



BUZÓN DE SUGERENCIAS



INFORME DE QUEJAS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES RECIBIDAS A TRAVÉS DE LOS BUZONES

UNIDAD DE CALIDAD

DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO ESTRATÉGICO
JULIO – SEPTIEMBRE 2020
UNAPEC

Introducción

A través de los buzones de sugerencias los usuarios que intervienen en los procesos de la universidad envían sus comentarios. Estos comentarios se canalizan como quejas, sugerencias, felicitaciones o denuncias y son remitidos a las áreas correspondientes para fines de dar respuestas y seguimiento.

En este informe, se presenta un análisis y resumen de los comentarios recibidos y gestionados durante los meses julio, agosto y septiembre por actores, categoría, departamento que impacta.

Tablas con los niveles de respuestas por usuario y tipo de buzón en el período julio- septiembre 2020:

Las tablas y gráficas siguientes muestran los tipos de usuarios que más utilizaron los buzones en este período y la tendencia en cuanto a las preferencias de tipos de buzones.

Tabla 1. Cantidad de comentarios recibidos por tipo de usuarios.

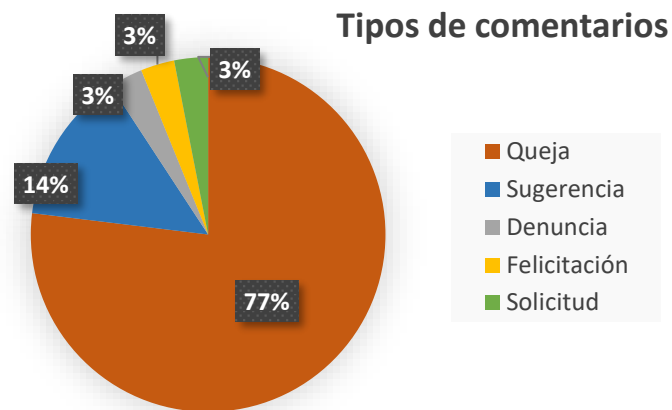
Tipo de usuario	Cantidad de comentarios	Porcentaje
Estudiante UNAPEC	52	80%
Padre / madre CAFAM	6	9.2%
Estudiante Escuela de Idiomas	4	6.2%
Docente UNAPEC	2	3%
Colaborador UNAPEC	1	1.5%
Total	65	100%

La tabla muestra que los buzones de sugerencias fueron utilizados por estudiantes de UNAPEC en mayor parte, representando un 80%, los mensajes por parte de los padres de estudiantes CAFAM conforman un 9%.

INFORME DE QUEJAS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES RECIBIDAS A TRAVÉS DE LOS BUZONES.

El buzón de sugerencias recibió un total de sesenta y cinco (65) comentarios, de los cuales un 77% corresponde a quejas, hubo un 14% de mensajes de sugerencias, por otro lado, las denuncias, felicitación y solicitudes recibidas representan un 3% cada una, estos resultados muestran la tendencia en la distribución de tipos de comentarios el cual tuvo mayor inclinación por las quejas en una alta proporción, como se observa en la gráfica a continuación:

Ilustración 1. Porcentaje de comentarios recibidos por tipos.



En la tabla a continuación se observa como diez (10) de los comentarios de quejas son con relación a los docentes, cinco fueron respecto a la comunicación telefónica ligados a la atención al usuario, hubo cinco comentarios sobre el proceso de preselección.

Tabla 2. Cantidad de comentarios recibidos por aspectos.

Tipos de comentarios por aspectos	Cantidad de comentarios
Denuncia	2
Docente	2
Felicitación	2
Atención al usuario	1
Servicio	1
Queja	50
Docente	10
Comunicación telefónica	5
Preselección	5
Selección de materias	4
Pago	3
Plataforma de pagos	3
Plataforma virtual	3
Servicio al cliente	3
Atención al usuario	2
Calendario académico	2
Nómina	2
Clases virtuales	1
Examen de nivel	1
Exámenes	1
Horario de clases	1
Plataforma estudiantil	1
Plataforma EVA	1

Plataforma Teams	1
Solicitud	2
Inscripción	2
Sugerencia	9
Calendario académico	1
Diseño diplomas	1
Merito estudiantil	1
Oferta académica	1
Pago	1
Pago en línea	1
Plataforma	1
Servicios de reparación / mantenimiento	1
Total	65

SINOPSIS DE LOS COMENTARIOS RECIBIDOS.

Para describir a manera resumida los temas centrales descritos en los comentarios recibidos para este período, de forma general, la universidad mantiene su modalidad de teletrabajo en una mayor proporción y clases virtuales en su totalidad. El trimestre julio – septiembre coincidió con los procesos de inscripción, reinscripción y matriculación de la Escuela de Idiomas y de grado y posgrado para el cuatrimestre septiembre – diciembre, dicho esto, se canalizaron comentarios que tributan a estos procesos, comentarios tipo quejas y sugerencia, en su mayoría sobre el soporte al usuario, la central telefónica de la universidad y la Dirección de Registro.

De todo el total de mensajes recibidos a través del buzón de sugerencias, un 18.5% fueron comentarios de clase queja o denuncia sobre docentes. Esto se debe en gran parte al proceso de adecuación a este estilo de clases, especialmente sobre manejo de la plataforma, metodología de dar las clases y organización.

Las quejas y sugerencias recibidas en los buzones siguen sirviendo de orientación hacia las oportunidades de mejora a un nivel más específico y para continuar la mejora en los procesos de la institución y la satisfacción de todos los usuarios que intervienen.

Tabla 2. Cantidad de comentarios recibidos por áreas.

Tipos de comentarios por áreas	Cantidad de comentarios
Denuncia	2
Decanato de Ciencias Económicas y Empresariales	1
Decanato de Posgrado	1
Felicitación	2
Auditoría Interna	1
Dirección de Emprendimiento e Innovación	1
Queja	50
Dirección de Registro	7

Cuentas por cobrar	5
Decanato de Derecho	5
CAFAM	4
Decanato de Ciencias Económicas y Empresariales	4
Dirección de Matemáticas	4
Centro de Contacto	2
Dirección de Gestión Humana	2
Dirección de TI	2
Escuela de Contabilidad y Finanzas	2
Escuela de Idiomas	2
FUNDAPEC	2
Caja	1
Coordinación de monográfico	1
Decanato de Artes y Comunicación	1
Decanato de Ingeniería e Informática	1
Decanato de Posgrado	1
Departamento de Cuentas por Cobrar	1
Dirección de TI / CAFAM	1
Solicitud	2
Escuela de Idiomas	2
Sugerencia	9
CADOC	1
Decanato de Artes y Comunicación	1
Dirección de Bienestar Universitario	1
Dirección de Comunicación y Mercadeo	1
Dirección de TI	1
Dirección de TI / Cuentas por cobrar	1
Vicerrectoría Académica	1
Total	65