



Informe de quejas,  
sugerencias, denuncias y  
felicitaciones recibidas a  
través de los buzones.

Unidad de Calidad

Dirección de Planificación y Desarrollo Estratégico

ENERO – MARZO 2021

**BUZÓN DE SUGERENCIAS**



## Introducción

El Buzón de Sugerencias es un canal de servicio con el que cuenta la institución a través del cual los usuarios que intervienen en los procesos envían sus comentarios. Los mensajes recibidos se canalizan como quejas, sugerencias, felicitaciones o denuncias luego son remitidos a las áreas correspondientes a los fines de dar respuestas, seguimiento y cierre a los casos.

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

## Niveles de respuestas por usuario en el período enero - marzo 2021:

La tabla siguiente muestra la tendencia de uso en los tipos de usuarios para el buzón de sugerencias virtual en este período.

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

Tipo de usuario	Cantidad de comentarios	Porcentaje
Estudiante UNAPEC	12	66.7%
Estudiante Escuela de Idiomas	6	33.3%
<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>100%</b>

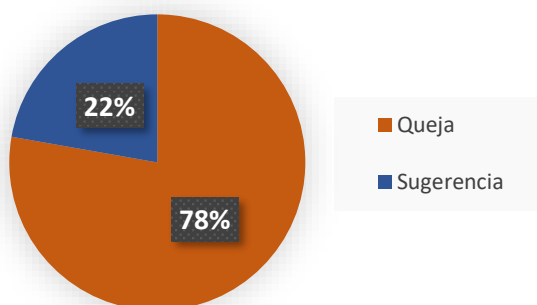
La tabla anterior muestra que el Buzón de Sugerencias fue utilizado por estudiantes de UNAPEC en una proporción de un 66.7%, los mensajes por parte de los estudiantes de la Escuela de Idiomas son un 33.3%.

## Informe de quejas, sugerencias, denuncias y felicitaciones recibidas a través del Buzón de Sugerencias.

El buzón de sugerencias recibió un total de dieciocho (18) comentarios, de los cuales un 78% corresponde a quejas, hubo un 22% de mensajes donde los estudiantes solicitan algún tipo de servicio o asistencia a través de sugerencias, 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.

### Tipos de comentarios



En la tabla a continuación se observa como seis (6) de los comentarios de quejas son con relación a la atención al usuario y tres comentarios relativos a los docentes. En cuanto a sugerencias recibidas, dos (2) fueron sobre inscripción y los procesos ligados a esto como plataforma y atención al usuario.

Tabla 2. Cantidad de comentarios recibidos por aspectos.

Tipos de comentarios por aspectos	Cantidad de comentarios
<b>Queja</b>	<b>14</b>
Atención al usuario	6
Docentes	3
Plataforma	3
Inscripción	1
Modalidad de clases	1
<b>Sugerencia</b>	<b>4</b>
Inscripción	2
Atención al usuario	1
Plataforma	1
<b>Total</b>	<b>18</b>

### Sinopsis de los comentarios recibidos.

Para este trimestre la Unidad de Calidad solo recibió mensajes a través del Buzón de Sugerencias virtual lo que refleja la realidad dentro de la virtualidad y la buena recepción de este canal de comunicación, cuando las clases se mantienen de forma virtual y muchos de los procesos se llevan bajo la misma modalidad. El trimestre enero – marzo coincide con el inicio de los periodos de clases de la Escuela de Idiomas y de grado y posgrado, dicho esto, se canalizaron comentarios que tributan a estos procesos, comentarios tipo quejas y sugerencia, en su mayoría sobre los docentes dirigidos a algunas áreas de servicio en específico.

## Informe de quejas, sugerencias, denuncias y felicitaciones recibidas a través de los buzones.

Del total de mensajes recibidos a través del buzón de sugerencias en este periodo, un 78% fueron comentarios de tipo queja, donde el 28.6% de las quejas están dirigidas a la Escuela de Idiomas mientras que el 21% de las quejas se atribuyen a la Dirección de Tecnología de la Información. Dichas quejas tributan a aspectos de atención al usuario, proceso de inscripción y las plataformas educativas.

Las quejas y sugerencias recibidas en los buzones siguen siendo una guía 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 3. Cantidad de comentarios recibidos por áreas.*

<b>Tipos de comentarios por áreas</b>	<b>Cantidad de comentarios</b>
<b>Queja</b>	<b>14</b>
Escuela de Idiomas	4
Dirección de Tecnología de Información	3
Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales	2
Dirección de Admisiones y Reclutamiento Estudiantil	1
Dirección de Registro	1
Escuela de Ingeniería	1
Escuela de Turismo	1
Facultad de Humanidades	1
<b>Sugerencia</b>	<b>4</b>
Escuela de Idiomas	2
Dirección de Admisiones y Reclutamiento Estudiantil	1
Dirección de Tecnología de Información	1
<b>Total</b>	<b>18</b>