



Abril – junio 2021

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

Dirección de Planificación y Desarrollo Estratégico

Unidad de Calidad

-

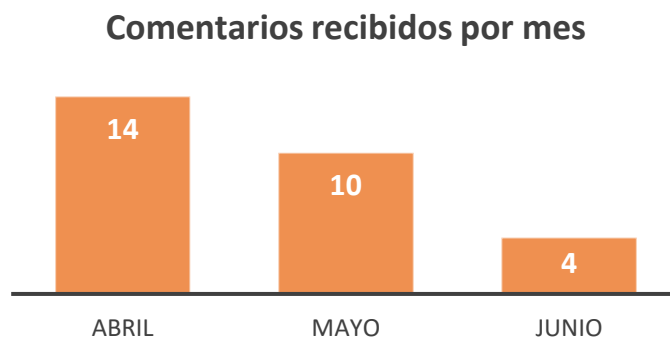
Introducción

La institución cuenta con el Buzón de Sugerencias dentro de sus opciones de servicio a toda la comunidad universitaria (estudiantes, docentes, colaboradores, padres y público en general), en este el usuario remite sus comentarios los cuales son canalizados por la Unidad de Calidad como quejas, sugerencias, felicitaciones o denuncias y enviados a las áreas correspondientes a través de sus gestores para fines de respuesta, seguimiento y cierre.

A pesar de haber experimentado una baja en el nivel de comentarios recibidos desde inicios del 2021, para este trimestre hubo un mayor flujo de mensajes debido a los procesos de inscripción y reinscripción y la implementación de nuevas plataformas de servicios estudiantiles y aula virtual como lo son Banner y Canvas.

El grafico a continuación muestra la tendencia de los mensajes recibidos durante el trimestre abril – junio y se observa cómo la mayoría de los comentarios se recibieron en abril y mayo coincidiendo con la entrada en vigor de las nuevas plataformas para grado y posgrado e inicio de cuatrimestre.

Ilustración 1. Cantidad de comentarios por mes. Trimestre abril-junio.



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

Niveles de respuestas por usuario en el período abril - junio 2021:

El Buzón de Sugerencias fue utilizado por estudiantes de UNAPEC en su totalidad para este trimestre, esto se debe principalmente por lo expuesto anteriormente sobre la inauguración de las nuevas plataformas y esto se reflejó solo en los estudiantes de grado y posgrado en el periodo de inscripción e inicio de docencias del cuatrimestre mayo-agosto.

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

Al buzón de sugerencias llegaron veintiocho (28) comentarios, de los cuales un 86% corresponde a quejas, el 14% de los mensajes donde los estudiantes expresan 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 tabla y gráfica a continuación:

Tabla 1. Cantidad de comentarios por tipo.

Tipo de comentario	Cantidad de comentarios
Queja	24
Sugerencia	4
Total	28

Ilustración 2. Porcentaje de comentarios recibidos por tipos.



En la tabla a continuación se observa como diecinueve (19) de los comentarios de quejas son con relación a inscripción y tres comentarios relativos al servicio y atención al usuario. En cuanto a sugerencias recibidas, tres (3) fueron sobre inscripción y una sugerencia sobre la modalidad de clases.

Tabla 2. Cantidad de comentarios recibidos por aspectos.

Tipos de comentarios por aspectos	Cantidad de comentarios
Queja	24
Inscripción	19
Servicio al usuario	2
Atención al usuario	1
Docentes	1
Registro	1
Sugerencia	4
Inscripción	3
Modalidad de clases	1
Total	28

Sinopsis de los comentarios recibidos.

Como ya es de costumbre bajo la nueva realidad a partir de la pandemia por el COVID-19, todos los mensajes recibidos a través del Buzón de Sugerencias fueron canalizados por la modalidad

virtual del buzón que se encuentra en la página web de la universidad. Para este trimestre la tendencia de los comentarios estuvo centrada en la instauración de las nuevas plataformas de servicios estudiantiles y aula virtual: Banner y Canvas. Todos los comentarios fueron hechos por estudiantes de UNAPEC y fueron comentarios tipo quejas y sugerencias que en su mayoría tributan a los procesos relacionados con registro e inscripción.

De todos los comentarios recibidos este trimestre, un 85.7% fueron comentarios de quejas, los cuales, tomando una perspectiva desde las áreas, el 58% de las quejas estuvieron dirigidas a la Dirección de Registro. Esto se debe a los cambios mencionados anteriormente, a partir de los cuales surgieron inconvenientes propios del proceso y el área no escatimó esfuerzos para afrontarlos y resolverlos.

En cuanto a los comentarios tipo sugerencias, estos representan un 14.3% de la totalidad de comentarios recibidos y estos fueron dirigidos en mayor proporción a las áreas de la Dirección de Admisiones y Reclutamiento Estudiantil y el Decanato de Estudiantes.

Periodo tras periodo, las quejas y sugerencias canalizadas a través del Buzón de Sugerencias nos sirven de insumo para identificar oportunidades de mejora, continuar implementando buenas prácticas en los procesos institucionales, garantizar la satisfacción de los usuarios y la calidad de forma continua.

Tabla 3. Cantidad de comentarios recibidos por áreas.

Tipos de comentarios por áreas	Cantidad de comentarios
Queja	24
Dirección de Registro	14
Cuentas por Cobrar	2
Decanato de Estudiantes	2
Caja	1
Decanato de Posgrado	1
Dirección de Admisiones y Reclutamiento Estudiantil	1
Dirección de Egresados, Colocación Laboral y Pasantías	1
Dirección de Tecnología de Información	1
Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales	1
Sugerencia	4
Dirección de Admisiones y Reclutamiento Estudiantil	2
Decanato de Estudiantes	1
Escuela de Arte y Comunicación	1
Total	28