



Julio - Septiembre 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, 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 Julio- septiembre y se observa cómo la mayoría de los comentarios se recibieron en julio y septiembre coincidiendo con la entrada en vigor de las nuevas plataformas para grado, posgrado e inicio de cuatrimestre, así como la publicación de las notas del cierre del cuatrimestre anterior.

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 julio, agosto y septiembre por actores, categoría y departamento que impacta.

Niveles de respuestas por usuario en el período julio - septiembre 2021:

El Buzón de Sugerencias fue utilizado por estudiantes de UNAPEC en su totalidad para este trimestre, esto se debe principalmente a la puesta en marcha de las nuevas plataformas, lo que se reflejó en los estudiantes de grado y posgrado en el periodo de inscripción, inicio de docencias del cuatrimestre mayo-agosto y la publicación de las calificaciones de los estudiantes.

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

Al buzón de sugerencias llegaron cuarenta y siete (47) comentarios, de los cuales un 85.1% corresponde a quejas y reclamaciones, el 10.6% de los mensajes donde los estudiantes expresan algún tipo de servicio o asistencia a través de sugerencias y un 4.2% de los comentarios hacían referencia a felicitación, 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
Felicitaciones	2
Quejas y Reclamaciones	40
Sugerencias	5
Total:	47

Ilustración 2. Porcentaje de comentarios recibidos por tipos.

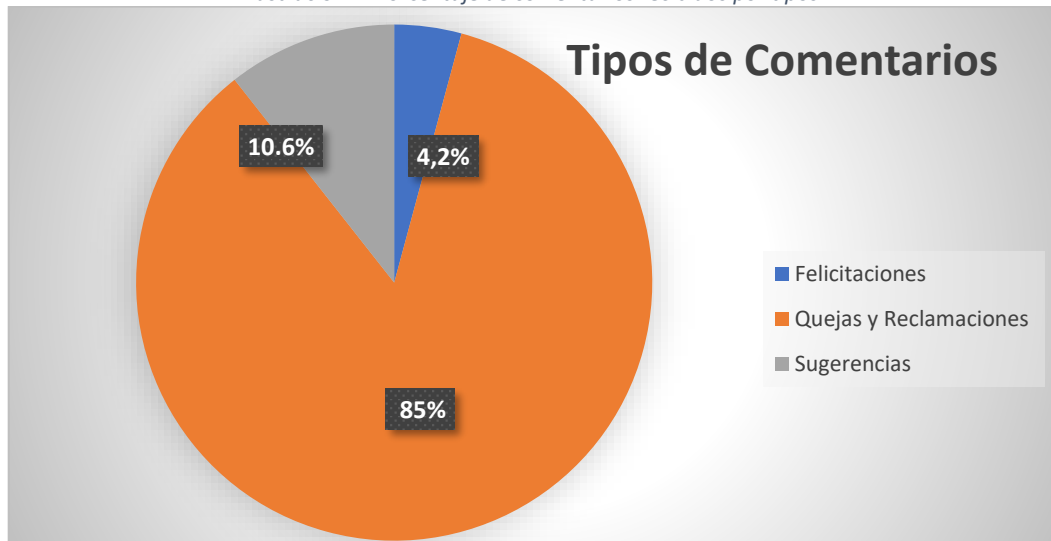


Tabla 2. Cantidad de comentarios recibidos por aspectos.

Tipos de comentarios por aspectos	Cantidad de comentarios
Felicitaciones	2
Servicio al usuario	1
Atención al usuario	1
Queja y Reclamaciones	40
Servicio al usuario	3
Atención al usuario	3
Pagos y Reembolsos	3
Docentes	5
Plataforma académica	11
Registro	12
Sugerencia	5
Procesos de Inscripción	2
Atención al usuario	1
Solicitud de Información	1
Plataforma académica	1
Otros	1
Total	47

Sinopsis de los comentarios recibidos.

Como ya es 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 en 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 puesta en marcha 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, sugerencias y felicitaciones que en su mayoría tributan a los procesos relacionados con registro e inscripción.

De todos los comentarios recibidos este trimestre, un 85.1% fueron comentarios de quejas y reclamaciones, los cuales, tomando una perspectiva desde las áreas, el 25.5% 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 10.6% 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.

Las felicitaciones representaron un 4.2% del total de comentarios recibidos a través del buzón de sugerencias. La Biblioteca con un 2.1% y la Dirección de Servicios Generales con la misma puntuación 2.1%

INFORME DE QUEJAS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES RECIBIDAS A TRAVÉS DEL BUZÓN.

Periodo tras periodo, las quejas reclamaciones, sugerencias y felicitaciones 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.

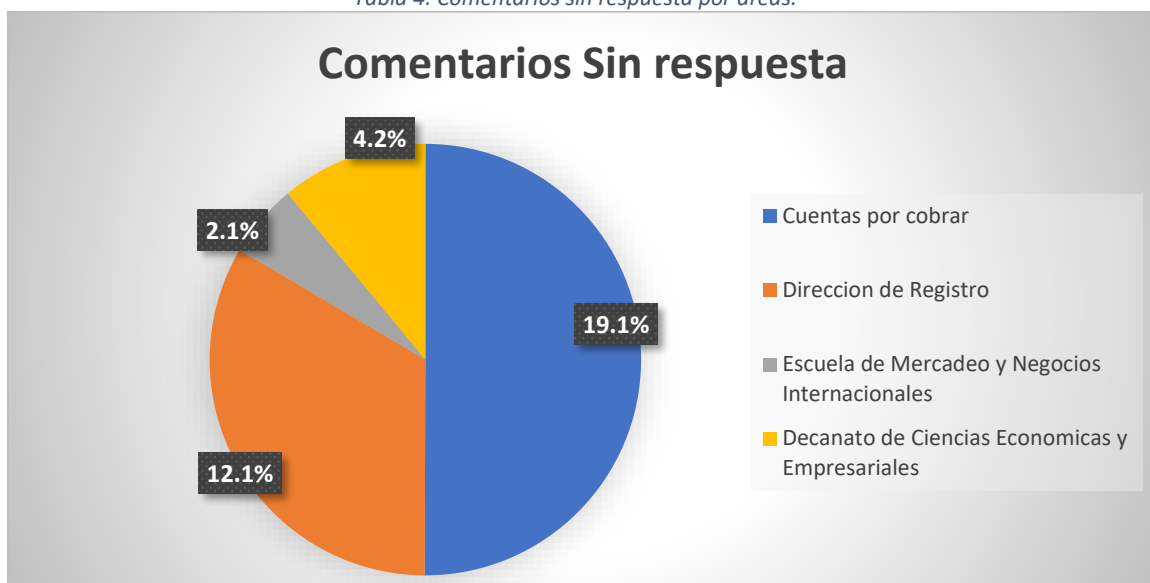
Tabla 3. Cantidad de comentarios recibidos por áreas.

Tipos de comentarios por áreas	Cantidad de comentarios
Felicitaciones	2
Biblioteca	1
Dirección de Servicios Generales	1
Queja y Reclamaciones	40
Dirección de Registro	6
Cuentas por Cobrar	9
Decanato de Estudiantes	2
Decanato de ingeniería e informática	1
Escuela De Contabilidad	1
Escuela de Turismo	1
Rectoría	2
Escuela de Mercadeo y negocios internacionales	8
Escuela de Idiomas	2
Dirección de Seguridad	1
Dirección de Admisiones y Reclutamiento Estudiantil	1
Dirección de Egresados, Colocación Laboral y Pasantía	1
Escuela de Arte y Comunicación	1
Dirección de Finanzas	1
Dirección de Tecnología de Información	1
Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales	2
Sugerencia	5
Dirección de Posgrado	1
Cuentas por cobrar	1
Decanato de Artes y Comunicación	1
Dirección de Registro	1
Decanato de Ciencias Económicas y Empresariales	1
Total	47

Comentarios Sin respuestas.

A los fines de mejorar la calidad en los servicios brindados en la institución, se crea el buzón de sugerencias el cual es administrado por la unidad de Calidad, donde se gestionan los comentarios recibidos y se remiten a las áreas correspondientes, quienes revisan y dan respuesta a los requerimientos recibidos. De los 47 comentarios recibidos 18 de estos no obtuvieron respuestas, representando estos el 19.1% de los comentarios dirigidos a cuentas por cobrar, el 12.7% corresponden a la dirección de registro, el 4.2% al Decanato de Ciencias empresariales y el 2.1% a la Escuela de Mercadeo y Negocios Internacionales. En el siguiente grafico da una muestra de esto.

Tabla 4. Comentarios sin respuesta por áreas.



De los 9 comentarios no respondidos del área de cuentas por cobrar, 3 comentarios hacen referencia a la comunicación con el área, 4 a la dificultad de los pagos en líneas con montos distorsionados, 1 al mal servicio al cliente y 1 a la problemática con la tecnología a la hora de realizar el pago.

De los 6 comentarios no respondidos por el área de Registro, 2 de ellos hacen referencia a la comunicación fallida con el área para tratar temas de interés, 1 de estos a problemas con la plataforma Banner y los problemas de inscripción, 2 de estos de hacen referencias al proceso de Inscripción y 1 a los procesos Tecnológicos referentes del área.

En cuanto a los 2 comentarios del Decanato de Ciencias Económicas y Empresariales, uno corresponde a una sugerencia, solicitando comunicarse con alguien del área puesto que la persona es de otro país y otro corresponde a una queja de inscripción de errónea.

Como bien se ha expresado anteriormente, el objetivo del buzón es dar respuestas a la población estudiantil y oportunidades de mejora a cada una de las áreas que rigen la universidad APEC.