



Septiembre- Diciembre 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), donde el usuario remite sus comentarios, quejas, sugerencias, felicitaciones o denuncias y estos son canalizados por la Unidad de Calidad, quien los envía a las áreas correspondientes a través de sus gestores para fines de respuesta, seguimiento y cierre.

Desde inicios del año 2021, se ha experimentado una baja en el nivel de comentarios recibidos a través del Buzón de Sugerencias. Sin embargo, en el presente 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 Banner y Canvas.

En este informe se presenta un análisis y resumen de los comentarios recibidos y gestionados durante los meses octubre, noviembre y diciembre del año 2021 por actores, categoría y departamento que impacta.

A continuación, se presenta el grafico que muestra la cantidad de mensajes recibidos durante el trimestre Octubre – diciembre 2021.

Ilustración 1. Cantidad de comentarios por mes. Trimestre Octubre - diciembre.



Como se observa en el grafico anterior, la mayoría de los comentarios se recibieron en noviembre y diciembre, coincidiendo con implementación de las aun nuevas plataformas de servicios estudiantiles e inicio de cuatrimestre, así como la publicación de las notas del cierre del cuatrimestre anterior.

Niveles de respuestas por usuario en el período Octubre - diciembre 2021:

En este trimestre, los grupos de interés que utilizaron el buzón de sugerencias para expresar sus comentarios fueron: Estudiantes de UNAPEC, estudiantes de la escuela de Idiomas, Padres y personas no identificadas. El 39% de mensajes recibidos fueron enviados personas anónimas, convirtiéndose así en el grupo de interés que más utilizó la herramienta.

Tabla 1. Usuarios del buzón. Trimestre Octubre - diciembre.

Usuarios del buzón	Cantidad de Usuarios
Estudiantes	20
Estudiantes de Idiomas	6
Padres	2
Personas no Identificadas	18
Total:	46

En su mayoría los comentarios recibidos hacen referencia al proceso de selección de asignaturas e inscripción, inicio de docencias del cuatrimestre Octubre – diciembre 2021 y la publicación de las calificaciones de los estudiantes.

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

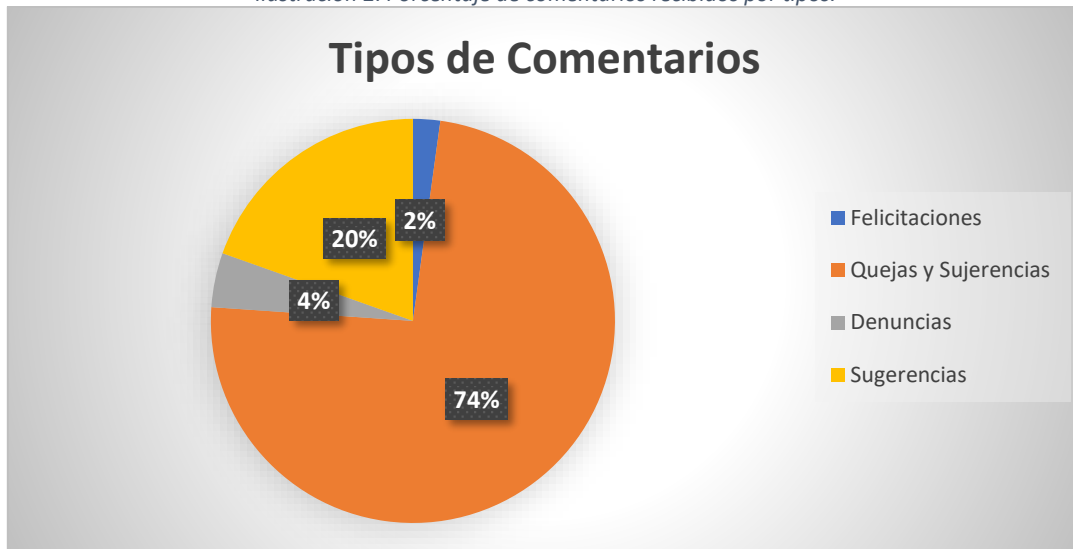
Al buzón de sugerencias llegaron cuarenta y seis (46) comentarios. Al buzón de sugerencias llegaron cuarenta y seis (46) comentarios, de los cuales un 74% corresponde a quejas y reclamaciones, el 20% a sugerencias, un 2% felicitaciones y el 4% restante hace referencia a denuncias.

En la tabla y grafico presentados a continuación, se muestran la cantidad y la categoría de los comentarios recibidos y analizados durante este período:

Tabla 2. Cantidad de comentarios por tipo.

Tipo de Comentario	Cantidad de Comentarios
Felicitaciones	1
Denuncias	2
Sugerencias	9
Quejas y Reclamaciones	34
Total:	46

Ilustración 2. Porcentaje de comentarios recibidos por tipos.



Como se puede evidenciar, en su mayoría los comentarios recibidos corresponden a quejas y reclamaciones por parte de los usuarios.

La siguiente tabla presenta la cantidad de comentarios recibidos a través del buzón de sugerencias por aspecto:

Tabla 3. Cantidad de comentarios recibidos por aspectos.

Tipos de comentarios por aspectos	Cantidad de comentarios
Felicidades	1
Atención al usuario	1
Denuncias	2
Pagos y Reembolsos	1
Docencia	1
Queja y Reclamaciones	34
Servicio al usuario	5
Asistencia Virtual	1
Admisión	1
Publicación de Calificaciones	4
Pagos y Reembolsos	4
Solicitud de documentaciones	1
Mantenimiento	1
Plataforma Académica	1
Proceso de Pasantía	2
Proceso de selección de asignaturas	11
Reglamento académico	1
inscripción y Registro	2
Sugerencia	9

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

Procesos de Inscripción y matriculación	2
Colocación de Cajeros BHD	1
Programas Virtuales	1
Colocación de bebederos	1
Docencia	2
Mérito Estudiantil	1
Comunicación Institucional	1
Total	46

De los cuarenta y seis (46) mensajes enviados por los distintos grupos de interés, los aspectos que más comentarios recibieron fueron: Proceso de selección de asignaturas, con once (11) quejas y dos (2) sugerencias; Atención y servicio al usuario, cinco (5) reclamaciones y una (1) felicitación; Proceso de pago y reembolsos, cuatro (4) quejas y una (1) denuncia; Publicación de calificaciones, con cuatro (4) quejas; y Docencia, con dos (2) sugerencias y una (1) denuncia.

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, que se encuentra disponible en la página web de la universidad APEC. Para este trimestre, la tendencia de los comentarios estuvo centrada en la puesta en marcha de las plataformas de servicios estudiantiles y aula virtual: Banner y Canvas. Los comentarios recibidos fueron hechos por estudiantes de UNAPEC, Estudiantes de la Escuela de Idiomas, padres y personas no identificadas, siendo la mayoría de estos comentarios dirigidos para el decanato de estudiantes y sus dependencias.

De todos los comentarios recibidos este trimestre, un 74% fueron quejas y reclamaciones, los cuales, tomando una perspectiva desde las áreas, el 24% de las quejas estuvieron dirigidas a la Dirección de Registro, específicamente al proceso de selección de asignaturas. Esto se debe a los cambios mencionados anteriormente, a partir de los cuales surgieron inconvenientes propios del proceso. En cuanto a las sugerencias, estos representan un 20% de la totalidad de comentarios recibidos y fueron dirigidos en mayor proporción a las áreas de la Dirección de Admisiones y Reclutamiento Estudiantil y el Decanato de Estudiantes. Por otra parte, el 4% del total de mensajes recibidos corresponden a denuncias y el 2% restante fueron felicitaciones.

Periodo tras periodo, las quejas, reclamaciones, sugerencias, denuncias 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.

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

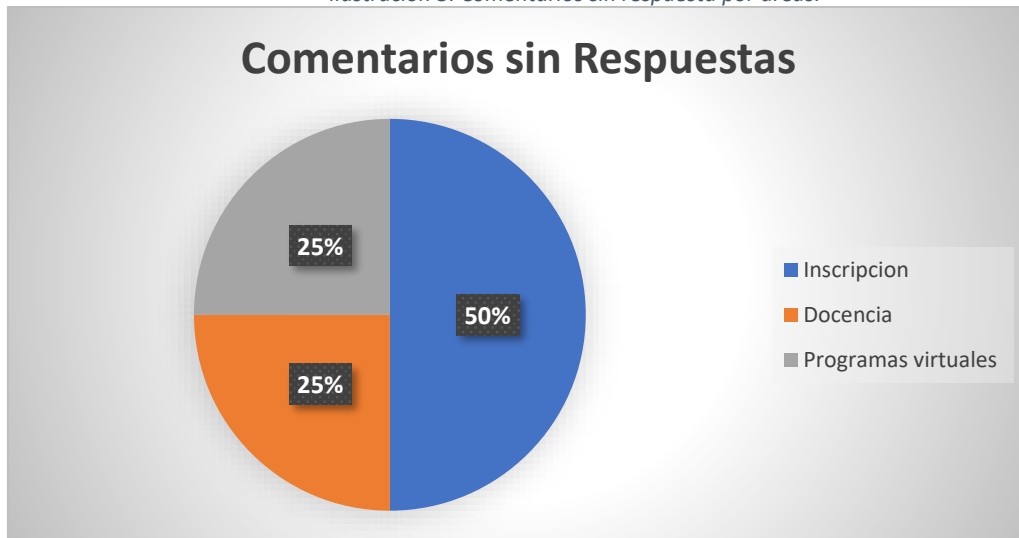
Tabla 4. Cantidad de comentarios recibidos por áreas.

Tipos de comentarios por áreas	Cantidad de comentarios
Felicitaciones	1
Decanato de turismo	1
Denuncias	2
Cuentas por Cobrar	1
Escuela de contabilidad y finanzas	1
Queja y Reclamaciones	34
Dirección de Registro	5
Coordinación de Monográfico	1
Cuentas por Cobrar	4
Decanato de Estudiantes	10
Decanato de ingeniería e informática	1
Escuela De Contabilidad	1
Escuela de Idiomas	4
Escuela de Mercadeo y negocios internacionales	3
Dirección de Servicios Generales	1
Dirección de Admisiones y Reclutamiento Estudiantil	1
Escuela de Arte y Comunicación	1
Dirección de Finanzas	1
Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales	2
Sugerencia	9
Decanato de Derecho	1
Escuela de Idiomas	4
Decanato de Estudiantes	4
Total	46

Comentarios Sin respuestas.

El objetivo del buzón de sugerencias es mejorar la calidad en los servicios brindados en la institución. La unidad de calidad es el área responsable de recibir y gestionar los comentarios enviados por la comunidad universitaria y de remitirlos a las áreas correspondientes para su posterior revisión y respuesta. De los 46 mensajes recibidos, cuatro (4) de estos no obtuvieron respuestas por parte del área, representando un 9% del total de los comentarios.

Ilustración 3. Comentarios sin respuesta por áreas.



De los cuatro (4) comentarios no respondidos por la escuela de Idiomas, el 50% corresponde al proceso de Inscripción, un 25% relacionado con la docencia y el 25% restante a la implementación de programas virtuales.

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

Acciones de Mejora.

En búsqueda de promover el uso del buzón de sugerencias, se han colocado en los diferentes puntos de los edificios de la Universidad APEC y CAFAM, los carteles con el código QR del buzón de sugerencia.

Ilustración 4. Imagen de carteles código QR



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

Gracias a esta acción en colaboración con el personal de Servicios generales, se llegaron a colocar 60 letreros en el Campus I y CAFAM. En vista del impacto que esta acción ha tenido en la recepción de comentarios, la unidad de calidad seguirá colocando dichos letreros en las diferentes sedes de la universidad donde funciona la escuela de Idiomas.

A continuación, se presenta la distribución geográfica y la cantidad de los Códigos QR del Buzón de sugerencias colocados hasta la fecha:

Tabla 5. Distribución de códigos QR.

Edificios	Cantidad de edificios
Edificio Administrativo	1
Cuentas por Cobrar	1
Servicio Estudiantil	1
Auditorio	1
Centro de Copiado	1
Cocina	1
Biblioteca	7
Edificio I	7
Edificio II	10
Edificio III	13
Edificio IV	7
CAFAM	10
Campus III Antiguo Mineta Roques	0
Sede Colegio San Francisco de Asís	0
Sede X Colegio Institucional Ciudad Real (CICRE)	0
Total	60