



Enero- Marzo 2022

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

Dirección de Planificación y Desarrollo Estratégico

Unidad de Calidad

-

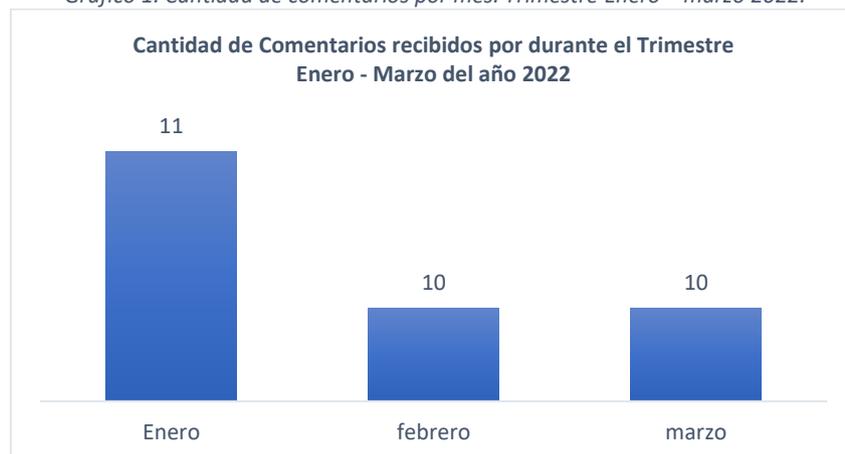
Introducción

La Universidad APEC comprometida en garantizar la calidad en los servicios que ofrece, ha implementado el buzón de sugerencias como herramienta para conocer de forma detallada el sentir de la comunidad universitaria (estudiantes, docentes, colaboradores, padres y público en general). A través de esta herramienta, los usuarios expresan libremente sus comentarios (felicitaciones, sugerencias, quejas, o denuncias) sobre aspectos relacionados a los servicios, infraestructura, docencia, entre otros. Los comentarios recibidos son analizados y canalizados por la Unidad de Calidad, quien los envía a las áreas correspondientes para fines de respuesta, seguimiento y cierre.

En este informe se presenta un análisis y resumen de los resultados obtenidos durante los meses enero, febrero y marzo del año 2022 por usuarios, categoría, aspectos y área que impacta.

A continuación, se presenta el gráfico que muestra la cantidad de mensajes recibidos durante el trimestre Enero – marzo 2022.

Gráfico 1. Cantidad de comentarios por mes. Trimestre Enero – marzo 2022.



Como se puede apreciar en el gráfico anterior, en el mes de enero se recibieron 11 comentarios, siendo el mes con el mayor número de comentarios registrados durante el trimestre enero – marzo 2022.

Niveles de respuestas por usuario en el período Enero - Marzo 2022:

En el trimestre Enero – marzo 2022, los usuarios que utilizaron el buzón de sugerencias para expresar sus opiniones fueron los estudiantes de UNAPEC, estudiantes de la escuela de Idiomas y personas no identificadas. La tabla siguiente muestra la tendencia de uso en los tipos de usuarios para el buzón de sugerencias virtual en este período:

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

Tabla 1. Usuarios del buzón. Trimestre Enero - Marzo 2022.

Usuarios del buzón	Cantidad de Usuarios	Porcentaje
Estudiantes UNAPEC	17	55%
Estudiantes de Idiomas	3	10%
Personas no Identificadas	11	35%
Total:	31	100%

Después de analizar la tabla anterior, los estudiantes de Unapec enviaron el 55% de mensajes recibidos, convirtiéndose en el grupo de interés que más utilizó la herramienta. Seguido de personas no identificadas con un 35% y el 10% restante pertenece a estudiantes de la escuela de idiomas.

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

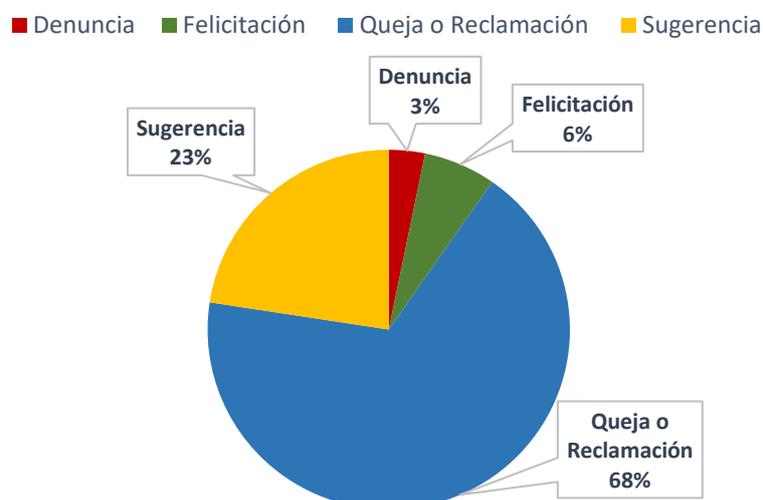
En la tabla y gráfico presentados a continuación, se muestran la cantidad y la categoría de los comentarios recibidos y analizados durante este período:

Tabla 2. Cantidad de comentarios por tipo.

Tipo de Comentario	Cantidad de Comentarios
Queja o Reclamación	21
Sugerencia	7
Felicitación	2
Denuncia	1
Total:	31

En el buzón de sugerencias se recibieron un total de treinta y un (31) comentarios, de los cuales un 68% corresponden a quejas y reclamaciones, un 22% a sugerencias, 6% felicitaciones y el restante hacen referencia a denuncias. Como se puede evidenciar, en su mayoría los comentarios recibidos corresponden a quejas y reclamaciones por parte de los usuarios.

Gráfico 1. Porcentaje de comentarios recibidos por tipos.



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

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
Denuncia	1
Atención al Usuario	1
Felicitación	2
Atención al Usuario	2
Queja o Reclamación	21
Atención al Usuario	4
Bienestar Estudiantil	1
Cafetería	1
Docencia	5
Gestión de Procesos	1
Infraestructura	2
Pagos	2
Proceso de Matriculación	4
Proceso de Pasantía	1
Sugerencia	7
Comunicación Institucional	2
Infraestructura	4
Proceso de Matriculación	1
Total general	31

De los treinta y un (31) mensajes recibidos de los distintos grupos de interés, los aspectos con más comentarios fueron: Atención al usuario, con cuatro (4) quejas o reclamaciones, dos (2) felicitaciones y una (1) denuncia; Docencia, cinco (5) quejas o reclamaciones; Infraestructura, cuatro (4) sugerencias y dos (2) quejas o reclamaciones; y Proceso de matriculación, con cuatro (4) quejas o reclamaciones.

Sinopsis de los comentarios recibidos.

La recepción virtual de los buzones de sugerencias continúa siendo la modalidad implementada para analizar las opiniones de los usuarios internos y/o externos sobre los servicios ofrecidos por UNAPEC. En el trimestre en cuestión, la mayoría de los comentarios estuvo relacionado a la atención al usuario por parte de los colaboradores.

Los mensajes fueron remitidos por estudiantes de UNAPEC, estudiantes de la Escuela de Idiomas, y personas no identificadas, destacando los estudiantes de UNAPEC como el grupo que más utilizó la herramienta. Estos comentarios estuvieron dirigidos al área del decanato de estudiantes y sus dependencias.

El 68% de los comentarios recibidos en el trimestre Enero – Marzo del 2022 corresponden a quejas y reclamaciones, donde: un 50% repartido equitativamente entre el CAFAM, Dirección de Servicios Generales y los decanatos de posgrado y estudiantil, un 19% del área de Cuentas por cobrar, un 14% a la Dirección de Registro, y el restante pertenece a las escuelas de Idiomas, contabilidad y español.

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

En cuanto a las sugerencias, estos representan un **23%** de la totalidad de comentarios recibidos y fueron dirigidos en mayor proporción a las áreas de la Bienestar Universitario y la escuela de idiomas. Por otra parte, el **3%** del total de mensajes recibidos corresponden a denuncias y el **6%** restante fueron felicitaciones al decanato de estudiantes y Biblioteca.

Históricamente, los resultados obtenidos a través del buzón de sugerencias permiten evaluar la prestación de servicios y las condiciones de infraestructura, tanto físicas como tecnológicas, que brinda la Institución. Con el fin de proponer e implementar acciones de mejora que garanticen la calidad del servicio, el cumplimiento de las necesidades de los usuarios y un ambiente óptimo para el desarrollo de la comunidad.

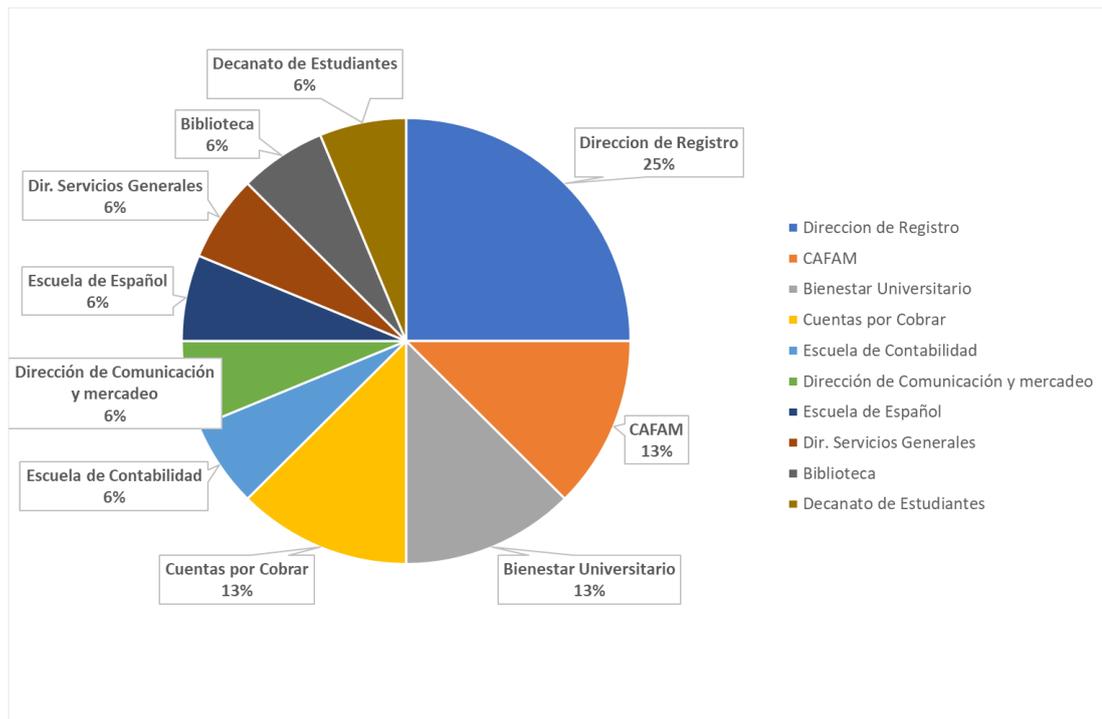
Tabla 4. Cantidad de comentarios recibidos por áreas.

Tipos de comentarios por áreas	Cantidad de Comentarios
Denuncia	1
Dirección de Registro	1
Felicitación	2
Biblioteca	1
Decanato de Estudiantes	1
Queja o Reclamación	21
Escuela De Mercadeo Y Negocios Internacionales	2
Decanato De Posgrado	2
CAFAM	2
Cuentas por Cobrar	4
Decanato de Estudiantes	2
Decanato de Estudiantes/Decanato de Artes/ Cuentas por cobrar	1
Dir. Servicios Generales	2
Dirección de Registro	3
Escuela de Contabilidad	1
Escuela de Español	1
Escuela de Idiomas	1
Sugerencia	7
Biblioteca	1
Bienestar Universitario	2
Decanato De Estudiantes	1
Dirección de Comunicación y mercadeo	1
Escuela de Idiomas	2
Total general	31

Comentarios Sin respuestas.

El buzón de sugerencias busca mejorar la calidad en los servicios brindados en la institución. La Unidad de calidad se encarga de recibir y gestionar los mensajes enviados por los usuarios y de remitirlos a las áreas correspondientes para su posterior revisión y respuesta. De los 31 mensajes recibidos, dieciséis (16) de estos no obtuvieron respuestas por parte del área, representando un 51% del total de los comentarios.

Ilustración 3. Comentarios sin respuesta por áreas.



De los cuatro (16) comentarios no respondidos, se resalta: la Dirección de Registro, con un 25% y CAFAM, Bienestar Universitario y Cuentas por cobrar con 13% respectivamente, y las demás áreas con 6%.

Como se precisó 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.