



Abril - Junio 2022

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

Dirección de Planificación y Desarrollo Estratégico

Unidad de Calidad
8-15-2022

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 Abril, mayo y junio 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 abril- junio 2022.

Gráfico 1. Cantidad de comentarios por mes. Trimestre Abril - junio 2022.



Como se puede apreciar en el gráfico anterior, en el mes de abril se recibieron 24 comentarios, siendo el mes con el mayor número de comentarios registrados durante el trimestre Abril - junio 2022.

Niveles de respuestas por usuario en el período enero - marzo 2022:

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

Tabla 1. Usuarios del buzón. Trimestre Abril - junio 2022.

| Usuarios del Buzón | Cuenta de Usuario | Porcentaje |
|--------------------------|-------------------|-------------|
| Estudiantes de Idiomas | 3 | 8.82% |
| Estudiante UNAPEC | 7 | 20.59% |
| Padres CAFAM | 1 | 2.94% |
| Personas no Identificada | 23 | 67.65% |
| Total: | 34 | 100% |

Después de analizar la tabla anterior, podemos destacar que la mayoría de los comentarios fueron enviados por personas no identificadas representando el 67.65% de estos, seguidos por los estudiantes de UNAPEC, los cuales representan el 20.59% de los comentarios. Mientras que los estudiantes de la escuela de Idiomas representan el 8.82% de estos y padres CAFAM el 2.94% del total de los comentarios recibidos.

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

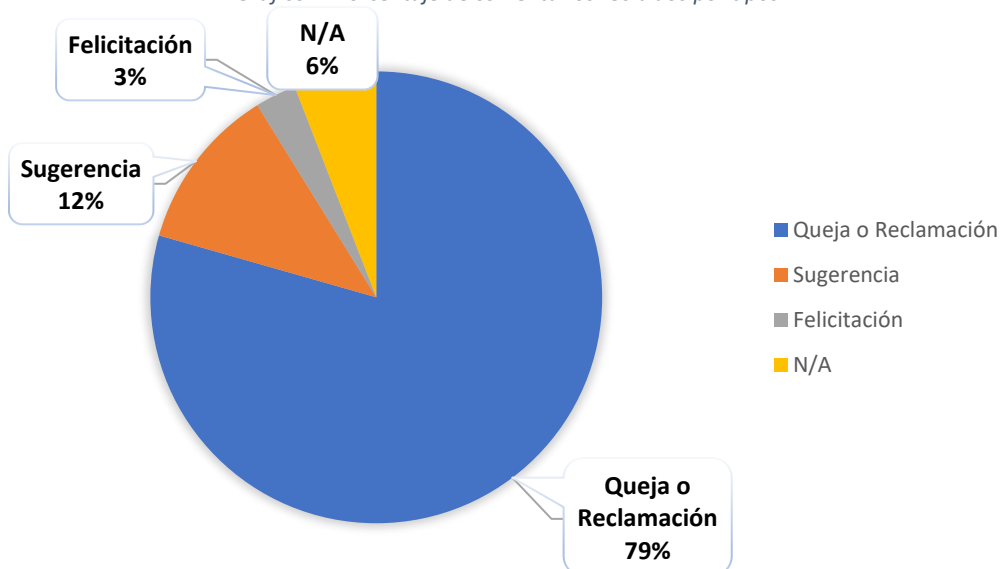
En la tabla y gráfico presentados a continuación, se muestran la cantidad y la categoría de los comentarios recibidos y analizados durante este período:

Tabla 2. Cantidad de comentarios por tipo.

| Tipo de Comentario | Cantidad de Comentarios |
|---------------------|-------------------------|
| N/A | 2 |
| Felicitación | 1 |
| Sugerencia | 4 |
| Queja o Reclamación | 27 |
| Total | 34 |

En el buzón de sugerencias se recibieron un total de treinta y cuatro (34) comentarios, de los cuales un 79% corresponden a quejas y reclamaciones, un 12% a sugerencias, 3% felicitaciones y el restante no posee categoría, puesto está calificado N/A. 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.



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 |
|-----------------------------------|-------------------------|
| Felicitación | 1 |
| Atención al Usuario | 1 |
| Queja o Reclamación | 27 |
| Atención al Usuario | 9 |
| Docencia | 1 |
| Equipos y materiales didácticos | 1 |
| Graduación | 6 |
| Mantenimiento | 5 |
| Proceso de Inscripción | 2 |
| Proceso de Pago | 1 |
| Seguridad | 1 |
| Servicios Estudiantiles | 1 |
| Sugerencia | 4 |
| Mantenimiento | 1 |
| Proceso de Inscripción | 1 |
| Servicios Estudiantiles | 2 |
| N/A2 | 2 |
| Atención al Usuario | 1 |
| Servicios Estudiantiles | 1 |
| Total, general | 34 |

De los treinta y cuatro (34) mensajes recibidos de los distintos grupos de interés, los aspectos con más comentarios fueron: Atención al usuario con nueve (9) quejas o reclamaciones, un (1) comentario no clasificado; Graduación, con seis (6) quejas o reclamaciones; Mantenimiento, cinco (5) quejas y reclamaciones y servicios Estudiantiles con (2) sugerencias.

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 abril-junio, la mayoría de los comentarios estuvo relacionado a la atención al usuario.

Los mensajes fueron remitidos por personas no identificadas, estudiantes de UNAPEC, estudiantes de la Escuela de Idiomas y padres CAFAM. destacando el personal no identificado como el grupo que más utilizó la herramienta. Estos comentarios estuvieron dirigidos al área de atención al usuario.

El 79% de los comentarios recibidos en el trimestre Abril- Junio del 2022 corresponden a quejas y reclamaciones, donde: un 26% de estos fueron a la atención al Usuario, un 17% de estos a la escuela de Graduados, un 14% al área de Mantenimiento, un 5% al proceso de inscripción, y el restante a Docencia, Equipos y materiales didácticos, al proceso de pago, al departamento de Seguridad y Servicios Estudiantil. En cuanto a las sugerencias, estos

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

En cuanto a las sugerencias, estos representan el 11% de la totalidad de los comentarios recibidos y fueron dirigidos en mayor proporción al área de Servicios estudiantiles, representando esto el 5%, mientras que Mantenimiento y servicios de Inscripción representan el 2% cada uno. Por otra parte, el 2% del total de mensajes recibidos corresponden a felicitaciones al área de atención al usuario y el 5% restante fueron comentarios no identificados a las áreas de atención al usuario y a Servicios estudiantiles.

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.

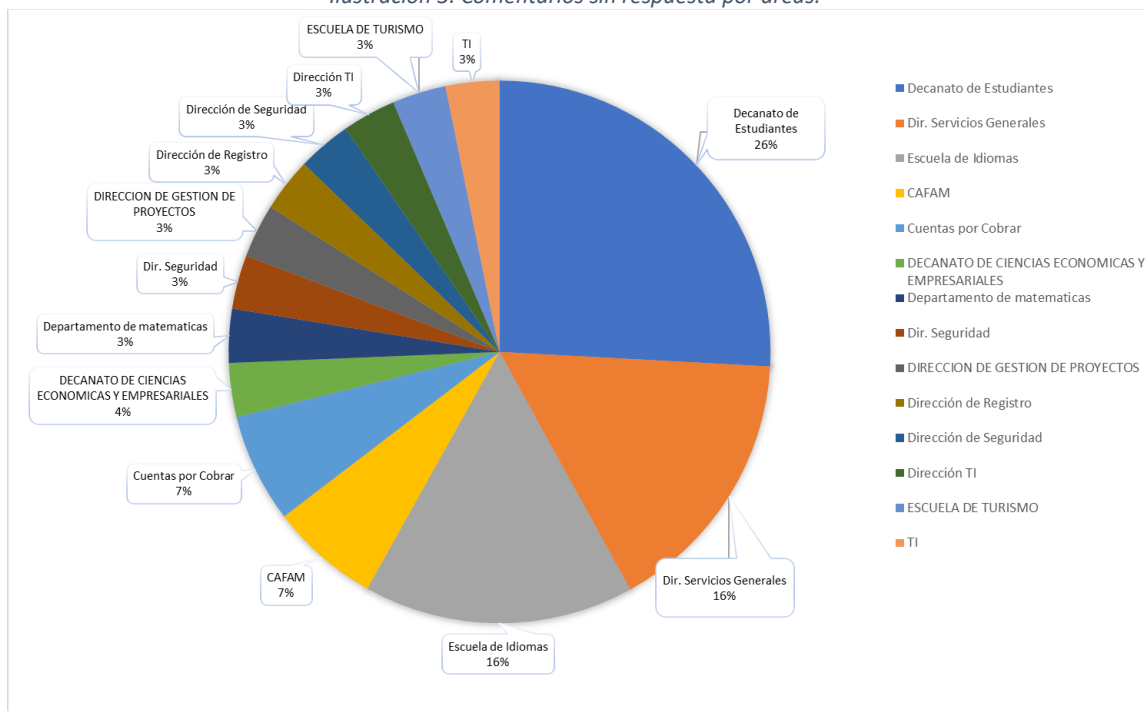
| Tipos de Comentarios por áreas | Cuenta de Área que pertenece el comentario |
|---------------------------------|--|
| Felicitación | 1 |
| Atención al Usuario | 1 |
| Queja o Reclamación | 27 |
| Atención al Usuario | 9 |
| Docencia | 1 |
| Equipos y materiales didácticos | 1 |
| graduación | 6 |
| Mantenimiento | 5 |
| Proceso de Inscripción | 2 |
| Proceso de Pago | 1 |
| Seguridad | 1 |
| Servicios Estudiantiles | 1 |
| Sugerencia | 4 |
| Mantenimiento | 1 |
| Proceso de Inscripción | 1 |
| Servicios Estudiantiles | 2 |
| N/A2 | 2 |
| Atención al Usuario | 1 |
| Servicios Estudiantiles | 1 |
| Total, general | 34 |

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 34 mensajes recibidos, treinta dos (32) de estos no obtuvieron respuestas por parte del área, representando un 94.1% del total de los comentarios.

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

Ilustración 3. Comentarios sin respuesta por áreas.



De los treinta dos (32) comentarios no respondidos, se resalta: el Decanato de Estudiantes con 26%, la Dirección de Servicios Generales y la escuela de Idiomas ambas con 16%, colegio CAFAM y cuentas por cobrar con un 7%, decanato de ciencias económicas y empresariales con 4% y las demás áreas con un 3%.

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.