



Julio - Septiembre 2022

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

Dirección de Planificación y Desarrollo Estratégico

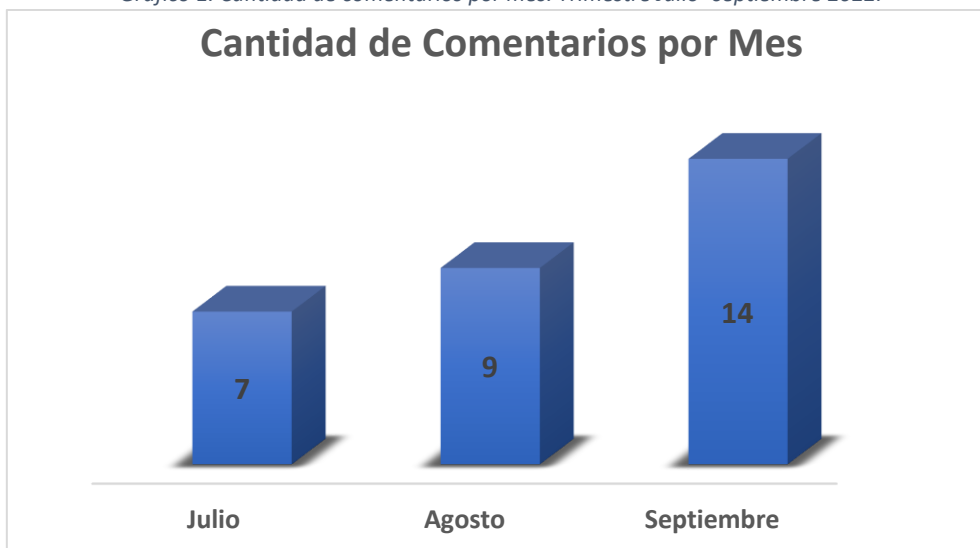
## Introducción

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 Julio, agosto y septiembre 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 Julio-septiembre 2022.

Gráfico 1. Cantidad de comentarios por mes. Trimestre Julio- septiembre 2022.



Como se puede apreciar en el gráfico anterior, en el mes de septiembre se recibieron 14 comentarios, siendo el mes con el mayor número de comentarios registrados durante el trimestre Julio-septiembre 2022.

## Niveles de respuestas por usuario en el período Julio-septiembre 2022:

En el trimestre Julio-septiembre 2022, los usuarios que utilizaron el buzón de sugerencias para expresar sus opiniones fueron los estudiantes de UNAPEC, y personas no identificadas, personas sin vínculos, padres de la escuela de Idiomas y padres CAFAM. 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 Julio - septiembre 2022.

Usuarios del Buzón	Cuenta de Número	Porcentaje
Estudiantes Unapec	15	50%
Personas no identificadas	9	30%
Personas sin vínculos	3	10%
Padre - Esc. Idiomas	2	6.67%
Padres CAFAM	1	3.33%
<b>Total, general</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

Después de analizar la tabla anterior, podemos destacar que la mayoría de los comentarios fueron enviados por Estudiantes de Unapec, los cuales representando el 50% de estos, seguido por personas no identificadas representando un 30%, personas sin vínculos en a la institución representando estos un 10%, mientras que los padres de la escuela de idiomas representan un 6.66% y los padres CAFAM un 3.33% de los comentarios recibidos en el buzón de sugerencias.

### 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:

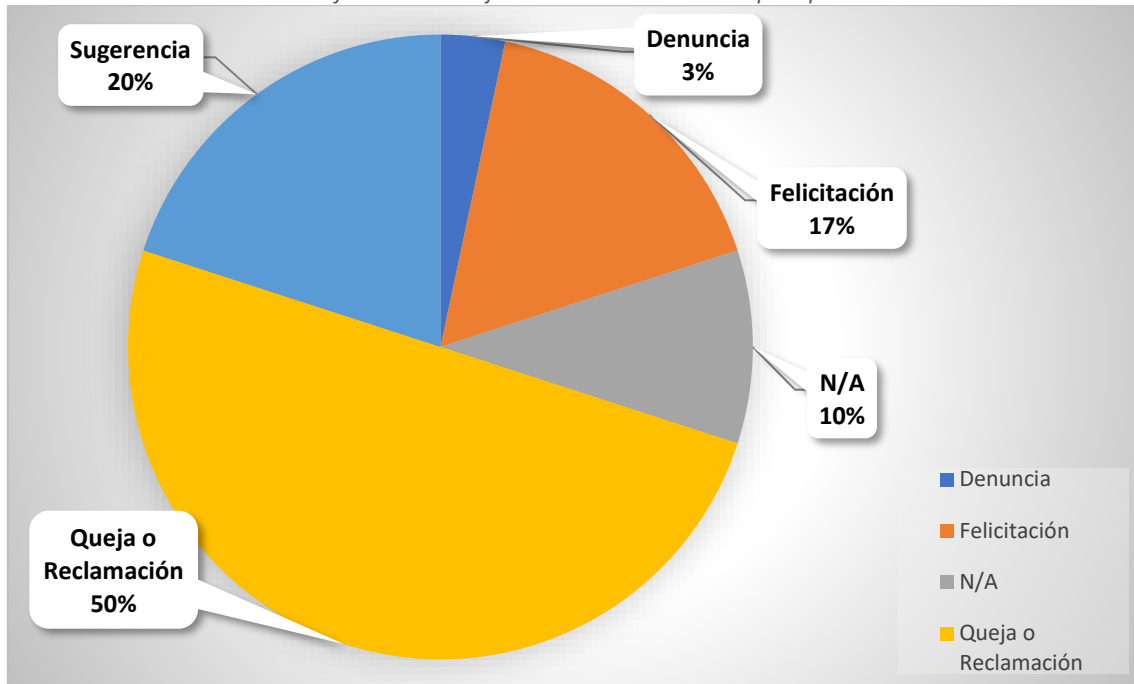
Tabla 2. Cantidad de comentarios por tipo.

Tipo de Comentario	Cantidad de Comentario	Porcentaje
Queja o Reclamación	15	50%
Sugerencia	6	20%
Felicitación	5	16.67%
N/A	3	10%
Denuncia	1	3.33%
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

En el buzón de sugerencias se recibieron un total de treinta (30) comentarios, de los cuales un 50% corresponden a quejas y reclamaciones, un 20% a sugerencias, un 16.67% a felicitaciones, un 10% a temas no identificados y el 3.33% restante a denuncias. Como se puede evidenciar, en su mayoría los comentarios recibidos corresponden a quejas y reclamaciones por parte de los usuarios.

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

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
<b>Denuncia</b>	<b>1</b>
Proceso de Pagos	1
<b>Felicitación</b>	<b>5</b>
Atención al usuario	5
<b>N/A</b>	<b>3</b>
Atención al usuario	1
N/A	1
Reclutamiento y selección	1
<b>Queja o Reclamación</b>	<b>15</b>
Atención al usuario	6
Aumento de los créditos	3
Metodología de Docencia	2
Proceso de Pagos	3
Seguridad	1
<b>Sugerencia</b>	<b>6</b>
Atención al usuario	1
Infraestructura	1
Metodología de Docencia	1
Modalidad de Docencia	1
Página web	1
Recursos tecnológicos	1
<b>Total, general</b>	<b>30</b>

De los treinta (30) mensajes recibidos, de los distintos grupos de interés, los aspectos con más comentarios fueron: **Quejas o reclamaciones** que consta de quince (15) comentarios, destacándose entre estos los comentarios relacionados con la atención al usuario con seis (6) comentarios, tres (3) comentarios relacionados al aumento de los créditos, cuatro (4) al proceso de pago, y cinco (5) comentarios relacionados a la metodología de la Docencia.

El segundo Aspecto con mayor cantidad de comentarios ha sido **Sugerencias** el cual consta de seis (6) comentarios, los cuales hacen referencia a: Atención al usuario, Infraestructura, metodología de la Docencia, Modalidad de Docencia, página Web y recursos tecnológicos. Seguido por **felicitaciones**, haciendo referencia a la atención al usuario con cinco (5) comentarios, seguido por (3) comentarios sin clasificar y uno (1) de denuncia.

### 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 de julio – septiembre la mayoría de los comentarios estuvo relacionado a la atención al usuario.

La mayoría de los mensajes fueron remitidos por estudiantes de Unapec y personas no identificadas destacándose estos como los grupos que más utilizaron la herramienta.

El 50% de los comentarios recibidos en el trimestre julio - septiembre del 2022 corresponden a quejas y reclamaciones, donde: un 20% de estos fueron a la atención al Usuario, un 10% de estos al aumento de créditos, un 10% al Proceso de pagos, un 6.6% a la metodología de Docencia y un 3.33% al departamento de Seguridad.

En cuanto a las felicitaciones estas representan un 16.6% haciendo referencia a la atención al usuario, En cuanto a las sugerencias, estas representan en su totalidad un 20%, haciendo énfasis a la atención al usuario, Infraestructura, metodología de la Docencia, a la modalidad de la docencia, a la página Web y a los recursos tecnológicos todos y cada uno de estos con un 3.33%, de la totalidad de los comentarios recibidos, solo un 3.33% fueron denuncias, relacionadas al proceso de pago. y el 10% restante fueron comentarios no identificados a las áreas de atención al usuario y a reclutamiento y selección.

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.

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

*Tabla 4. Cantidad de comentarios recibidos por áreas.*

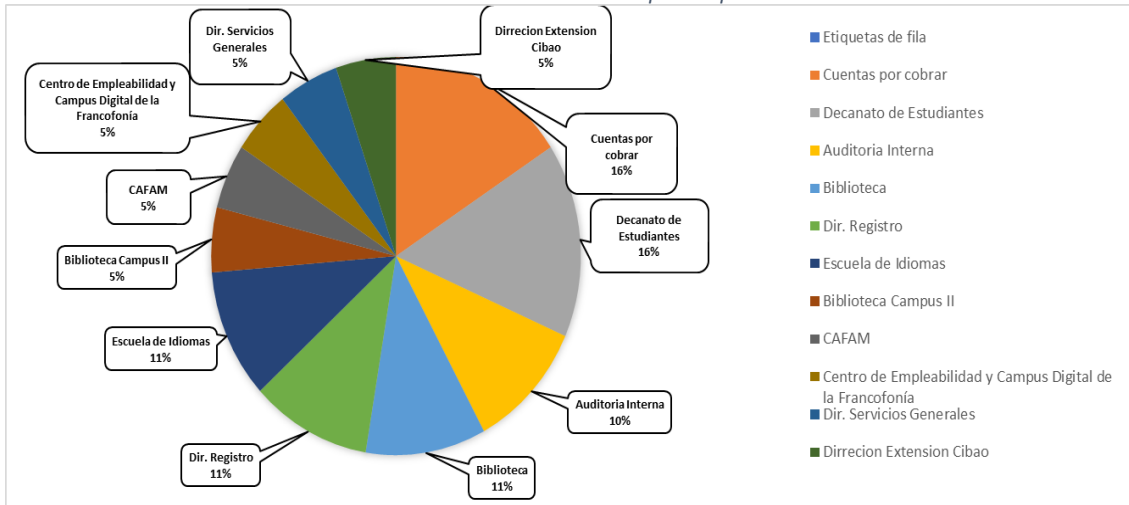
Tipos de Comentarios por Áreas	Cuenta de Área que pertenece el comentario
<b>Denuncia</b>	<b>1</b>
Cuentas por cobrar	1
<b>Felicitación</b>	<b>5</b>
Biblioteca	2
Biblioteca Campus II	1
Escuela de Idiomas	1
Auditoría Interna	1
<b>N/A</b>	<b>3</b>
Auditoría Interna	1
Centro de Empleabilidad y Campus Digital de la Francofonía	1
Escuela de Idiomas	1
<b>Queja o Reclamación</b>	<b>15</b>
Biblioteca	1
CAFAM	1
Cuentas por cobrar	3
Decanato de Estudiantes	4
Dir. Registro	2
Dir. Seguridad Campus II/ Esc. De Idiomas	1
Escuela de Idiomas	2
Escuela de Ingeniería	1
<b>Sugerencia</b>	<b>6</b>
Biblioteca	2
Dir. Servicios Generales	1
Dirreccion Extensión Cibao	1
Escuela de Idiomas	2
<b>Total, general</b>	<b>30</b>

### 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 treinta (30) mensajes recibidos, diecinueve (19) de estos no obtuvieron respuestas por parte del área, representando un 63.33% del total de los comentarios.**

Ilustración 3. Comentarios sin respuesta por áreas.



De los diecinueve (19) comentarios no respondidos, se resalta:

**cuentas por cobrar y Decanato de Estudiantes ambos con 16%, Auditoría interna, biblioteca, dirección de Registro y Escuela de Idiomas todas con 10.53% y finalmente las demás áreas con 5.26%.**

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.

Vamos a volver a dar

Comentario no respondido	Área responsable	Fecha enviada
1. Buenas tardes, Realmente no tengo conocimiento si esto que voy expresar es relacionado a esta área o cual sería la vía para hacerlo, pero mi queja es relacionado al aumento de los recursos tecnológicos a partir del próximo cuatrimestre, cual es la explicación lógica de aumentar el costo de 1,200 a 8,500 pesos, ósea no comprendo cómo pueden aumentar 7,300 pesos así no más sin ninguna justificación valida, cuales recursos tecnológicos ustedes justifican para dicho aumento, un proyector y una pantalla, ya esa sería la justificación para aumentar ese monto tan desconsiderado para los estudiantes. Realmente deberían revisar sus tarifas, y de igual forma quiero saber qué pasaría si no estoy de acuerdo en pagar ese monto.	Decanato de Estudiantes	9/7/2022

<p>2. Tengo una duda acerca de la tarifa de los 8,500 que cada estudiante debe que pagar por supuestamente recursos tecnológicos que es el internet que siempre esta lento, el proyector siempre tiene problemas, los laboratorios la gran mayoría de estudiante no lo usan y esas computadoras son demasiada lentas. Los estudiantes no tenemos que ver que ustedes arreglen el parque y luego cobrárnoslo a nosotros porque hay personas que trabajan que a veces ni para comprar un poloche o una blusa no tienen. Así que es un abuso lo que están haciendo ustedes todos los estudiantes se irán de la universidad si no hacen nada al respeto porque le pueden subir 500 0 1000 pesos `pero no 6000 pesos de un fuetazo para nada. Lamentablemente el caso ustedes pueden ir hasta a justicia por lo que están haciendo y se preparan para el desorden que vera en esa universidad.</p>	<p>Decanato de Estudiantes</p>	
<p>3. Parte de las computadoras de la biblioteca deberían estar capacitadas para tener los programas de diseño de Adobe ya que, si se supone que esta área es para TODOS los estudiantes y hacer tareas, pues eso incluye trabajos de diseño y piezas audiovisuales.</p>	<p>Biblioteca</p>	<p>6/9/2022</p>
<p>4. Saludos, mi queja al igual que muchos otros es la gran subida de los precios en la institución, los créditos demasiados altos y entonces fijar 8500 pesos dique para "recursos tecnológicos", si van a subir tanto los recursos tecnológicos por lo menos bajen los créditos porque aunque no lo crean en Apec hay muchos que pagamos nuestra colegiatura sin ayuda de becas ni de nuestros padres, es exagerado y muy abusivo de su parte tomando en cuenta que quienes les brindan el pan a ustedes somos nosotros, sus clientes, por favor tomar en cuenta porque hay muchos que ya están refiriéndoselo a otras universidades gracias a estos costos.</p>	<p>Decanato de Estudiantes</p>	



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

<p>5. Llevar un 4 trimestre completo exigiendo que acrediten un laboratorio que fue cobrado. Se envió correo del decanato indicado para este proceso, y no realizaron la solicitud. Tener que pedir un permiso en el trabajo para venir a discutir lo mismo y a parte esperar 2 horas para que le puedan resolver. Se están manejando muy mal en esta área.</p>	<p>Cuentas por cobrar</p>	<p>8/7/2022</p>
<p>6. El pasado domingo acabé de terminar mi última materia con la universidad para poder graduarme, no me llegó ningún correo de solicitud de graduación porque entiendo estaba cursando una materia, pero tengo aún hasta el 25 de agosto para pagar, le solicité a la Sra. Carmen ayuda y este es el día que aún no me responde un correo. entiendo deben manejarse mejor. mi mayor deseo era graduarme este año porque podía haberlo hecho, ya que aún estoy a tiempo de pagar. pero nadie me da información y me siento en el aire. pensé que la forma de tratar a los alumnos era diferente. que decepción, pero nada, Hay un Dios en el cielo y espero poder graduarme el año que viene con más fe.</p>	<p>Dir. Registro</p>	<p>8/7/2022</p>
<p>7. Hola, puedo inscribir un niño de 14 en las clases de italiano??</p>	<p>Escuela de Idiomas</p>	<p>10/8/2022</p>
<p>8. No contestan el teléfono y en caso de hacerlo cierran la llamada.</p>	<p>Dir. Registro</p>	<p>23/8/2022</p>
<p>9. Hablo por parte de todos aquellos estudiantes que no utilizan su voz. Me parece injusto que para poder seleccionar tengamos primero que seleccionar sin estar seguros. Si seleccionamos primero y luego vemos el monto del cuatrimestre, es más factible poder seleccionar la forma de pago de mayor conveniencia, ya que el excel que ustedes compartieron con costos del cuatrimestre no sirve. Espero que mi voz sea escuchada y hablo también por esos estudiantes que son quienes pagan sus estudios. No es justo y me parece discriminación para aquellos estudiantes que no tienen el dinero y se ven forzados a tener que</p>	<p>Cuentas por cobrar</p>	<p>8/7/2022</p>

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

elegir una forma de pago antes de hacer su proceso de matriculación. Primera universidad que hace esas cosas. No le interesa su cuerpo estudiantil, solo el valor monetario. Esto puede ir tanto al Ministerio de la Juventud como a la Mescyt		
10. su plataforma toda desastrosa ni para el método de pago ustedes la tienen actualizada, haciendo que uno se complique más tan exigentes que son ustedes para un manejo tan pauperrimo	Cuentas por cobrar	8/7/2022
11. Yo entiendo que a lo mejor han querido mejorar la estructura en el campus 1, pero creo que han fallado en ese aspecto, el nuevo parque frente al auditorio, entre el edif 3 y el edif 4( el de monográfico y la biblioteca) ha presentado muchísimos fallos, tanto cuando llueve como en diversos climas. Creo que deberían realizar una encuesta para futuros proyectos de esa naturaleza para saber la opinión del cuerpo estudiantil.	Dir. Servicios Generales	7/9/2022
12. También	Auditoría Interna	
13. La página web institucional tiene demasiadas fotografías y demasiado grandes por demás es evidente que las usan de relleno, pero son excesivas. Hace falta criterio ui/ux y las informaciones parecen insignificantes al lado de las fotos. Deben informar cosas más trascendentes y de importancia para cada área tanto en la página como en sus redes es increíble que los actos de fiestas y auto promoción lo informen de manera más destacada que por ejemplo la fecha de los exámenes o como inscribir monográfico que casi nadie sabemos.	Dirreccion extensión Cibao	25/9/2022
14. Prof luis manuel lamarez Nivel 1 Clase 15	Biblioteca Campus II	27/9/2022
15. Es increíble que un colegio tan grande en lo que va de año ya van 3 veces que el colegio se queda sin agua potable para beber, una matrícula tan cara que uno como padre paga para que el muchacho esté pasando sed.	CAFAM	28/9/2022

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

16. Bien	Auditoría Interna	28/9/2022
17. bueno días quiero trabaja/ quiero trabaja aya	Centro de Empleabilidad y Campus Digital de la Francofonía	9/9/2022
18. Un excelente servicio	Biblioteca	6/9/2022
19.		