

Boletín trimestral Enero – Marzo 2023 del Buzón de Sugerencias



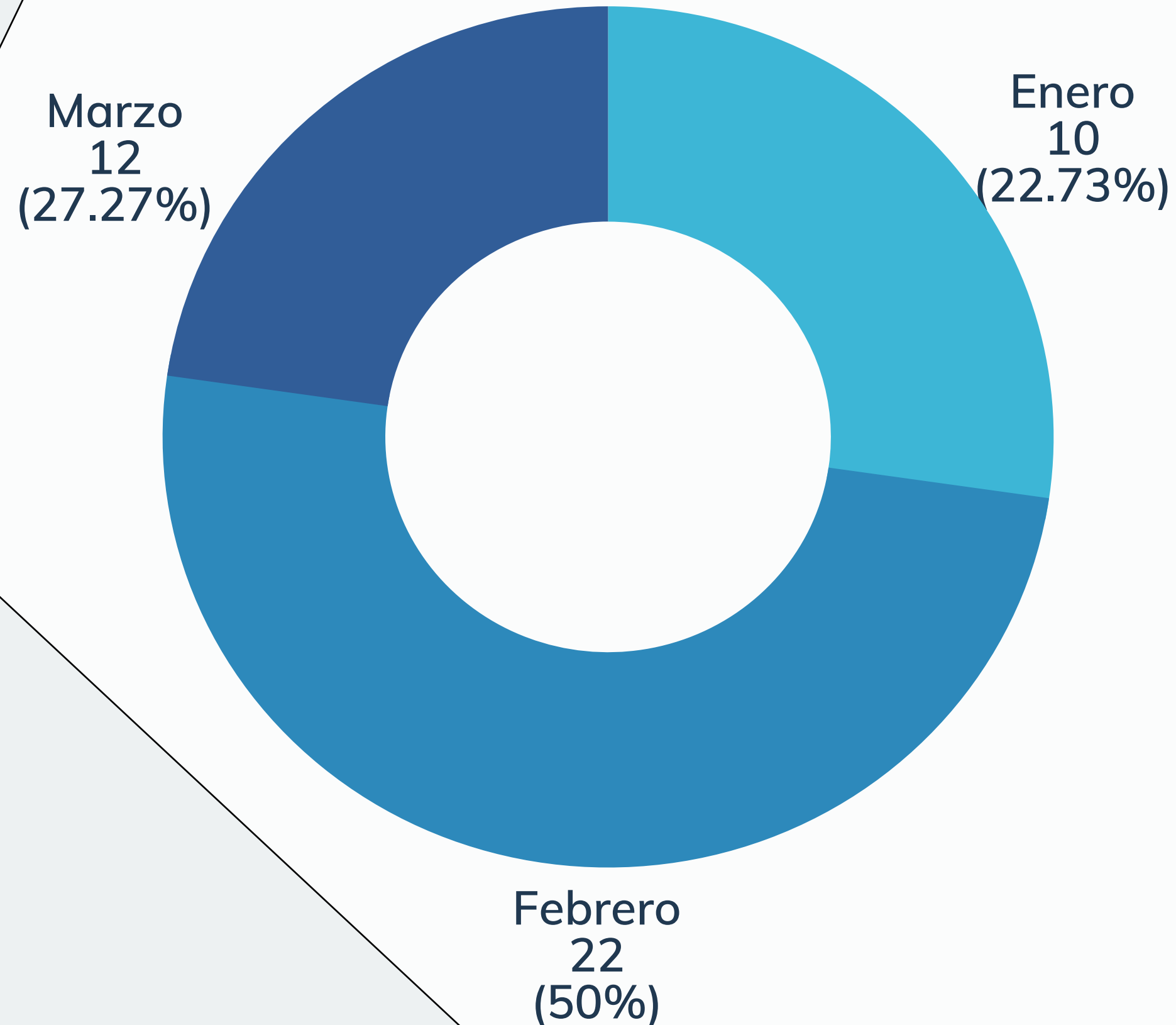
Introducción

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 expresar libremente sus comentarios (felicitaciones, sugerencias, quejas o denuncias) sobre aspectos relacionados a los servicios, infraestructura, docencia, entre otros.

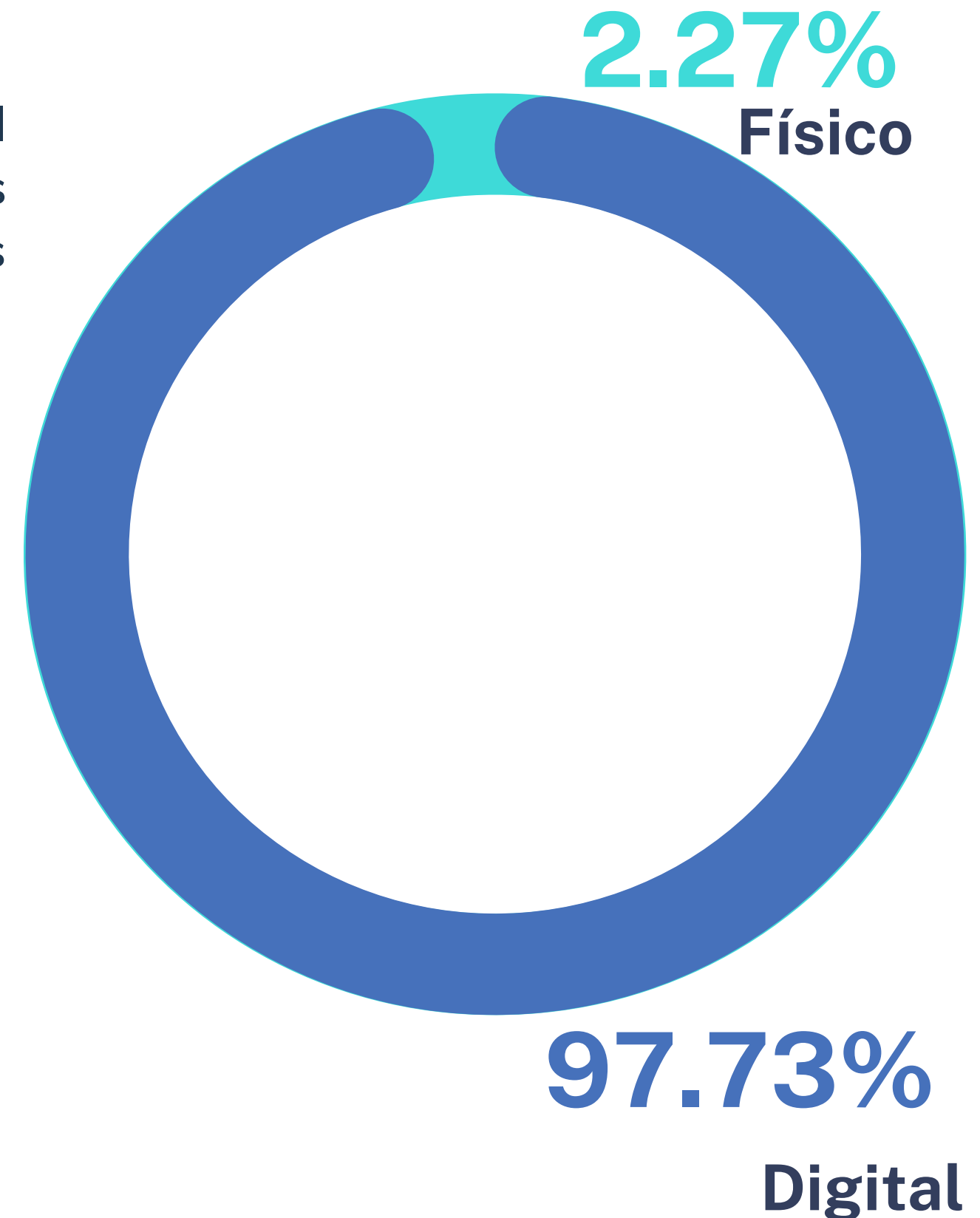
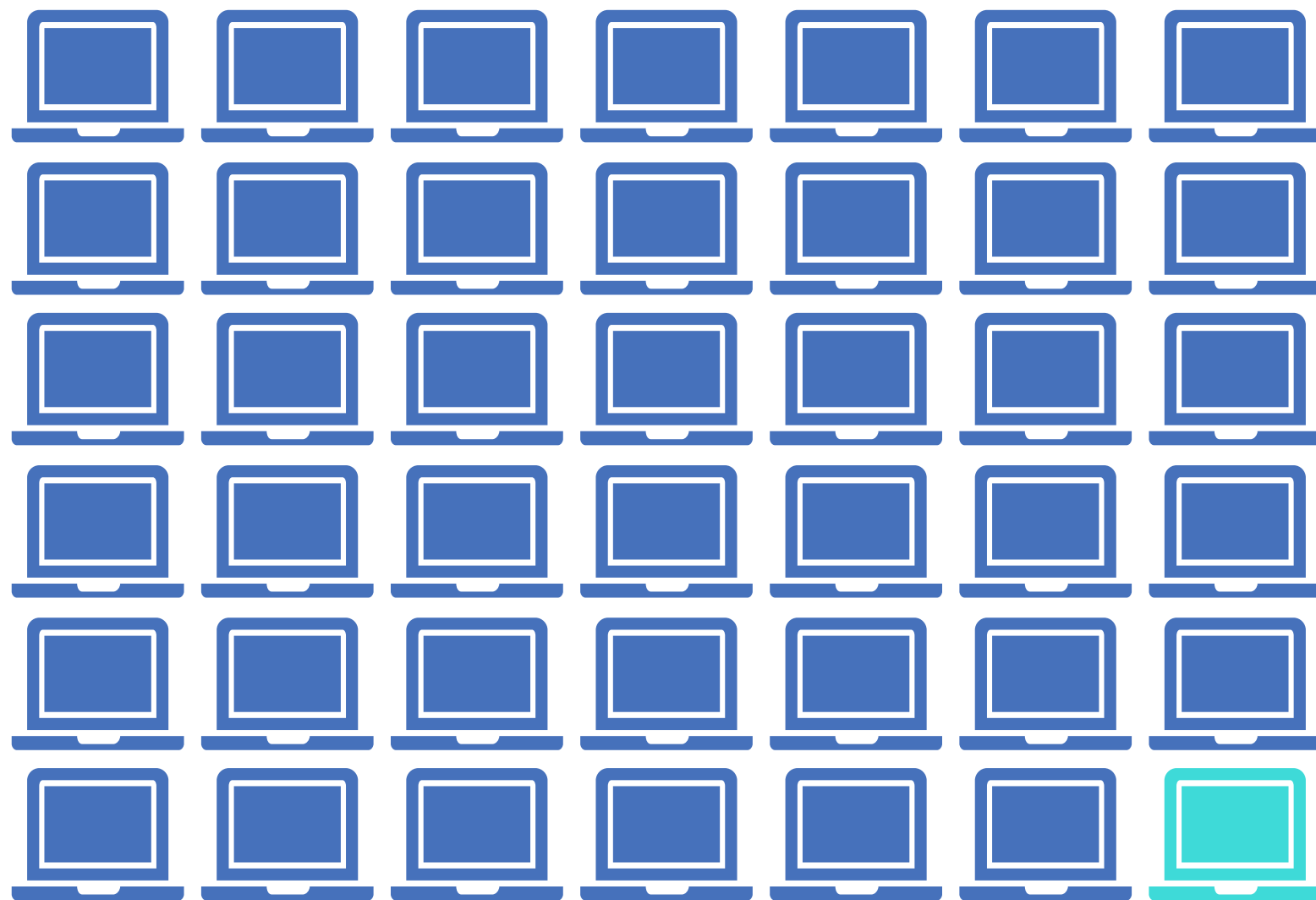
A continuación, se presenta un análisis y resumen de los resultados obtenidos en enero, febrero y marzo del 2023 por usuarios, categoría, aspectos y área que impacta.

Cantidad de Mensajes recibidos durante el Trimestre



Modalidad de los comentarios

De los cuarenta y cuatro (44) comentarios recibidos, el 97.73% modalidad digital, siendo esta la modalidad más usada por los usuarios, mientras el otro 2.27% de los comentarios fueron de manera física.



Usuario del Buzón

La gráfica siguiente muestra la tendencia de los usuarios vinculados a la institución que utilizaron el buzón de sugerencias en este periodo.

43.18%

Estudiantes
Unapec







Es importante destacar que la mayoría de los comentarios fueron enviados por:

43.18%

Persona No
Identificada



-  **Estudiantes Unapec**
-  **Persona No Identificada**
-  **Estudiantes Idiomas**
-  **Padres Unapec**

11.36%

Estudiantes
Idiomas



2.27%

Padres/
Tutor



Tipos de Comentarios

Quejas o Reclamaciones

68.18%

Sugerencias

25%

Felicitación

4.54%

Denuncias

0%

Quejas o Reclamaciones

30 comentarios recibidos corresponden a Quejas y/o reclamaciones, en donde: un 30% de estos fueron por servicios académicos, 30% en servicios administrativa, un 13.33% en mantenimiento, 10% tecnología, un 6.67% en limpieza y desinfección, 6.67% en seguridad y 3.33% en infraestructura.

Sugerencias

11 comentarios recibidos en este trimestre corresponden a la categoría Sugerencias, en donde: 45.45% en tecnología, un 27.27% servicios académicos, 18.18% mantenimiento y un 9.09% atención administrativa.

Felicitación

2 comentarios recibidos en este trimestre corresponden a Felicitaciones, en donde: el 100% de los comentarios hacen referencia a reconocimiento de buen servicio.

Denuncias

En este trimestre no se registro ninguna denuncia.

Comentarios por Área

QUEJAS O RECLAMACIÓN

Escuela de Idiomas, Dirección de Servicios Generales, Caja, Decanato de Artes y Comunicación, Decanato de Estudiantes, Decanato de Posgrado, Dir. de Registro, Cuentas por Cobrar, Decanato de Ingeniería e informática, Dir. Biblioteca, Dir. Bienestar Universitario, Vicerrectoría Académica, Dir. Gestión Humana, Dir. Tecnología de información, Escuela de Derecho, Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales, Mantenimiento, Seguridad Campus II, Vicerrectoría Académica.

FELICITACIÓN

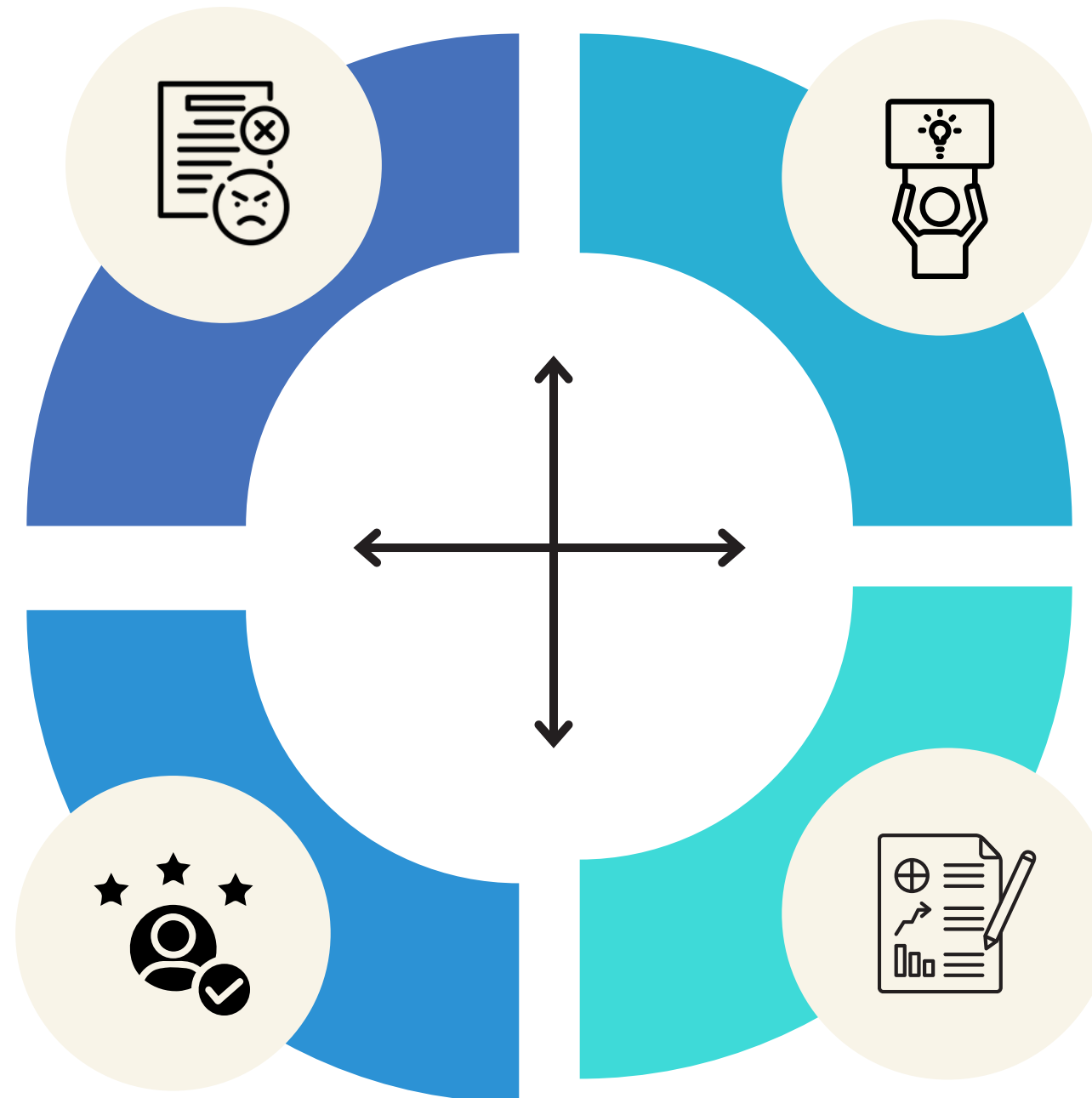
Dirección de Biblioteca.

SUGERENCIAS

Decanato de Artes y Comunicación, Dirección de Biblioteca, CEMPRENDE, Decanato de Estudiantes, Dirección de Tecnología de Información, Escuela de Idiomas y Escuela de Mercadeo y Negocios Internacionales.

DENUNCIAS

No registrado.



GRACIAS

