



Boletín trimestral Abril –Junio 2023 del Buzón de Sugerencias

Dirección de Planificación y Desarrollo Estratégico
Unidad de Calidad

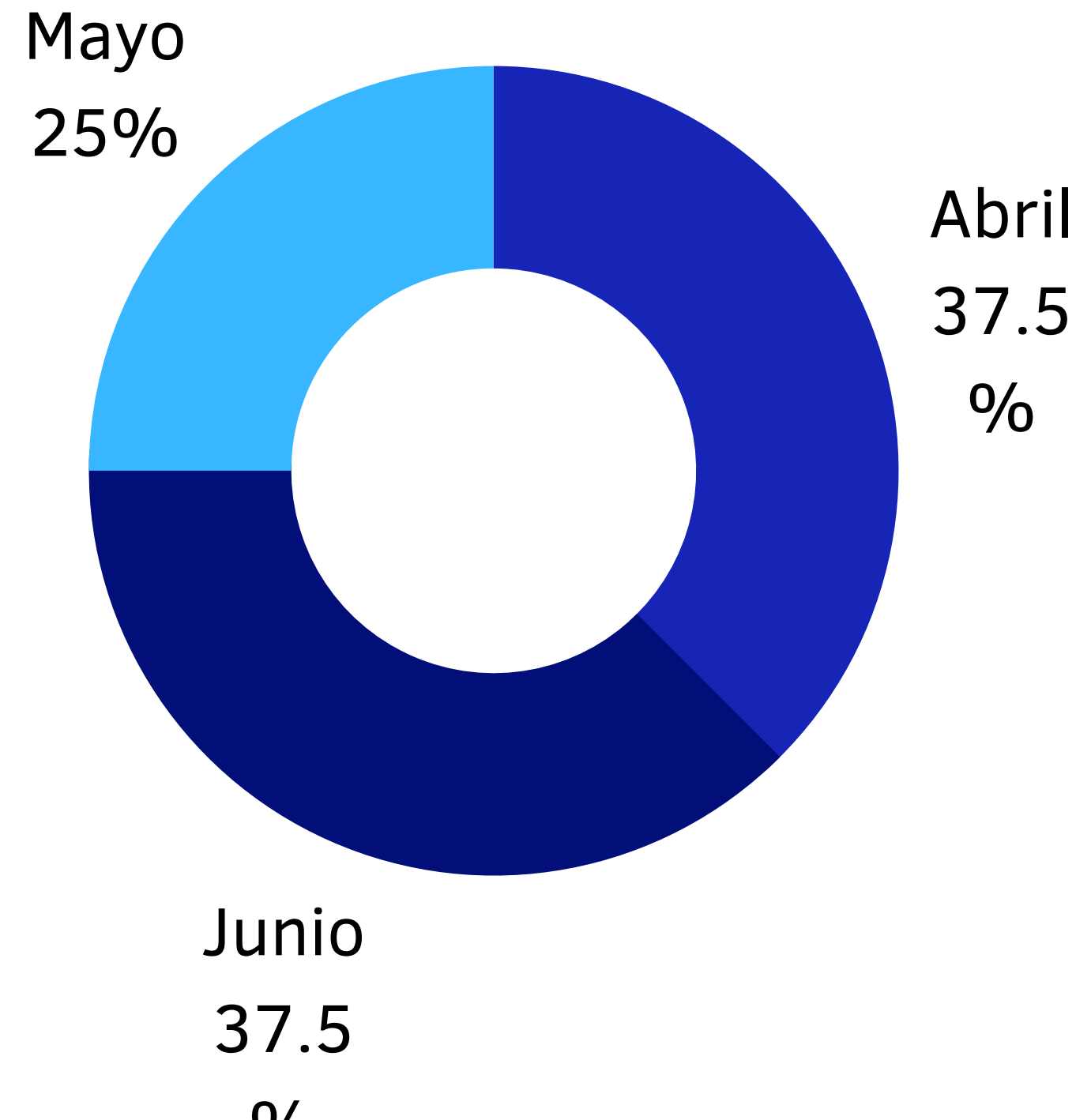


Introducción

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).

En este informe se presenta un análisis y resumen de los resultados obtenidos durante los meses Abril, mayo y junio 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 siete (48) comentarios recibidos, el 79.17% de estos fueron bajo la modalidad digital, siendo esta la modalidad más usada por los usuarios, mientras el otro 21.83% de los comentarios fueron recolectados de manera física.

Físico



21.83%

Digital



79.17%

Usuarios del Buzón



La mayor parte de los comentarios han sido remitidos por **Estudiantes de UNAPEC**, representando el 41.66% de estos, seguido, por personas no identificadas representando un 25%, mientras que los Estudiantes de la Escuela de Idiomas representan un 14.5%, mientras que los padres de nuestros estudiantes remiten un 12.5% de nuestros comentarios totales y los visitantes a nuestra institución un 6.25%.

Tipos de Comentarios

Quejas y Sugerencias

58.33%

Aspectos que tributan el 58.33% referente a quejas y sugerencias:

- Servicio de atención académica (39.29%)
- Servicio de atención administrativa (21.43%)
- Seguridad (17.86%)
- Infraestructura (10.71%)
- Limpieza y desinfección (3.57%)
- Mantenimiento (3.57%)
- Tecnología (3.57%).

Felicitación

22.90%

El 22.90% referente a las felicitaciones se encuentra distribuidas en las siguientes áreas:

- Biblioteca (45.45%)
- Caja (27.27%)
- Dec. de estudiantes (9.09%)
- Rectoría (9.09%)
- Dir. Servicios Generales (9.09%)

Sugerencia

16.66%

Aspectos que tributan el 16.66% referente a Sugerencias:

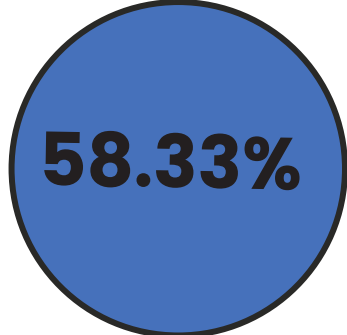
- Servicio de atención académica (37.5%)
- infraestructura (25%)
- Mantenimiento (25%)
- seguridad (12.5%)

Denuncias

2.08%

El 2.08% tributa o impacta al aspecto Seguridad.

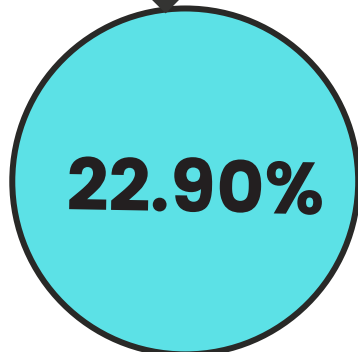
Comentarios por Área



Quejas o Reclamación

Áreas a las que impactan el 58.33% referente a quejas o reclamaciones:

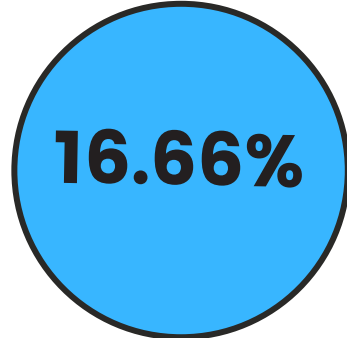
- Dirección de Registro (21.43%)
- Escuela de Idiomas (21.43%)
- Dirección de Seguridad (17.86%)
- Dirección de registro (14.28%)
- Dirección de servicios generales (7.14%)
- Tecnología (7.14%)
- Caja (3.57%)
- Cuentas x Cobrar (3.57%)
- Dec. Estudiantes (3.57%)
- Dir. Biblioteca (3.57%)
- Dir. Bienestar Universitario (3.57%)
- Dir. Gestión Humana (3.57%)
- Escuela Informatica (3.57%)



Felicitación

Áreas a las que impactan el 22.90% referente quejas o reclamaciones:

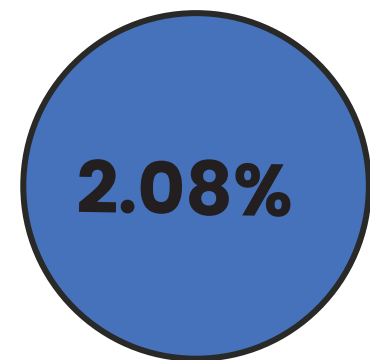
- Biblioteca (45.45%)
- Caja (27.27%)
- Dir. servicios generales (9.09%)
- Dec. de estudiantes (9.09%)
- Rectoría (9.09%)



Sugerencia

Áreas a las que impactan el 16.66% referente a Sugerencias:

- Biblioteca (25%)
- Dir. de servicios generales (25%)
- Escuela de Idiomas (25%)
- Campus (12.5%)
- Dir. de seguridad (12.5%)



Denuncias

El 2.08% referente a Denuncia impacta al área de Seguridad.

**MUCHAS
GRACIAS**