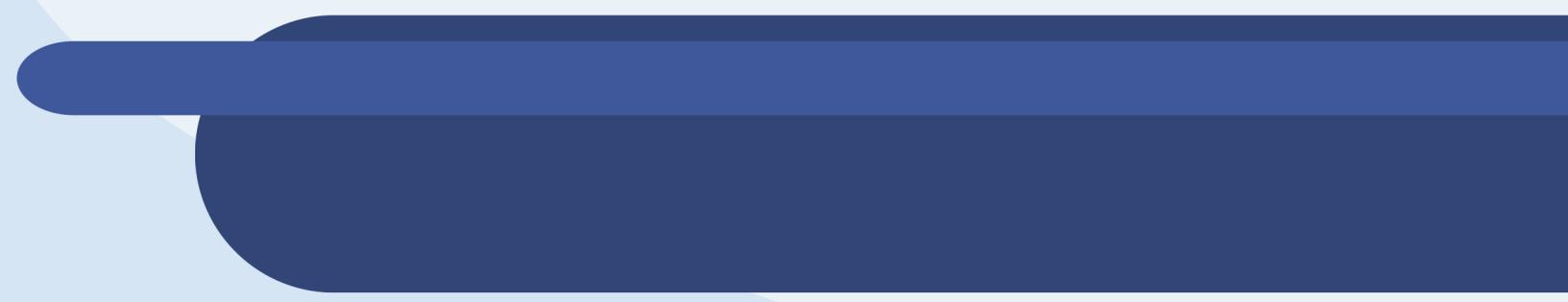
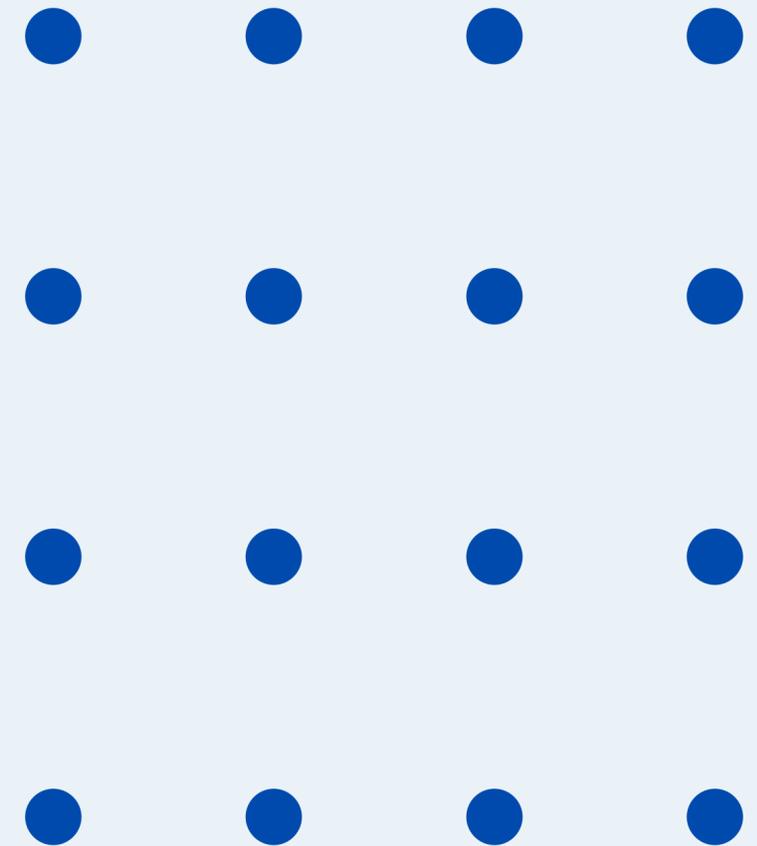


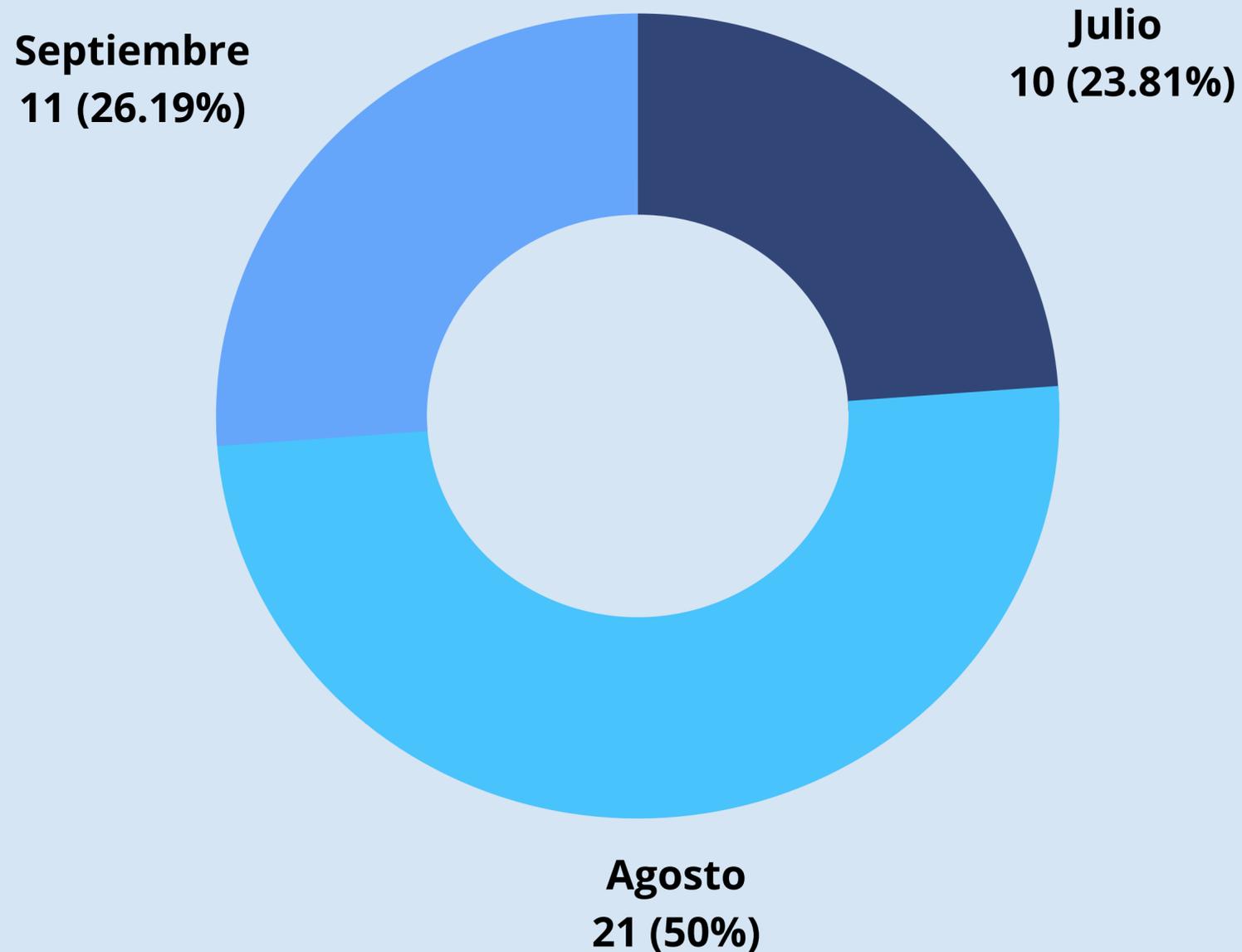


# BOLETÍN TRIMESTRAL JULIO – SEPTIEMBRE 2023 DEL BUZÓN DE SUGERENCIAS

Dirección de Planificación y  
Desarrollo Estratégico  
Unidad de Calidad



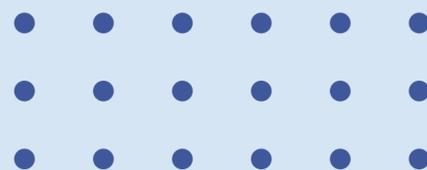
## Mensajes recibidos durante el Trimestre

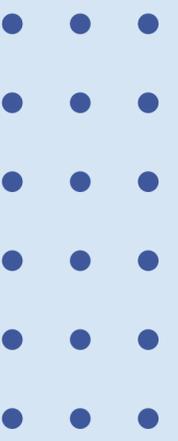


## INTRODUCCIÓN

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).

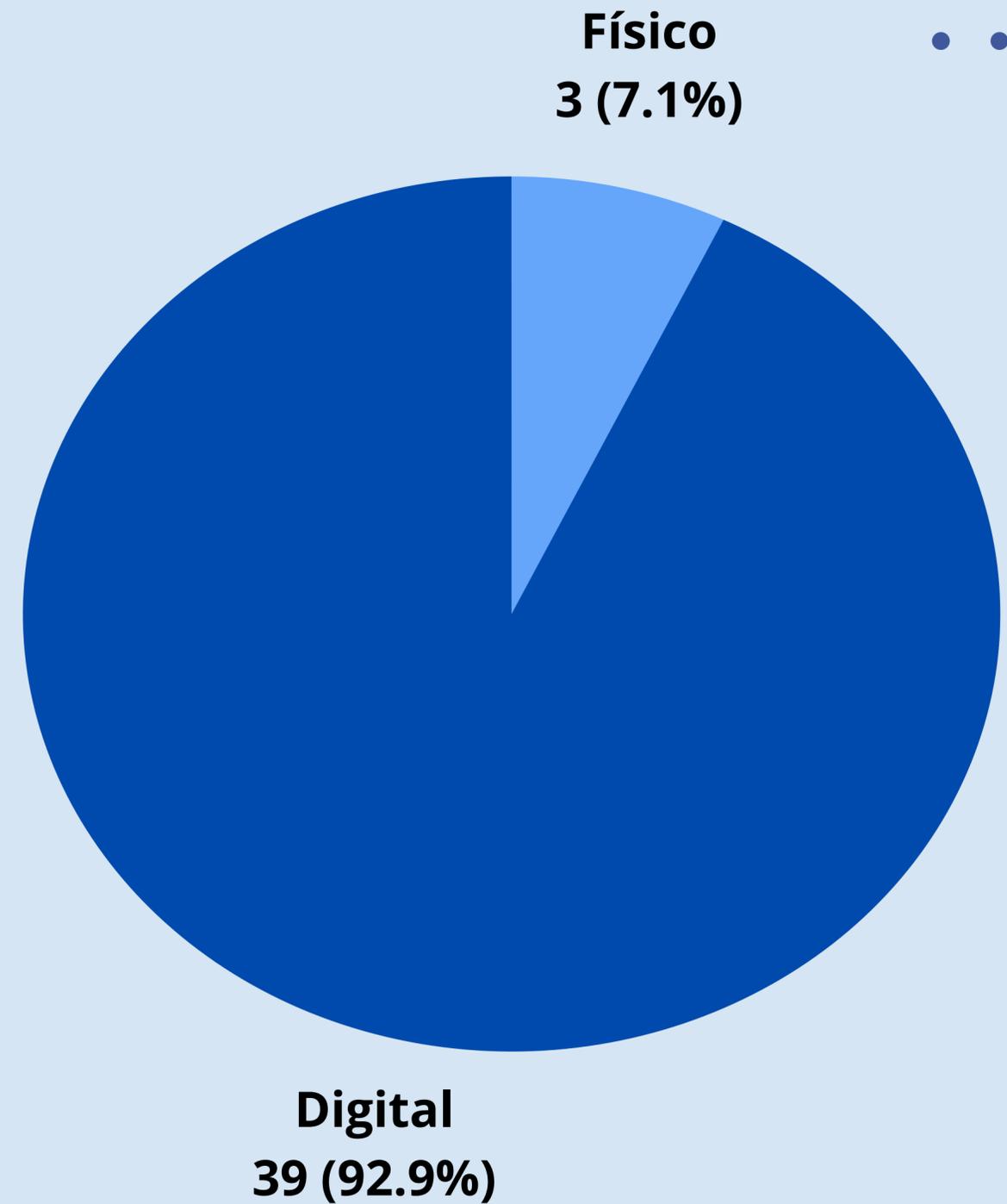
En este informe se presenta un análisis y resumen de los resultados obtenidos durante los meses julio, agosto y septiembre del 2023 por usuarios, categoría, aspectos y área que impacta.



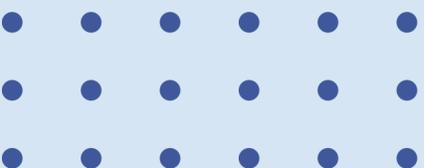
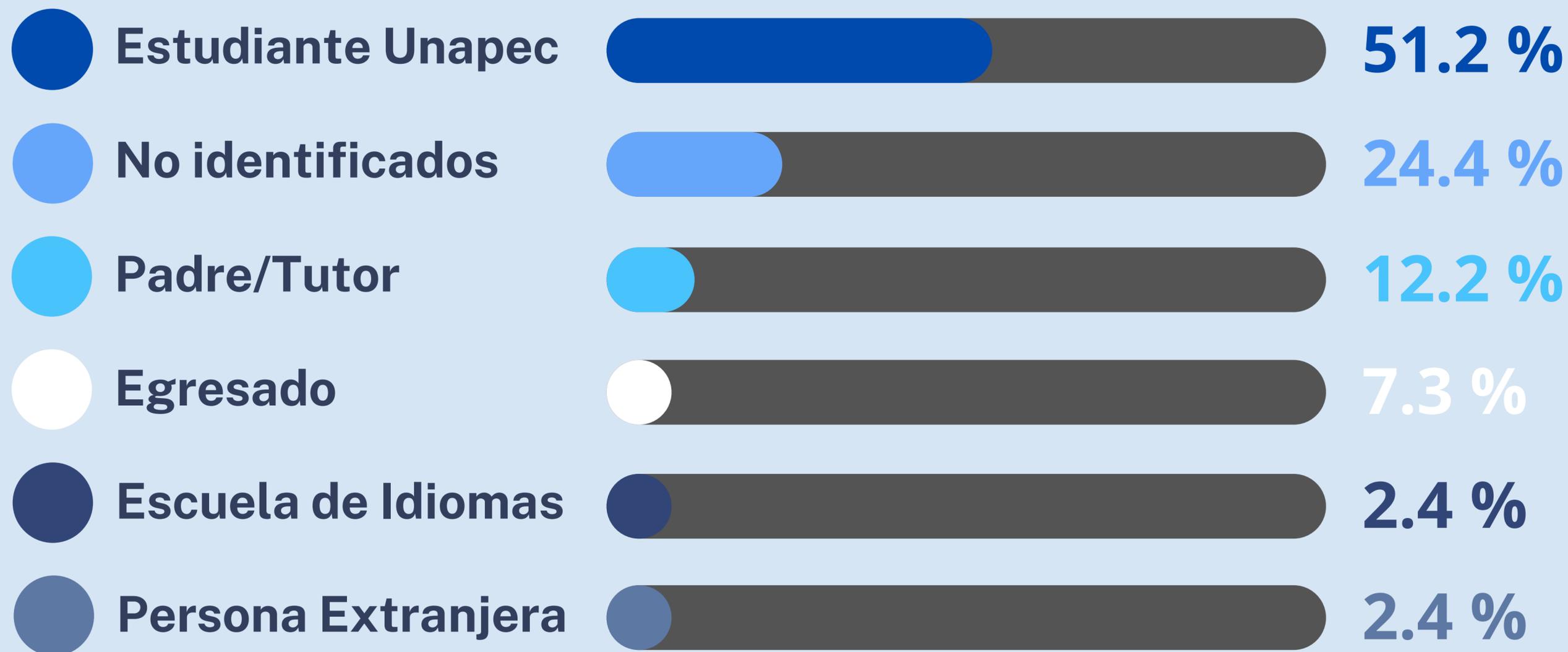


## Modalidad de los Comentarios

De los 41 comentarios recibidos, el 92.9% de estos fueron bajo la modalidad digital, siendo esta la modalidad más usada por los usuarios, mientras el otro 7.1% de los comentarios fueron recolectados de manera física.



# USUARIOS DEL BUZÓN



# TIPOS DE COMENTARIOS

## QUEJAS Y/O RECLAMACIONES

**56.09%**

En este renglón tributaron el 56.09% en los siguientes aspectos:

- Servicio atención administrativo (56.52%)
- Servicio atención académica (21.74%)
- Tecnología (13.04%)
- Mantenimiento (4.35%)
- Seguridad (4.35%)

## SUGERENCIAS

**24.39%**

Un 24.39% en los aspectos:

- Servicio atención académica (30%)
- Tecnología (30%)
- Servicio atención administartivo (20%)
- Imagen Institucional (10%)
- Seguridad (10%)

## FELICITACIONES

**14.63%**

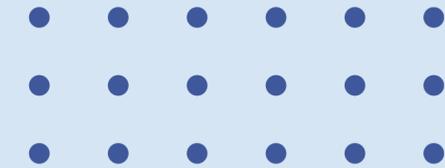
Un 14.63% a las siguientes áreas:

- Dirección de Seguridad (7.31%)
- Dirección de Admisiones y Reclutamiento Estudiantil (4.87%)
- Dirección de Registro (2.44%)

## DENUNCIAS

**4.87%**

El 4.87% tributó en el aspecto de Tecnología.



**56.09%**

**QUEJAS Y/O RECLAMACIONES**

- Dir. Registro (19.51%)
- CAFAM (9.75%)
- Campus Virtual (4.87%)
- Dir. Tecnología (4.87%)
- Escuela de Idiomas (4.87%)
- Cuentas por Cobrar (2.44%)
- Dir. de Admisiones y Reclutamiento Estudiantil (2.44%)
- Dir. Biblioteca (2.44%)
- Dir. Gestión Humana (2.44%)
- Fac. Ciencias Económicas y Empresariales (2.44%).

**COMENTARIOS  
POR AREAS**

**24.39%**

**SUGERENCIAS**

- Dir. Comunicación y Mercadeo Institucional (4.87%)
- Escuela de Sociales (4.87%)
- Decanato de Estudiantes (2.44%)
- Dir. Registro (2.44%)
- Dir. Bienestar Universitario (2.44%)
- Dir. Seguridad (2.44%)
- Dir. Tecnología (2.44%)
- Escuela de Idiomas (2.44%).

**14.63%**

**FELICITACIONES**

- Dir. Seguridad (7.31%)
- Dir. Admisiones y Reclutamiento Estudiantil (4.87%)
- Dir. Registro (2.44%).

**4.87%**

**DENUNCIAS**

- Dir. Tecnología (4.87%).

*Gracias*