

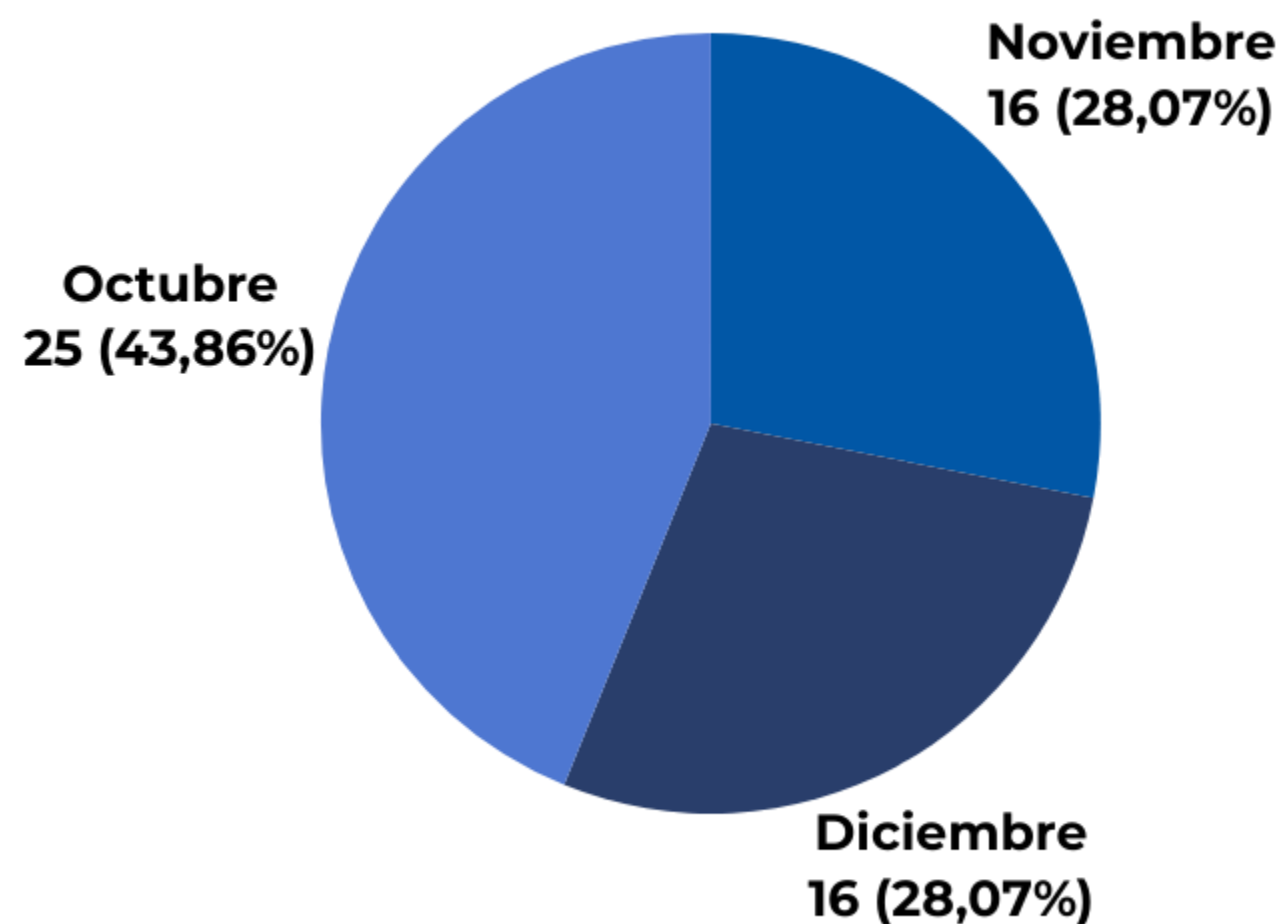
# **INFORME**

# **TRIMESTRAL DEL BUZÓN**

# **DE SUGERENCIAS**

**OCTUBRE - DICIEMBRE 2023**

# Mensajes recibidos

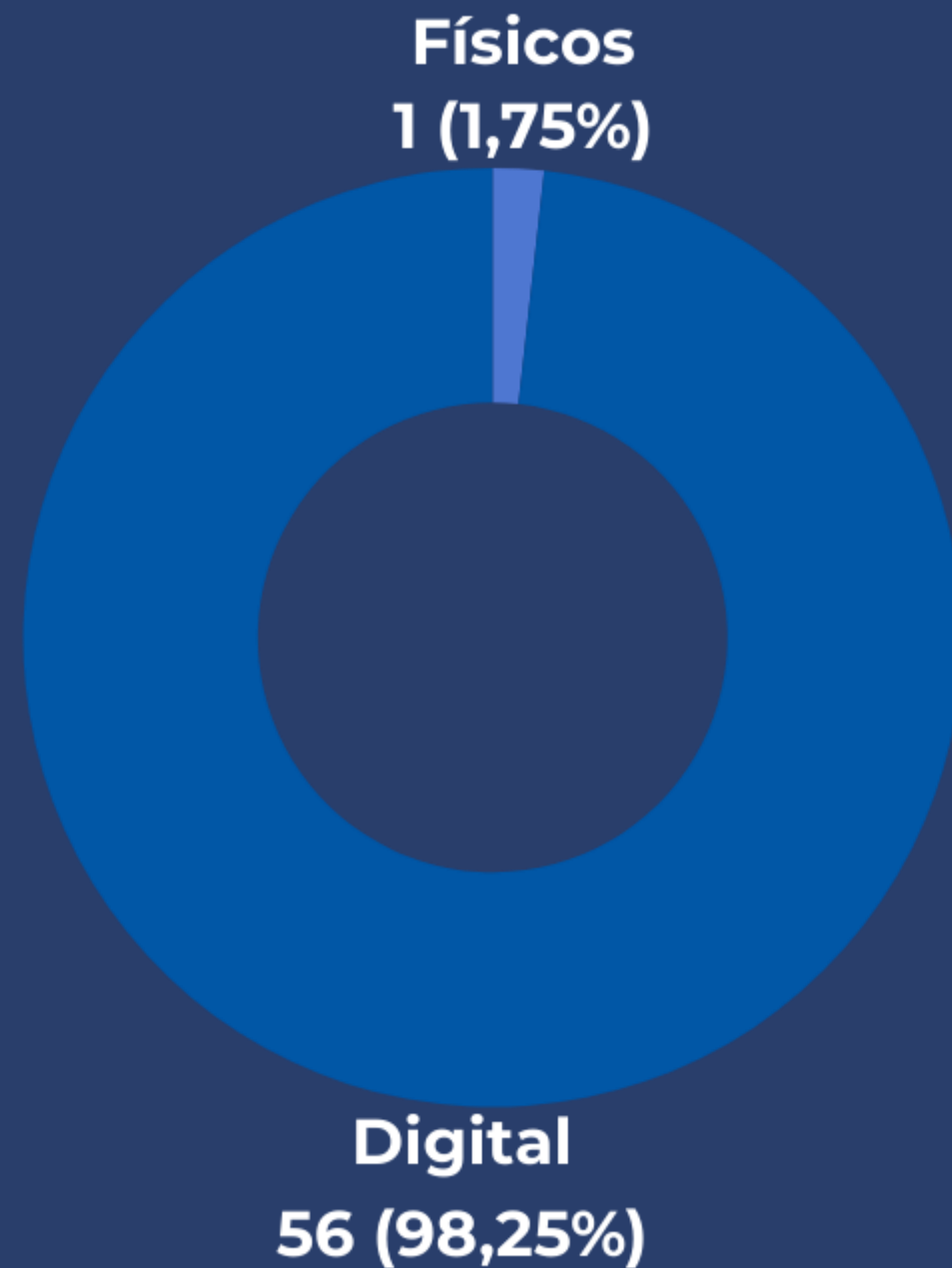


## Introducción

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).

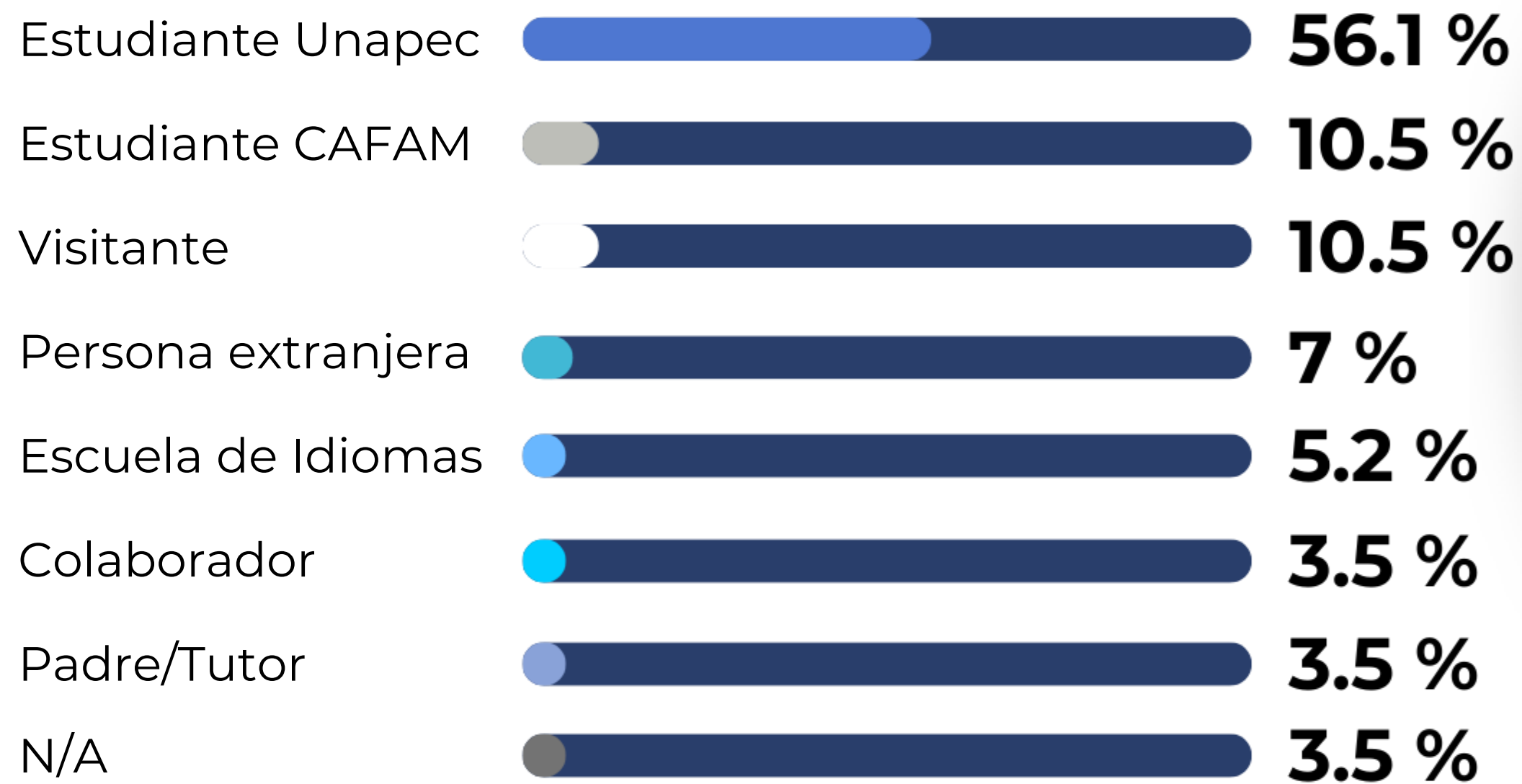
En este informe se presenta un análisis y resumen de los resultados obtenidos durante los meses Octubre, Noviembre y Diciembre del 2023 por usuarios, categoría, aspectos y área que impacta.

## Modalidad de los comentarios



De los 57 comentarios recibidos, el 98.25% de estos fueron bajo la modalidad digital, siendo esta la modalidad más usada por los usuarios, mientras el otro 1.8% de los comentarios fueron recolectados de manera física.

# Vinculación con la Institución



# Tipos de comentarios



## Quejas o Reclamaciones 50.87%

Entre los aspectos que tributan con un 52.63% están:

- Servicio Administrativo (58.62%).
- Servicio Académico (20.69%).
- Infraestructura (6.9%).
- Tecnología (6.9%).
- Limpieza y desinfección (3.45%).
- Seguridad (3.45%).



## Sugerencias 42.10%

Aspectos que tributan el 40.35% referentes a Sugerencias:

- Servicio Académico (58,33%).
- Servicio Administrativo (29,17%).
- Tecnología (8,33%).
- Infraestructura (4,17%).



## Felicitaciones 5.26%

El 5.26% de las felicitaciones tributan los siguientes aspectos:

- Seguridad (33.33%).
- Servicio Académico (33.33%).
- Servicio Administrativo (33.33%).



## Denuncias 1.75%

Aspectos que tributan un 1.75% se presenta el siguiente:

- Servicio Académico (100%).

# Comentarios por áreas

50.87%

## Quejas o Reclamaciones

Áreas impactadas son: CAFAM, Dir. Registro, Cuentas por Cobrar, Dir. de Admisiones y Reclutamiento Estudiantil, Dir. Servicios Generales, Dir. de Tecnología de Información, Escuela de Idiomas, Decanato de Artes y Comunicación, Decanato de Estudiantes, Decanato de Ingeniería e Informática, Dir. de Egresados y Colocación Laboral, Dir. de Gestión Humana, Dir. de Matemáticas y Dir. de Seguridad.

40.10%

## Sugerencias

Las áreas que impactan son: Decanato de Artes y Comunicación, Escuela de Idiomas, Dir. de Tecnología de Información, CAFAM, Coordinación de Compras y Contrataciones, Cuentas por Cobrar, Decanato de Ingeniería e Informática, Dir. Biblioteca, Dir. Bienestar Universitario, Dir. de Comunicación y Mercadeo Institucional, Dir. de Educación y Desarrollo Docente y Dir. de Matemáticas.

5.26%

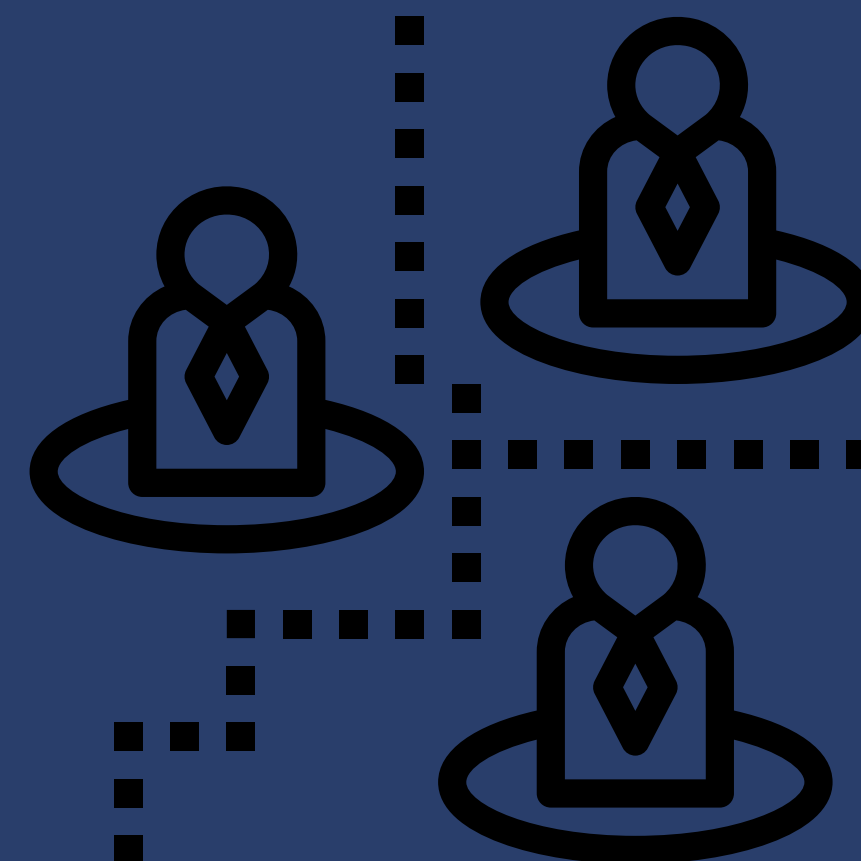
## Felicitaciones

Áreas que fueron impactadas son: Dir. de Admisiones y Reclutamiento Estudiantil, Dir. Biblioteca y Dir. de Seguridad.

1.75%

## Denuncias

Única área impactada: Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales.



# Comentarios pendientes de respuestas

Los comentarios pendientes de respuesta con un 82.46% entre ellos las áreas que tributan en este renglón son:

- Decanato de Artes y Comunicación.
- CAFAM.
- Escuela de Idiomas.
- Dir. Registro.
- Cuentas pro Cobrar.
- Dir. de Tecnología de Información.
- Dir. de Admisiones y Reclutamiento Estudiantil.
- Decanato de Ingeniería e Informática.
- Dir. de Biblioteca.
- Dir. de Matemáticas.
- Dir. Seguridad.
- Dir. de Servicios Generales.
- Coordinación de Compras y Contrataciones.
- Dir. Egresados y Colocación Laboral.
- Dir. de Bienestar Universitario.
- Dir. de Comunicación y Mercadeo Institucional.
- Dir. de Educación y Desarrollo Docente.
- Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales.
- Dir. Servicios Generales.



**GRACIAS**