



Octubre- Diciembre 2022

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

Dirección de Planificación y Desarrollo Estratégico

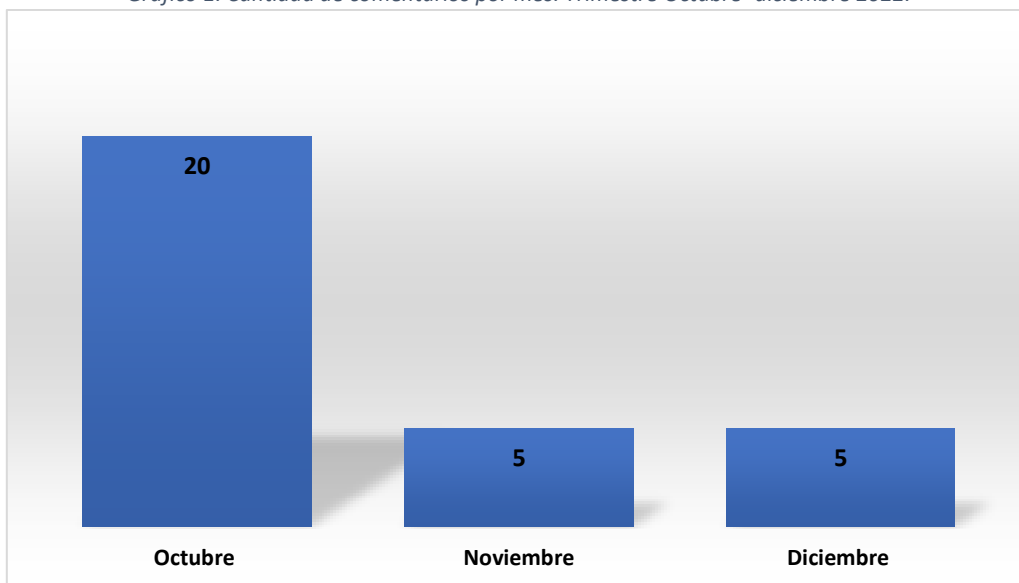
Introducción

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 Octubre, noviembre y diciembre 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 Octubre- diciembre 2022.

Gráfico 1. Cantidad de comentarios por mes. Trimestre Octubre- diciembre 2022.



Como se puede apreciar en el gráfico anterior, en el mes de octubre se recibieron 20 comentarios, siendo el mes con el mayor número de comentarios registrados durante el trimestre Octubre-diciembre 2022.

Niveles de respuestas por usuario en el período Octubre-diciembre 2022:

En el trimestre Octubre-diciembre 2022, los usuarios que utilizaron el buzón de sugerencias para expresar sus opiniones fueron los estudiantes de UNAPEC, y personas no identificadas, Estudiantes de la escuela de Idiomas, padres CAFAM y Egresados Unapec. 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 octubre- diciembre 2022.

Usuario del Buzón	Cuenta de Número	Porcentaje
Estudiante / Egresado	1	3%
Estudiante CAFAM	2	7%
Estudiante de la Escuela de Idiomas	4	13%
Estudiante UNAPEC	16	53%
Personas no de identificadas	7	23%
Total, general	30	100%

Después de analizar la tabla anterior, podemos destacar que la mayoría de los comentarios fueron enviados por Estudiantes de Unapec, los cuales representando el 53% de estos, seguido por personas no identificadas representando un 23%, mientras que los estudiantes de la escuela de idiomas representan un 13%, los estudiantes CAFAM un 7% y los egresados representan un 3% 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:

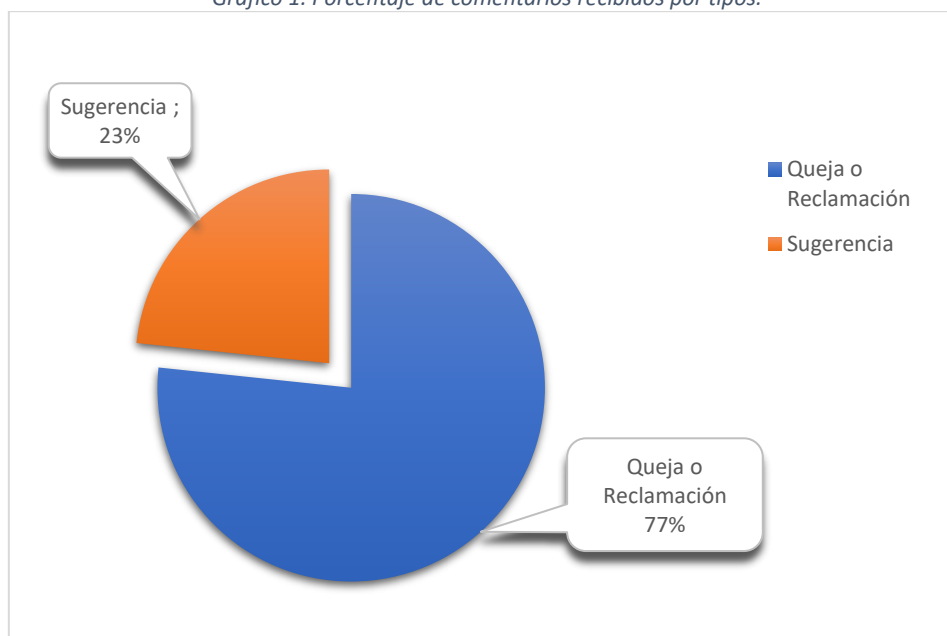
Tabla 2. Cantidad de comentarios por tipo.

Tipo de comentario	Cantidad de Comentario	Porcentaje
Queja o reclamación	23	76.66%
Sugerencia	7	23.33%
Total	30	100%

En el buzón de sugerencias se recibieron un total de treinta (30) comentarios, de los cuales un 76.66% corresponden a quejas y reclamaciones por parte de los usuarios, y el 23.33% restante a sugerencias.

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.

Tipo de Comentarios por aspectos	Cantidad de comentario
QUEJA O RECLAMACIÓN	23
Atención al Usuario	9
Atención Docente	1
Inconvenientes con el pago	1
Queja de Servicio	1
Seguridad Estudiantil	1
Servicio Estudiantil	5
Servicios al usuario	1
Servicios tecnológicos	1
Solicitud de Servicio	2
Sugerencia	1
Sugerencia	7
Atención al Usuario	5
Servicios Estudiantiles	1
Solicitud de Servicio	1
Total, general	30

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

De los treinta (30) mensajes recibidos, de los distintos grupos de interés, los aspectos con más comentarios fueron: **Quejas o reclamaciones** que consta de veinte tres (23) comentarios, destacándose entre estos los comentarios relacionados con la atención al usuario con nueve (9) comentarios, cinco (5) comentarios relacionados a Servicio Estudiantil, dos (2) relacionadas a solicitud de servicio, uno (1) comentario relacionado a la Atención Docente, un (1) comentario con Inconvenientes de pagos, uno (1) quejas al servicio, uno (1) seguridad estudiantil, uno (1) Servicios al usuario, uno (1) Servicios tecnológicos y finalmente uno (1) de solicitud de servicio.

El segundo Aspecto con mayor cantidad de comentarios ha sido **Sugerencias** el cual consta de cinco (5) comentarios, los cuales hacen referencia a: Atención al usuario, uno (1) relacionado a los servicios estudiantiles y uno (1) a solicitud de Servicios

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 octubre- diciembre 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 76.66% de los comentarios recibidos en el trimestre octubre- diciembre del 2022 corresponden a quejas y reclamaciones, donde: un 30% de estos fueron a la atención al Usuario, un 16% a Servicios Estudiantil, un 6% a solicitud de Servicios, y los demás aspectos con 3.33% como atención docente, Inconvenientes con el pago, quejas del servicio, seguridad estudiantil, servicios tecnológicos.

El otro 23.3% de los comentarios recibidos corresponden a Sugerencias, de los cuales el 16.6% corresponde atención al usuario mientras que servicios estudiantiles y solicitud de servicio ambos con 3.33%.

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.

Tabla 4. Cantidad de comentarios recibidos por áreas.

Tipos de Comentarios por Áreas	Cuenta de Área que pertenece el Comentario
QUEJA O RECLAMACIÓN	23
CAFAM	1
CUENTAS POR COBRAR	3
DECANATO DE ARTES Y COMUNICACION	1
DECANATO DE ESTUDIANTES	2
Dirección de Servicios Generales	5
DIRECCIÓN DE CONTRALORÍA	1

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

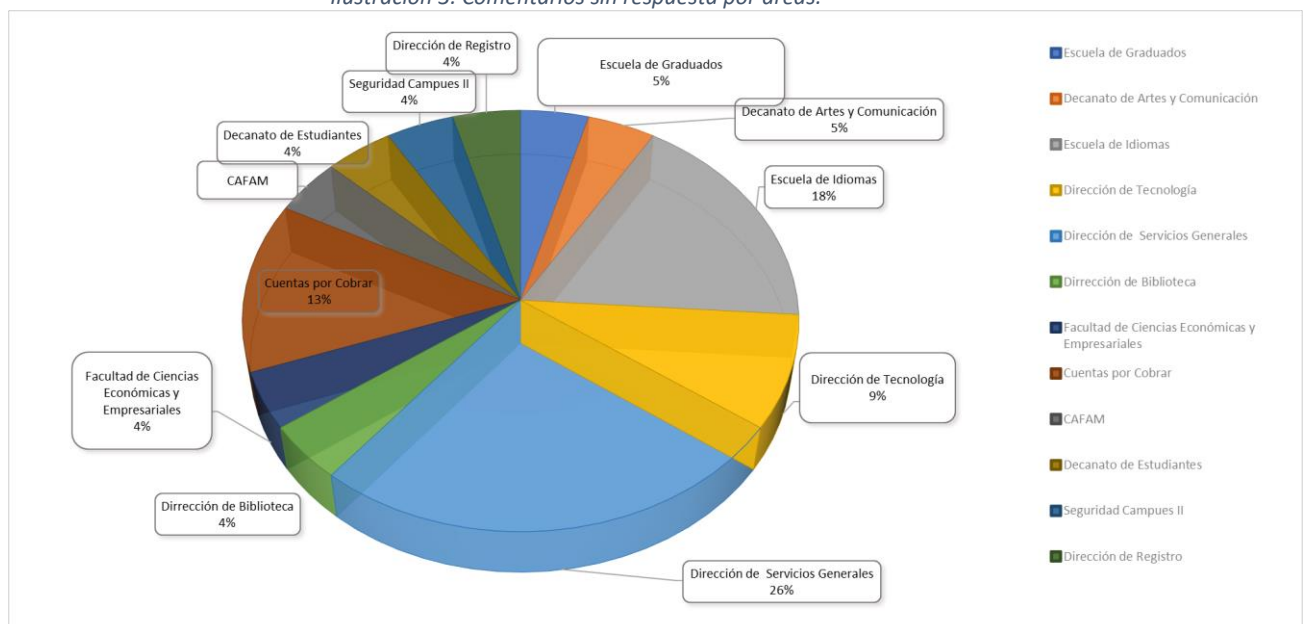
DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA	1
Dirección de Tecnología de la Información / Escuela de Idiomas	1
ESCUELA DE IDIOMAS	3
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES	1
GERENCIA DE SERVICIOS GENERALES	1
PROGRAMA DE SALUD	1
Registro	1
SEGURIDAD CAMPUS II	1
Sugerencia	7
<hr/>	
Dirección de Servicios Generales	1
DIRECCION DE REGISTRO	1
Dirección de Biblioteca	1
ESCUELA DE GRADUADOS	1
ESCUELA DE IDIOMAS	2
VICERRECTORIA ACADÉMICA	1
Total, general	30

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, veinte tres (23) de estos no obtuvieron respuestas por parte del área, representando un 76.66% del total de los comentarios.

Ilustración 3. Comentarios sin respuesta por áreas.



De los veinte tres (23) comentarios no respondidos, se resalta:

Dirección de servicios generales con 20%, la Escuela de Idiomas con 13.33%, cuentas por cobrar con 10%, dirección de tecnología 6.66% y finalmente las demás áreas como: Escuela de graduados, dirección de tecnología de la información, decanato de artes y comunicaciones, dirección de biblioteca, facultad de ciencias económicas y empresariales, CAFAM, decanato de estudiantes, seguridad campus II y dirección de registro con 3.33%

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.