

# INFORME

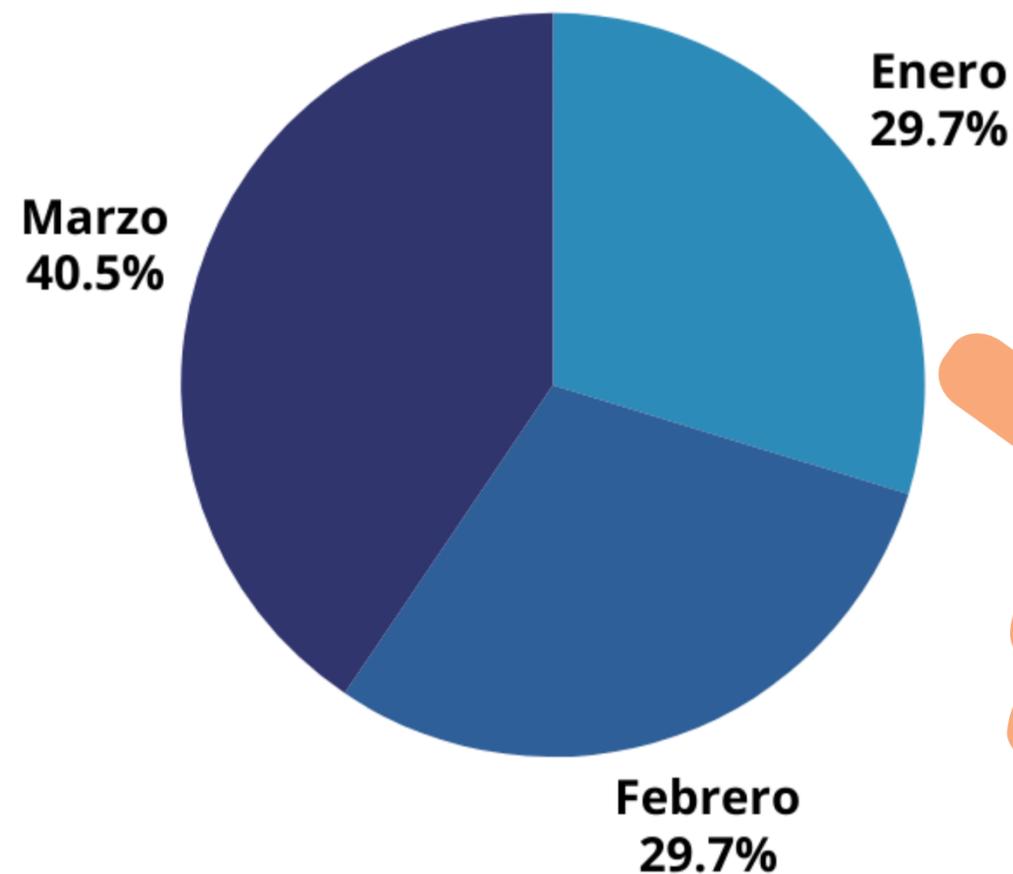
## TRIMESTRAL DEL BUZÓN DE SUGERENCIAS

**ENERO - MARZO 2024**

**DIRECCIÓN DE CALIDAD INSTITUCIONAL**

# 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 Enero, Febrero y Marzo del 2024 por usuarios, categoría, aspectos y área que impacta.



# MODALIDAD DE LOS COMENTARIOS



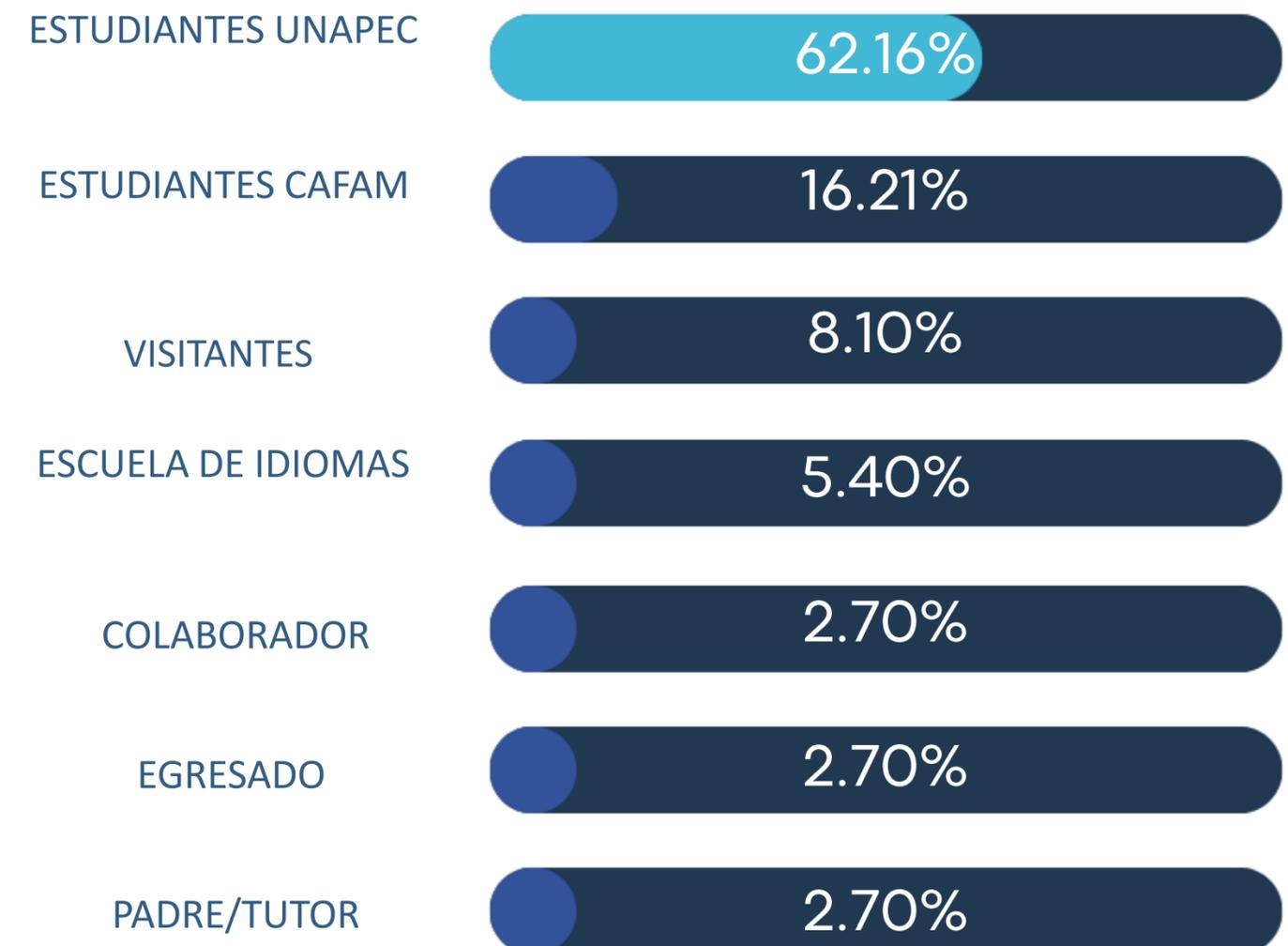
**Digitales**  
37

De los 37 comentarios recibidos, el 100% de estos fueron bajo la modalidad digital, siendo esta la modalidad más usada por los usuarios.

# VINCULACIÓN CON LA INSTITUCIÓN

La Gráfica siguiente muestra la tendencia de uso en los tipos de usuarios para el buzón de sugerencias virtual en este periodo.

Es importante destacar que la mayoría de los comentarios fueron enviados por Estudiantes de Unapec, representando el 62.16% de estos, seguido, por estudiantes de CAFAM con un 16.21%, mientras que los visitantes representan un 8.10%, estudiantes de la escuela de idiomas con un 5.40%, seguidos de los colaboradores, egresados y padre/tutor con un 2.70% de los comentarios recibidos en el buzón de sugerencias.



# TIPOS DE COMENTARIOS

## Quejas o Reclamaciones

El 67.6% de los comentarios recibidos en el trimestre enero-marzo corresponden a Quejas y reclamaciones, fueron dirigidos a: Campus Virtual, CAFAM, Dir. de Seguridad, Escuela de Idiomas, Cuentas por Cobrar, Dirección de Biblioteca, TI, Caja, Decanato de Artes y Comunicaciones, Dir. de Registro, Dir. de Admisiones y reclutamiento Estudiantil, Dir. de Bienestar Universitario y Dir. Servicios Generales.

67.6%

Quejas o Reclamaciones

## Sugerencias

El 27.02% de los comentarios recibidos en este trimestre corresponden a la categoría Sugerencias los cuales van dirigidos a: CAFAM, Campus Virtual, Decanato de Artes y Comunicaciones, Dir. de Biblioteca y Dir. de Registro.

27.02%

Sugerencias

## Felicitación

Mientras que el otro 5.40% de los comentarios recibidos en el trimestre corresponde a las felicitaciones ambas fueron dirigidos a: Dir. de Egresados y Colocación Laboral y Dir. de Admisiones.

5.40%

Felicitaciones

# ASPECTOS AL QUE ATRIBUTAN

17(45,95%)

**Servicios Académicos.**

2(5,41%)

**Limpieza y desinfección.**

7(18,92%)

**Servicios Administrativos.**

2(5,41%)

**Reconocimiento.**

4(10,81%)

**Tecnología.**

1(2,7%)

**Infraestructura.**

3(8,11%)

**Seguridad.**

1(2,7%)

**Mantenimiento.**

**GRACIAS**