



INFORME

TRIMESTRAL DEL BUZÓN DE

SUGERENCIAS

ABRIL - JUNIO 2024

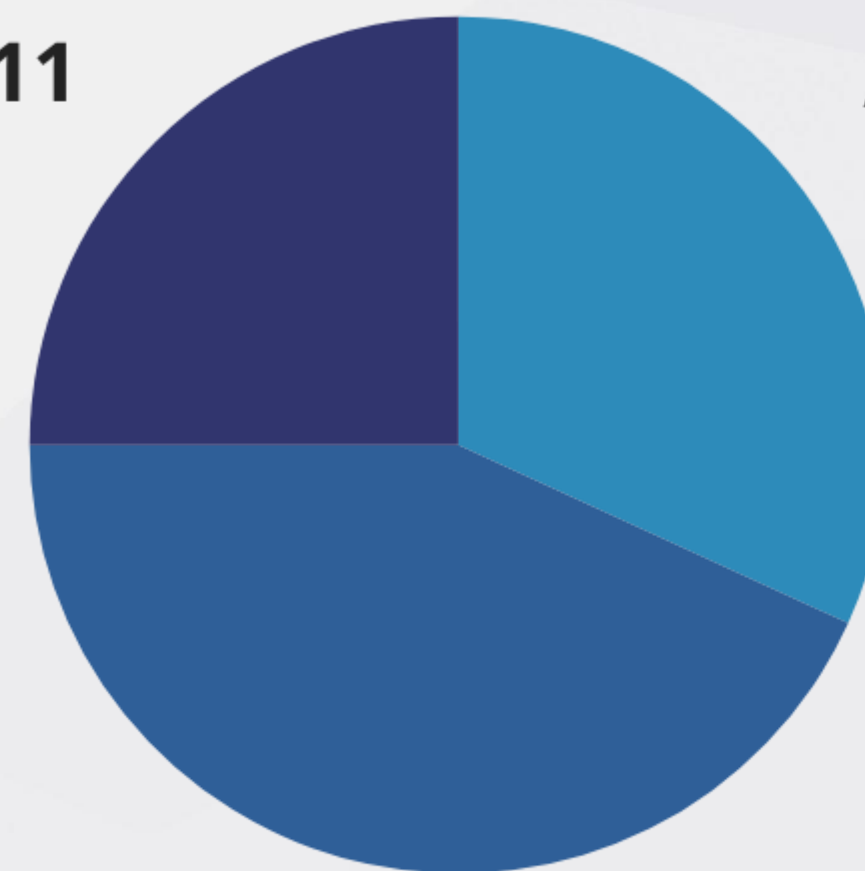
DIRECCIÓN DE CALIDAD INSTITUCIONAL

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 con un total de 44 comentarios recibidos durante los meses Abril, Mayo y Junio del 2024 por usuarios, categoría, aspectos y área que impacta.

Junio
11

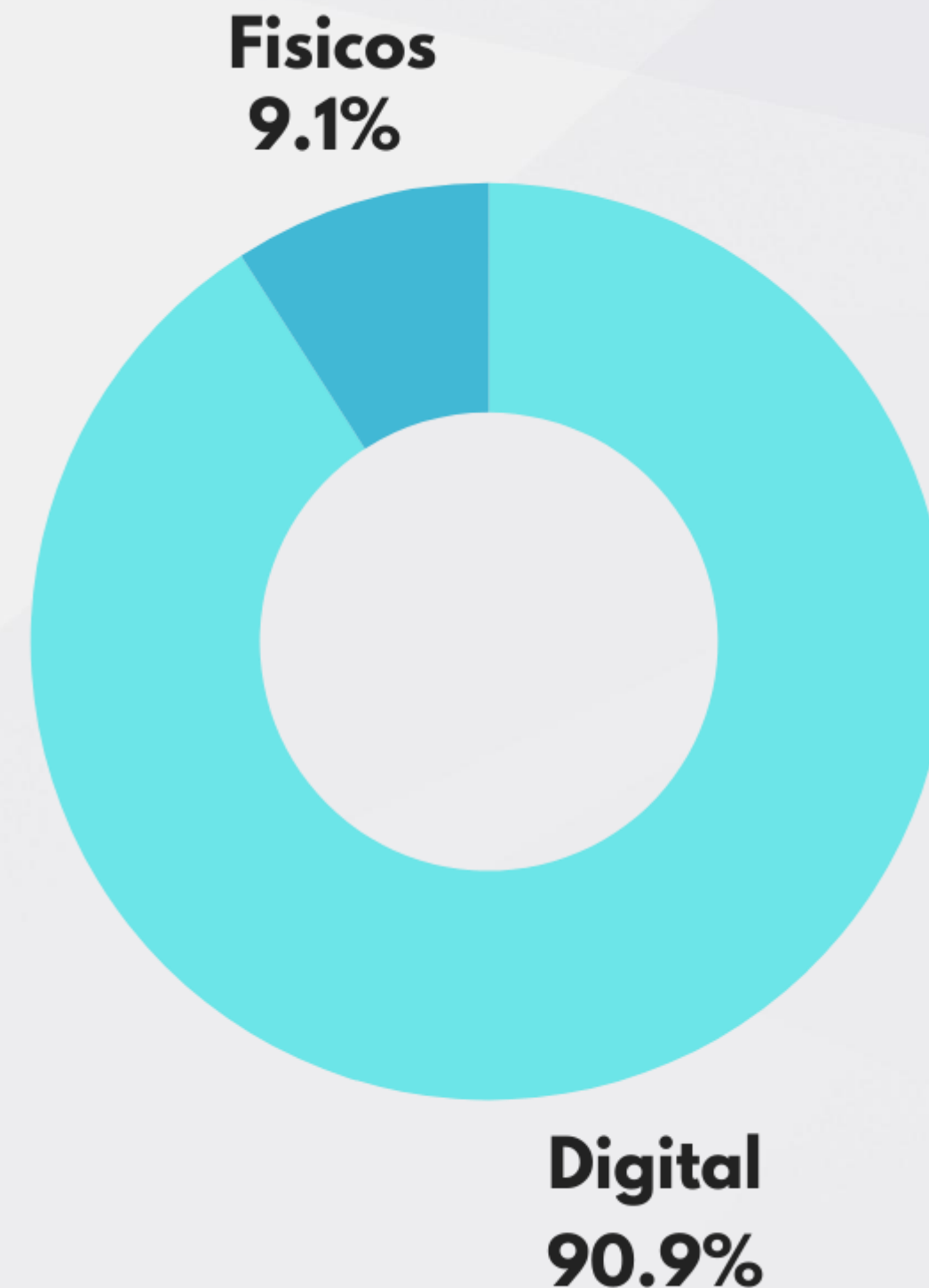
Abril
14



Mayo
19

MODALIDAD DE LOS COMENTARIOS

De los 44 comentarios recibidos, el 90.91% de estos fueron bajo la modalidad digital y el 9.09% bajo la modalidad físico siendo la modalidad digital la más usada por los usuarios.



VINCULACIÓN CON LA INSTITUCIÓN

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

Es importante destacar que la mayoría de los comentarios fueron enviados por Estudiantes de Unapec, representando el 75% de estos, seguido, estudiantes de la escuela de idiomas con un 11.36%, padre/tutor con un 6.81%, seguidos de los egresados, Estudiantes de CAFAM y los Visitantes con un 2.27%% de los comentarios recibidos en el buzón de sugerencias.



TIPOS DE COMENTARIOS

QUEJAS O RECLAMACIONES

El 63.6% de los comentarios recibidos en el trimestre Abril-Junio corresponden a Quejas y reclamaciones, fueron dirigidos a: Cuentas por Cobrar, Dir. de Registro, Dirección de Biblioteca, Escuela de Idiomas, Dir. de Seguridad, Dir. Servicios Generales, Facultad de Ciencias Economicas y Empresariales, CAFAM y Caja.

SUGERENCIAS

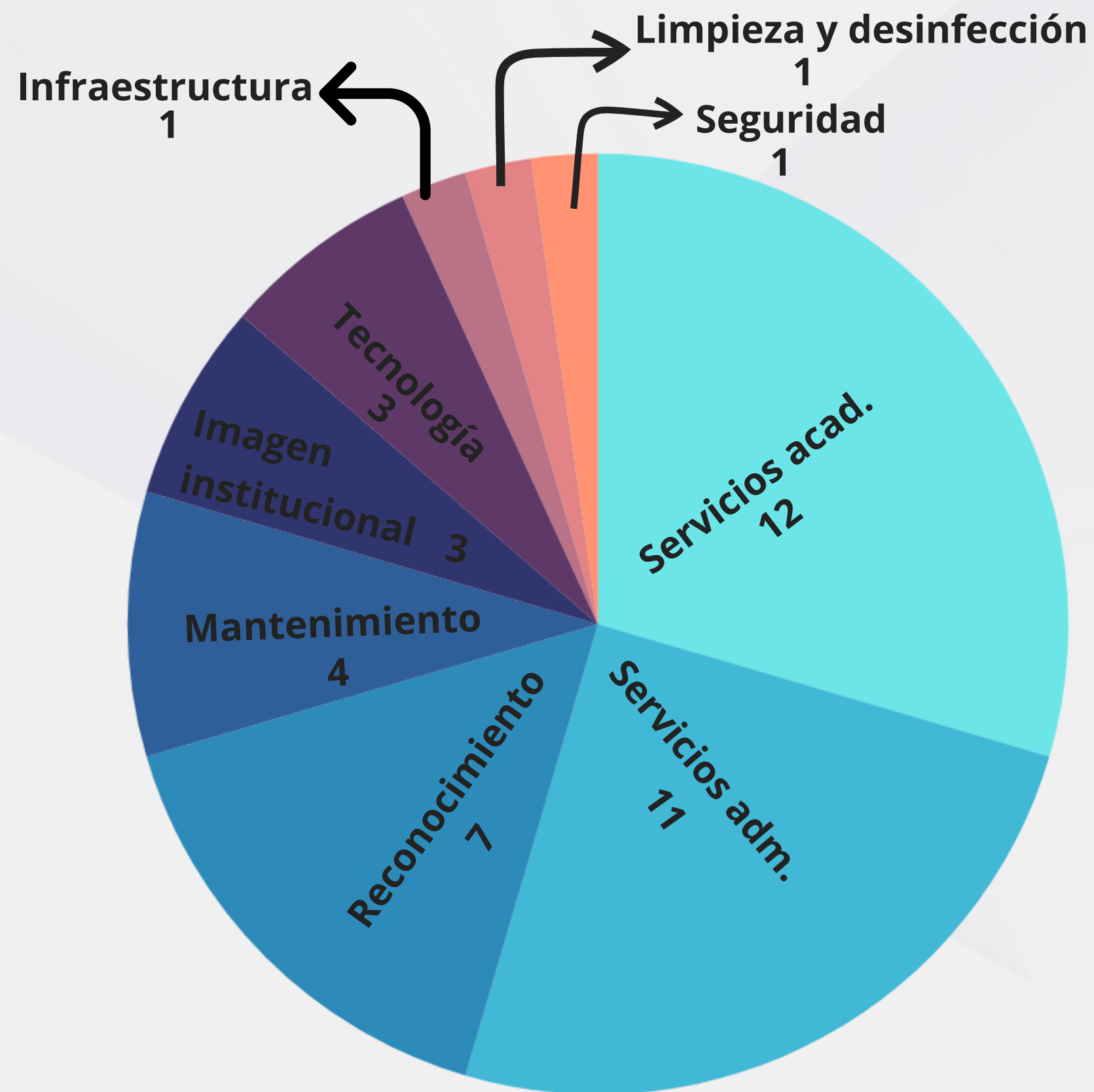
El 20.45% de los comentarios recibidos en este trimestre corresponden a la categoría Sugerencias los cuales van dirigidos a: Decanato de Artes y Comunicaciones, Escuela de Idiomas, Decanato de Ingeniería e Informática, Dir. de Comunicación y Mercadeo Institucional, Escuela de Sociales y Facultad de Ciencias Economicas y Empresariales.

FELICITACIONES

Mientras que el otro 15.90% de los comentarios recibidos en el trimestre corresponde a las felicitaciones estas fueron dirigidas a: Dir. de Admisiones, Escuela de Turismo, Dir. de Biblioteca y Dir. Servicios Generales.

ASPECTOS AL QUE TRIBUTAN LOS COMENTARIOS

La Gráfica siguiente muestra la tendencia de los aspectos que tributan los comentarios recibidos en este periodo Abril-Junio 2024.





UNAPEC
UNIVERSIDAD APEC

GRACIAS