



INFORME TRIMESTRAL DEL BUZÓN DE SUGERENCIAS

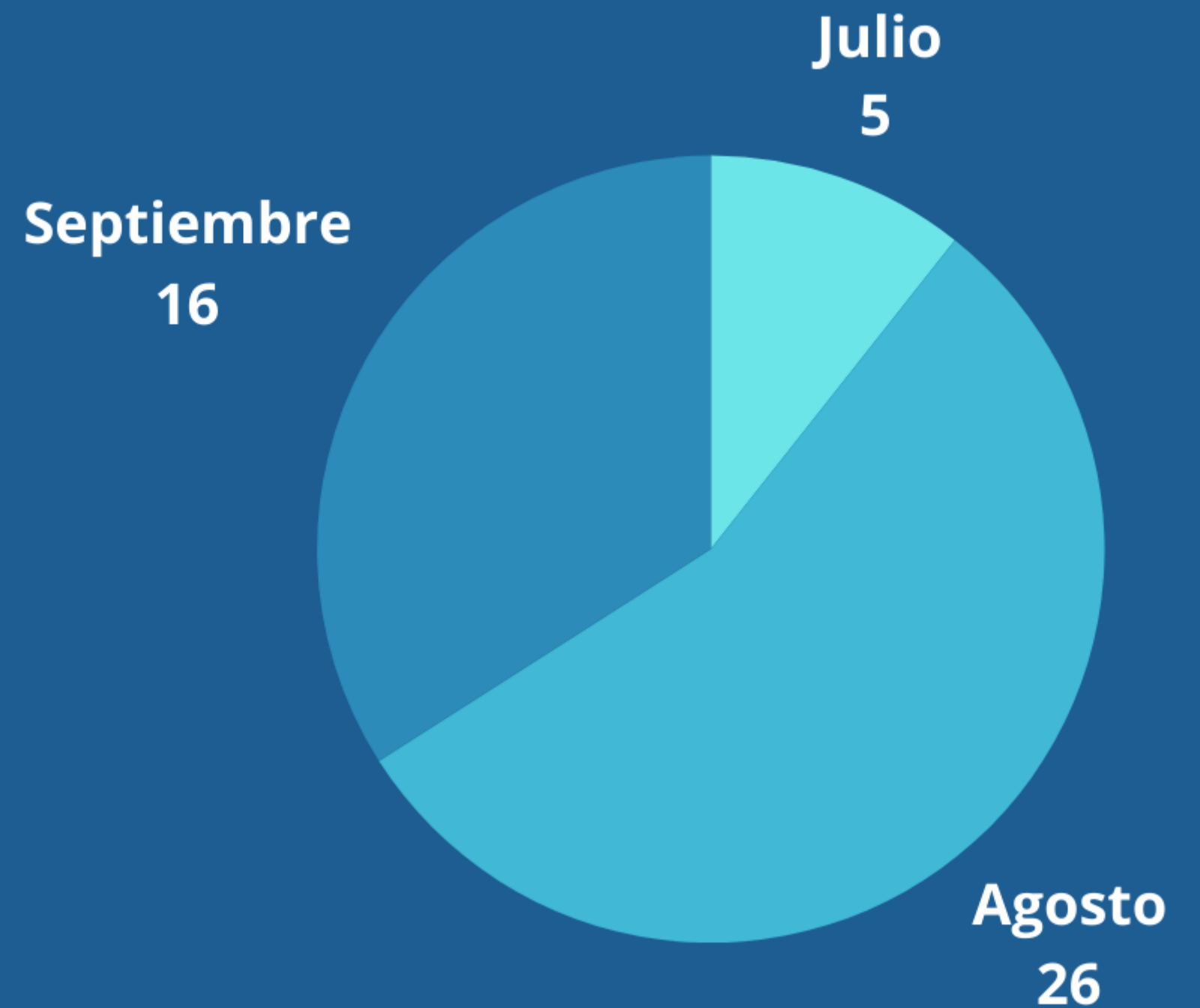
JULIO - SEPTIEMBRE 2024



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 47 comentarios recibidos durante los meses Julio, Agosto y Septiembre del 2024 por usuarios, categoría, aspectos y área que impacta.



MODALIDAD DE LOS COMENTARIOS

De los 47 comentarios recibidos, el 100% de estos fueron bajo la modalidad digital siendo esta la modalidad más usada por los usuarios.



Digital
100%

TIPOS DE COMENTARIOS

QUEJAS O RECLAMACIONES

El 57.44% 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 34.04% 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 Informatica, Dir. de Comunicación y Mercadeo Institucional, Escuela de Sociales y Facultad de Ciencias Economicas y Empresariales.

FELICITACIONES

Mientras que el otro 6.38% de los comentarios recibidos en el trimestre corresponde a las felicitaciones estas fueron dirigidas a: Dir. de Admisiones, Dir. de Biblioteca y Escuela de Idiomas.

DENUNCIA

Mientras que el otro 2.12% de los comentarios recibidos en el trimestre corresponde a las denuncias dirigida a: Rectoría

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 68% de estos, seguido, estudiantes de la escuela de idiomas con un 12.7%, colaboradores con un 10.6%, y los Visitantes con un 8.5% de los comentarios recibidos en el buzón de sugerencias.

ESTUDIANTES UNAPEC

68.0%

ESCUELA DE IDIOMAS

12.7%

COLABORADORES

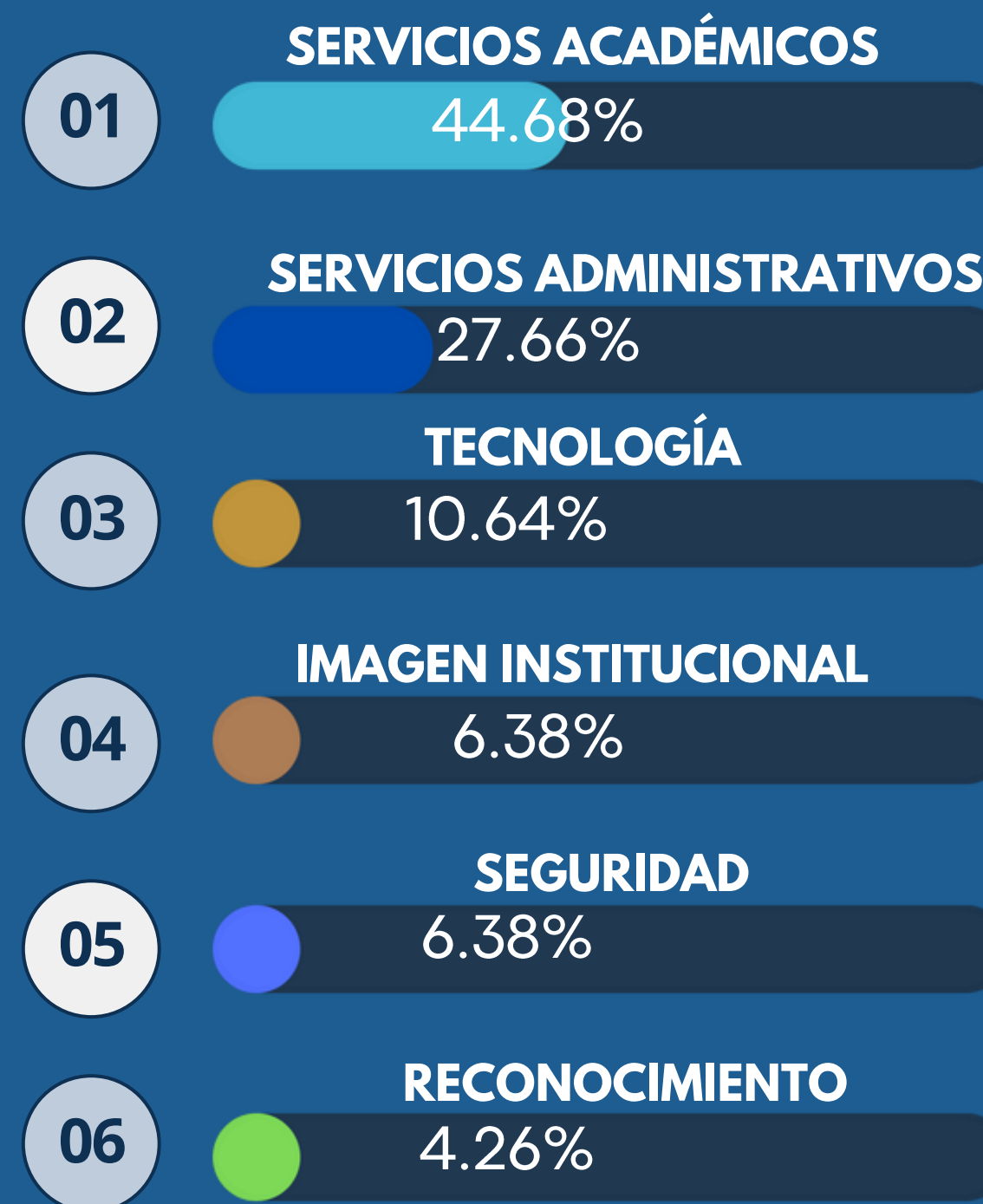
10.6%

VISITANTES

8.5%

ASPECTOS AL QUE TRIBUTAN LOS COMENTARIOS

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





UNAPEC
UNIVERSIDAD APEC

**¡MUCHAS
GRACIAS!**