

	INFORME DEL BUZÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES		
	Curso 2017/18	P/SO004_D003	

INFORME DEL BUZÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

Curso académico 2017/18

Elaborado por: UNIDAD TÉCNICA DE EVALUACIÓN Y CALIDAD	Revisado por: VICERRECTOR DE CALIDAD	Aprobado por: COMISIÓN DE Q/S/F
Fecha: diciembre 2018	Fecha diciembre 2018	Fecha diciembre 2018
Firma	Firma	Firma

	INFORME DEL BUZÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES		
	Curso 2017/18	P/SO004_D003	

ÍNDICE

1.- INTRODUCCIÓN.....	3
2.- MATERIAL Y MÉTODOS.....	3
3.- ANÁLISIS DE LOS DATOS.....	4
4.- CONCLUSIONES.....	10
5.- PROPUESTAS DE MEJORAS.....	10
ANEXO.....	12

	INFORME DEL BUZÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES		
	Curso 2017/18	P/SO004_D003	

1.- INTRODUCCIÓN.

El Buzón de Quejas, Sugerencias y Felicidades (Q/S/F) es un servicio que la Universidad de Extremadura (UEx) pone al alcance de cualquier persona que desee expresar alguna manifestación de disconformidad, iniciativa de mejora o felicitación respecto al funcionamiento de los servicios de la UEx, en cualquiera de sus ámbitos: Docencia, Investigación, Infraestructura, Servicios o Gestión administrativa.

Para hacer uso del Buzón basta pulsar el enlace [Buzón de Sugerencias](#) situado en la parte inferior de la página Web institucional que lleva directamente al Formulario online (ver [Anexo](#)).

El presente documento es el séptimo informe que se realiza desde el comienzo de la actividad del Buzón y, al igual que el anterior, comprende un curso académico en lugar del año natural para su adaptación al formato temporal de las Memorias de Calidad de los Centros.

Las incidencias objeto de estudio son las recibidas desde el inicio de septiembre de 2017 hasta final de agosto de 2018.

Los datos analizados han sido los siguientes:

- Tipo de incidencia: Queja, Sugerencia, Felicitación o Consulta
- Colectivo de pertenencia de los usuarios (Alumnos, PDI, PAS, Otros)
- Centro/Servicio/Unidad afectados por las incidencias
- Motivos de las quejas.
- Resultados de las incidencias

2.- MATERIAL Y MÉTODOS.

Los mensajes son almacenados en la carpeta de entrada del correo electrónico buzonqs@unex.es y los datos son recogidos en un archivo Excel que contiene los siguientes campos:

- ✓ Fecha de entrada
- ✓ Nombre y apellidos del usuario
- ✓ Unidad/Servicio/Centro afectado

	INFORME DEL BUZÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES		
	Curso 2017/18	P/SO004_D003	

- ✓ Tipo: Queja/Sugerencia/Felicitación/Consulta
- ✓ Colectivo: Alumnos/PDI/PAS/Otros
- ✓ Motivo del mensaje
- ✓ Resumen del contenido
- ✓ Reenviado: Si/No
- ✓ Órgano al que se remite
- ✓ Fecha de remisión
- ✓ Resultado: Respuesta /No solicita /No admitida /Archivo
- ✓ Fecha del resultado
- ✓ Observaciones

Haciendo uso del Excel de 2017/18 se han analizado los datos que se muestran en el siguiente apartado y que corresponden a un total de **213 incidencias**, teniendo en cuenta que se considera incidencia a cada tema planteado por un usuario concreto.

3.- ANÁLISIS DE LOS DATOS

En primer lugar vamos a analizar la evolución de este servicio desde su creación en el año 2010. Podemos apreciar la actividad del buzón desde su comienzo en la siguiente tabla en la que destaca significativamente el incremento en 2013, año en que se llevó a cabo una campaña de divulgación.

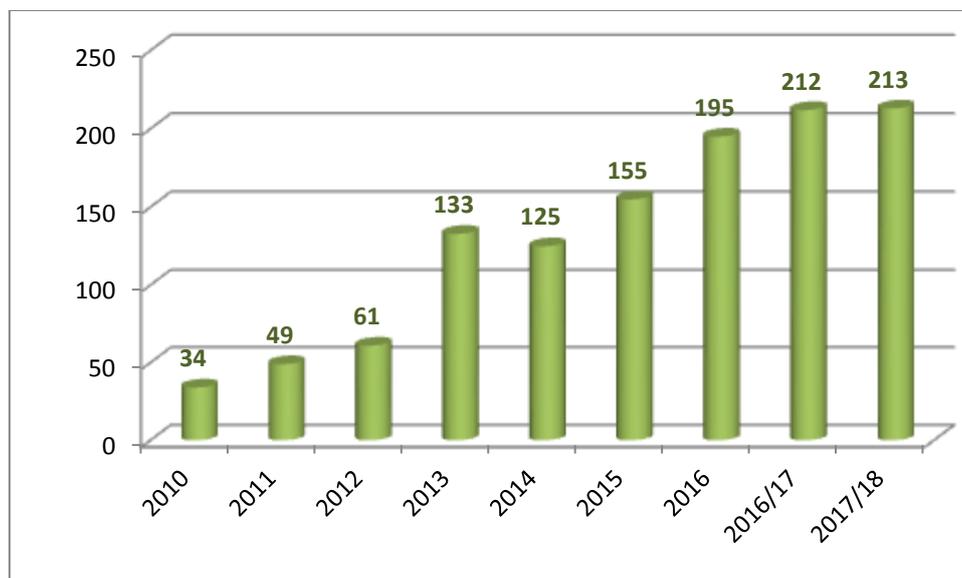


Figura 1. Total de incidencias por año/curso académico

La tabla siguiente refleja toda esa actividad del buzón desagregada por tipo de incidencia.

Año/curso	Quejas	Sugerencias	Felicitaciones	Consultas	Totales
2010	26	1		7	34
2011	33	2		14	49
2012	36	3		22	61
2013	69	6	6	52	133
2014	57	16	9	43	125
2015	77	30	8	40	155
2016	108	31	14	42	195
2016/17	99	31	15	67	212
2017/18	113	33	27	40	213

En el grafico siguiente se agrupan los tipos de incidencia según el **mes de entrada** en el buzón.

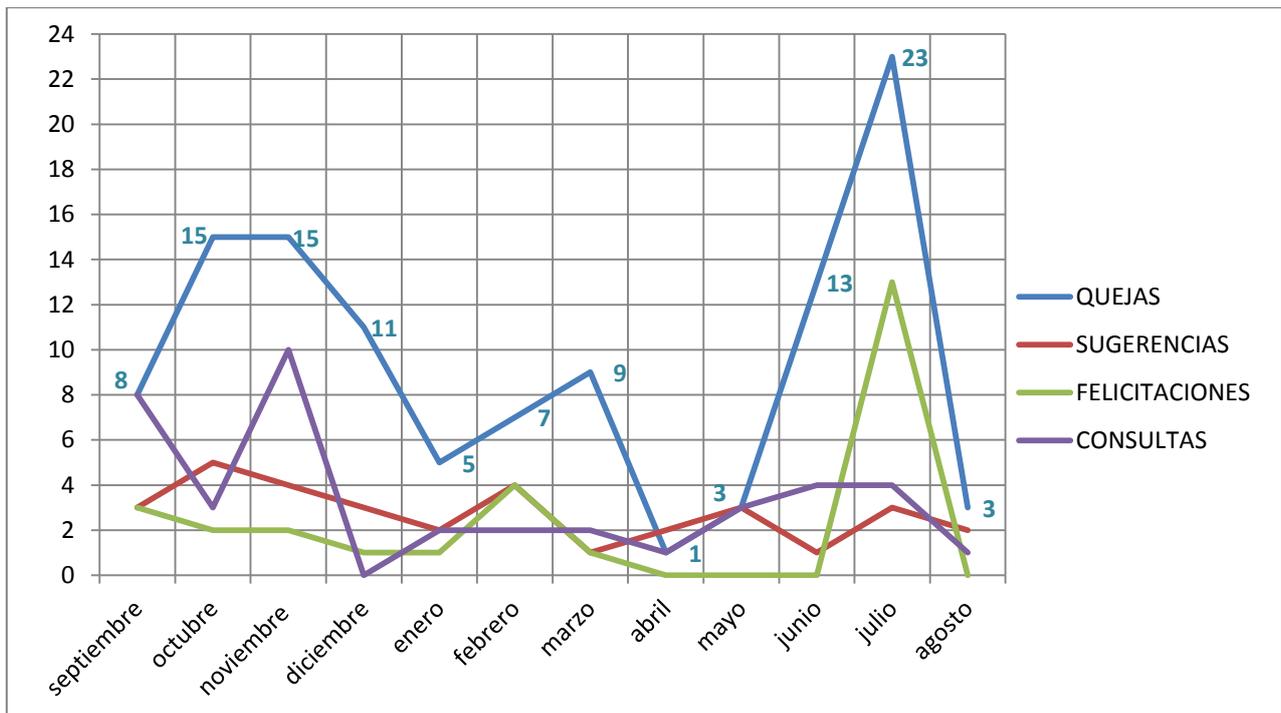


Figura 2. Registro mensual por tipo de incidencias

En el registro mensual de incidencias se aprecia un incremento del número de quejas durante el mes de julio según viene siendo habitual debido a los procesos de preinscripción y matrícula.

Los siguientes gráficos nos muestran la actividad del buzón por **tipos de incidencias** recibidas y por **colectivos** de usuarios en términos de porcentajes,

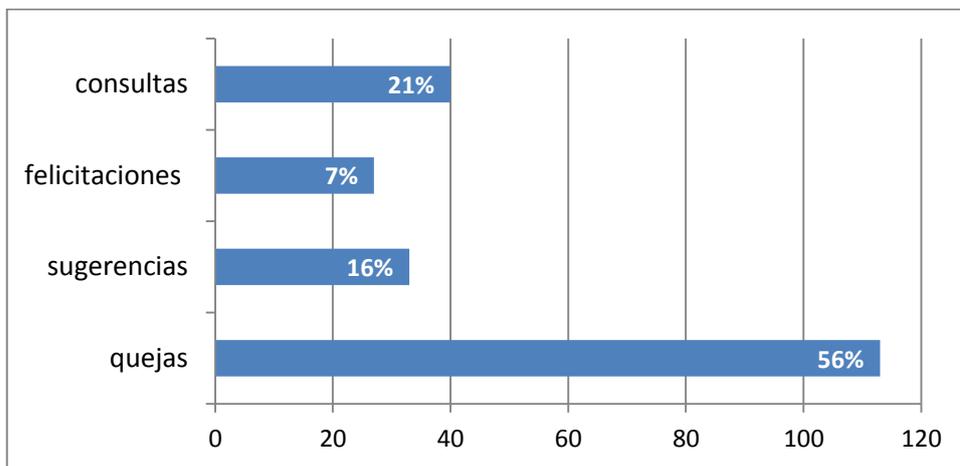


Figura 3 Actividad por tipo de incidencias

Del total de 213 incidencias registradas, 108 corresponden a Estudiantes, 36 fueron remitidas por el PDI y 10 por el PAS. En el apartado de otros usuarios, ajenos a la UEx, se registraron 59 incidencias.

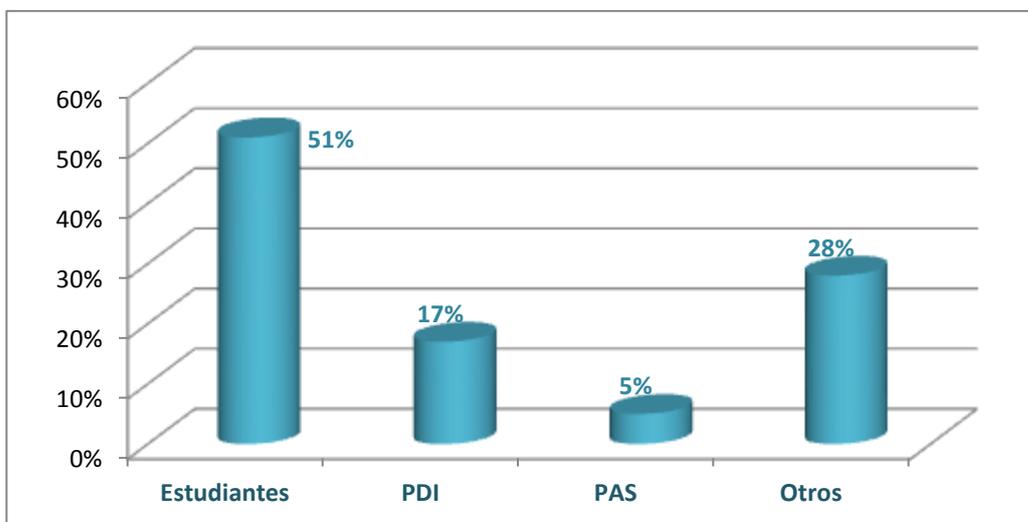


Figura 4 Actividad por colectivos de usuarios

3.1.- ANÁLISIS DE LAS QUEJAS RECIBIDAS

A lo largo del curso 2017/18 se admitieron a trámite un total de 110 quejas, quedando excluidas solamente 3 por diversos motivos. Además hay que mencionar otras 5 quejas archivadas por no aportar información solicitada.

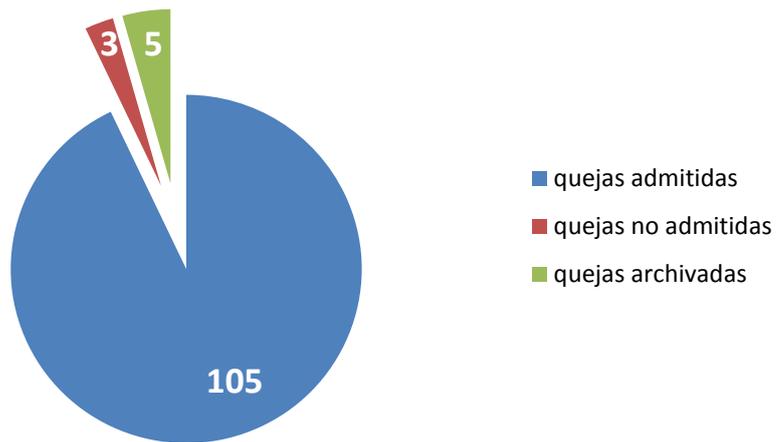


Figura 5. Admisión de quejas

El siguiente gráfico recoge los **motivos** de las quejas admitidas a trámite.

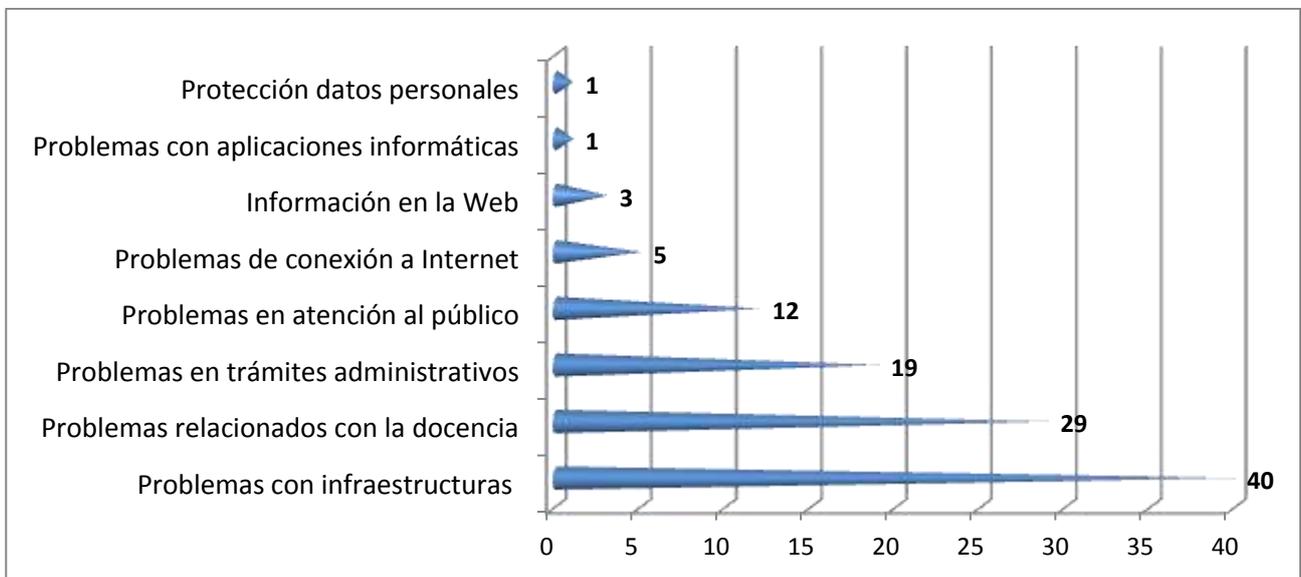


Figura 6. Motivos de las quejas admitidas.

El siguiente gráfico muestra el número de quejas por unidad/centro/servicio afectado.

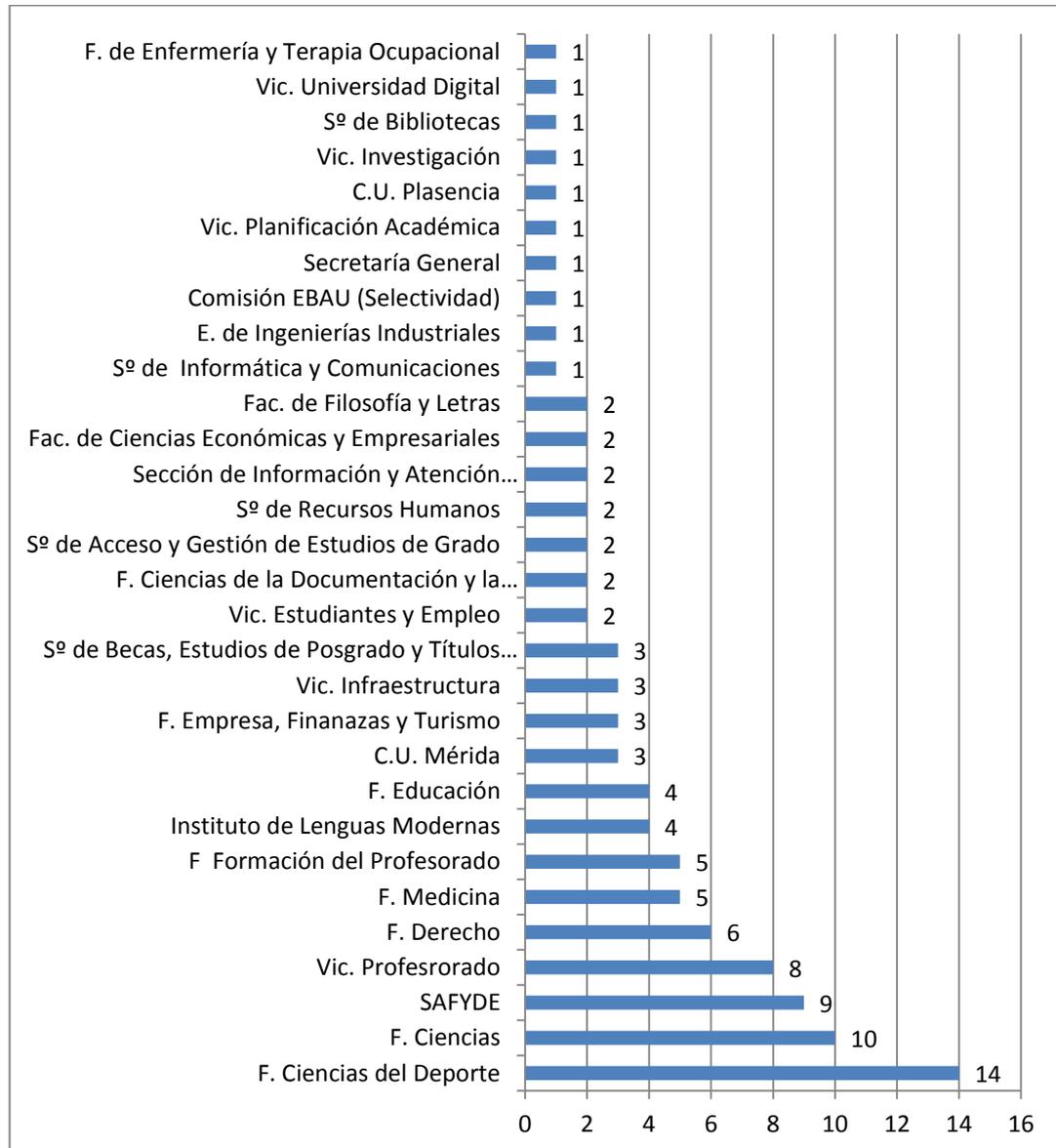


Figura 7. N° de quejas admitidas por unidad/centro/servicio/

Por último se expone el **resultado de las quejas admitidas a trámite:**

Han obtenido respuesta	67
No solicitaron respuesta	14

	INFORME DEL BUZÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES		
	Curso 2017/18	P/SO004_D003	

La unidad afectada no remitió la información solicitada (*)	24
Archivadas por no ampliar el usuario la información solicitada	5

(*) 8 Vicerrector de Profesorado; 2 Decano de Educación; 1 Administrador de Ciencias; 1 Director Servicio de Actividad Física y Deporte; 1 Director de Informática; 1 Servicio de Recursos Humanos; 1 Coordinador de la Comisión de Calidad de la Titulación Máster Universitario en Enseñanza de Español como Lengua Extranjera; 1 Administradora de Empresa, Finanzas y Turismo; 1 Adjunto al Rector, 1 Decano de Económicas, 1 Jefa de Servicio de Becas, Estudios de Posgrado y Títulos Propios; 1 Vicerrector de Estudiantes; 1 Decana de Deportes, 1 Administradora de Educación.

3.2.- ANÁLISIS DE LAS SUGERENCIAS RECIBIDAS

Se recibieron 33 mensajes de sugerencia de los cuales 15 han sido formulados por estudiantes, 4 por el profesorado, 3 por el personal de administración y servicios y 11 por personas ajenas a la Universidad. Todos fueron derivados a las unidades afectadas incluyendo los de carácter anónimo, teniendo en cuenta que la sugerencia es la única opción del formulario que permite el anonimato. Los motivos que han propiciado estos mensajes son de diversa índole: mejorar la climatización de la biblioteca central, poner espejo en cruce del campus de Badajoz, subsanar errores en página Web, etc.

3.3.- ANÁLISIS DE LAS FELICITACIONES RECIBIDAS

A lo largo del curso se registraron 27 mensajes de felicitación, 10 remitidos por estudiantes, 14 por el profesorado, 1 por personal de administración y servicios y 2 de personas ajenas a la comunidad universitaria. La mayoría de estas felicitaciones van destinadas a reconocer la labor bien hecha por personal de la UEx. Estos mensajes son redirigidos a las unidades afectadas y a los propios interesados.

3.4.- ANÁLISIS DE LAS CONSULTAS RECIBIDAS

De un total de 40 consultas recibidas 15 se enviaron a las correspondientes unidades para su respuesta, 11 fueron derivadas a la Sección de Información y Atención Administrativa (SIAA), 4 se remitieron al Portal de Empleo, y 10 fueron atendidas directamente por la UTEC. Los usuarios que utilizaron el buzón para realizar consultas fueron en su mayoría estudiantes.

	INFORME DEL BUZÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES		
	Curso 2017/18	P/SO004_D003	

4.- CONCLUSIONES.

- ✚ Durante el curso 2017/18 el alumnado es el colectivo que más ha utilizado el buzón habiendo formulado un 51% de las incidencias recibidas.
- ✚ Por segundo año consecutivo la actividad del buzón supera la cifra de doscientas incidencias, siendo en su mayoría (53%) **quejas** por diversos motivos reflejados en la figura 6. Respecto al curso anterior el número de quejas ha aumentado en un 14%.
- ✚ En cuanto a las causas que han originado el mayor número de quejas durante este curso de nuevo son las asociadas a *Problemas con infraestructuras*, con un total de 40 quejas admitidas a trámite. Especial mención merece en este apartado el elevado número de quejas que pesan sobre la Facultad de Ciencias del Deporte, 14 en total, y que han sido formuladas en su mayoría por los padres de niños que realizan cursos de natación en la piscina climatizada, descontentos con la temperatura del agua que encuentran bastante fría para los pequeños.
- ✚ Apenas ha crecido el número de **sugerencias**, dos más que el curso pasado que registró 31. En cambio, las **felicitaciones** han tenido un aumento considerable (44%) respecto al curso pasado.
- ✚ El número de consultas ha disminuido en un 40%, lo cual es un dato positivo teniendo en cuenta que existe un servicio específico para realizarlas (SIAA).

5.- PROPUESTAS DE MEJORAS

- ✚ Disponer de forma visible en la página Web dos iconos con enlace a formularios, uno del Buzón de Q/S/F -existía antes de la renovación del portal Web- y otro de Información para recoger las Consultas que gestiona la Sección de Información y Atención Administrativa. (SIAA). Con ello estaríamos orientando al usuario por el camino más rápido para ser atendido a la vez que evitaríamos el uso del primero para asuntos que competen al segundo.

	INFORME DEL BUZÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES		
	Curso 2017/18	P/SO004_D003	

- ✚ Suprimir del Proceso de Gestión del Buzón de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones la forma de respuesta a las quejas, donde dice que se dará traslado al usuario de la resolución adoptada por la Comisión de Q/S/F, ya que en la inmensa mayoría de las respuesta es suficiente el envío de la información que nos facilita la unidad afectada por la queja. La idea es que sea opcional, como realmente ocurre, y no taxativo.

ANEXO

Formulario de Quejas, Sugerencias y Felicidades

Formulario Quejas, Sugerencias y Felicidades (Los campos coloreados son obligatorios)

Colectivo al que pertenece

- Alumnado
- PDI
- PAS
- Otros

QUEJAS SUGERENCIAS FELICITACIONES

Datos Personales:

DNI:	<input type="text"/>	Apellido 1:	<input type="text"/>	Apellido 2:	<input type="text"/>	Nombre:	<input type="text"/>
Teléfono:	<input type="text"/>	Dirección:	<input type="text"/>	Cp:	<input type="text"/>	E-Mail:	<input type="text"/>
Localidad:	<input type="text"/>	Provincia:	<input type="text"/>				

Unidad, Servicio, centro, etc sobre el que versa la queja, la sugerencia o la felicitación

Explique el motivo de la queja, la sugerencia o la felicitación. (1000 caracteres máximo)