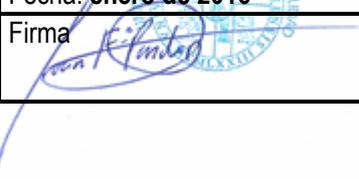
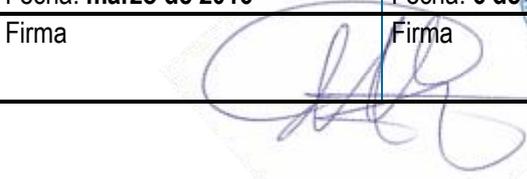


	<b>INFORME ANUAL DEL BUZÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES</b>	
	<b>AÑO 2015</b>	

# INFORME ANUAL DEL BUZÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES. AÑO 2015

Elaborado por: <b>UNIDAD TÉCNICA DE EVALUACIÓN Y CALIDAD</b>	Revisado por: <b>VICERRECTOR DE CALIDAD</b>	Aprobado por: <b>COMISIÓN DE CALIDAD</b>
Fecha: <b>enero de 2016</b>	Fecha: <b>marzo de 2016</b>	Fecha: <b>6 de abril de 2016</b>
Firma 	Firma 	Firma 

	<p style="text-align: center;"><b>INFORME ANUAL DEL BUZÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES</b></p> <hr/> <p style="text-align: center;"><b>AÑO 2015</b></p>	
---	--	---

## ÍNDICE

1.- INTRODUCCIÓN.....	3
2.- MATERIAL Y MÉTODOS.....	3
3.- ANÁLISIS DE DATOS.....	4
4.- CONCLUSIONES.....	9
5.- PROPUESTAS DE MEJORAS.....	10
ANEXO .....	11

	<b>INFORME ANUAL DEL BUZÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES</b>	
<b>AÑO 2015</b>		

## 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 esquina inferior derecha de la página Web institucional que lleva directamente al Formulario online (ver [Anexo](#)).

El presente documento es el cuarto informe que se realiza desde el comienzo de la actividad del Buzón y en él se muestran los datos referidos a las incidencias recogidas durante el año 2015.

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/Sugerencias/Felicitaciones
- Resultado de las incidencias

## 2.- MATERIAL Y MÉTODOS.

Los mensajes son almacenados en la carpeta de entrada del correo electrónico [buzongqs@unex.es](mailto:buzongqs@unex.es) y los datos son recogidos en una base de datos que contiene los siguientes campos:

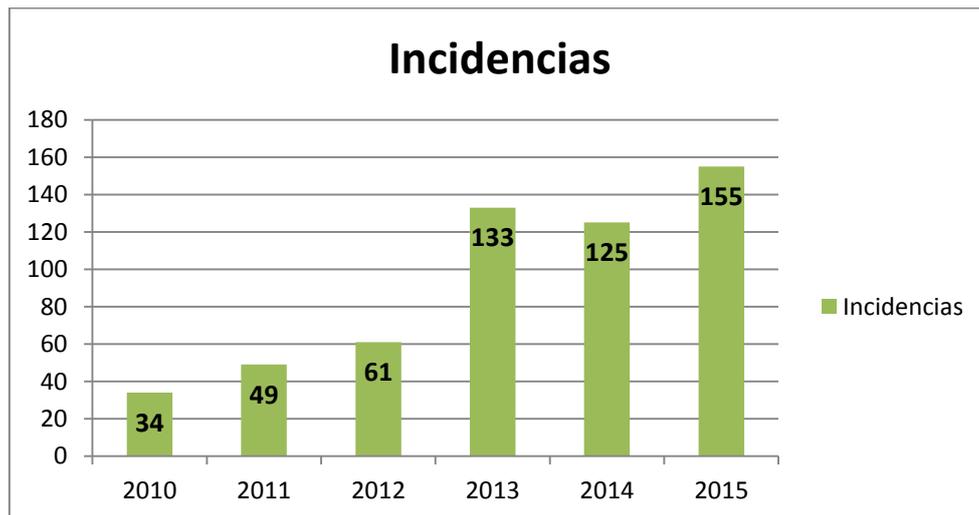
- ✓ Fecha de entrada
- ✓ Nombre y apellidos del usuario
- ✓ Unidad/Servicio/Centro afectado
- ✓ Tipo: Queja/Sugerencia/Felicitación/Consulta
- ✓ Colectivo: Alumnos/PDI/PAS/Otros
- ✓ Motivo del mensaje
- ✓ Resumen del contenido
- ✓ Reenviado: Si/No

- ✓ Órgano al que se remite
- ✓ Fecha de remisión
- ✓ Resultado: Respuesta/No solicita/Inadmisión/Archivo
- ✓ Fecha del resultado
- ✓ Aclaraciones

Haciendo uso de la base de datos de 2015 se han analizado los datos que se muestran en el siguiente apartado y que corresponden a un total de **155 incidencias**, teniendo en cuenta que se considera incidencia a cada tema distinto 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.

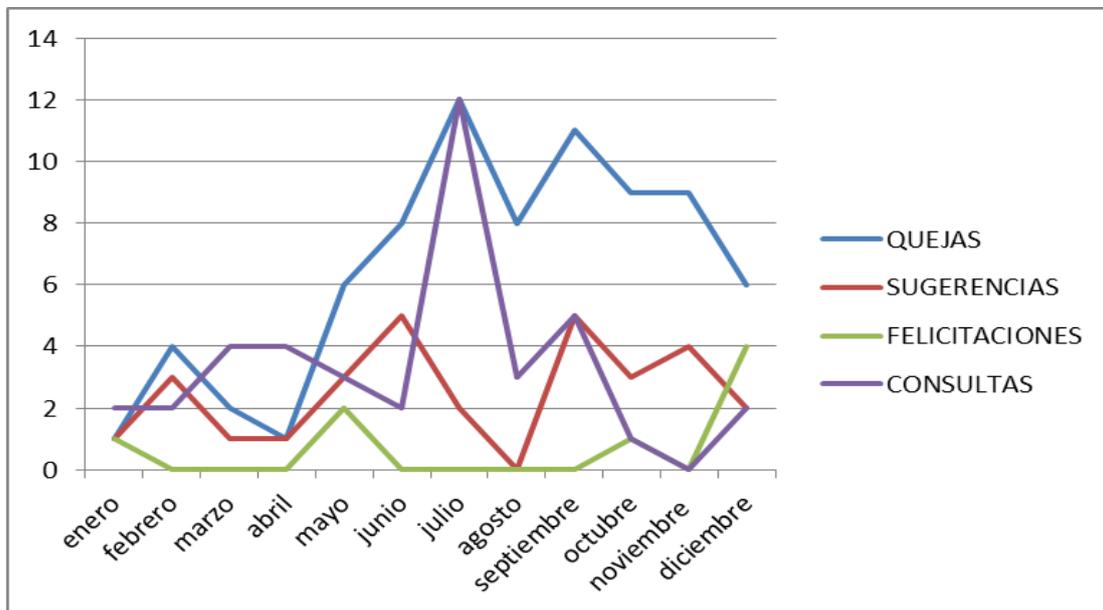


La tabla siguiente nos muestra, además, los tipos de incidencias registradas a lo largo de estos seis años de actividad del buzón.

Año	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
<b>2015</b>	<b>77</b>	<b>30</b>	<b>8</b>	<b>40</b>	<b>155</b>

Centrándonos en el año 2015, a la vista de los datos de la figura anterior, lo primero a destacar es el cambio de tendencia que se registró el pasado año en cuanto al número de incidencias recibidas con respecto al año anterior, siendo esta vez al alza. Se han incrementado las quejas y las sugerencias y se ha registrado un leve descenso del número de felicitaciones.

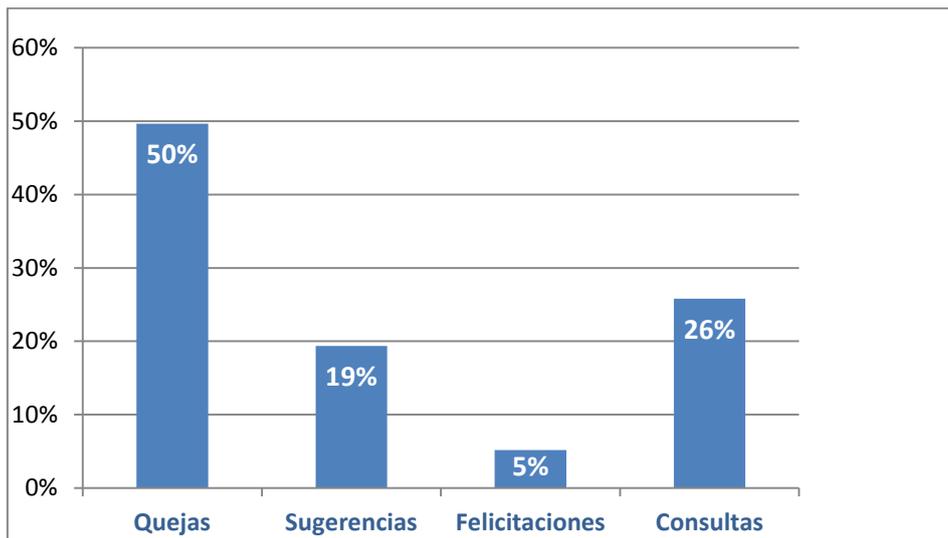
En el gráfico siguiente se indica la **actividad registrada en 2015** por tipo de incidencia y mes de entrada en el buzón.



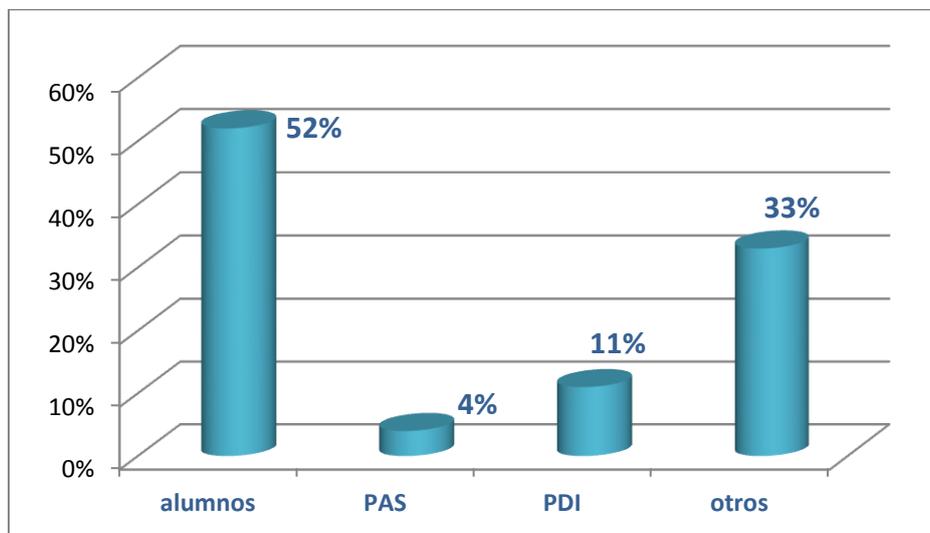
**Año 2015. Tipos de incidencias por meses**

En el registro mensual de incidencias destaca un incremento significativo del número de quejas durante el mes de julio, cuyos motivos veremos más adelante.

En términos de porcentaje, los siguientes gráficos nos muestran la actividad del buzón por tipos de incidencias recibidas y por colectivos usuarios del Buzón.



**Año 2015. Porcentajes de tipos de incidencias**

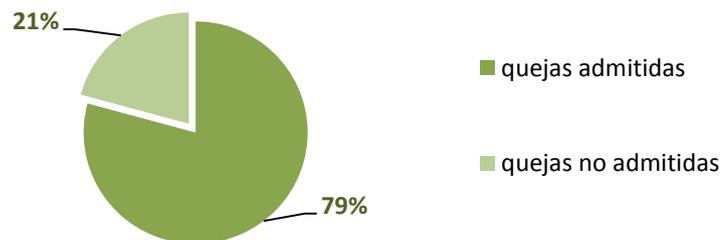


**Año 2015. Porcentajes de colectivos usuarios**

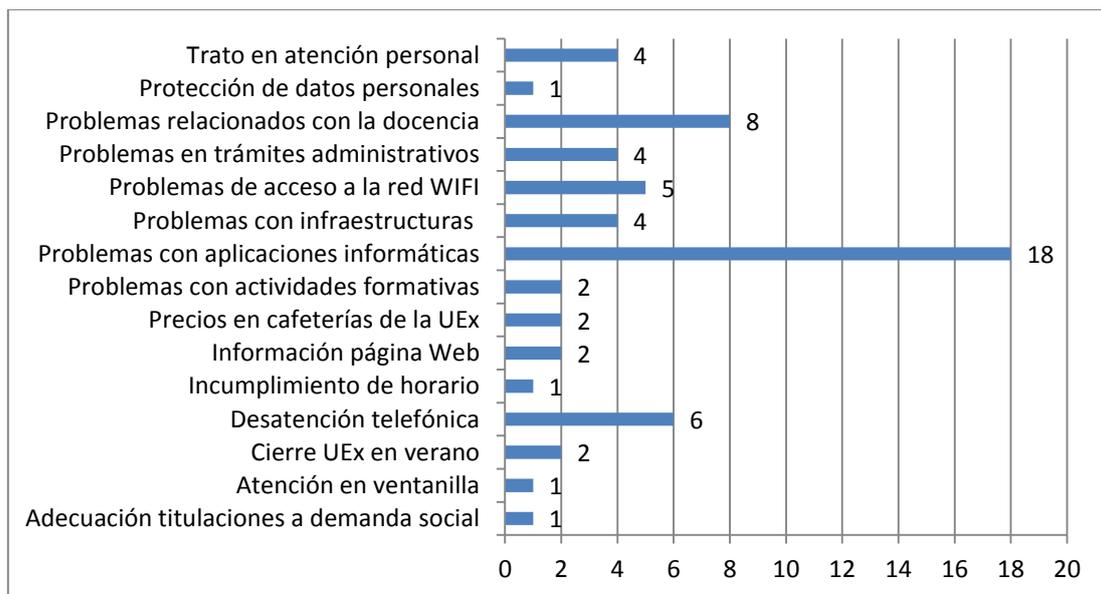
Del total de **155 incidencias** registradas, **80** corresponden a Alumnos, **6** fueron remitidas por el PAS y **17** por el PDI. En el apartado de otros usuarios, ajenos a la UEx, se registraron **52** incidencias.

### 3.1.- ANÁLISIS DE LAS QUEJAS RECIBIDAS

A lo largo de 2015 se recibieron **77 quejas**, **61** fueron admitidas a trámite. El principal motivo de inadmisión de las **16** restantes fue la existencia de un procedimiento específico de reclamación en cada caso.

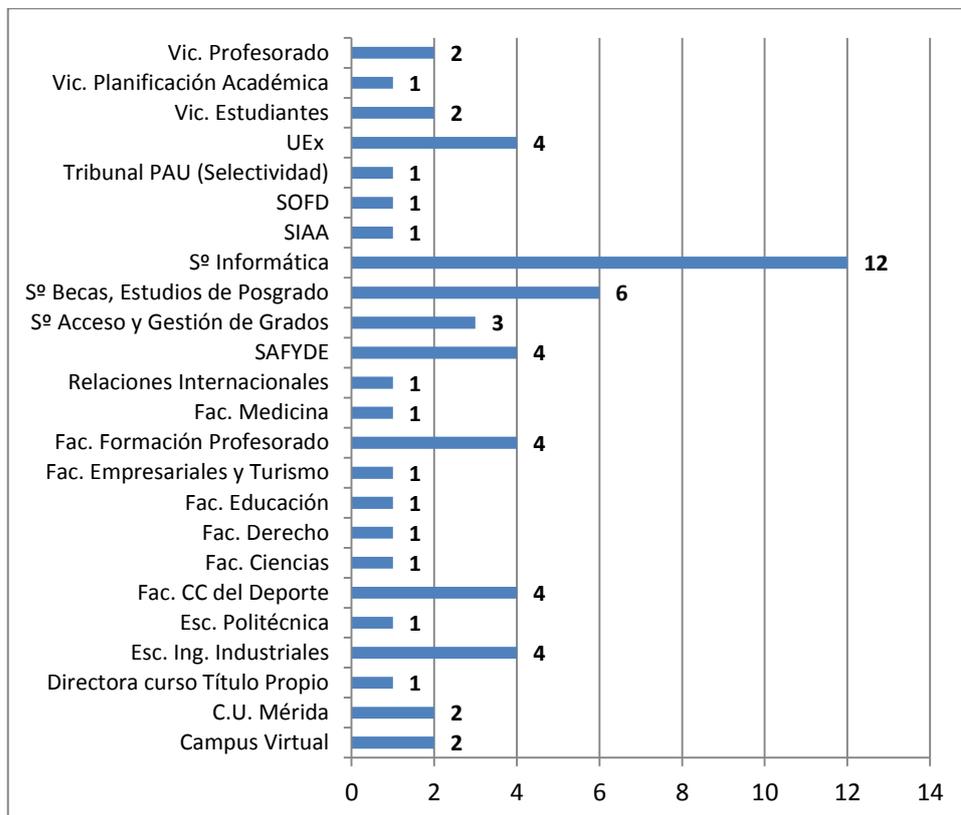


El siguiente gráfico recoge **los motivos** de las quejas admitidas a trámite.



#### **Año 2015. Motivos de las quejas admitidas**

Las Unidades, Centros y Servicios afectados por **quejas admitidas** en 2015 aparecen en el siguiente gráfico que muestra el número de quejas por cada Unidad/Centro/Servicio.



### Año 2015. Quejas admitidas por Unidad/Servicio/Centro

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

Han obtenido respuesta	42
No desearon recibir respuesta	13
La unidad/centro/servicio no ha enviado la información adicional (*)	6

(\*) 2 Vicerrectorado de Estudiantes, 2 Escuela de Ingenierías Industriales y 2 Servicio de Becas, Estudios de Posgrado y Títulos Propios.

	<b>INFORME ANUAL DEL BUZÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES</b>	
<b>AÑO 2015</b>		

### **3.2.- ANÁLISIS DE LAS SUGERENCIAS RECIBIDAS**

Se recibieron **30** mensajes de sugerencia de los cuales **11** formulados por alumnos, **8** por el profesorado, **2** por el PAS y **9** 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 si bien la mayoría sugieren mejoras relacionadas con las aplicaciones informáticas y los contenidos de la Web.

### **3.3.- ANÁLISIS DE LAS FELICITACIONES RECIBIDAS**

A lo largo del año se registraron **8** mensajes de felicitación, **3** de ellos expresaron su agradecimiento a sendos miembros del PAS por el trabajo realizado, otros **3** fueron para la labor de tres profesores y el resto felicitan a Centros (C.U. Mérida) y Servicios (Residencia V Centenario en Jarandilla de la Vera). Estos mensajes son redirigidos a las unidades afectadas y, en su caso, a los propios interesados.

## **4.- CONCLUSIONES.**

- El primer dato a resaltar es el cambio de tendencia en cuanto al número de incidencias con respecto al año pasado. En 2014 hubo un descenso con respecto al año anterior y en 2015 se ha registrado el mayor número de mensajes desde el inicio de la actividad del Buzón, hace seis años. Se ha incrementado el número de quejas y de sugerencias y ha descendido levemente el de felicitaciones (tabla pág. 5).
- Respecto al tipo de usuario del Buzón, el alumnado es el colectivo que más ha empleado este medio habiendo formulado un 52% de las incidencias recibidas (figura pág. 6).
- En el apartado de quejas, los motivos que más se han repetido en este año han sido: *Problemas relacionados con aplicaciones informáticas (18 quejas)*, *Problemas relacionados con la docencia (8 quejas)* y *Desatención telefónica (6 quejas)* (figura pág. 8).

	<b>INFORME ANUAL DEL BUZÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES</b>	
<b>AÑO 2015</b>		

## 5.- PROPUESTAS DE MEJORAS

- Modificar el Proceso de Gestión de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones para acortar los plazos de respuesta con el fin de adecuarlos a la legislación estatal en la materia. Se trataría de reducir en diez días los plazos de respuesta. Actualmente están en 20 días hábiles para que la unidad afectada por la queja remita la información adicional y el plazo de respuesta a la queja en 30 días hábiles.
- 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.

# ANEXO

Portal de la UEX - Bienven... Quejas, Sugerencias y Fel...  
uex31.unex.es:8080/QuejasSugerencias/

## Formulario de Quejas, Sugerencias y Felicidades

UNIVERSIDAD DE EXTREMADURA

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

Colectivo al que pertenece

- Alumnado
- PDI
- PAS
- Otros

QUEJAS  SUGERENCIAS  FELICITACIONES

**Datos Personales (NO SE ADMITEN QUEJAS/FELICITACIONES ANÓNIMAS. SE GARANTIZA LA CONFIDENCIALIDAD DE LOS DATOS PERSONALES)**

Los campos sombreados son obligatorios

Apellido 1:  Apellido 2:  Nombre:

Telefono:  Direccion:  Cp:

Localidad:  Provincia:  E-Mail:

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)

Enviar

VICERRECTORADO DE CALIDAD E INFRAESTRUCTURA 21/01/2015 09:25

Contacto Universidad de Extremadura Servicio de Informática

Windows taskbar: 9:28 21/01/2015