


	INFORME DEL BUZÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES		
	Curso 2018/19	P/SO004_D003	

INFORME DEL BUZÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES



Curso académico
2018/19

Elaborado por: Unidad Técnica de Evaluación y Calidad	Aprobado por: Vicerrectorado de Calidad y Estrategia
Fecha: 25 de noviembre de 2019	Fecha: 26 de noviembre de 2019
Firma: M ^a Jesús Sierra Folgado Directora de la U. T. de Evaluación y Calidad	Firma: Rosa María Pérez Utrero Vicerrectora de Calidad y Estrategia  

	INFORME DEL BUZÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES		
	Curso 2018/19	P/SO004_D003	

Contenido

1.-INTRODUCCIÓN.....	1
2.-MATERIAL Y MÉTODOS.....	2
3.- ANÁLISIS DE LOS DATOS.....	3
4.- CONCLUSIONES.....	10
5.- PROPUESTAS DE MEJORA.....	11
ANEXO.....	12

	INFORME DEL BUZÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES		
	Curso 2018/19	P/SO004_D003	

1.-INTRODUCCIÓN.

El Buzón de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones (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 2018 hasta final de agosto de 2019.

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.



	INFORME DEL BUZÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES		
	Curso 2018/19	P/SO004_D003	

2.-MATERIAL Y MÉTODOS.

Los mensajes son almacenados en la carpeta de entrada del correo electrónico buzongqs@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
- 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 2018/19 se han analizado los datos que se muestran en el siguiente apartado y que corresponden a un total de **306 comunicaciones**, teniendo en cuenta que se considera comunicación a cada tema planteado por un usuario concreto.

	INFORME DEL BUZÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES		
	Curso 2018/19	P/SO004_D003	

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.

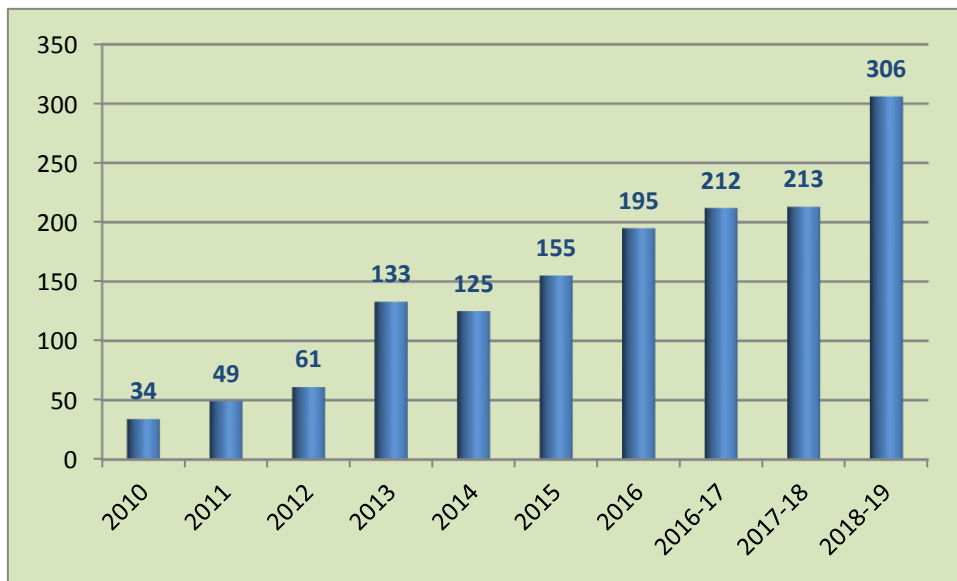


Figura 1: Total de incidencias por año/ curso académico

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

Año/curso	Quejas	Sugerencias	Felicitaciones	Consultas	Total
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
2018/19	206	49	26	25	306

Tabla 1

En el gráfico siguiente se agrupan los tipos de comunicación según el **mes de entrada** en el buzón.

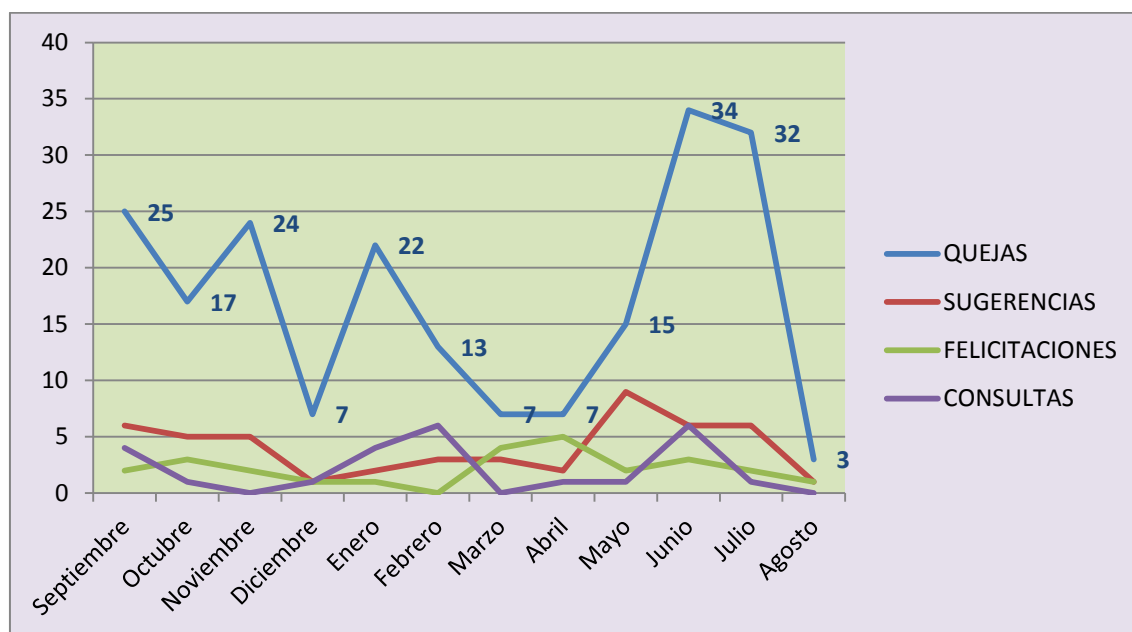




Figura 2: Registro mensual por tipo de actividad

	INFORME DEL BUZÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES		
	Curso 2018/19	P/SO004_D003	

En el registro mensual de comunicaciones se aprecia un incremento del número de quejas durante los meses de junio y julio según viene siendo habitual debido a los procesos de preinscripción y matrícula y un descenso en el mes de agosto por el período vacacional.

Los siguientes gráficos nos muestran la actividad del buzón por tipos de comunicaciones recibidas y por colectivos de usuarios en términos de porcentajes.

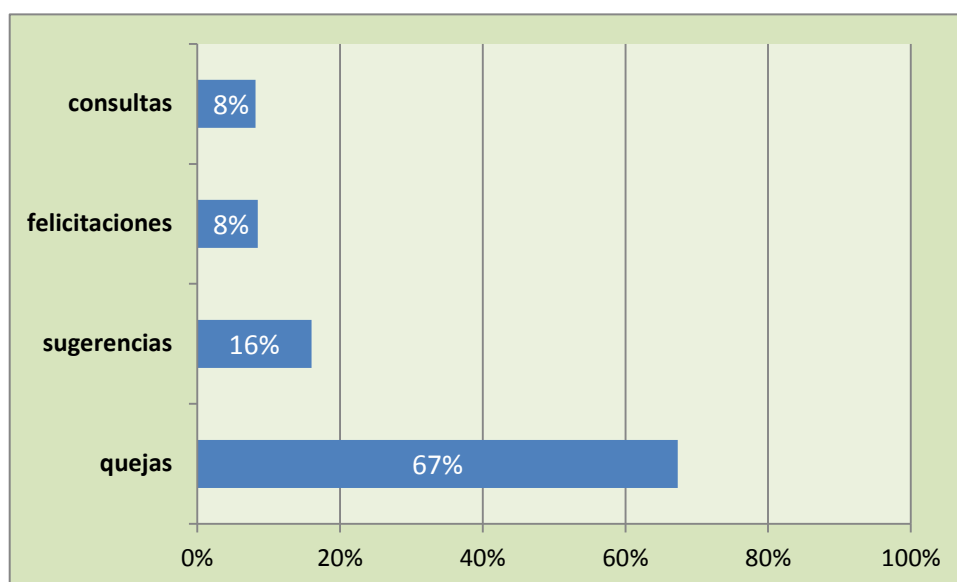


Figura 3: Actividad por tipo de comunicación

Del total de 306 comunicaciones registradas 140 corresponden a alumnos, 52 a profesores, 13 a PAS y 101 a otros.

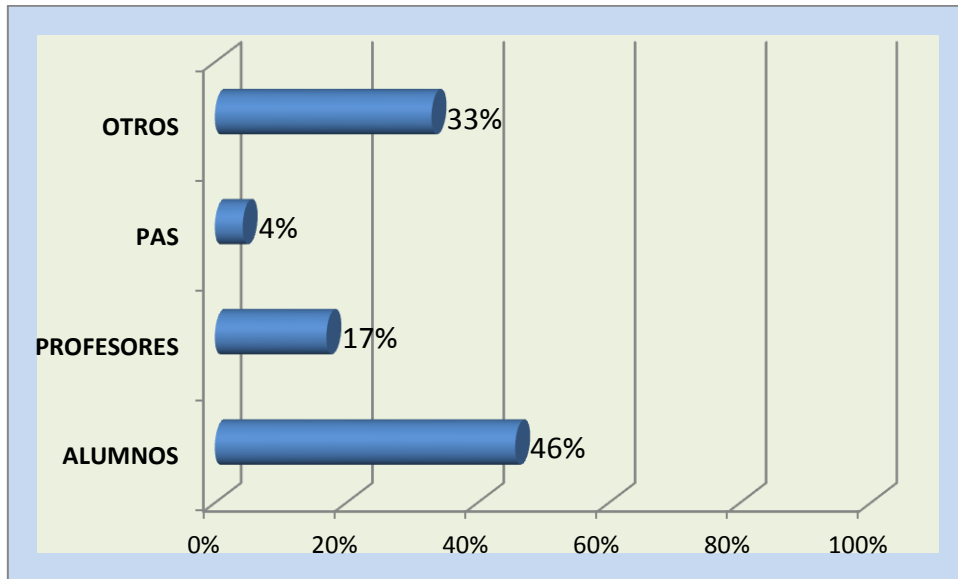


Figura 4: Actividad por colectivo de usuarios.

En la siguiente tabla se agrupan los tipos de comunicación por colectivos en datos absolutos.

	ALUMNOS	PROFESORES	PAS	OTROS
QUEJAS	110	24	8	64
SUGERENCIAS	17	7	4	21
FELICITACIONES	3	20	1	2
CONSULTAS	10	1	0	14
TOTAL	140	52	13	101

Tabla 2

En la siguiente tabla se agrupan los tipos de comunicación por colectivos en porcentajes. Observamos que el 53% de las quejas han sido comunicadas por alumnos, el 12% por profesores, el 4% por PAS y el 31% por otros.

	ALUMNOS	PROFESORES	PAS	OTROS
QUEJAS	53%	12%	4%	31%
SUGERENCIAS	35%	14%	8%	43%
FELICITACIONES	12%	77%	4%	8%
CONSULTAS	40%	4%	0%	56%

Tabla 3

3.1. ANÁLISIS DE LAS QUEJAS RECIBIDAS.

A lo largo del curso 2018/19 se han recibido un total de 206 quejas. Se admitieron a trámite 181. No se han admitido 25 por diversos motivos, entre los que destaca el hecho de que previamente no hubieran trasladado la incidencia al centro o servicio, como por ejemplo el envío de un correo a batusi@unex.es para cuestiones relacionadas con el servicio de Informática.

El siguiente gráfico recoge el motivo de las quejas admitidas.

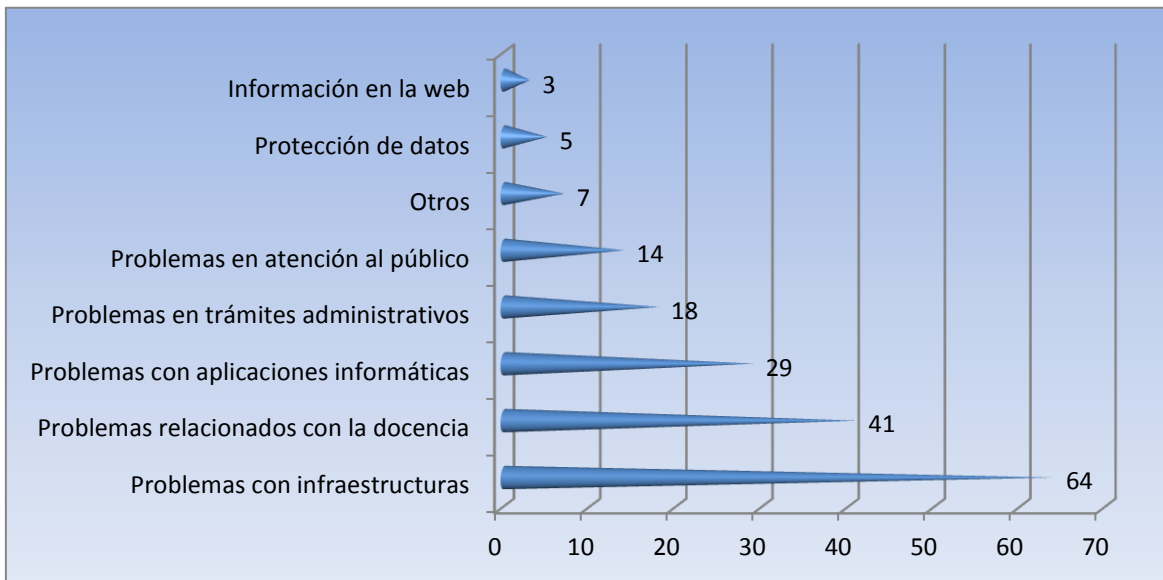




Figura 5: Motivo de quejas admitidas

La siguiente tabla muestra el número de quejas por unidad/centro/servicio afectado.



	INFORME DEL BUZÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES		
	Curso 2018/19	P/SO004_D003	

UNIDAD	NÚMERO DE QUEJAS
SAFYDE	54
SIUE	33
C.U. MÉRIDA	20
FAC. EDUCACION	13
FAC. CIENCIAS	10
FAC. EMPRESA, FINANZAS Y TURISMO	5
FAC. FORMACIÓN PROFESORADO	4
SERV. BIBLIOTECAS	4
UTEC	4
SIAA	3
FAC. CC. ECON EMPRESARIALES	3
FAC. FILOSOFÍA Y LETRAS	3
FAC. MEDICINA	3
C.U. PLASENCIA	2
E. POLITECNICA	2
FAC. DERECHO	2
SERV.BECAS, POSGRADO Y TÍTULOS PROPIOS	2
UTOM	2
VIC. ECONOMÍA	2
VIC. RELACIONES INSTIT. E INTERNACIO.	2
ESC. ING. INDUSTRIALES	1
FAC. CC. DOCUM Y COMUNICACIÓN	1
FAC. ENFERMERIA Y TERAPIA OCUPACIONAL	1
FAC. VETERINARIA	1
GABINETE JURÍDICO	1
VIC. PROFESORADO	1
VIC. DE CALIDAD	1
VIC. ESTUDIANTES, EMPLEO Y MOVILIDAD	1

Tabla 4: Número de quejas admitidas por unidad/servicio/centro

3.2. ANÁLISIS DE LAS SUGERENCIAS RECIBIDAS

Se recibieron 49 mensajes de sugerencia de los cuales 17 han sido formulados por estudiantes, 7 por el profesorado, 4 por el personal de administración y servicios y 21 por personas ajenas a la Universidad. Todos fueron derivados a las unidades afectadas.



	INFORME DEL BUZÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES		
	Curso 2018/19	P/SO004_D003	

3.3.- ANÁLISIS DE LAS FELICITACIONES RECIBIDAS

A lo largo del curso se registraron 26 mensajes de felicitación, 3 remitidos por estudiantes, 20 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 realizada por trabajadores 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 26 consultas recibidas, 10 fueron remitidas por estudiantes, 1 por profesores y 14 por personal ajeno a la Universidad. Fueron derivadas a las unidades y servicios correspondientes.

	INFORME DEL BUZÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES		
	Curso 2018/19	P/SO004_D003	

4.- CONCLUSIONES



- Durante el curso 2018/19 el alumnado fue el colectivo que más ha utilizado el buzón habiendo formulado un 46% de las comunicaciones recibidas.
- La actividad del buzón supera en el curso 2018/19 las 300 comunicaciones siendo en su mayoría (67%) quejas por diversos motivos reflejados en la figura 5. Respecto al curso anterior el número de quejas ha aumentado en un 82%.
- 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 64 quejas admitidas a trámite. Especial mención merece en este apartado el elevado número de quejas que pesan sobre SAFYDE, 54 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 y con el estado de las instalaciones.
- Ha crecido el número de sugerencias, 46 respecto a 33 que se registraron el curso pasado. Las felicitaciones han pasado de 27 en el curso 2017/9 a 26 en el curso 2018/19.
- El número de consultas ha disminuido en un 38% pasando de 40 en el curso 2017/18 a 25 en el curso 2018/19 lo cual es un dato positivo teniendo en cuenta que existe un servicio específico para realizarlas (SIAA).

	INFORME DEL BUZÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES		
	Curso 2018/19	P/SO004_D003	

5.- PROPUESTAS DE MEJORA

RELACIONADAS CON EL FORMULARIO:

- ✓ En la casilla en la que los usuarios del buzón deben poner la unidad a la que va dirigida la comunicación, para la mejora del análisis estadístico de los datos, sería recomendable que apareciera una lista desplegable ordenada alfabéticamente en la que los usuarios, en vez de escribir la respuesta, pudieran elegir la unidad.
- ✓ Podría aparecer otra casilla que fuese rellenada con la ayuda de una lista desplegable que indicara el motivo de la comunicación. En el desplegable aparecerían unas opciones típicas sobre el motivo de la comunicación (información web, infraestructuras otros, etc). Esto ayudaría a clasificar los motivos de las comunicaciones para su posterior análisis estadístico y también ayudaría a los usuarios en el uso del buzón.

	INFORME DEL BUZÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES		
	Curso 2018/19	P/SO004_D003	

ANEXO

ues3Lunes.es/9792/Quejas/Sugerencias/

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:

Apellido 1: Apellido 2: Nombre:

Telefono: Dirección: Cpi:

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)