

	INFORME DEL BUZÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES		
	Curso 2019/20	P/SO004_D003	

INFORME DEL BUZÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

Curso académico
2019/20

Elaborado por: JUAN JOSÉ CLAVERO SÁNCHEZ Gestor de Calidad UTEC	Revisado por: M^a JESÚS SIERRA FOLGADO Directora de UTEC	Aprobado por: ROSA PÉREZ UTRERO Vicerrectora de Calidad y Estrategia
Firma 	Firma 	Firma 

	INFORME DEL BUZÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES		
	Curso 2019/20	P/SO004_D003	

CONTENIDO

1.-INTRODUCCIÓN.....	3
2.-MATERIAL Y MÉTODOS.....	3
3.- ANÁLISIS DE LOS DATOS.....	4
4.- CONCLUSIONES.....	11
5.- PROPUESTAS DE MEJORA	12
ANEXO.....	13

	INFORME DEL BUZÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES		
	Curso 2019/20	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).

Este informe 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 2019 hasta el final de agosto de 2020. Los datos analizados han sido los siguientes:

- Tipo de incidencia: Queja, Sugerencia, Felicitación o Consulta
- Colectivo de pertenencia de los usuarios (Alumnado, 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 buzons@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: Alumnado/PDI/PAS/Otros
- Motivo del mensaje

	INFORME DEL BUZÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES		
	Curso 2019/20	P/SO004_D003	

- 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

(*) Se incorpora también el texto íntegro de la comunicación

A partir de la hoja de cálculo Excel correspondiente al curso 2019/20 se han analizado los datos que se muestran en el siguiente apartado y que corresponden a un total de **261 comunicaciones**, teniendo en cuenta que se considera comunicación 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.

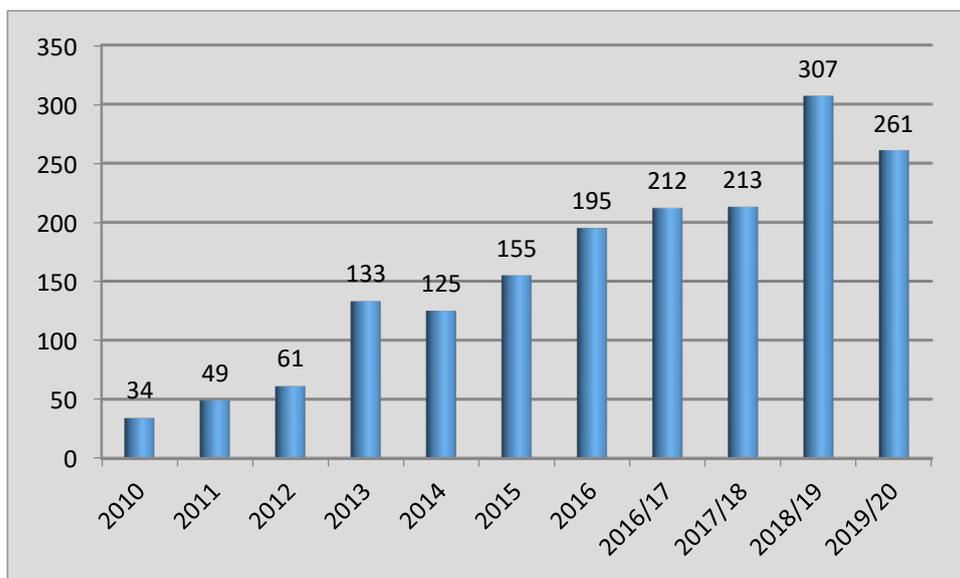


Figura 1: Total de incidencias por año/ curso académico (*)

*A partir del año 2016 el recuento de datos se realiza por cursos académicos.

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

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
2018/19	206	49	26	25	306
2019/20	167	53	21	20	261

Tabla 1: actividad anual por tipo de incidencia.

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

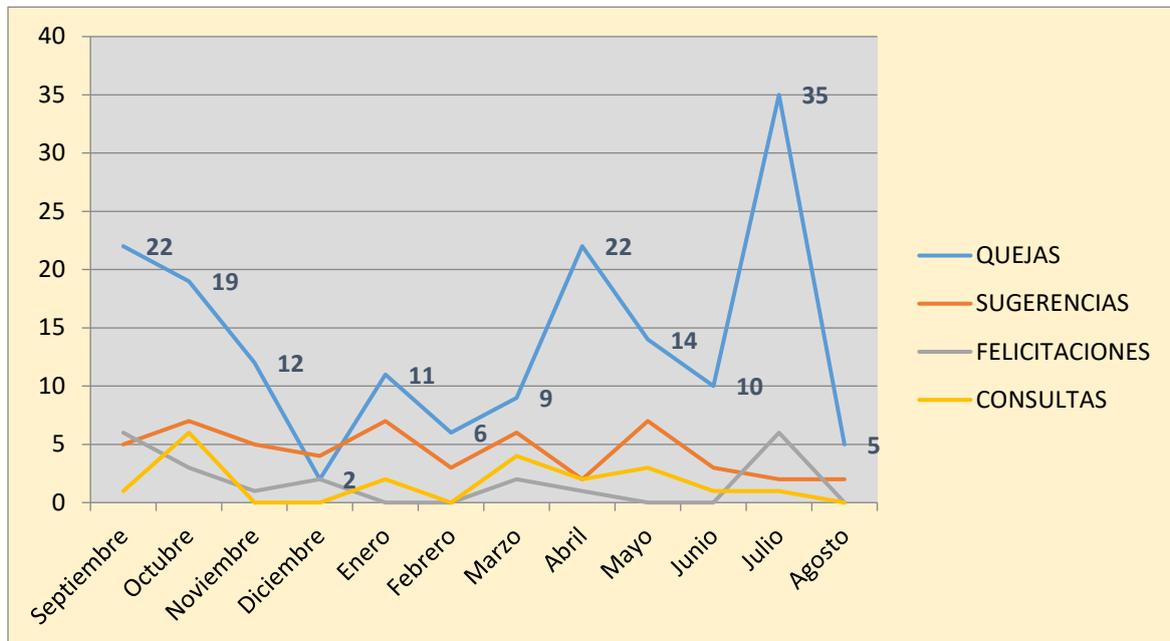


Figura 2: actividad mensual por tipo de incidencia.

En el registro mensual de comunicaciones 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, 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.

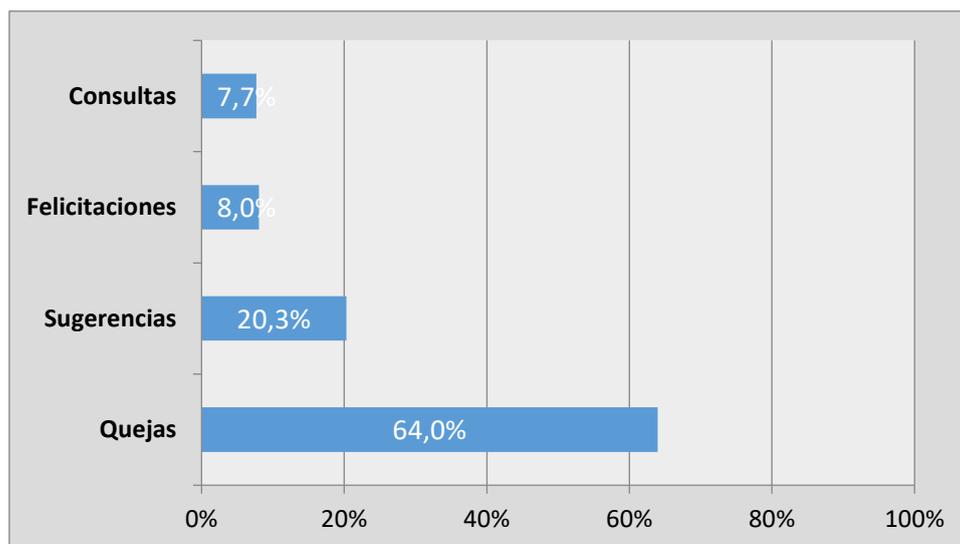


Figura 3: Actividad por tipo de comunicación

Del total de 261 comunicaciones registradas 149 corresponden a estudiantes, 21 a profesores, 13 a PAS y 78 a otros grupos de interés ajenos a la UEx.

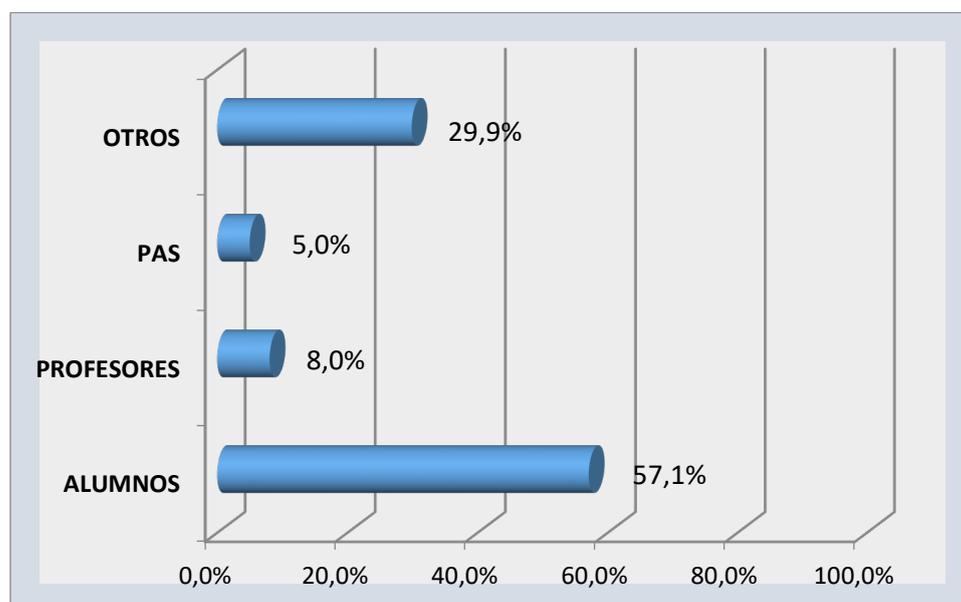


Figura 4: Actividad por colectivo de usuarios.

	INFORME DEL BUZÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES		
	Curso 2019/20	P/SO004_D003	

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

	Estudiantes	Profesorado	PAS	Otros
QUEJAS	102	10	7	48
SUGERENCIAS	20	10	4	19
FELICITACIONES	15	1	0	5
CONSULTAS	12	0	2	6
TOTAL	149	21	13	78

Tabla 2: tipo de incidencia por colectivo de usuarios

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

	Estudiantes	Profesorado	PAS	Otros
QUEJAS	61,1%	6,0%	4,2%	28,7%
SUGERENCIAS	37,7%	18,9%	7,5%	35,8%
FELICITACIONES	71,4%	4,8%	0,0%	23,8%
CONSULTAS	60,0%	0,0%	10,0%	30,0%

Tabla 3: tipo de incidencias por colectivo de usuarios en porcentajes

Observamos que son los estudiantes quienes interponen la gran mayoría de las quejas, seguidos por otros colectivos ajenos a la UEx, con muy pocas interpuestas por profesores y PAS.

Un patrón similar sucede con las sugerencias, con menor participación por parte de los estudiantes y mayor por parte del PAS.

Vemos que son los profesores quienes realizan la mayoría de las felicitaciones, seguidos de los estudiantes en menor medida.

Son los estudiantes quienes hacen la mayoría de las consultas, seguidos por otros colectivos ajenos a la UEx.

3.1. ANÁLISIS DE LAS QUEJAS RECIBIDAS.

A lo largo del curso 2019/20 se han recibido un total de 167 quejas. Se admitieron a trámite 129. No se han admitido 38 por diversos motivos, en su mayor parte por tratarse de pequeñas incidencias de las que no se infiere un mal funcionamiento organizativo de la UEx. De las quejas admitidas a trámite, 2 fueron archivadas por no ampliar el usuario la información solicitada.

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

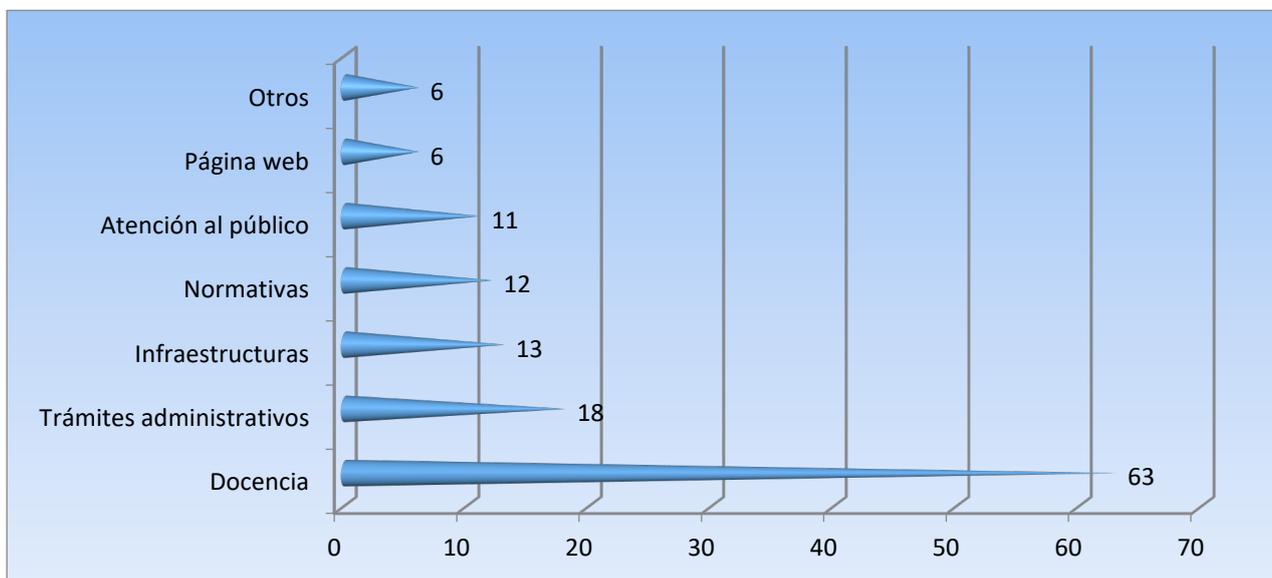


Figura 5: Motivos de las quejas admitidas (*)

Observamos que la mayoría de las quejas se deben a problemas relacionados con la docencia. En esta categoría se han englobado muchas quejas por la falta de impartición de clases de manera virtual o el tipo de recursos proporcionados para esta docencia online, así como otras que mostraban el desacuerdo con el retraso de los exámenes y la forma de realización de los mismos.

(*) El listado completo de las comunicaciones presentadas a través del buzón está recogido en una hoja de datos de Excel en la que, además de los campos recogidos en el apartado 2, se ha incluido el texto íntegro de la queja.

	INFORME DEL BUZÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES		
	Curso 2019/20	P/SO004_D003	

La siguiente tabla muestra el número de quejas por Unidad/Centro/Servicio afectado.

UNIDAD/CENTRO/SERVICIO	QUEJAS
Docencia y Personal Docente*	27
Universidad**	17
Facultad de Ciencias del Deporte	17
Servicio Acceso y Gestión de Estudios de Grado	8
Vicerrectorado de Estudiantes, Empleo y Movilidad	7
Centro Universitario de Mérida	5
Escuela Politécnica	5
Facultad de Ciencias	4
Facultad de Educación	4
Facultad de Formación del Profesorado	4
Servicio de Becas, Estudios de Posgrado y Tít. Propios	3
Servicio de Informática y Comunicaciones	3
Facultad de Empresa, Finanzas y Turismo	2
Facultad de Medicina	2
Facultad de Veterinaria	2
Servicio de Actividad Física y del Deporte	2
Servicio de Bibliotecas	2
Unidad Técnica de Obras y Mantenimiento	2
Vicerrectorado de Extensión Universitaria	2
Vicerrectorado de Profesorado	2
Vicerrectorado de Transformación Digital	2
Centro Universitario Santa Ana	1
Escuela de Ingenierías Industriales	1
Facultad de Ciencias de la Documentación y la Comun.	1
Facultad de Derecho	1
Facultad de Enfermería y Terapia Ocupacional	1
Sección de Información y Atención Administrativa	1
Vicerrectorado de Planificación Académica	1

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

(*) En la categoría “Docencia y Personal Docente” se han incluido quejas relacionadas con la impartición de la docencia por parte de algunos profesores, los recursos proporcionados por los mismos, los métodos de evaluación utilizados, reclamaciones de exámenes, etc. Todas estas cuestiones se circunscriben a la labor realizada por el profesor o los profesores de una asignatura concreta, dándose habitualmente el caso de que varios alumnos interponen quejas idénticas o muy parecidas sobre el mismo profesor o profesores, por lo que el número de quejas presentadas es muy superior al número de casos planteados, que son un total de 10.

(**) En la categoría “Universidad” se han incluido una serie de quejas que no se ha considerado oportuno asignar a ninguna Unidad/Centro/Servicio concreto, bien por ser muy genéricas o bien por considerarse que la responsabilidad sobre el tema planteado concierne al conjunto de la Universidad como institución. Muchas de

	INFORME DEL BUZÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES		
	Curso 2019/20	P/SO004_D003	

ellas tienen relación con la situación sobrevenida a consecuencia de la pandemia de Covid-19, que obligó a adoptar una serie de medidas excepcionales como la impartición de clases de manera virtual, el aplazamiento de exámenes, la realización de exámenes online, etc.

Por último se expone el **resultado de las 129 quejas admitidas a trámite**:

Han obtenido respuesta	87
El usuario no solicita respuesta	18
La unidad afectada no remitió la información solicitada(*)	22
Archivadas por no ampliar el usuario la información solicitada	2

Tabla 5: resultado de quejas admitidas

(*) En estos casos no se ha remitido al buzón la información solicitada o bien no se ha confirmado si la respuesta a la queja se ha realizado por otro canal de comunicación. Esta circunstancia ha ocurrido en los siguientes Unidades/Centros/Servicios en las ocasiones indicadas entre paréntesis:

Universidad (4), Servicio de Acceso y Gestión de Estudios de Grado (4), Centro Universitario de Mérida (3), Servicio de Becas, Estudios de Posgrado y Títulos Propios (3), Escuela Politécnica (2), Facultad de Educación (1), Facultad de Formación del Profesorado (1), Vicerrectorado de Profesorado (1), Unidad Técnica de Obras y Mantenimiento (1), Servicio de Informática y Comunicaciones (1), Facultad de Ciencias (1)

3.2. ANÁLISIS DE LAS SUGERENCIAS RECIBIDAS.

Se han recibido un total de 53 mensajes de sugerencia, de los cuales 20 han sido formulados por estudiantes, 10 por el profesorado, 4 por el PAS y 19 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: actualización de información en la página web, frío en las clases o en la biblioteca, medidas a adoptar para afrontar la situación generada por la pandemia de Covid-19, problemas para descargar la tarjeta de acceso (EBAU), etc.

	INFORME DEL BUZÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES		
	Curso 2019/20	P/SO004_D003	

3.3. ANÁLISIS DE LAS FELICITACIONES RECIBIDAS.

A lo largo del curso se registraron 21 mensajes de felicitación, 15 remitidos por estudiantes, 1 por el profesorado y 5 de personas ajenas a la comunidad universitaria. La mayoría de estas felicitaciones van destinadas a reconocer la labor realizada 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 las comunicaciones recibidas, 20 se han calificado como consultas que o bien se enviaron a las correspondientes unidades para su respuesta, o bien fueron derivadas a la Sección de Información y Atención Administrativa (SIAA), o fueron atendidas directamente por la UTEC. Las consultas las realizaron en su mayoría los estudiantes, 12 en total, otras 6 las remitieron personas ajenas a la Universidad y 2 fueron enviadas por miembros del PAS.

4.- CONCLUSIONES

- Durante el curso 2019/20 el alumnado es el colectivo que más ha utilizado el buzón habiendo formulado un 57% de las comunicaciones recibidas.
- La actividad del buzón supera por cuarto curso académico consecutivo las 200 comunicaciones (261 en total), siendo en su mayoría (64%) quejas por diversos motivos reflejados en la figura 5. Respecto al curso anterior el número de quejas ha disminuido casi un 19%.
- Las causas que han originado el mayor número de quejas durante este curso son las asociadas a problemas relacionados con la docencia, con un total de 63 quejas admitidas a trámite. En esta categoría se encuentran muchas quejas por la falta de impartición de clases de manera virtual o los recursos facilitados para esta docencia online, y otras en la que se muestra el desacuerdo con el retraso de los exámenes y la forma de realización de los mismos.
- El número de sugerencias aumenta ligeramente, 53 respecto a 49 que se registraron el curso pasado.
- El número de felicitaciones desciende ligeramente, de 26 en el curso anterior a 21 en el actual.
- El número de consultas ha disminuido un 20%, pasando de 25 en el curso 2018/19 a 20 en el

	INFORME DEL BUZÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES		
	Curso 2019/20	P/SO004_D003	

curso 2019/20 lo cual es un dato positivo teniendo en cuenta que existe un servicio específico para realizarlas (SIAA).

5.- PROPUESTAS DE MEJORA

- El sistema de gestión del buzón a través de la aplicación de correo electrónico Zimbra seguramente es un método ágil de cara a dar respuesta a las mismas, pero ralentiza enormemente la recogida de los datos globales necesarios para la elaboración del archivo Excel de análisis estadístico y de este informe anual, ya que estos datos hay que mecanizarlos manualmente.

Se podrían modificar las características técnicas del cuestionario online, de forma que siguiese volcando los datos en la cuenta de email de Zimbra por una parte, y por otra generase automáticamente un archivo Excel con los datos introducidos por los usuarios al realizar las comunicaciones. De esta manera se facilitaría también el seguimiento de las incidencias y la introducción del resto de datos necesarios, puesto que podrían irse anotando los trámites y reenvíos conforme éstos se realizan en sucesivas columnas de esa tabla autogenerada en Excel.

- Además de las casillas desplegadas propuestas en el informe del curso anterior para facilitar la cumplimentación del cuestionario, también se podría introducir un comentario en la parte superior del mismo indicando que si lo que el usuario quiere es simplemente realizar una consulta puede dirigirse para ello al SIAA, y que éste es el canal más adecuado para tramitar solicitudes de información, consultas, etc. Incluso se podría incluir aquí un enlace a su página web o directamente al propio formulario de contacto del SIAA.
- Se podría contactar con los distintos Centros/Servicios/Unidades para intentar minimizar el número de incidencias que quedan sin cerrar debido a que no se ha enviado la información solicitada. Se trataría de incidir en que, aún en los casos en los que las quejas no han podido responderse, se tramite una comunicación al buzón para que quede constancia de ello y la queja pueda cerrarse como “no resuelta”. De esta forma, una acumulación de este tipo de quejas “no resueltas” por motivos concretos podrían revelarnos cuestiones en las que necesitemos mejorar.

ANEXO.

Formulario de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones

Enlace web: <https://uex30.unex.es/QuejasSugerencias/>