


	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO DEL BUZÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS DE LA UEx. CURSO 2010/2012</b>		
	<b>EDICIÓN: 2ª</b>		

# INFORME DE SEGUIMIENTO DEL BUZÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS DE LA UEx



## PERIODO OCT/2010 – OCT/2012

<b>Elaborado por:</b> Unidad Técnica de Evaluación y Calidad (UTEC) 	<b>Revisado por:</b> Director Unidad Técnica de Evaluación y Calidad (UTEC) 	<b>Aprobado por:</b> Comisión Garantía Calidad de la UEx 
Fecha: 25/10/2012	Fecha: 25/10/2012	Fecha: 15/3/2013
Firma:	Firma:	Firma:

	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO DEL BUZÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS DE LA UEx. CURSO 2010/2012</b>		
	<b>EDICIÓN: 2ª</b>		

## ÍNDICE

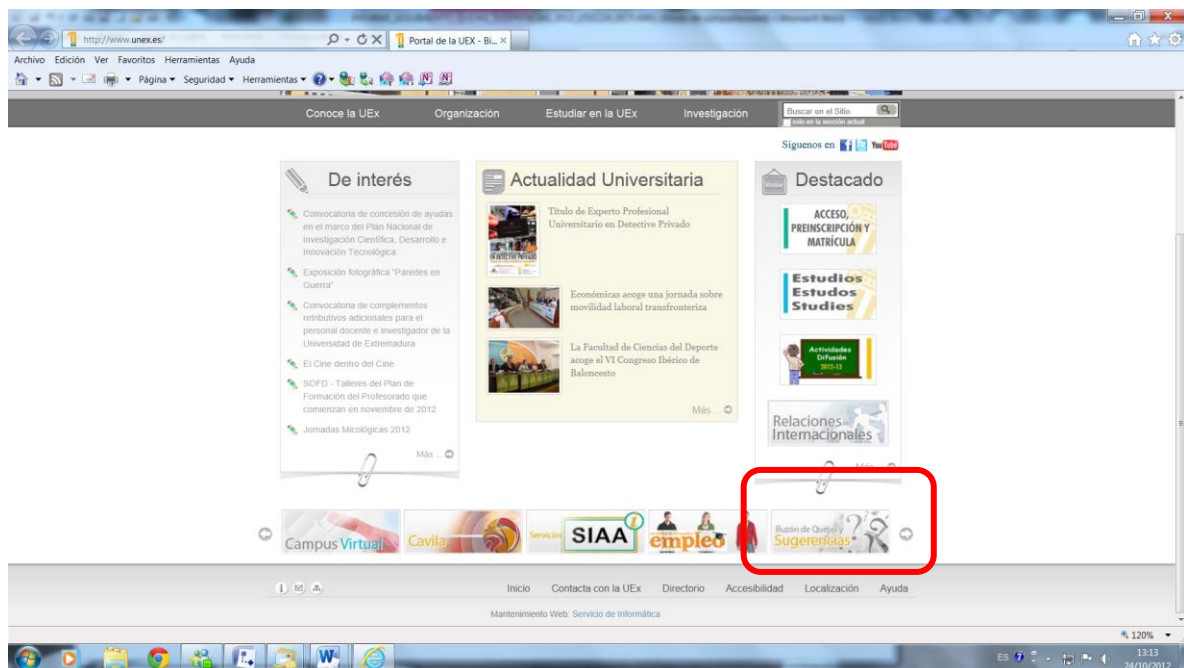
1.- INTRODUCCIÓN.....	3
2.- DATOS TOTALES.....	5
3.- REPRESENTACIÓN GRÁFICA Y TABLAS DE RESULTADOS .....	6
4.- CONCLUSIONES.....	6
5.- PLAN DE MEJORAS.....	14

	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO DEL BUZÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS DE LA UEx. CURSO 2010/2012</b>		
	<b>EDICIÓN: 2ª</b>		

## 1.- INTRODUCCIÓN.

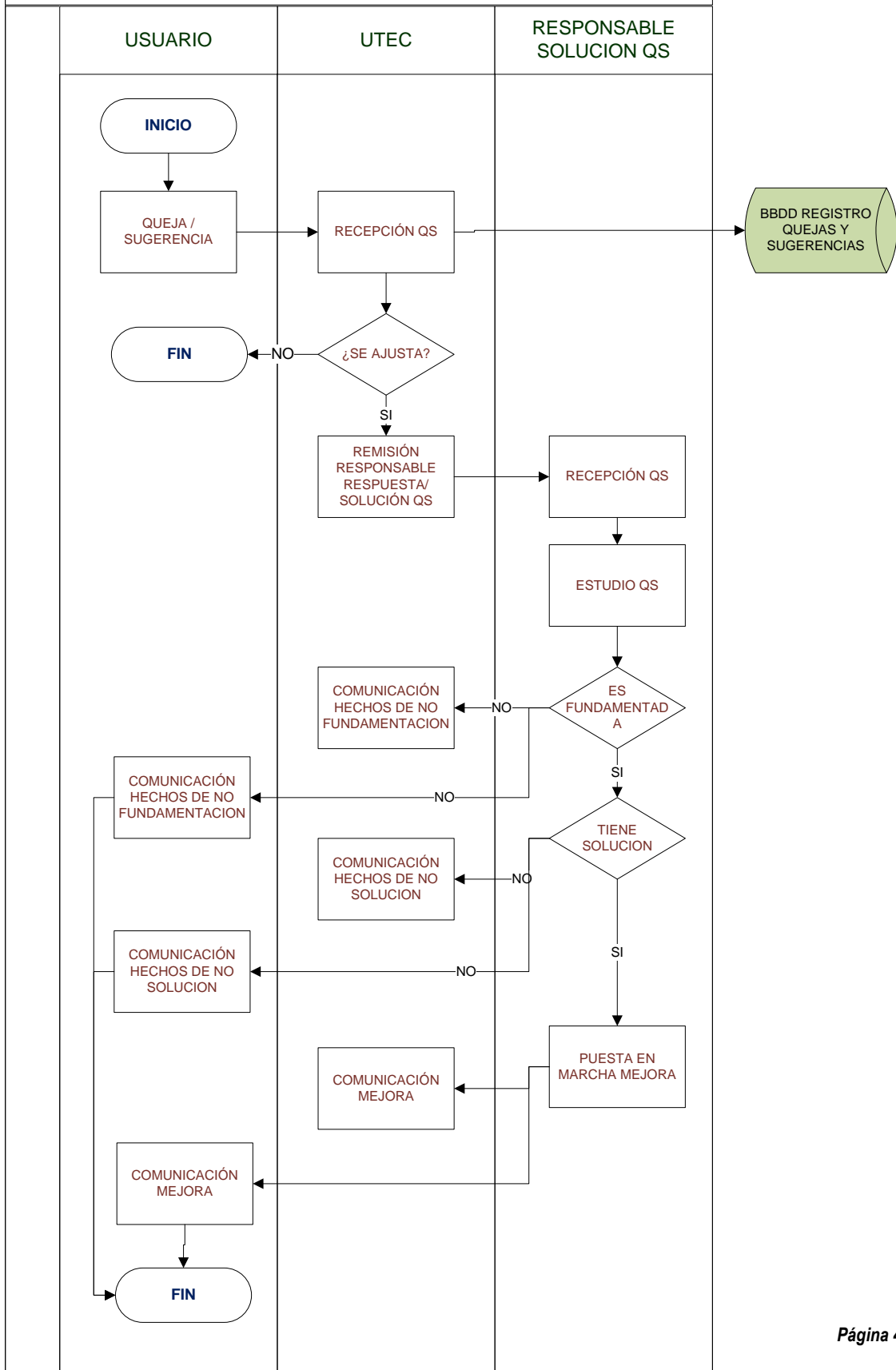
El presente documento es el segundo **informe de seguimiento del buzón de quejas y sugerencias de la UEx**, que se realiza 24 meses después del primero (octubre de 2010) y en el que se mostrarán datos de las incidencias recogidas en ese periodo en el citado buzón. Este se encuentra a disposición de todos los usuarios (internos y externos) de la Universidad de Extremadura a través de un enlace en la página principal de la web de la misma.

<http://uex21.unex.es:8080/QuejasSugerencias/QuejasSugerencias.jsp>



Desde la Unidad técnica de evaluación y Calidad (UTEC), que es el órgano gestor de las quejas y sugerencias que se reciben, se remite cada una de ellas al responsable o responsables de su resolución. El procedimiento que se sigue para la tramitación de una queja o sugerencia es el que se indica en el siguiente flujograma:

PROCEDIMIENTO DE TRAMITACION DE QUEJAS Y SUGERENCIAS



En este informe se incluyen una representación gráfica del análisis de los datos y unas tablas de distribución porcentual y total de los mismos. Los campos analizados han sido los siguientes:

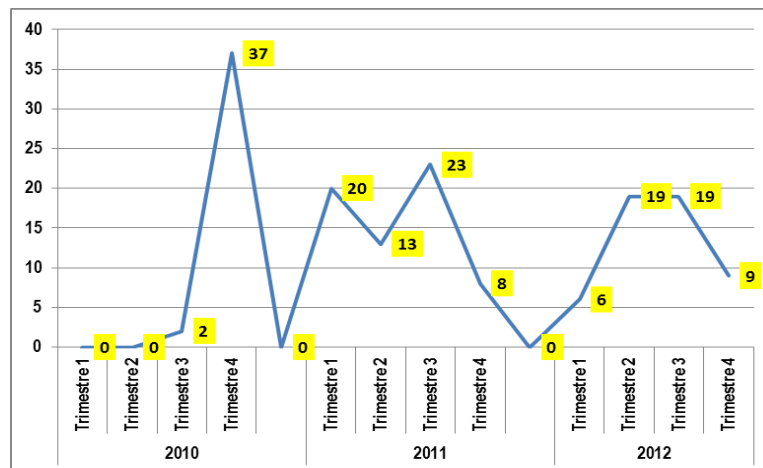
- Tipo de entrada (queja, sugerencia o consulta)<sup>1</sup>
- Colectivo al que pertenecen quienes realizan las quejas o sugerencias (Alumnos, PDI, PAS, Otros)
- ¿Se ha reenviado la queja o sugerencia a la persona u organismo responsable?
- ¿Se han tomado medidas para resolver la queja o sugerencia?
- ¿Se ha producido reincidencia en las quejas?
- Clasificación por temas

Así mismo se hará una comparativa de seguimiento con los resultados del informe anterior.

## 2.- DATOS TOTALES.

Los datos analizados se corresponden con un total de **156 incidencias**, teniendo en cuenta que se considera como incidencia a cada tema distinto planteado por un usuario concreto. Si sobre ese tema se han encontrado diversos correos de reenvío o respuesta, se han procesado como una única incidencia. La primera incidencia tabulada en este análisis entró en el buzón el día **6 de octubre de 2010** y la última de ellas lo hizo el **17 de octubre de 2012**.

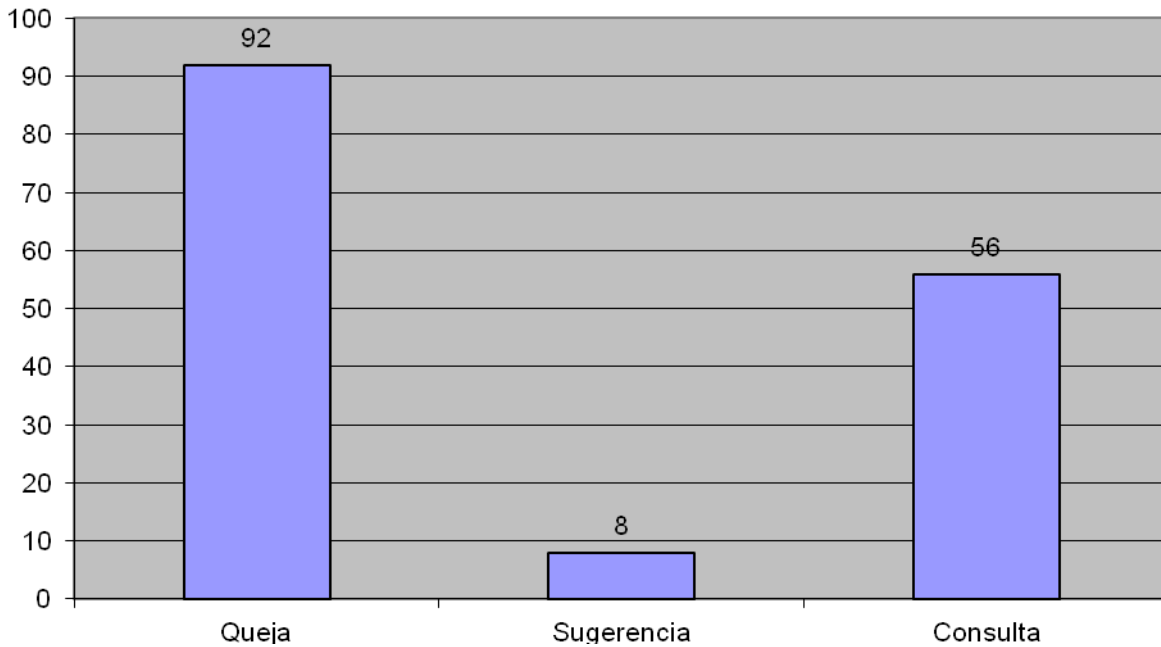
En el siguiente gráfico podemos observar la distribución de las incidencias recogidas en cada trimestre:



<sup>1</sup> Aunque el buzón sólo ofrece al usuario la posibilidad de elegir entre formular una queja o una sugerencia, se ha considerado oportuno incluir algunas de estas entradas dentro de una tercera categoría que se ha llamado "Consulta".

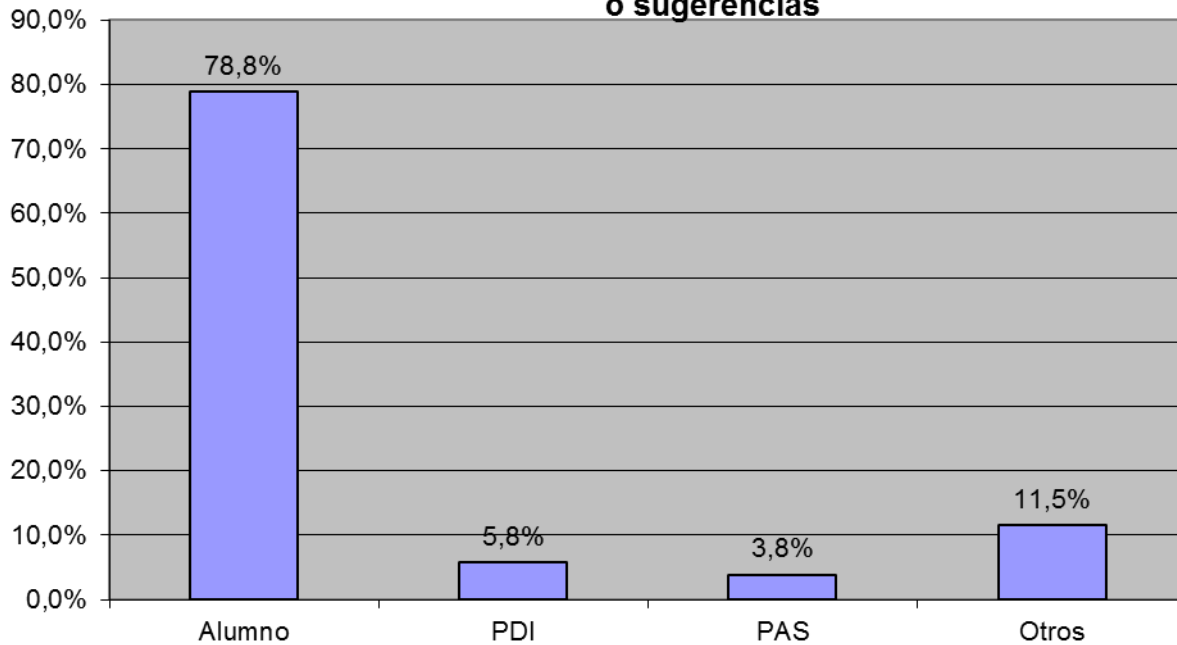
### 3.- REPRESENTACIÓN GRÁFICA Y TABLAS DE RESULTADOS

#### 1.- Clasificación por tipo (queja, sugerencia o consulta)



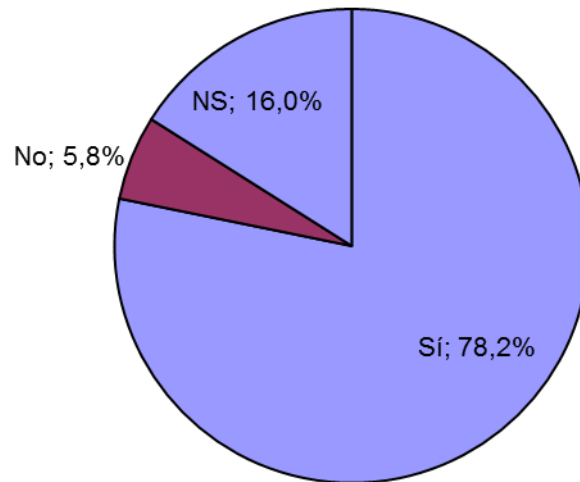
	Porcentaje	Cifra total
<b>Queja</b>	59,0%	92
<b>Sugerencia</b>	5,1%	8
<b>Consulta</b>	35,9%	56
<b>TOTAL</b>		<b>156</b>

**2.- Colectivo al que pertenecen quienes formulan las quejas o sugerencias**



2.- Colectivo		
	Porcentaje	Cifra total
<b>Alumno</b>	78,8%	123
<b>PDI</b>	5,8%	9
<b>PAS</b>	3,8%	6
<b>Otros</b>	11,5%	18

**3.- ¿La queja o sugerencia ha sido reenviada a la persona u organismo responsable?**

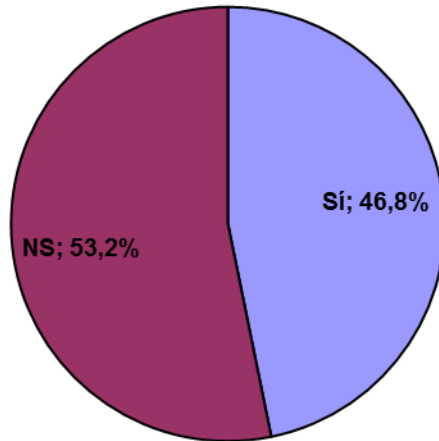


3.- Reenviada al responsable		
	Porcentaje	Cifra total
<b>Sí</b>	78,1%	122
<b>NS</b>	21,8%	34

Los datos reflejados en el epígrafe NS se corresponden bien a solicitudes carentes de fundamento, bien a cuestiones en las que no ha sido posible identificar la unidad responsable o bien aquellas otras que han sido directamente atendidas por la UTEC.



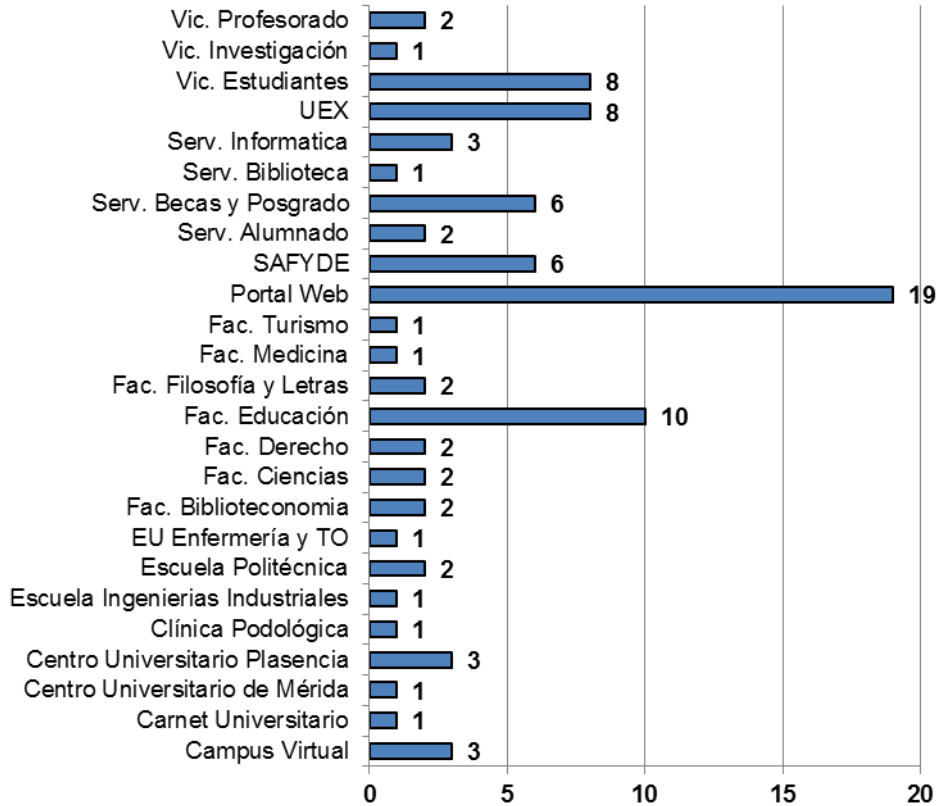
**4.- ¿La persona u organismo responsable ha tomado alguna medida para resolver la queja o sugerencia planteada?**



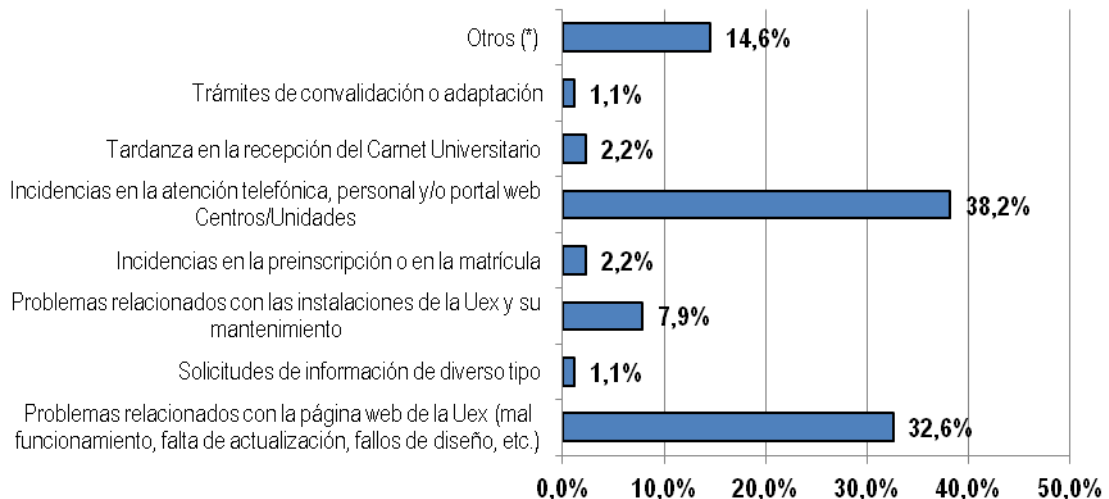
4.- Se han tomado medidas		
	Porcentaje	Cifra total
<b>Sí</b>	46,8%	73
<b>NS</b>	53,2%	83



Tal y como recoge el vigente Reglamento del Sistema de Quejas y Sugerencias de la UEx, las quejas/sugerencias recibidas a través del buzón electrónico se remiten a la unidad destinataria de las mismas con la indicación al correspondiente responsable de que han de hacer llegar al gestor del buzón, es decir a la UTEC, una copia de la respuesta que sea remitida al destinatario. Los datos recabados (apartado NS) no permiten discernir si la queja no ha sido contestada por el responsable o bien este ha omitido la remisión a la UTEC de copia de las medidas adoptadas.

### 5.- Unidad/Servicio destinatario de la queja



### 5.- Motivo de la queja



	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO DEL BUZÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS DE LA UEx. CURSO 2010/2012</b>		
	<b>EDICIÓN: 2ª</b>		

<b>6.- Clasificación por temas</b>		
	<b>Porcentaje</b>	<b>Cifra total</b>
Problemas relacionados con la página web de la Uex (mal funcionamiento, falta de actualización, fallos de diseño, etc.)	32,6%	29
Solicitudes de información de diverso tipo	1,1%	1
Problemas relacionados con las instalaciones de la Uex y su mantenimiento	7,9%	7
Incidencias en la preinscripción o en la matrícula	2,2%	2
Incidencias en la atención telefónica, personal y/o portal web Centros/Unidades	38,2%	34
Tardanza en la recepción del Carnet Universitario	2,2%	2
Trámites de convalidación o adaptación	1,1%	1
Otros (*)	14,6%	13



(\*) Corresponden a cuestiones puntuales de muy diversa índole y que no han podido ser agrupadas por temas

#### **4.- CONCLUSIONES.**

En los veinticuatro meses que se analizan en este informe del “Buzón de Quejas y Sugerencias” se han recibido **156** incidencias, que supone un incremento del **21,87 %** referido al periodo del informe anterior, que fue de dieciséis meses y en el que se recibieron un total de **128**.

En el periodo 2009/2010 se presentaron **82** quejas, lo que suponía una **64,1%** del total de incidencias presentadas, en el periodo del informe actual, 2010/2012 se han recogido un total de **89** quejas, que suponen el **57,1%** del total de las incidencias presentadas en el periodo.

Si el número de quejas recogidas en ambos periodos ha sido prácticamente igual, no podemos decir lo mismo de la proporción de sugerencias y consultas, pues estas fueron **35** y **11** respectivamente en el primer periodo, por **9** y **58** en el segundo. Es fácil comprobar que se ha incrementado notablemente el número de consultas diversas realizadas a través del Buzón con respecto al primer periodo.



	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO DEL BUZÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS DE LA UEx. CURSO 2010/2012</b>		
	<b>EDICIÓN: 2ª</b>		

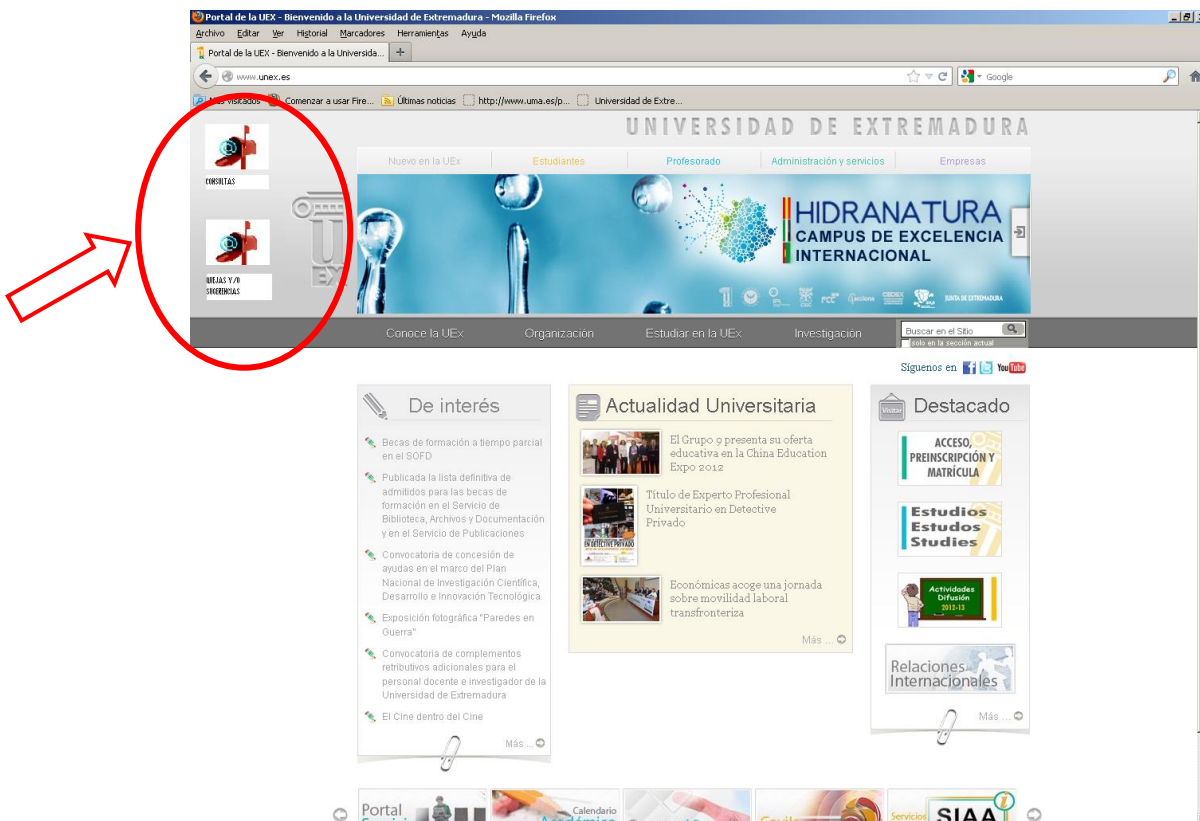
Por otro lado, se confirma lo que ya se había detectado en el informe anterior: el usuario principal del buzón son los alumnos. Este colectivo ha podido encontrar en el buzón una vía suficientemente válida para manifestar, entre otras cuestiones, sus dudas e interrogantes.

	PERIODO 2010-2012		PERIODO 2009-2010	
	Porcentaje	Cifra total	Porcentaje	Cifra total
<b>Alumno</b>	<b>78,85%</b>	<b>123</b>	<b>67,20%</b>	<b>86</b>
<b>PDI</b>	5,77%	9	5,47%	7
<b>PAS</b>	3,85%	6	3,13%	4
<b>Otros</b>	11,54%	18	24,22%	31

Así lo parece demostrar el elevado número de solicitudes de información recibidas en el buzón de quejas y sugerencias, y que parece evidenciar la necesidad de que en el diseño del actual portal Web de la UEx se identifique de forma clara e inequívoca **un buzón de consultas generales**, adicional a este buzón de quejas y sugerencias. Se trataría de potenciar lo que actualmente ya existe de forma implícita a través de las direcciones de e\_mail de la Sección de Información y Atención Administrativa ([siaa@unex](mailto:siaa@unex) y [siaac@unex.es](mailto:siaac@unex.es)) que ya gestiona de forma eficiente las consultas generales.

En este sentido desde la UTEC nos gustaría hacer una posible propuesta de colocación de los citados buzones de tal forma que fueran visibles constantemente en el portal Web de la UEx, independientemente de la página del mismo que se estuviera visitando.



	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO DEL BUZÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS DE LA UEX. CURSO 2010/2012</b>		
	<b>EDICIÓN: 2ª</b>		



Con respecto a la tramitación de las incidencias, en ambos periodos los porcentajes de éstas reenviadas al responsable por ser necesaria una resolución o respuesta fueron de aproximadamente un **78%** del total.

Cabe destacar que en este periodo se ha conseguido incrementar el porcentaje de incidencias en las que el responsable tomaba algún tipo de medidas (remitir información, aclaraciones de dudas, acciones de mejora concretas sobre algún servicio, etc.) y la comunicaba según el procedimiento, es decir, al usuario que había puesto incidencias y al gestor del buzón de QyS (la UTEC). Hemos pasado de un **29,7%** del total (**38**) en el primer periodo a un **46,8%** del total (**73**) en este segundo periodo.

Esta tendencia positiva en este indicador, clave para conocer que el proceso de QyS se ejecuta correctamente, supone que los responsables de resolver las incidencias están por un lado mejor identificados y, por otro, más comprometidos con la calidad en la gestión. No obstante, este dato todavía tiene mucho margen de mejora y es conveniente incidir en algunas acciones que permitan incrementarlo hasta llegar al 100%.



	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO DEL BUZÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS DE LA UEX. CURSO 2010/2012</b>		
	<b>EDICIÓN: 2ª</b>		

### 5.- PLAN DE MEJORAS.

A partir de las debilidades actuales del sistema, se proponen las siguientes acciones de mejora a implantar durante el año 2013, las cuales se dividen en dos:

- Acciones para la revisión del proceso actual de quejas y sugerencias.
- Acciones para mejorar la implantación del proceso de quejas y sugerencias.

Área de Mejora nº 1: REVISIÓN DEL PROCESO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS DE LA UEX							
	Acción de Mejora (descripción)	Responsable de la ejecución	Plazo de ejecución	Recursos necesarios	Coste de implantación	Otras unidades o servicios implicados	Otros comentarios
1	<b>Modificación del proceso:</b> Trascurridos más de 4 años desde su elaboración, se revisará con la finalidad de aclarar algunos aspectos relativos a los responsables, a la temporalización de algunas acciones, a la creación de mecanismos de registro de las contestaciones y a los indicadores de evaluación del proceso	Director de la UTEC	Primer trimestre de 2013	Formación de un grupo de trabajo con varios responsables de calidad y de algunos servicios centrales	0	Servicio de Informática	
2	<b>Modificación y actualización de normativa de QyS:</b> Definición más clara de las funciones de cada responsable de gestión de quejas y sugerencias y definir la coordinación de los distintos buzones de QyS que puedan coexistir en la universidad.	Director de la UTEC	Primer trimestre de 2013	Formación de un grupo de trabajo con varios responsables de calidad y de algunos servicios centrales	0		

	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO DEL BUZÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS DE LA UEx. CURSO 2010/2012</b>		
	<b>EDICIÓN: 2ª</b>		

Área de Mejora nº 2: IMPLANTACIÓN DEL PROCESO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS DE LA UEX							
	Acción de Mejora (descripción)	Responsable de la ejecución	Plazo de ejecución	Recursos necesarios	Coste de implantación	Otras unidades implicadas	Otros comentarios
1	<b>Plan de comunicación (Web):</b> Asegurar que en la primera página de la Web de todos los centros universitarios aparece un enlace al buzón de QyS.	Responsable de Calidad de los centros	Primer trimestre de 2013	---	0	---	
2	<b>Plan de difusión:</b> Publicidad a través de las pantallas de información electrónicas de los Centros. Publicidad a través de Cartelería y trípticos.	Jefe de Sección de la UTEC	Primer trimestre de 2013	Carteles y trípticos	500	SIAA	
3	<b>Base de datos de responsables de QyS:</b> Para poder tramitar correctamente las QyS, así como para poder luego recopilar información sobre el tratamiento dado a las mismas es necesario conocer quien se responsabiliza de la gestión de la QyS en cada centro y en cada uno de los Servicios centrales.	Jefe de Sección de la UTEC	Primer Trimestre de 2013	---	0		
4	<b>Cuestionario de Satisfacción de los usuarios del sistema:</b> En virtud del artículo 20 del Reglamento hay que crear un sistema para medir este aspecto.	Estadísticos de la UTEC	Primer trimestre de 2013	---	0	---	
5	<b>Publicación de estadísticas e informe del buzón de QyS.</b> La difusión de la información a los grupos de interés en una piedra angular de la gestión de la calidad de los servicios en aras a la mejora en la transparencia de la gestión de los servicios públicos.	Director de la UTEC	Primer trimestre de 2013	---	0	---	
6	<b>Jornadas de difusión del buzón de QyS.</b> Entre los usuarios "potenciales" del buzón, con el objetivo de mostrar su potencial y su utilidad.	Jefe de Sección de la UTEC	Primer trimestre de 2013	---	0	---	