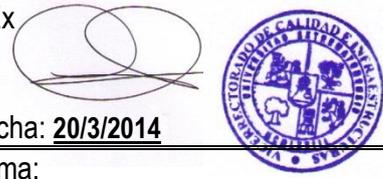


	INFORME ANUAL DEL BUZÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS		
	EDICIÓN: 1ª	AÑO 2013	

INFORME ANUAL DEL BUZÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES. AÑO 2013

Elaborado por: Unidad Técnica de Evaluación y Calidad (UTEC) 	Revisado por: Director Unidad Técnica de Evaluación y Calidad (UTEC) 	Aprobado por: Comisión Garantía Calidad de la UEx 
Fecha: febrero/2014	Fecha: febrero/2014	Fecha: <u>20/3/2014</u>
Firma:	Firma:	Firma:

	INFORME ANUAL DEL BUZÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS		
	EDICIÓN: 1ª	AÑO 2013	

ÍNDICE

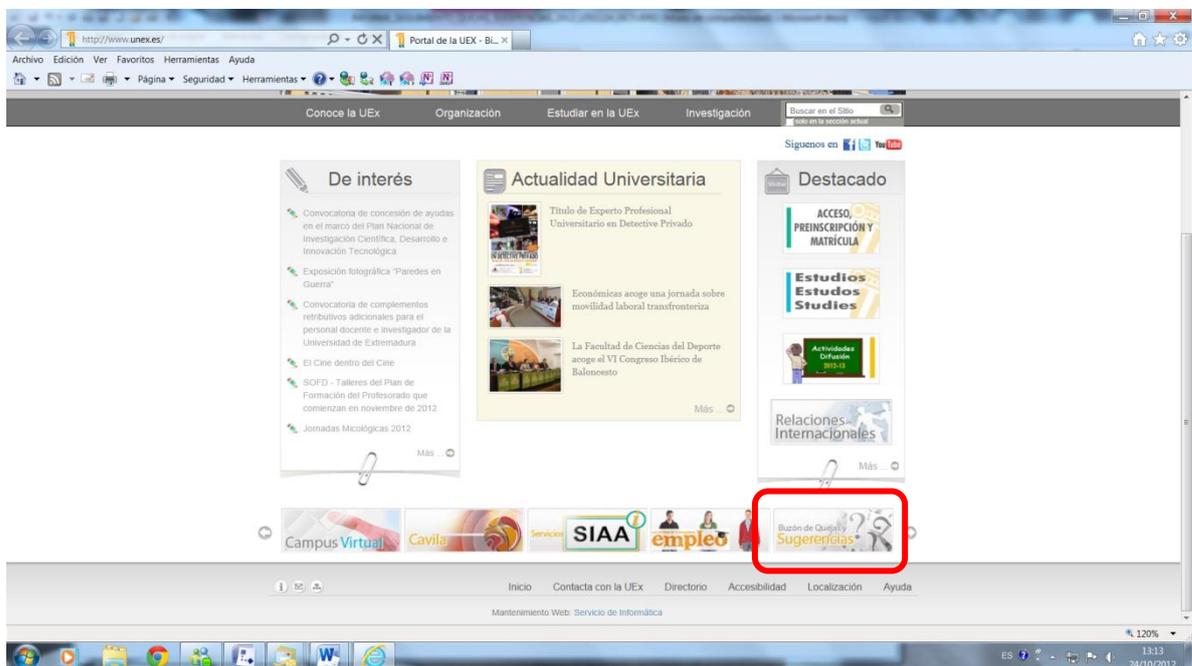
1.- INTRODUCCIÓN.....	3
2.- MATERIAL Y MÉTODOS.....	4
3.- RESULTADOS.....	5
4.- CONCLUSIONES.....	13
5.- PLAN DE MEJORAS.....	13

	INFORME ANUAL DEL BUZÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS		
	EDICIÓN: 1ª	AÑO 2013	

1.- INTRODUCCIÓN.

El Buzón de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones es un servicio que la Universidad de Extremadura 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.

El buzón se encuentra a disposición de los usuarios a través de un icono ubicado en la parte inferior de la página Web institucional, marcado en la siguiente figura, que con un solo clic nos lleva al Formulario (ANEXO) para rellenar y enviar online.



Desde la Unidad Técnica de Evaluación y Calidad (UTEC), órgano gestor de los mensajes que se reciben, se contesta con la mayor celeridad posible al remitente del mensaje acusando recibo del mismo e informándole de los trámites y plazos para obtener su respuesta, si el usuario la solicita.

	INFORME ANUAL DEL BUZÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS		
	EDICIÓN: 1ª	AÑO 2013	

En el caso de las **quejas** se remiten a las Unidades responsables del servicio afectado indicando el plazo de respuesta al usuario así como la necesidad de remitir copia de la misma a la dirección de correo electrónico buzonqs@unex.es para poder realizar el seguimiento de las quejas recibidas. Cuando por razón del contenido de la queja no proceda su admisión se le comunicará igualmente al usuario.

Las **sugerencias** no requieren respuesta pudiendo por ello ser anónimas. Se acusa igualmente recibo de las mismas y acto seguido se reenvían para su conocimiento y efectos que en su caso procedan respecto al funcionamiento del servicio afectado.

Las **felicitaciones** son contestadas acusando recibo de las mismas y cursadas a las Unidades o personas que son objeto de ellas para su constancia y reconocimiento oficial cuando así proceda.

Además, en el buzón se reciben numerosas **consultas** que en caso de no poder atender directamente son derivadas a la Sección de Información y Atención Administrativa (SIAA) para su respuesta.

El presente documento es el tercer 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 2013. En él se incluye 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, Felicitación o Consulta
-  Colectivo al que pertenecen los usuarios del buzón (Alumnos, PDI, PAS, Otros)
-  Centro/Servicio/Unidad afectados por las incidencias
-  Motivos de las Quejas/Sugerencias/Felicitaciones
-  Resultados de las incidencias

2.- MATERIAL Y MÉTODOS.

	INFORME ANUAL DEL BUZÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS		
	EDICIÓN: 1ª	AÑO 2013	

Los mensajes son almacenados en una carpeta del buzón de entrada y sus datos guardados en una Hoja Excel que contiene los siguientes campos:

- ✓ Fecha de entrada
- ✓ Mail del usuario
- ✓ 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 consta/ No solicita/No admisión
- ✓ Fecha del resultado
- ✓ Aclaraciones

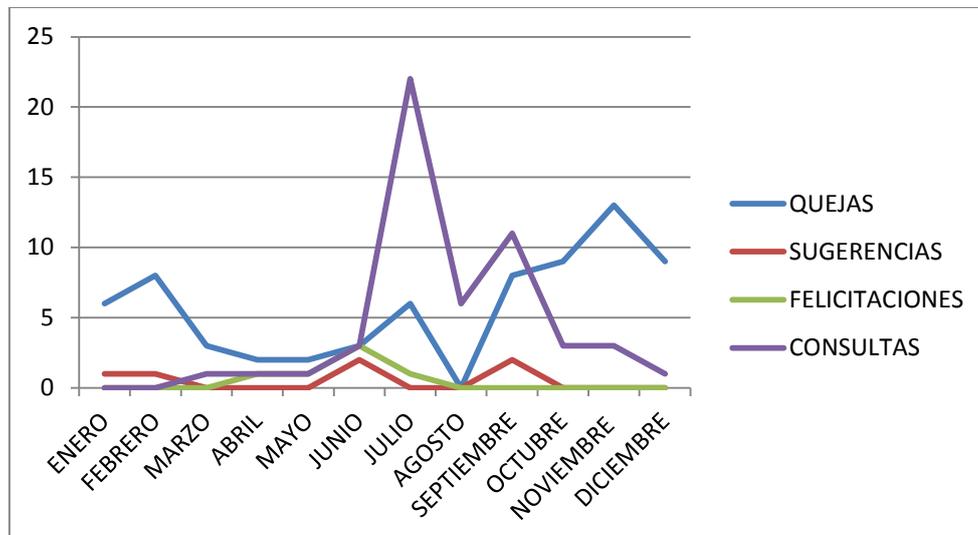
Haciendo uso de ese archivo Excel se han analizado los datos que se muestran en el siguiente apartado y que corresponden a un total de **133 incidencias**, teniendo en cuenta que se considera como incidencia a cada tema distinto planteado por un usuario concreto. Si sobre ese tema se han encontrado diversos correos de reenvío o respuesta, se han procesado como una única incidencia.

3.- RESULTADOS

3.1. RESULTADOS GENERALES

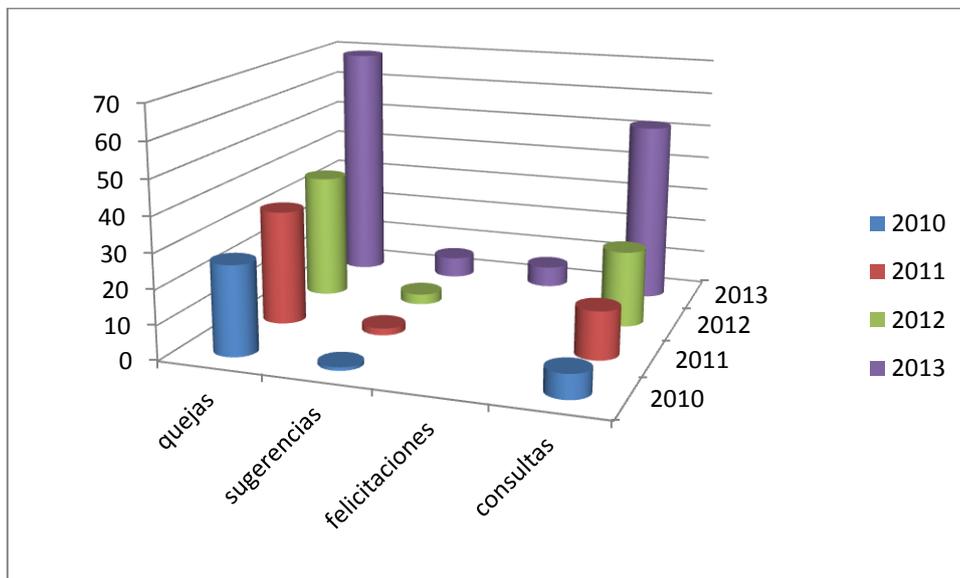
Las incidencias se han distribuido a lo largo del año de la forma que se indica en la siguiente tabla y gráfico:

Año 2013	QUEJAS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES	CONSULTAS
enero	6	1	0	0
febrero	8	1	0	0
marzo	3	0	0	1
abril	2	0	1	1
mayo	2	0	1	1
junio	3	2	3	3
julio	6	0	1	22
agosto	0	0	0	6
septiembre	8	2	0	11
octubre	9	0	0	3
noviembre	13	0	0	3
diciembre	9	0	0	1
TOTALES	69	6	6	52



La evolución de la actividad del buzón desde su comienzo en el año 2010 es la que se refleja en la siguiente tabla y gráfico.

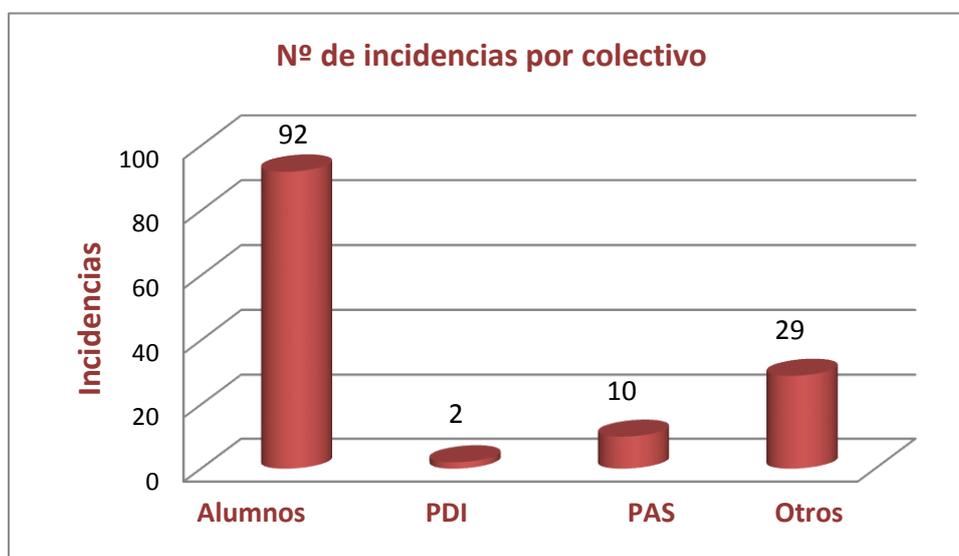
Año	Quejas	Sugerencias	Felicitaciones	Consultas	Totales
2010	26	1		7	34
2011	33	2		14	49
2012	36	3		22	61
2013	69	6	6	52	133



En los gráficos que a continuación se insertan podemos ver las cifras y porcentajes de los tipos de incidencias recibidas durante el año y también los datos correspondientes a los colectivos usuarios del buzón.



Tipos	Nº incidencias	Porcentaje
QUEJAS	69	51,88%
SUGERENCIAS	6	4,51%
FELICITACIONES	6	4,51%
CONSULTAS	52	38,80%
Total 133		

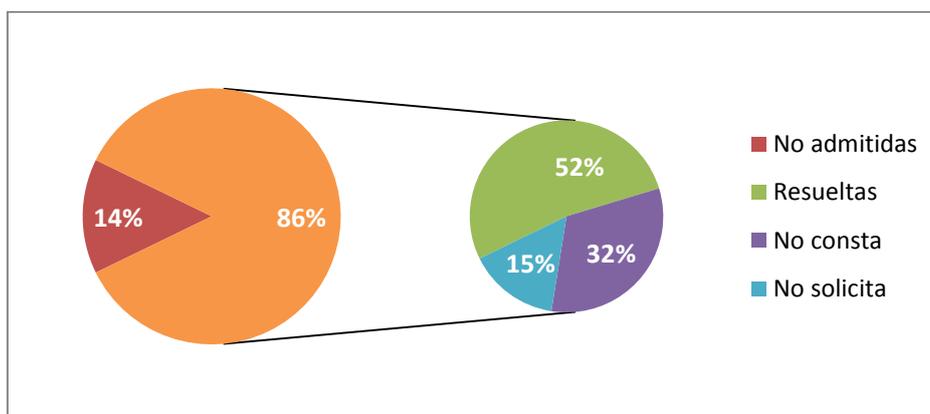


Colectivos	Cifra total	Porcentaje
ALUMNOS	92	69,17%
PDI	2	1,50%
PAS	10	7,52%
OTROS	29	21,80%
Total 133		

3.2. RESULTADOS DE LAS QUEJAS RECIBIDAS

Del total de 69 quejas recibidas a lo largo del año 45 fueron formuladas por el Alumnado, 10 han sido del PAS, 2 del PDI y 12 de otras personas no pertenecientes a la UEx.

En el siguiente gráfico expresamos en porcentajes las quejas admitidas (86%) y no admitidas (14%) en el círculo de la izquierda. A su vez, el círculo de la derecha recoge los resultados de las de las quejas admitidas.



Resueltas: la unidad afectada por la queja ha enviado respuesta al usuario y copia a la UTEC (**31 quejas**)

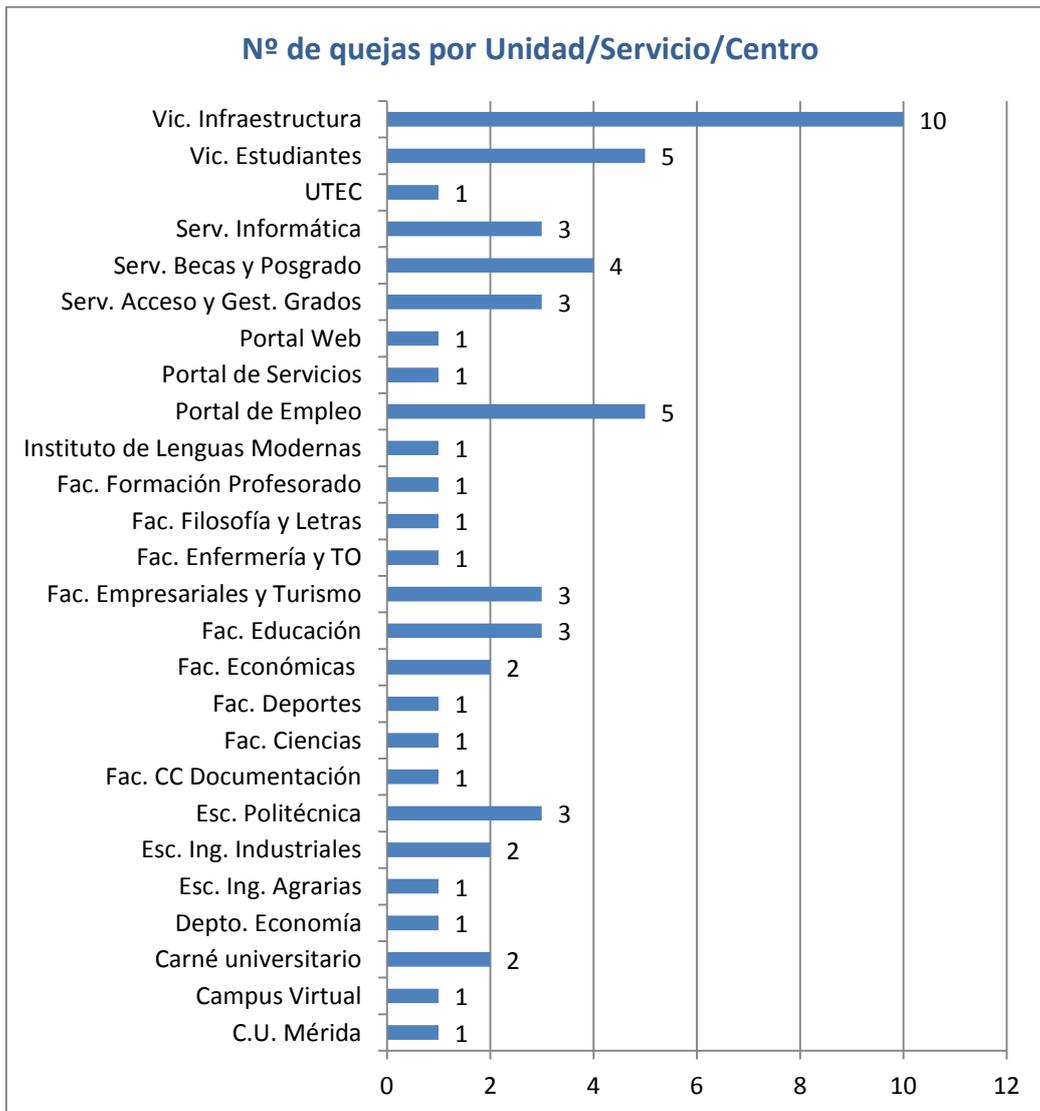
No consta: no se ha recibido copia de respuesta en la UTEC (**19 quejas**)

No solicita: el usuario ha elegido no recibir respuesta (**9 quejas**)

No admitidas: (**10 quejas**)

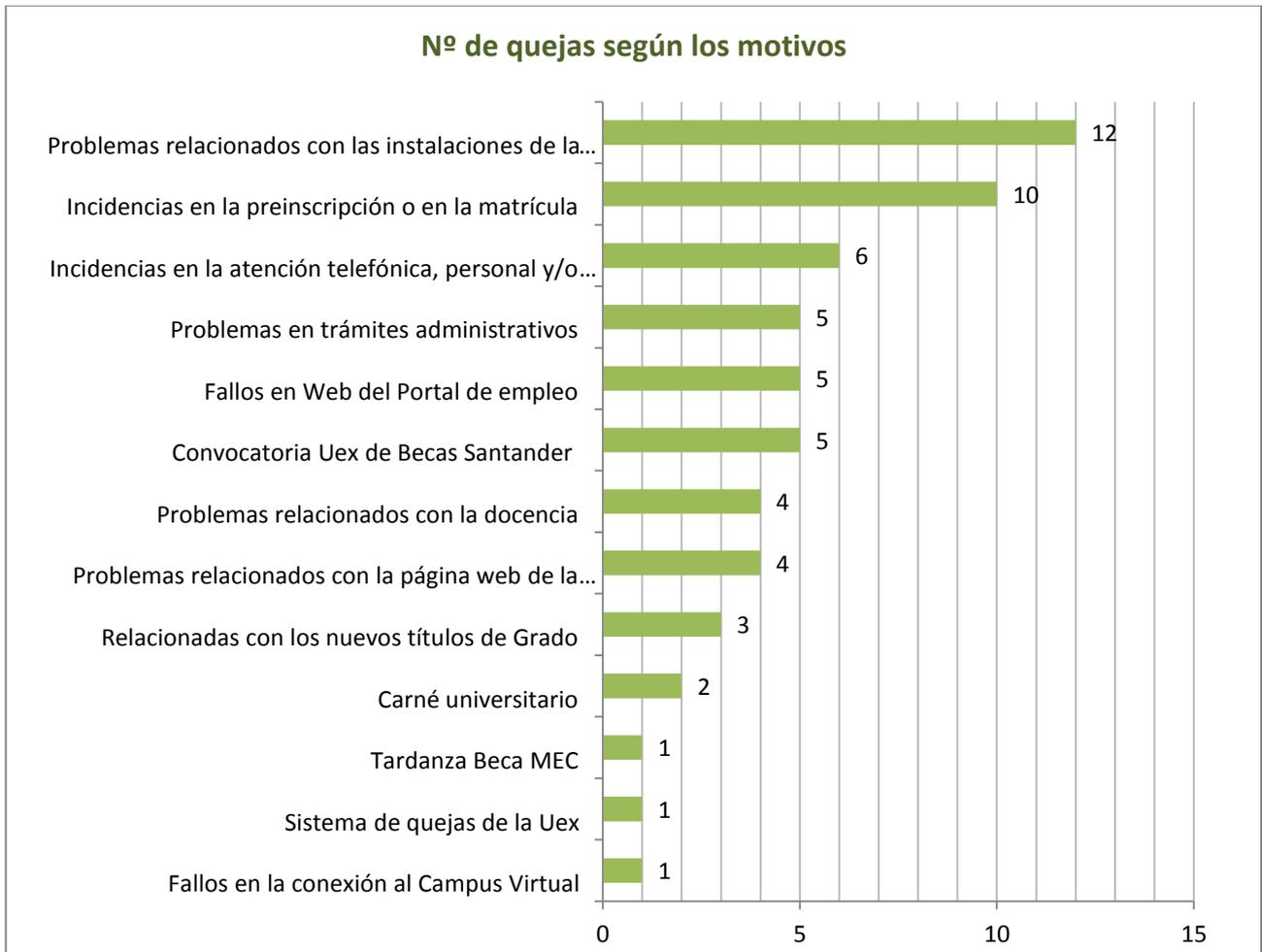
De las quejas de usuarios que **no solicitan respuesta** a las mismas han sido tramitadas de igual forma que el resto de quejas admitidas y pueden considerarse igualmente resueltas, si bien se ha creído conveniente hacer la distinción en el gráfico.

De las 10 **quejas no admitidas**, 6 de ellas no se refieren a los servicios prestados por la UEx y 4 son anónimas que no han sido tenidas en cuenta bien por contener insultos o bien porque su admisión no supondría mejora alguna en la prestación del servicio aludido en ellas.



No se han contabilizado en este gráfico las unidades afectadas por quejas no admitidas.

Conviene aclarar respecto a las quejas del Vicerrectorado de Calidad e Infraestructura que son todas sobre el mismo tema (los aseos del edificio de usos múltiples están en el patio y los trabajadores se quejan del frío).



No se han contabilizado en este gráfico los motivos de las quejas no admitidas.

3.3 RESULTADOS DE LAS SUGERENCIAS RECIBIDAS

De un total de 6 sugerencias recibidas se han tramitado 5 y 1 no ha sido admitida por contener insultos además de no tener relación con los servicios prestados por la UEx. El colectivo que mayormente ha hecho uso de esta opción ha sido el de personas ajenas a la comunidad universitaria (Otros), sumando un

	INFORME ANUAL DEL BUZÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS		
	EDICIÓN: 1ª	AÑO 2013	

total de 5 sugerencias. Los motivos que han propiciado las sugerencias admitidas se refieren a las instalaciones universitarias y al funcionamiento de la página Web de la UEx.

3.4 RESULTADOS DE LAS FELICITACIONES RECIBIDAS

Los 6 mensajes de felicitación recibidos en el buzón electrónico han sido formulados por 3 miembros del colectivo de alumnos y están referidos a la labor docente de 4 profesores y 3 profesoras, de los cuales 6 pertenecen al Departamento de Ingeniería de Sistemas Informáticos y Telemáticos y 1 al de Matemáticas. Imparten docencia en la Escuela Politécnica y Facultad de Ciencias respectivamente.

3.5 RESULTADOS DE LAS CONSULTAS RECIBIDAS

De un total de 52 consultas recibidas a lo largo del año 25 fueron remitidas al SIAA para su respuesta y 27 se han contestado directamente por la UTEC, habida cuenta de que la mayoría se produce en los meses de julio y septiembre, épocas de mucha demanda de información y por ello mayor volumen de trabajo en el SIAA.



	INFORME ANUAL DEL BUZÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS		
	EDICIÓN: 1ª	AÑO 2013	

4.- CONCLUSIONES.

- ✚ La primera conclusión que podemos extraer de este informe es la creciente actividad del buzón desde sus inicios en 2010. De forma notable se ha incrementado el número de incidencias recibidas alcanzando en 2013 una cifra superior al doble de las registradas en 2012.
- ✚ Con relación a la evolución de quejas recibidas hemos pasado de un total de 36 quejas en el año 2012 a las 69 del 2013, lo que supone un crecimiento de actividad específica de quejas del 91,6%.
- ✚ El alumnado es el colectivo de usuarios que más ha empleado este medio para hacer llegar a las autoridades académicas sus manifestaciones de disconformidad o malestar por el funcionamiento de alguno de los servicios universitarios.
- ✚ En cuanto a las causas que más han movido a los usuarios del buzón a enviar sus quejas podemos citar las relacionadas con las *Instalaciones de la UEx y su mantenimiento* y las *Incidencias en la preinscripción o matrícula*.
- ✚ Como novedad respecto a los años anteriores, en el año 2013 se han recibido incidencias de felicitaciones, a pesar de no estar recogidas expresamente en la propia denominación del buzón ni figurar en la normativa vigente en la UEx.

5.- PLAN DE MEJORAS

- ✚ Una nueva normativa que simplifique las exigencias burocráticas existentes en el anterior reglamento y por tanto más ajustada a las funcionalidades y gestión del Buzón: Reglamento del Buzón de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones.
- ✚ Nueva redacción del Proceso de Gestión de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones para adecuarlo al nuevo Reglamento.
- ✚ Programa Mejora + para el fomento de sugerencias de mejora en la Universidad de Extremadura.
- ✚ Cambio de denominación del buzón con arreglo a la nueva normativa: Buzón de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones, para dar a conocer a todos los posibles usuarios esta nueva opción de felicitar por el funcionamiento de algún servicio, por el trato amable recibido o cualquier otra circunstancia relacionada con la prestación de servicios universitarios.
- ✚ Nueva imagen del icono del buzón en la página Web para incluir las felicitaciones.

	INFORME ANUAL DEL BUZÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS		
	EDICIÓN: 1ª	AÑO 2013	

- ✚ En base a lo anterior, se modificará igualmente el formulario para incluir en él las felicitaciones.
- ✚ Implantar un buzón electrónico de información para recoger las Consultas que será gestionado directamente el SIAA.

ANEXO



Formulario de Quejas y Sugerencias

UNIVERSIDAD DE EXTREMADURA

Formulario Quejas y Sugerencias (Los campos coloreados son obligatorios)

Colectivo al que pertenece

- Alumnado
- PDI
- PAS
- Otros

QUEJA SUGERENCIA

Datos Personales:

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"/>
Localidad:	<input type="text"/>	Provincia:	<input type="text"/>	E-Mail:	<input type="text"/>

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

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

VICERRECTORADO DE CALIDAD E INFRAESTRUCTURA

14/02/2014 09:33