


	<b>INFORME DEL BUZÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES</b>		
	Curso 2022/23	CÓDIGO: P/SO004_D003	

# INFORME DEL BUZÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES



## Curso académico 2022/23

Elaborado por: <b>JUAN JOSÉ CLAVERO SÁNCHEZ</b> Gestor de Calidad UTEC	Revisado por: <b>ROSA MARÍA VILLALOBOS MURILLO</b> Directora de la UTEC	Aprobado por: <b>M<sup>a</sup> MERCEDES MACÍAS GARCÍA</b> Vicerrectora de Calidad y Estrategia
Fecha: 03/10/2023	Fecha: 20/10/2023	Fecha: 7/11/2023
Firma 	Firma 	Firma  

	<b>INFORME DEL BUZÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES</b>		
	Curso 2022/23	<b>CÓDIGO: P/SO004_D003</b>	

## ÍNDICE

<b>1.- INTRODUCCIÓN</b> .....	3
<b>2.- MATERIAL Y MÉTODOS</b> .....	3
<b>3.- RESULTADOS</b> .....	4
3.1.- ANÁLISIS DE LAS QUEJAS RECIBIDAS .....	7
3.2.- ANÁLISIS DE LAS SUGERENCIAS RECIBIDAS .....	11
3.3.- ANÁLISIS DE LAS FELICITACIONES RECIBIDAS .....	12
3.4.- ANÁLISIS DE LAS CONSULTAS RECIBIDAS .....	12
<b>4.- CONCLUSIONES</b> .....	13
<b>5.- SEGUIMIENTO DE LAS PROPUESTAS DE MEJORA DEL CURSO ANTERIOR</b> .....	13
<b>6.- PROPUESTAS DE MEJORA PARA EL SIGUIENTE CURSO ACADÉMICO</b> .....	14
<b>ANEXO</b> .....	15

	<b>INFORME DEL BUZÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES</b>		
	Curso 2022/23	<b>CÓDIGO: P/SO004_D003</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.

El informe se realiza desde el comienzo de la actividad del Buzón y desde el curso 2016/17 se refiere al curso académico anterior (anteriormente era el 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 1 de septiembre de 2022 hasta el 31 de agosto de 2023.

Los datos analizados han sido los siguientes:



- Tipo de incidencia:
  - Queja
  - Sugerencia
  - Felicitación
  - Consulta
- Colectivo de pertenencia de las personas usuarias:
  - Alumnado
  - Personal Docente e Investigador (PDI)
  - Personal Técnico, de Gestión y de Administración y Servicios (PTGAS)
  - Otros
- Porcentaje por colectivos de los distintos tipos de incidencias planteadas
- Centro/Servicio/Unidad a los que se ha asignado las incidencias
- Motivos de las incidencias
- Resultados de la tramitación de las incidencias
- Análisis de la casuística más repetida y de las incidencias más relevantes.

## 2.- MATERIAL Y MÉTODOS

Para hacer uso del Buzón basta pulsar el enlace Buzón de Sugerencias<sup>1</sup> situado en la parte inferior de la página web institucional que lleva directamente al formulario online (ver Anexo). También existen diversos enlaces a este formulario desde las páginas web de los Centros y de la Unidad Técnica de Evaluación y Calidad (UTEC). Además, las Q/S/F se pueden presentar por escrito en los Registros de la UEx.

Las comunicaciones enviadas a través del formulario online del buzón de quejas, sugerencias y felicitaciones son recibidas en la dirección de correo electrónico [buzongs@unex.es](mailto:buzongs@unex.es). Los escritos de Q/S/F presentados por registro se remiten a la UTEC y se tramitan de la misma forma que los recibidos a través del formulario online.

<sup>1</sup> <http://www.unex.es/buzon>

	<b>INFORME DEL BUZÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES</b>		
	Curso 2022/23	<b>CÓDIGO: P/SO004_D003</b>	

Los expedientes de cada incidencia, que incluyen las gestiones, reenvíos y respuestas, son almacenados en carpetas por cursos académicos. Todos los datos recogidos y el detalle de las gestiones realizadas quedan reflejados en una tabla con formato de hoja de cálculo, que contiene los siguientes campos:

- Fecha de entrada
- Datos personales de la persona que presenta la incidencia:
  - Nombre y apellidos o DNI o Dirección o Correo electrónico
- Tipo de incidencia:
  - Queja o Sugerencia o Felicitación o Consulta<sup>2</sup>
- Colectivo:
  - Alumnado o PDI o PTGAS u Otros
- Unidad / Servicio / Centro que indica la persona que presenta la incidencia
- Resumen de la incidencia
- Texto íntegro de la incidencia
- Motivo de la incidencia
- Se admite a trámite (cuando se trata de una queja): Sí/No
- Solicita respuesta (cuando se trata de una queja): Sí/No
- Órgano/s a los que se ha reenviado la incidencia para su consulta o asesoramiento
- Unidad / Servicio / Centro al que finalmente se ha asignado la incidencia
- Resultado de la tramitación de las quejas:
  - Respondida
  - Tramitada (no se solicitó respuesta)
  - No admitida a trámite
  - Archivada por no proporcionar el usuario la información adicional solicitada
  - No ha obtenido respuesta
- Fecha de comunicación del resultado
- Observaciones

### 3.- RESULTADOS

A partir de la información correspondiente al curso 2022/23 se han analizado los datos que se muestran en el siguiente apartado y que corresponden a un total de **171** comunicaciones, teniendo en cuenta que se considera comunicación a cada tema planteado por una persona concreta.

En primer lugar, se muestra la evolución de los datos desde la creación del servicio en el año 2010 hasta la actualidad. En la Figura 1 se puede apreciar que destaca un incremento en 2013, año en que se llevó a cabo una campaña de divulgación y también un pico de actividad producido en el curso 2018-19 en el que se registró un gran número de incidencias.

Comprobamos que la actividad del buzón se mantiene relativamente constante, encontrándose por debajo de las 200 incidencias en los últimos tres cursos académicos.

---

<sup>2</sup> La consulta no existe como incidencia en el formulario del buzón, surge como una reclasificación de las Q/S/F recibidas en la que se ha tenido en cuenta el verdadero sentido de la comunicación

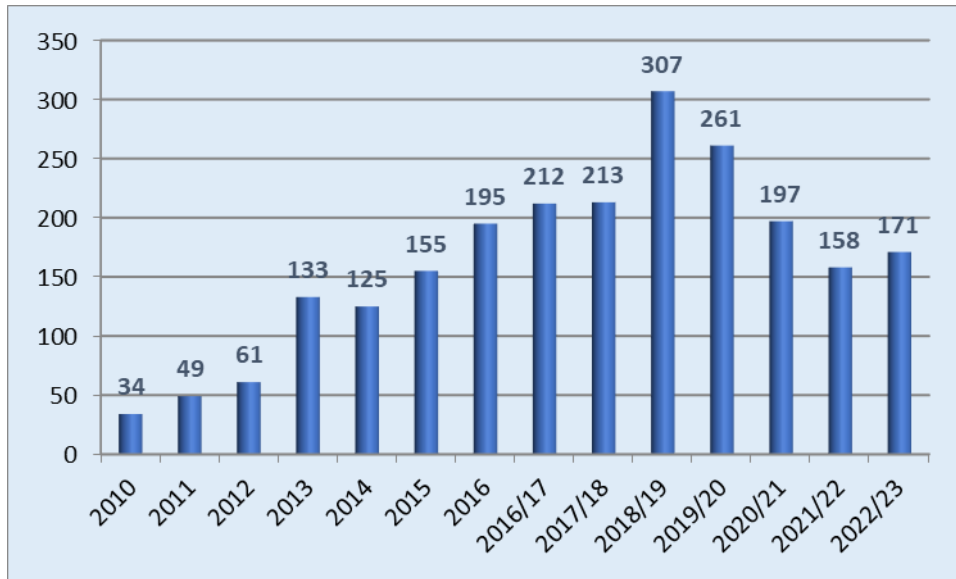


Figura 1.- Evolución del número total de incidencias

La Tabla 1 refleja la misma actividad desagregada por tipos de incidencia.

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	169	53	21	18	261
2020/21	129	27	8	33	197
2021/22	106	19	2	11	158
2022/23	113	28	10	20	171

Tabla 1.- Total de incidencias por año / curso académico<sup>3</sup>

<sup>3</sup> A partir del año 2016 el recuento de datos se realiza por cursos académicos.

La Figura 2 muestra la actividad del buzón por tipos de comunicaciones recibidas, en términos de porcentajes. Claramente, el tipo que destaca sobre el resto es la queja.

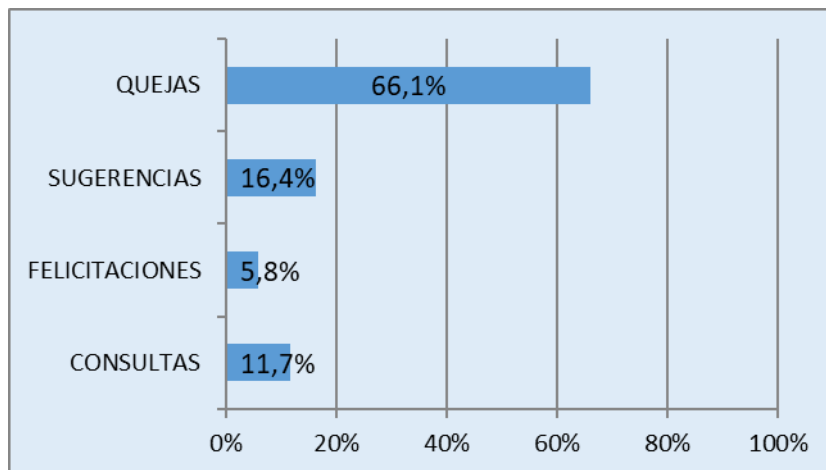


Figura 2.- Actividad por tipo de comunicación

En la Figura 3 se muestran los porcentajes de las comunicaciones recibidas en el buzón según el colectivo que las presenta. Vemos que en su mayor parte es el alumnado quien hace uso del buzón para expresarse, seguido por que otros colectivos ajenos a la UEx.

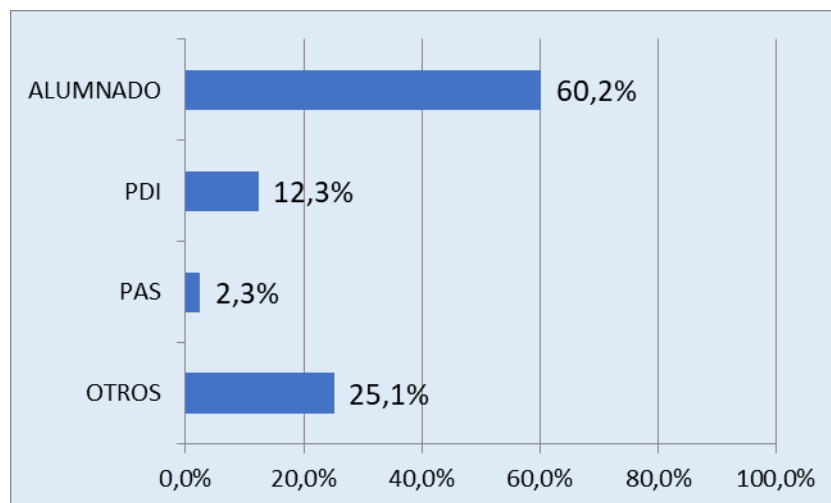




Figura 3.- Actividad en porcentajes por colectivo de personas usuarias

A continuación, en la Tabla 2 se desglosan por colectivos las incidencias del curso 2022/23, desagregadas por tipos de comunicación.

	<b>INFORME DEL BUZÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES</b>		
	Curso 2022/23	<b>CÓDIGO: P/SO004_D003</b>	

	Alumnado	PDI	PTGAS	Otros	TOTAL
QUEJAS	76	13	1	23	113
SUGERENCIAS	11	5	1	11	28
FELICITACIONES	6	3	0	1	10
CONSULTAS	10	0	2	8	20
<b>TOTAL</b>	<b>103</b>	<b>21</b>	<b>4</b>	<b>43</b>	<b>171</b>

**Tabla 2.- Distribución de los tipos de incidencia por colectivos**

En la Tabla 3 se agrupan los tipos de comunicación por colectivos en porcentajes calculados para cada tipo de incidencia (cada fila suma el 100%).

	Alumnado	PDI	PTGAS	Otros
QUEJAS	67,3%	11,5%	0,9%	20,4%
SUGERENCIAS	39,3%	17,9%	3,6%	39,3%
FELICITACIONES	60,0%	30,0%	0,0%	10,0%
CONSULTAS	50,0%	0,0%	10,0%	40,0%

**Tabla 3.- Porcentaje de los tipos de incidencia por colectivo**

Se observa que son los estudiantes quienes interponen la gran mayoría de las quejas, seguidos por otros colectivos ajenos a la UEx, con relativamente pocas interpuestas por el PDI y solo una por el PTGAS.

Lo mismo ocurre con las sugerencias. Son los estudiantes y otros colectivos ajenos a la UEx los que han realizado la mayoría de ellas.

Puede verse que también son los estudiantes quienes realizan más felicitaciones, seguidos en menor medida por el profesorado.



También son los estudiantes y el colectivo de personas ajenas a la UEx los que interponen la mayoría de las incidencias que finalmente se han considerado como consultas. Se observa que al PDI no se le ha reclasificado como consulta ninguna incidencia y solo dos al PTGAS, probablemente porque estos dos colectivos conocen la existencia de canales internos más adecuados para realizar estas gestiones.

### 3.1.- ANÁLISIS DE LAS QUEJAS RECIBIDAS

A lo largo del curso 2022/23 se han recibido un total de 113 quejas. De ellas, no se han admitido a trámite 16, de las cuales 7 fueron archivadas porque no se proporcionó la información suficiente para poderlas tramitar adecuadamente. En estos casos se da un plazo de 10 días hábiles a la persona que ha puesto la queja para que aporte esos datos, y queda archivada si no lo hace.

La no admisión a trámite del resto (un total de 9) se ha debido a varias causas:

- No haber seguido un procedimiento alternativo existente para la cuestión que se planteaba (no haber abierto con anterioridad una incidencia a través del CAU para los asuntos relacionados con la

	<b>INFORME DEL BUZÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES</b>		
	Curso 2022/23	<b>CÓDIGO: P/SO004_D003</b>	

gestión de credenciales para el acceso a las distintas aplicaciones y servicios; no haber utilizado el procedimiento establecido para solicitar un cambio de tutor de TFG; no haber seguido el procedimiento para reclamación de exámenes).

- No tener el asunto planteado ninguna relación con la actividad de la UEx.
- Tratarse de quejas anónimas.

A pesar de no ser admitidas a trámite, todas estas quejas (salvo las anónimas) han recibido respuesta de los gestores del buzón y se ha facilitado a las personas usuarias una información suficiente para resolver los asuntos planteados, aportando incluso los enlaces web correspondientes.

Por tanto, finalmente se han admitido a trámite 97 quejas. En la Figura 4 de la página siguiente se recogen las diversas categorías de motivos en que se han englobado los asuntos que en ellas se plantean.

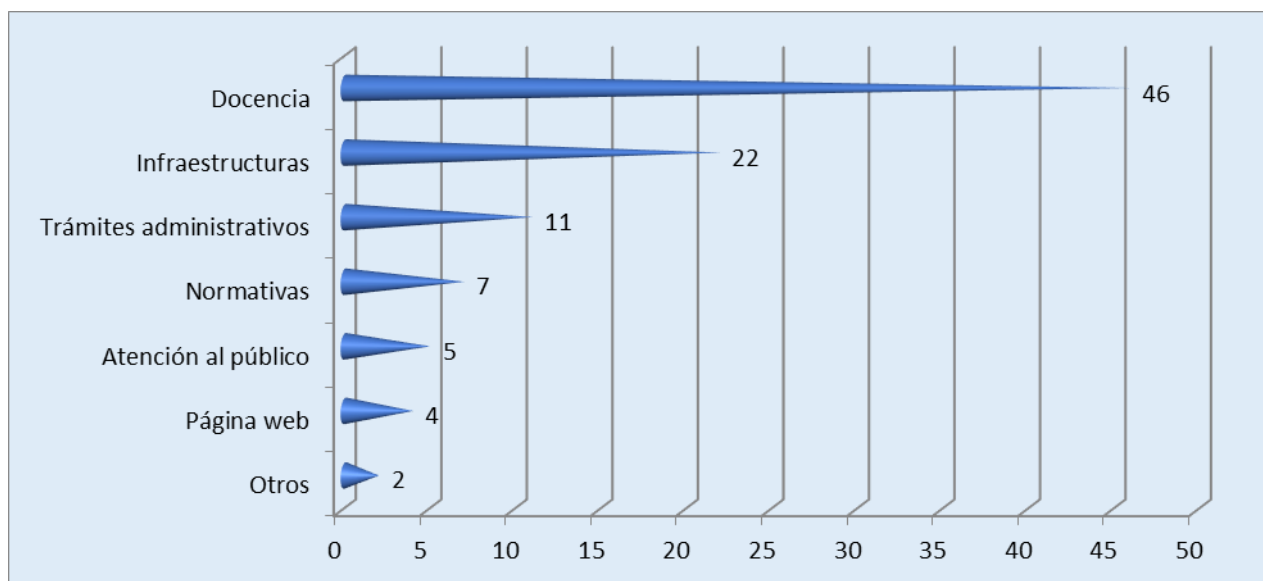




Figura 4.- Motivos de las quejas admitidas a trámite

Se observa que la mayoría de las quejas, hasta un total de 46, se deben a **asuntos relacionados con la docencia**. El dato llama especialmente la atención, por lo que es imprescindible aclarar que 39 de ellas se refieren a un solo profesor. En este caso, una parte importante de su alumnado planteó queja sobre el mismo tema: Este profesor había estado de baja, y al reincorporarse se originaron discrepancias relacionadas con los criterios de evaluación y las calificaciones asignadas. Todas las quejas fueron derivadas al Decano de su Centro, que realizó las gestiones oportunas para solucionar este tema. Todos los estudiantes recibieron respuesta a su queja a través del buzón.

El resto de las quejas sobre docencia son puntuales y se refieren a situaciones concretas sobre organización de la docencia, material facilitado a través del campus virtual, elección del centro de prácticas externas, discrepancias sobre los criterios de evaluación, etc. Todas fueron derivadas a los responsables de los Centros o Departamentos, que recabaron informes de los profesores afectados para darles respuesta.

Dentro de la siguiente categoría, 7 de las **quejas sobre infraestructuras** se refieren a los problemas que surgieron en unos cursos de natación para niños de muy corta edad organizados por el SAFYDE en la piscina



	<b>INFORME DEL BUZÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES</b>		
	Curso 2022/23	<b>CÓDIGO: P/SO004_D003</b>	

climatizada de la Facultad de Ciencias del Deporte, a consecuencia de la temperatura del agua y de que las instalaciones estuvieron cerradas durante un periodo de tiempo. Todas obtuvieron una respuesta explicativa de cómo se afrontó la situación, que había tenido su origen en la avería de una máquina. En esta misma categoría, 2 quejas están relacionadas con los horarios de apertura de la biblioteca del Centro Universitario de Mérida, y 2 más son peticiones para que se pusiera en marcha el aire acondicionado en las aulas de este mismo Centro. El resto son quejas puntuales sobre motivos muy diversos, como la intensidad de la red wifi en algún edificio; la falta de calefacción en algún despacho; la iluminación deficiente en algunos espacios de la Biblioteca Central de Cáceres, etc.

Entre las quejas sobre **trámites administrativos** no se repite ningún tipo de incidencias, que se refieren por ejemplo al procedimiento de registro de la documentación de los Centros; a la publicación de listados de admitidos y listas de espera; a problemas con la matrícula de un Máster; a algunos errores en un expediente académico; a la solicitud de devolución de un bono de la piscina, etc. Todas obtuvieron respuesta de los distintos Centros y Servicios.

De las quejas sobre **Normativas**, 4 de ellas se refieren a la piscina de verano del campus de Badajoz, y están relacionadas con la normativa de acceso al recinto. El resto versan sobre los criterios de acceso a un determinado Máster, los criterios de selección de unas becas para la Biblioteca o el reconocimiento de la labor realizada por las profesionales de Enfermería con el alumnado en las prácticas hospitalarias. Todas fueron respondidas por la responsable del SAFYDE y del resto de Servicios y Unidades.



En la categoría **página web** se han incluido 2 quejas relacionadas con información publicada en la página web y otras 2 con problemas en la gestión de credenciales para el acceso y utilización de aplicaciones web.

La Tabla 4 muestra el número de quejas admitidas a trámite por Unidad/Centro/Servicio al que finalmente se ha asignado la queja para darle respuesta.

Como ya se ha comentado anteriormente, 39 de las 42 quejas asignadas a la Facultad de Formación del Profesorado están relacionadas con un mismo asunto y profesor. Todos los estudiantes recibieron respuesta a su queja a través del buzón.

También se ha citado que de las 16 quejas asignadas al SAFYDE la mayoría (7) tienen relación con unos cursos de natación para niños pequeños impartidos en la piscina climatizada de la Facultad de Ciencias del Deporte, y otras 7 con la piscina de verano del campus de Badajoz, al respecto de la normativa de acceso a este recinto y otras incidencias ocurridas en esta instalación. Todas obtuvieron respuesta, facilitada por los responsables de este Servicio.

En cuanto a las quejas asignadas al Servicio de Informática y Comunicaciones, 3 de ellas están relacionadas con la gestión de credenciales para el acceso a aplicaciones online, una con el alcance de la red wifi en un edificio y otra con los trámites para obtener el carné de estudiante. Desde mediados de este curso se está informando a las personas usuarias que ponen quejas de este tipo para que previamente abran una incidencia a través del Centro de Atención al Usuario (CAU). Las quejas en principio no son admitidas a trámite, y posteriormente pueden serlo si nos comunican que no han obtenido respuesta por esa vía, indicándonos el correspondiente número de incidencia en el CAU.



	<b>INFORME DEL BUZÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES</b>		
	Curso 2022/23	<b>CÓDIGO: P/SO004_D003</b>	

UNIDAD/CENTRO/SERVICIO	QUEJAS
Facultad de Formación del Profesorado	42
SAFYDE	16
Servicio de Informática y Comunicaciones	5
Centro Universitario de Mérida	4
Facultad de Ciencias	4
Facultad de Empresa, Finanzas y Turismo	2
Facultad de Medicina	2
Servicio de Becas y Másteres Oficiales	2
Servicio de Bibliotecas	2
Servicio de Gestión de Recursos Humanos	2
Escuela Politécnica	1
Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales	1
Facultad de Derecho	1
Facultad de Educación	1
Gerencia	1
Oficina Universitaria de Medio Ambiente	1
Rector	1
Sección de Títulos	1
Secretaría General	1
Secretariado de Relaciones Internacionales	1
Servicio de Gestión Económica, Contratación y Patrimonio	1
Servicio de Información y Atención al Alumnado	1
Servicio de Prácticas y Empleo	1
Vicerrectorado de Transformación Digital	1
Vicerrectorado de Extensión Universitaria	1
Vicerrectorado de Planificación Académica	1

**Tabla 4.- Número de quejas remitidas por unidad/servicio/centro**

Como se ha citado anteriormente, las quejas asignadas al Centro Universitario de Mérida están relacionadas con los horarios de apertura de la biblioteca y con la puesta en marcha del aire acondicionado en las aulas. Todas fueron respondidas por los responsables de este Centro.

A la Facultad de Ciencias se le han asignado 4 quejas, sin que se repita ningún tema. Una trata sobre la elección del centro de prácticas de un Máster, otra sobre los criterios de evaluación de un profesor, otra más sobre un problema con un expediente académico y la última sobre un trabajador del Centro. Todas obtuvieron oportuna respuesta, que nos remitieron el Decano o el Administrador de este Centro.

	<b>INFORME DEL BUZÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES</b>		
	Curso 2022/23	<b>CÓDIGO: P/SO004_D003</b>	

Las restantes quejas asignadas a los distintos Centros/Servicios/Unidades son individuales sobre temas muy diversos: publicación de listados de admitidos y listas de espera, criterios de selección de unas becas, problemas con una matrícula, material disponible de una asignatura en el campus virtual, sistema de evaluación de alguna asignatura, normativa de acceso a un determinado Máster, etc.

Por último, se expone el resultado de las 97 quejas tramitadas, de las cuales en 92 casos se solicitó respuesta y en 5 casos no se solicitó (Tabla 5). En 4 de esos 5 casos la Unidad responsable consideró oportuno enviar una respuesta, aunque no se había solicitado.

Quejas tramitadas	Número
Han obtenido respuesta	93
No habían solicitado respuesta y finalmente no la tuvieron	1
La Unidad / Centro / Servicio afectado no remitió la información solicitada <sup>4</sup>	3
<b>TOTAL</b>	<b>97</b>

**Tabla 5.- Resultado de las quejas tramitadas**

Como vemos, la gran mayoría de quejas tramitadas han obtenido respuesta. El número de casos donde la Unidad/Centro/Servicio afectado no remitió la información adicional solicitada sigue bajando desde los 22 del curso académico 2020/21. Fueron solo 5 en el curso pasado, en el que se empezó a enviar un recordatorio a la Unidad/Centro/Servicio al que se ha asignado la queja cuando estaba cerca de terminar el plazo de respuesta. Este curso se ha seguido enviando ese recordatorio y los casos han bajado a 3.

### 3.2.- ANÁLISIS DE LAS SUGERENCIAS RECIBIDAS

Se han recibido un total de 28 mensajes de sugerencia, de los cuales 11 han sido formulados por estudiantes, 5 por el PDI, 1 por el PTGAS y otros 11 por personas ajenas a la Universidad.



No fueron admitidas a trámite 8 de estas sugerencias, por diversos motivos como, por ejemplo:

- No se da información suficiente y tampoco se proporciona un contacto para poder solicitarla.
- Se trata de incidencias que se tendrían que haber planteado previamente a través del CAU.
- Se refieren a instalaciones que no son propiedad de la UEx.
- Son en realidad mensajes de publicidad encubierta.

El resto, 20 en total, fueron derivados a las unidades correspondientes, incluyendo los de carácter anónimo, teniendo en cuenta que la sugerencia es la única opción del formulario que permite el anonimato.

<sup>4</sup> En estos casos no se ha remitido al buzón de quejas 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:

Gerencia (1), Servicio de Informática y Comunicaciones (1), Servicio de Prácticas y Empleo (1)

	<b>INFORME DEL BUZÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES</b>		
	Curso 2022/23	<b>CÓDIGO: P/SO004_D003</b>	

Los motivos que han propiciado estos mensajes son de diversa índole, por ejemplo:

- Relacionados con las condiciones de temperatura de algunos espacios (en varios se pide subir la calefacción y en otros bajar el aire acondicionado).
- El alcance e intensidad de la señal wifi en algunos edificios.
- Infraestructuras y mobiliario urbano (instalación de algún banco, petición de más enchufes para algún aula, arreglo de una persiana, renovación de los toldos de la piscina de verano).
- Herramientas online (más funcionalidades dentro del campus virtual o que se realicen clases de forma telemática).

### 3.3.- ANÁLISIS DE LAS FELICITACIONES RECIBIDAS

A lo largo del curso se registraron 10 mensajes de felicitación, 6 remitidos por estudiantes, 3 por el profesorado y 1 por una persona ajena a la comunidad universitaria. Todas fueron remitidas a los Servicios, Unidades o personas concretas felicitadas, así como a sus inmediatos superiores.

La mayoría de estas felicitaciones, 6 en total, han ido destinadas a reconocer la labor realizada por el personal de la Facultad de Ciencias, 4 de ellas dirigidas a la secretaría administrativa por su dedicación, profesionalidad y amabilidad en la atención al público, 1 al equipo decanal y 1 al servicio de mantenimiento.

También han recibido felicitaciones por el trabajo realizado y la buena atención el personal del servicio de mantenimiento de la Facultad de Empresa, Finanzas y Turismo, el del negociado de Doctorado de Badajoz, el de la Unidad de Atención al Estudiante de Cáceres y un trabajador de la Secretaría de la Facultad de Ciencias del Deporte.

Además de a los propios interesados, estas felicitaciones se han remitido a sus inmediatos superiores y a la Gerencia de la UEx.



### 3.4.- ANÁLISIS DE LAS CONSULTAS RECIBIDAS

En primer lugar, hay que aclarar que la consulta no existe como incidencia en el formulario del buzón, sino que surge como una reclasificación de las Q/S/F recibidas en la que se ha tenido en cuenta el verdadero sentido de la comunicación, que en estos casos es una solicitud de información o una consulta sobre algún asunto relacionado con la actividad de la UEx.

De las comunicaciones recibidas, 20 se han reclasificado como consultas que se enviaron a las correspondientes Unidades para su respuesta, fueron derivadas a la Sección de Información y Atención Administrativa (SIAA) o fueron atendidas directamente por los gestores del buzón o por la UTEC. Los estudiantes remitieron 10 de ellas, 2 el PTGAS y otras 8 las hicieron personas ajenas a la Universidad.

Los asuntos a los que se refieren son muy diversos: solicitud de información sobre titulaciones; consulta de notas de la EBAU; fechas de apertura de las preinscripciones; consulta de listas de espera; trámites de matriculación; presentación de TFG, etc.

Hace dos años se incluyó en el formulario del buzón un mensaje de advertencia para indicar que si lo que el usuario quiere es conocer alguna información o realizar una consulta puede utilizar otro formulario que existe para contactar con el SIAA, incluyendo un enlace al mismo, así como otro enlace directo a la página

	<b>INFORME DEL BUZÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES</b>		
	Curso 2022/23	<b>CÓDIGO: P/SO004_D003</b>	

web del SIAA. A pesar de este mensaje, siguen entrando este tipo de incidencias que son simples consultas de información. Todas fueron atendidas, pero no se corresponden con la verdadera función del buzón de Q/S/F. Para intentar que esto no siga ocurriendo se ha incluido una propuesta de mejora en el apartado 6 de este informe.

#### 4.- CONCLUSIONES

La actividad del buzón tampoco supera este curso académico las 200 comunicaciones. Se queda muy por debajo en 171, siendo en su mayoría (66,1%) quejas.

Durante el curso 2022/23 el alumnado sigue siendo el colectivo que más ha utilizado el buzón habiendo formulado un 60,2% de las comunicaciones recibidas.

Respecto a las que se registraron el curso anterior, el número de quejas ha subido de 106 a 113, el de sugerencias de 19 a 28 y el de consultas de 11 a 20. El número de felicitaciones ha bajado de 22 a 10.

La tendencia global de los últimos cursos sigue siendo buena y la gestión del buzón ha mejorado claramente. Todas las personas que han puesto una incidencia han recibido un primer escrito de contacto como respuesta al envío del formulario del buzón. En todas las incidencias se ha seguido el cauce adecuado para darles respuesta y proceder a la resolución de los problemas planteados, y salvo algún caso, hemos podido constatar que la práctica totalidad de las incidencias han tenido respuesta.



#### 5.- SEGUIMIENTO DE LAS PROPUESTAS DE MEJORA DEL CURSO ANTERIOR

En el informe del curso académico 2021/22 se incluyeron tres propuestas de mejora:

- *Elaborar un protocolo de trabajo para la gestión de las incidencias que entran en el buzón de quejas, sugerencias, y felicitaciones, de forma que se complemente el Proceso de gestión de quejas, sugerencias y felicitaciones (P/SO004) establecido en el Sistema de Aseguramiento Interno de Calidad (SAIC) con unas instrucciones de trabajo más detalladas que sistematicen los trámites a realizar. Esto facilitaría la gestión del buzón, que podría ser asumida en el futuro por otros compañeros de la UTEC.*

La propuesta se ha implantado. Se ha elaborado una **guía de las tareas de gestión de las incidencias del buzón**, para uso interno. En este documento se detalla cómo afrontar toda la posible casuística y la secuencia de tareas a realizar en el expediente de cada queja y en la hoja de control de incidencias.

- *Enviar durante los meses de septiembre y octubre a cada Unidad/Centro/Servicio afectado un resumen de las incidencias que ha tenido durante el curso académico anterior, haciendo hincapié en aquellas en las que no se ha enviado la información solicitada. Se aprovecharía esa comunicación para recalcar que, de cara al curso académico siguiente, no queden incidencias sin contestar o que al menos se comunique a las personas que gestionan el buzón que no se ha contestado por los motivos que sean.*



	<b>INFORME DEL BUZÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES</b>		
	Curso 2022/23	<b>CÓDIGO: P/SO004_D003</b>	

La propuesta se ha implantado. **Se han enviado estos resúmenes a cada Unidad/Centro/Servicio la primera semana del mes de octubre de 2023**, para que los Centros tengan esta información antes de afrontar la elaboración de sus Memorias de Calidad.

- *Solicitar al Servicio de Informática y Comunicaciones la elaboración de una plataforma online integrada que permitiera tanto el reenvío de las incidencias como el seguimiento de las mismas, de forma similar a como se gestionan a través del Centro de Atención al Usuario (CAU) de la UEx.*  
Esta propuesta carece de sentido actualmente, porque nos encontramos en una fase de transición hacia la integración del proceso de gestión de Q/S/F en la plataforma de la **nueva Sede Electrónica de la UEx**. Cuando este canal de comunicación esté operativo será el momento de valorar si nos ofrece herramientas con la capacidad suficiente para realizar una gestión integrada de las incidencias.

## 6.- PROPUESTAS DE MEJORA PARA EL SIGUIENTE CURSO ACADÉMICO

- *Realizar una campaña de divulgación relacionada con el buzón dirigida a los responsables de los distintos Centros/Servicios/Unidades. Se podría articular sobre la idea de que el buzón, además de ser un canal de comunicación y resolución de problemas, es una herramienta más que contribuye a transmitir la política e imagen de la institución.*
- *Reiterar a los Centros/Servicios/Unidades la importancia de incluir en las Memorias de Calidad la información de las Q/S/F recibidas y las medidas que se han tomado como consecuencia de ellas, cerrando así el círculo de la mejora continua.*
- *Culminar el proceso de integración de la actual gestión del buzón de Q/S/F en la plataforma de la Sede Electrónica de la UEx.*
- *Plantear la modificación del tamaño de la letra o el texto del mensaje de aviso que se incluye en el encabezado del formulario del buzón, buscando derivar de forma más adecuada las incidencias que en realidad son meras consultas de información, y que deberían ir dirigidas al SIAA.*
- *Actualizar la guía de tareas de gestión del buzón para incluir el detalle de las nuevas tareas que ya se están llevando a cabo, como son el etiquetado de los expedientes de incidencias o los avisos de calendario para programar los recordatorios que se envían cuando el plazo de respuesta está cerca de finalizar.*
- *Continuar avanzando en la línea de gestión iniciada hace dos años, con el objetivo de obtener respuesta por parte de las Unidades correspondientes para el mayor número de incidencias posible.*

	<b>INFORME DEL BUZÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES</b>		
	Curso 2022/23	CÓDIGO: P/SO004_D003	

## ANEXO

### Formulario de Quejas, Sugerencias y Felicidades



### Formulario de Quejas, Sugerencias y Felicidades v.1.5



**⚠** Si en vez de comunicar una queja, sugerencia o felicitación lo que usted desea es conocer alguna información o realizar una consulta le recomendamos que utilice [este otro formulario](#) o que se ponga en contacto con el [Servicio de Información y Atención Administrativa \(SIAA\)](#).

Formulario de Quejas, Sugerencias y Felicidades

Colectivo al que pertenece  Alumnado  PDI  PAS  Otros

QUEJAS  SUGERENCIAS  FELICITACIONES

---

Datos Personales

Dni:

Apellido1:  Apellido2:  Nombre:

Teléfono:  Dirección:  CP.:

Localidad:  Provincia:  Email:

---

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)

Enlace web:

<https://www.unex.es/buzon>