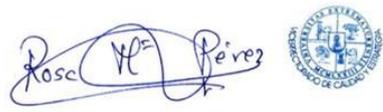


	INFORME DEL BUZÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES		
	Curso 2020/21	P/SO004_D003	

INFORME DEL BUZÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

Curso académico
2020/21

Elaborado por: JUAN JOSÉ CLAVERO SÁNCHEZ Gestor de Calidad UTEC Fecha: 15/10/2021	Revisado por: M^a JESÚS SIERRA FOLGADO Directora UTEC Fecha: 18/10/2021	Aprobado por: ROSA PÉREZ UTRERO Vicerrectora de Calidad y Estrategia Fecha:
Firma 	Firma 	Firma 

	INFORME DEL BUZÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES		
	Curso 2020/21	P/SO004_D003	

ÍNDICE

1.- INTRODUCCIÓN.....	3
2.- MATERIAL Y MÉTODOS.....	3
3.- ANÁLISIS DE LOS DATOS.....	4
3.1. ANÁLISIS DE LAS QUEJAS RECIBIDAS.....	8
3.2. ANÁLISIS DE LAS SUGERENCIAS RECIBIDAS.....	10
3.3. ANÁLISIS DE LAS FELICITACIONES RECIBIDAS.....	11
3.4.- ANÁLISIS DE LAS CONSULTAS RECIBIDAS.....	11
4.- CONCLUSIONES.....	11
4.1.- EVOLUCIÓN DE LOS DATOS.....	11
4.2.- RESOLUCIÓN DE LAS INCIDENCIAS MÁS RELEVANTES.....	12
5.- SEGUIMIENTO DE LAS PROPUESTAS DE MEJORA DEL CURSO ANTERIOR.....	13
6.- PROPUESTAS DE MEJORA PARA EL SIGUIENTE CURSO ACADÉMICO.....	14
ANEXO.....	15

	INFORME DEL BUZÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES		
	Curso 2020/21	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). También existen diversos enlaces a este formulario desde las páginas web de los Centros y de la UTEC.

El 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)
- Evolución temporal del número de incidencias (representadas por meses)
- 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 que contiene los siguientes campos:

- Fecha de entrada
- Nombre y apellidos del usuario
- Unidad / Servicio / Centro afectado
- Tipo: Queja/Sugerencia/Felicitación/Consulta

	INFORME DEL BUZÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES		
	Curso 2020/21	P/SO004_D003	

- Colectivo: Alumnado/PDI/PAS/Otros
- Motivo del mensaje
- Texto íntegro comunicado por el usuario
- Órgano/s a los que se ha reenviado la incidencia para su consulta o asesoramiento
- Órgano al que se remite o asigna finalmente la incidencia
- Fecha de remisión
- Resultado: Respuesta /No solicita respuesta /No admitida a trámite /Archivada
- Fecha del resultado
- Observaciones

Se han analizado los datos correspondientes al curso 2020/21 que corresponden a un total de **197 comunicaciones**, teniendo en cuenta que se considera comunicación a cada tema planteado por un usuario concreto. En el apartado 3 se muestran los resultados de dicho análisis.

3.- ANÁLISIS DE LOS DATOS.

En primer lugar veremos la evolución de los datos desde la creación del servicio en el año 2010. Podemos apreciar en la siguiente tabla 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.

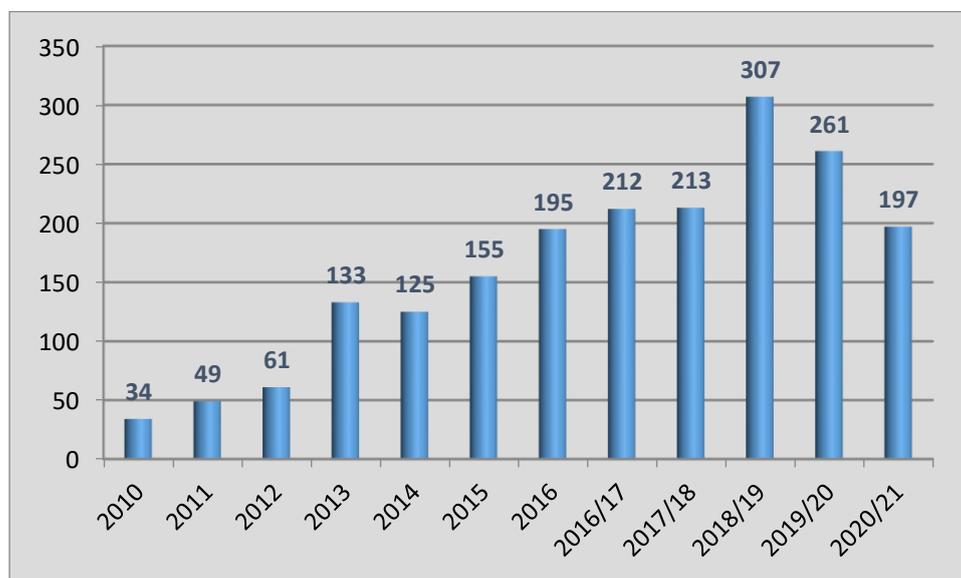


Figura 1: Total de incidencias por año / curso académico

La tabla siguiente 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	167	53	21	20	261
2020/21	130	27	8	32	197

Tabla 1 Histórico de actividad del buzón por tipo de incidencia

En el gráfico siguiente se agrupan los tipos de comunicación del curso académico 2020-21 según el **mes de entrada** en el buzón.

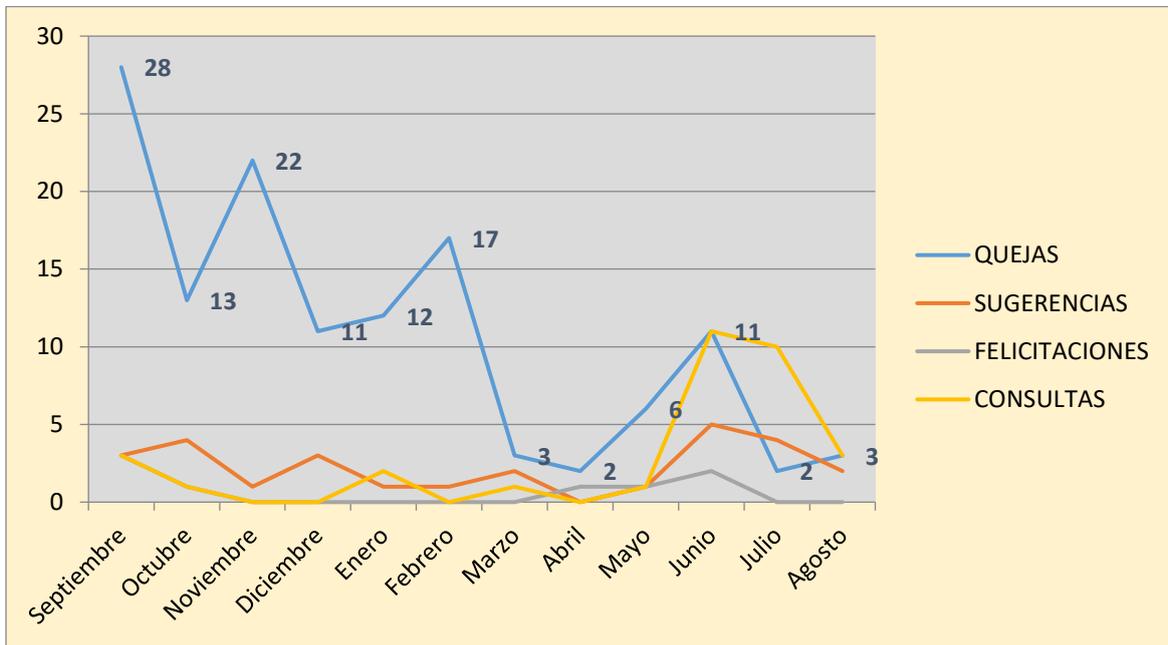


Figura 2: Registro mensual por tipo de actividad

En el registro mensual de comunicaciones (figura 2) se aprecia un mayor número de quejas durante los meses de septiembre a febrero y un descenso a partir del mes de marzo en adelante, repuntando en junio y cayendo de nuevo en el periodo vacacional. La evolución temporal del número de incidencias parece estar relacionada con los periodos de mayor actividad académica.

Los siguientes gráficos (figuras 3 y 4) nos muestran la actividad del buzón por tipos de comunicaciones recibidas y por colectivos de usuarios en términos de porcentajes.

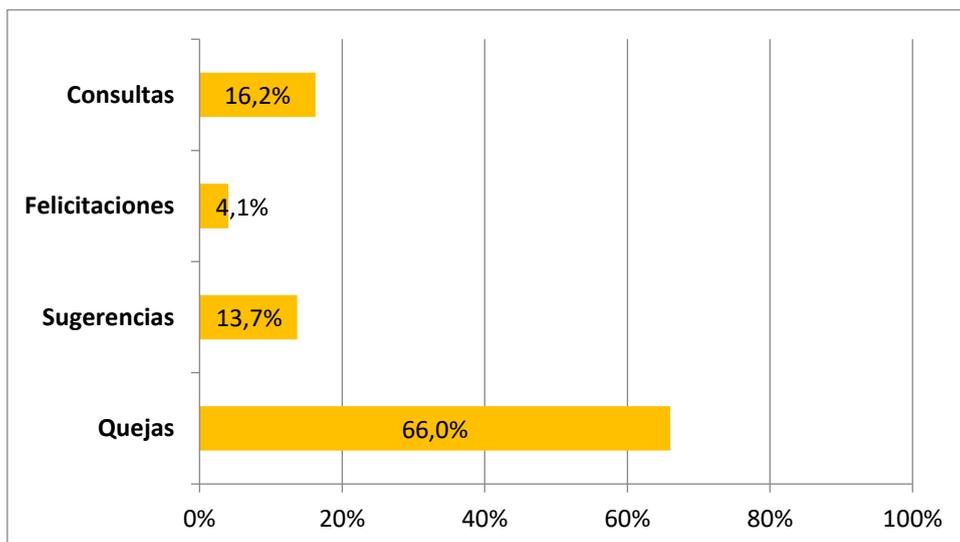


Figura 3: Actividad por tipo de comunicación

Del total de 197 comunicaciones registradas, 123 corresponden a estudiantes, 18 a profesores, 8 a PAS y 48 a otros colectivos ajenos a la UEx.

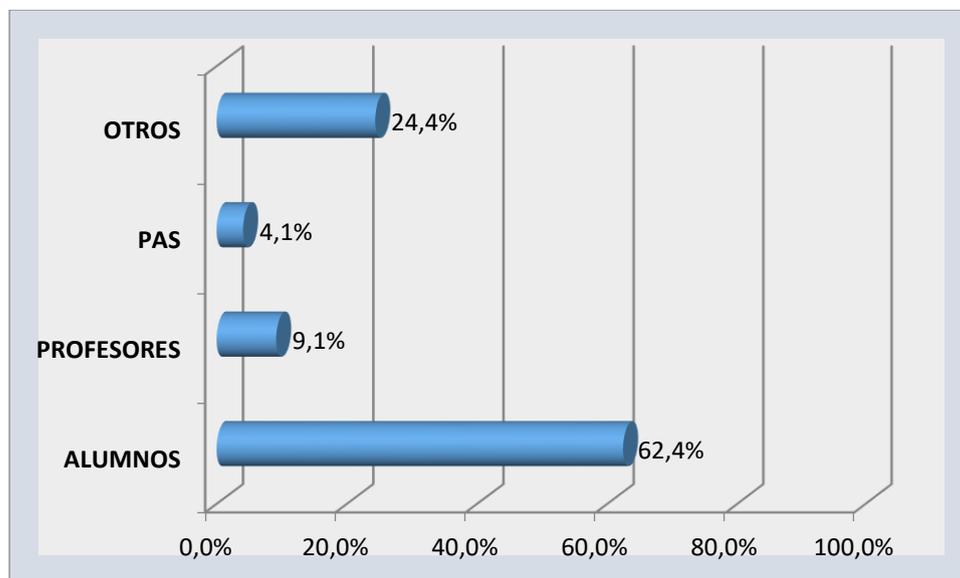


Figura 4: Actividad en porcentajes por colectivo de usuarios.

En la tabla 2 se agrupan los tipos de comunicación por colectivos en datos absolutos.

	Estudiantes	Profesorado	PAS	Otros
QUEJAS	94	10	6	20
SUGERENCIAS	9	7	2	9
FELICITACIONES	6	1	0	1
CONSULTAS	14	0	0	18
TOTAL	123	18	8	48

Tabla 2 Tipos de incidencias por colectivos de usuarios

En la tabla 3 se agrupan los tipos de comunicación por colectivos en porcentajes.

	Estudiantes	Profesorado	PAS	Otros
QUEJAS	72,3%	7,7%	4,6%	15,4%
SUGERENCIAS	33,3%	25,9%	7,4%	33,3%
FELICITACIONES	75,0%	12,5%	0,0%	12,5%
CONSULTAS	43,8%	0,0%	0,0%	56,3%

Tabla 3 Tipos de incidencias en porcentajes según colectivos de usuarios

Observamos 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 profesores y pocas por el PAS.

Sin embargo, en las sugerencias hay una participación similar por parte de los estudiantes, otros colectivos ajenos a la UEx y profesores, siendo escasas las propuestas realizadas por el PAS.

Vemos que también son los estudiantes quienes realizan más felicitaciones.

Es el colectivo de personas ajenas a la UEx, seguido por el estudiantado, el que interpone la mayoría de aquellas incidencias que finalmente se han considerado como consultas. A los colectivos de Profesores y de PAS no se ha asignado ninguna seguramente porque conocen la existencia de canales más adecuados para realizarlas.

3.1. ANÁLISIS DE LAS QUEJAS RECIBIDAS.

A lo largo del curso 2020/21 se han recibido un total de 130 quejas. No se han admitido a trámite 27 por diversos motivos, en su mayor parte por tratarse de incidencias de las que no se infiere un mal funcionamiento del servicio prestado por la UEx. De las 103 quejas restantes tramitadas, cinco fueron archivadas por no ampliar el usuario la información solicitada y una fue finalmente retirada por el propio interesado, por lo que finalmente se han admitido a trámite 97 quejas.

En el gráfico siguiente (figura 5) se recogen los motivos de estas 97 quejas admitidas a trámite.

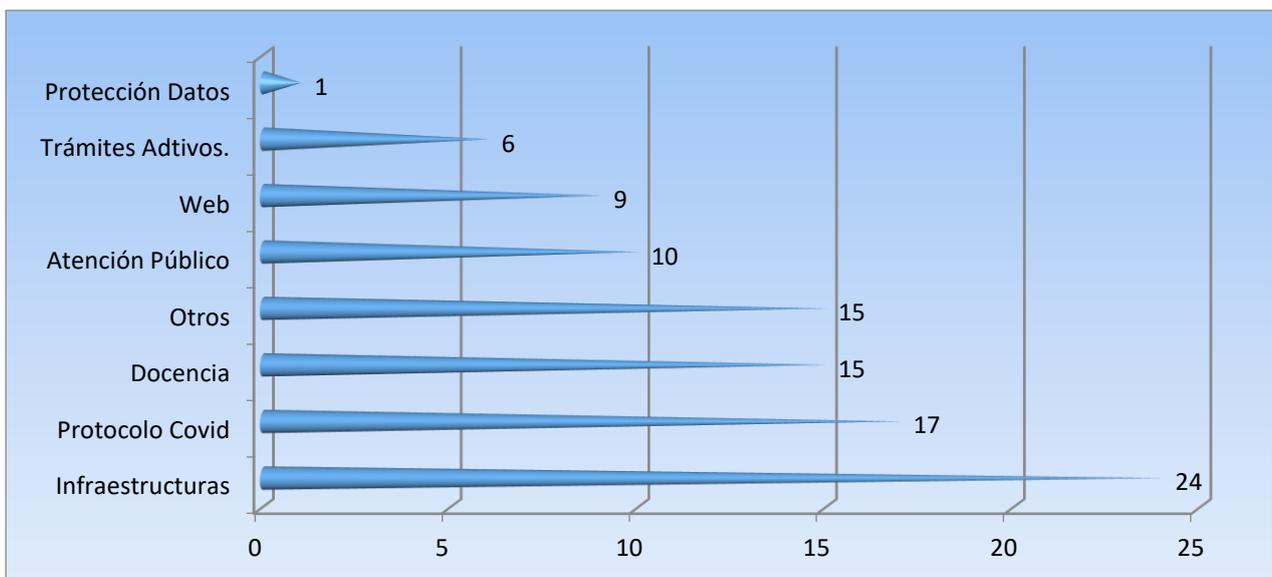


Figura 5: Motivos de las quejas admitidas a trámite (*)

	INFORME DEL BUZÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES		
	Curso 2020/21	P/SO004_D003	

Observamos que la mayoría de las quejas se deben a problemas con infraestructuras, muchas de ellas relacionadas con el mal funcionamiento de los medios audiovisuales en las aulas, que dificultan el correcto seguimiento de las clases a través de las aulas espejo. En la categoría “Protocolo COVID” se repiten bastantes quejas solicitando medidas para reducir el número de alumnos por aula en las clases presenciales. Dentro de la categoría “Web” se han presentado algunas incidencias referidas al deficiente funcionamiento del portal para realizar la preinscripción online.

(*) 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 relacionados en el apartado 2 de este informe, se ha incluido el texto íntegro de cada queja.

La tabla 4 muestra el número de quejas admitidas a trámite por Unidad/Centro/Servicio afectado.

UNIDAD/CENTRO/SERVICIO	QUEJAS
Centro Universitario de Mérida	21
Docencia y Personal Docente (*)	12
Servicio de Bibliotecas	13
Servicio de Acceso y Gestión de Estudios de Grado	9
Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales	6
Servicio de Informática y Comunicaciones	6
Universidad	2
Facultad de Medicina	4
Servicio de Becas, Estudios de Grado y Títulos Propios	4
Facultad de Ciencias	3
Facultad de Formación del Profesorado	2
Servicio de Gestión y Transferencia de los Resultados	2
Vicerrectorado de Estudiantes, Empleo y Movilidad	2
Centro Universitario de Plasencia	1
Escuela de Ingenierías Agrarias	1
Facultad de Derecho	1
Facultad de Empresa, Finanzas y Turismo	1
Gerencia	1
Sección de Formación del PAS	1
Secretaría General	1
Servicio de Gestión de Recursos Humanos	1
Unidad Técnica de Obras y Mantenimiento (UTOM)	1
Vicerrectorado de Calidad y Estrategia	1
Vicerrectorado de Extensión Universitaria	1

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

(*) 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, etc. Todas estas cuestiones se circunscriben a la labor realizada por el profesor o los

	INFORME DEL BUZÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES		
	Curso 2020/21	P/SO004_D003	

profesores de una asignatura concreta, ocurriendo que varios alumnos interponen quejas idénticas o muy parecidas sobre el mismo profesor, por lo que el número de incidencias es superior al número de casos planteados.

Por último, en la tabla 5 se expone el **resultado de las 103 quejas tramitadas**.

Han obtenido respuesta	75
La unidad afectada no remitió la información adicional solicitada(*)	22
Archivadas por no ampliar el usuario la información solicitada	5
Retirada por el propio interesado	1

Tabla 5. Resultado de las quejas tramitadas

(*) 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:

Centro Universitario de Mérida (3), Servicio de Acceso y Gestión de Estudios de Grado (2), Servicio de Becas, Estudios de Posgrado y Títulos Propios (2), Unidad Técnica de Obras y Mantenimiento (2), Servicio de Gestión y Transferencia de los Resultados de la Investigación (2), Servicio de Biblioteca (2), Vicerrectorado de Estudiantes, Empleo y Movilidad (2), Secretario General (1), Facultad de Ciencias (1), Facultad de Formación del Profesorado (1), Facultad de Educación (1), Facultad de Empresa, Finanzas y Turismo (1), Escuela de Ingenierías Agrarias (1), Facultad de Medicina (1).

3.2. ANÁLISIS DE LAS SUGERENCIAS RECIBIDAS.

Se han recibido un total de 27 mensajes de sugerencia, de los cuales 9 han sido formulados por estudiantes, 7 por el profesorado, 2 por el PAS y 9 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, estando muchas de ellas relacionadas con las medidas adoptadas a consecuencia de la pandemia de covid-19: petición de impartición de las clases de manera mixta (presencial y virtual al mismo tiempo), reducción del número de alumnos en las aulas, etc. Otras sugerencias se refieren al mobiliario urbano de los campus, pidiendo arreglo de farolas, poda de árboles o eliminación de los pivotes que existen en algunos aparcamientos. También hay algunas relacionadas con las normativas de convalidaciones o de acceso a determinados títulos.

	INFORME DEL BUZÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES		
	Curso 2020/21	P/SO004_D003	

3.3. ANÁLISIS DE LAS FELICITACIONES RECIBIDAS.

A lo largo del curso se registraron 8 mensajes de felicitación, 6 remitidos por estudiantes, 1 por el profesorado y 1 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, y entre ellas hay felicitaciones a algunos profesores por su manera de dar las clases y tratar a sus alumnos, a algún miembro del PAS por su implicación y buen trato a los usuarios y genéricamente al personal del Servicio de Informática por la atención y servicios prestados.

3.4.- ANÁLISIS DE LAS CONSULTAS RECIBIDAS.

De las comunicaciones recibidas, 32 se han calificado 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 la UTEC. Personas ajenas a la Universidad realizaron 18 consultas y 14 hizo el colectivo de estudiantes.

4.- CONCLUSIONES

4.1.- EVOLUCIÓN DE LOS DATOS

- Durante el curso 2020/21 el alumnado sigue siendo el colectivo que más ha utilizado el buzón habiendo formulado un 62,4% de las comunicaciones recibidas.
- La actividad del buzón no supera este curso académico las 200 comunicaciones. Se queda en 197, siendo en su mayoría (66%) quejas. Respecto al curso anterior el número de quejas ha disminuido un 22%, siendo el segundo curso consecutivo en que se produce un descenso, siendo el curso pasado del 19%.
- El número de sugerencias baja considerablemente, a un total de 27 respecto a 53 que se registraron el curso pasado. Las felicitaciones también bajan, de 21 en el curso pasado a 8 en el actual.
- El número de consultas ha aumentado un 60%, pasando de 20 en el curso 2019/20 a 32 en el curso 2020/21.

	INFORME DEL BUZÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES		
	Curso 2020/21	P/SO004_D003	

4.2.- RESOLUCIÓN DE LAS INCIDENCIAS MÁS RELEVANTES

Tras verificar que en la práctica totalidad de las incidencias se ha seguido el cauce adecuado para darles respuesta y proceder a la resolución de los problemas planteados, pasamos a exponer la resolución dada a aquellas más relevantes por considerarlas cuestiones de mayor gravedad o que han afectado a un mayor número de usuarios:

- Sobre las quejas y sugerencias relacionadas con el Protocolo COVID en las que se piden medidas para reducir el número de alumnos por aula en las clases presenciales, o la impartición de las clases de manera mixta (presencial y virtual al mismo tiempo), se habilitaron “aulas espejo” para los grupos más numerosos previa solicitud de los profesores.
- En relación con el mal funcionamiento de los medios audiovisuales en las aulas, que han dificultado el correcto seguimiento de las clases a través de esas aulas espejo, se han mejorado los dispositivos audiovisuales, sustituyendo micrófonos y proyectores en los casos que ha sido necesario.
- Sobre las incidencias referidas al deficiente funcionamiento del portal para realizar la preinscripción online, desde el Servicio de Informática se ha estado trabajando para solucionar los problemas técnicos. Los altos picos de demanda y la incorporación por primera vez de un gestor documental para la subida de los documentos de la preinscripción a través del portal han ocasionado caídas del servicio, que han tratado de asumirse de la mejor manera posible con la atención personal, telefónica y por correo electrónico del Servicio de Acceso y Gestión de Estudios de Grado, con la colaboración de la Sección de Información y Atención Administrativa (SIAA), del Centro de Atención al Usuario (CAU) y telefonistas de la Unidad Técnica de Comunicaciones.
- Las sugerencias sobre el mobiliario urbano de los campus, en las que se pide el arreglo de farolas, la poda de árboles o la eliminación de pivotes que existen en algunos aparcamientos, se han trasladado a la Unidad Técnica de Obras y Mantenimiento (UTOM), que ha valorado la necesidad de reparación o resolución de cada caso en particular.
- Las sugerencias relacionadas con las normativas de convalidaciones o de acceso a determinados títulos, se han comunicado a los Vicerrectorados con competencias en esos asuntos para que las tengan en cuenta y en su caso inicien los procedimientos correspondientes para su modificación.

	INFORME DEL BUZÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES		
	Curso 2020/21	P/SO004_D003	

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

En el informe del curso académico 2019/20 se incluyeron tres propuestas de mejora cuya consecución pasamos a comentar:

- *Mejorar la recogida de los datos globales de las incidencias presentadas y el seguimiento de las mismas mediante la generación automática de un archivo Excel con los datos introducidos por los usuarios al realizar las comunicaciones.*

La propuesta se ha implantado. Periódicamente el Servicio de Informática actualiza y envía a la UTEC los datos de las incidencias presentadas por los usuarios en un archivo Excel. Este archivo se completa con otros campos para facilitar el seguimiento de las incidencias y la elaboración de este informe.

- *Introducir un comentario en la parte superior del formulario del buzón indicando que si lo que el usuario quiere es simplemente realizar una consulta puede dirigirse para ello al SIAA, e incluir un enlace a su página web o directamente al propio formulario de contacto del SIAA.*

La propuesta se ha implantado. En la parte superior del formulario se ha añadido la siguiente frase:

“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 (enlace con el formulario del SIAA) o que se ponga en contacto con el Servicio de Información y Atención Administrativa (SIAA) (enlace con la página web del SIAA)”

- *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, pensando también que estas quejas no resueltas puedan ayudarnos a identificar posibles áreas de mejora.*

La propuesta no se ha implantado. Es difícil hacer un seguimiento preciso, en el día a día de la gestión del buzón, de aquellas incidencias que finalmente han quedado sin cerrar porque no se ha enviado la información solicitada. Sin embargo, sí se identifican en el momento del análisis de todas las incidencias presentadas durante el curso académico anterior para la elaboración de este informe final, y teniendo esto en cuenta se ha reformulado esta propuesta en una nueva para al siguiente curso académico.

	INFORME DEL BUZÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES		
	Curso 2020/21	P/SO004_D003	

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

- El seguimiento de las incidencias presentadas a través del buzón se ha mejorado este curso con el envío periódico por parte del Servicio de Informática a la UTEC de un archivo Excel con los datos introducidos por los usuarios en el formulario y la posterior gestión del mismo, pero este sistema dual correo electrónico/archivo de datos sigue teniendo muchas limitaciones. Sería mejor contar con una herramienta que aunase ambas cuestiones, una plataforma 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. Se propone solicitar al Servicio de Informática la elaboración de esta plataforma online.

- En el presente informe se ha intentado ser más ambicioso en el apartado de conclusiones, y se ha tratado de identificar aquellos asuntos o cuestiones sobre las que se hayan interpuesto mayor número de incidencias y también aquellas se han considerado más relevantes, con la intención de reseñar aquellas áreas de mejora concretas sobre las que se ha incidido y la forma en que se han resuelto, también para tener el foco puesto en ellas de cara al futuro. Se propone continuar con esta metodología de trabajo, prestando especial atención a la detección de incidencias no resueltas.

- Como se ha comentado anteriormente, es en el momento de la elaboración de este informe final cuando se identifican definitivamente aquellas incidencias que han quedado sin cerrar. Se propone enviar 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 la persona que gestiona el buzón los motivos de la falta de respuesta.

	INFORME DEL BUZÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES		
	Curso 2020/21	P/SO004_D003	

ANEXO.

Formulario online de Quejas, Sugerencias y Felicidades <https://uex30.unex.es/QuejasSugerencias/>



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 OPDI PAS Otros

QUEJAS SUGERENCIAS FELICITACIONES

Datos Personales

Dni:	<input style="width: 100%;" type="text"/>				
Apellido1:	<input style="width: 100%;" type="text"/>	Apellido2:	<input style="width: 100%;" type="text"/>	Nombre:	<input style="width: 100%;" type="text"/>
Teléfono:	<input style="width: 100%;" type="text"/>	Dirección:	<input style="width: 100%;" type="text"/>	C.P.:	<input style="width: 100%;" type="text"/>
Localidad:	<input style="width: 100%;" type="text"/>	Provincia:	<input style="width: 100%;" type="text"/>	Email:	<input style="width: 100%;" type="text"/>

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)

Enviar

Cancelar

Elaborado por el servicio de Atención al Alumno y el Departamento de Gestión de la Información y Atención Administrativa