


	INFORME DEL BUZÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES		
	Curso 2023/24	CÓDIGO: P/SO004_D003	

INFORME DEL BUZÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES



Curso académico 2023/24

Elaborado por: JUAN JOSÉ CLAVERO SÁNCHEZ Gestor de Calidad UTEC	Revisado por: ROSA MARÍA VILLALOBOS MURILLO Directora de la UTEC	Aprobado por: M^a MERCEDES MACÍAS GARCÍA Vicerrectora de Calidad y Estrategia
Fecha: 25/09/2024	Fecha: 10/10/2024	Fecha: 18/12/2024
Firma 	Firma 	Firma  

	INFORME DEL BUZÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES		
	Curso 2023/24	CÓDIGO: P/SO004_D003	

ÍNDICE

1.- INTRODUCCIÓN	3
2.- MATERIAL Y MÉTODOS	3
3.- RESULTADOS	5
3.1.- ANÁLISIS DE LAS QUEJAS RECIBIDAS	8
3.2.- ANÁLISIS DE LAS SUGERENCIAS RECIBIDAS	12
3.3.- ANÁLISIS DE LAS FELICITACIONES RECIBIDAS.....	13
3.4.- ANÁLISIS DE LAS CONSULTAS RECIBIDAS	13
4.- CONCLUSIONES	14
5.- SEGUIMIENTO DE LAS PROPUESTAS DE MEJORA DEL CURSO ANTERIOR.....	14
6.- PROPUESTAS DE MEJORA PARA EL SIGUIENTE CURSO ACADÉMICO	16
7.- ANÁLISIS DE LOS INDICADORES DE SEGUIMIENTO DEL PROCESO DE GESTIÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES. SEGUIMIENTO DEL PROCESO.	16
ANEXO	17

	INFORME DEL BUZÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES		
	Curso 2023/24	CÓDIGO: 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.

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 comunicaciones objeto de estudio son las recibidas desde el 1 de septiembre de 2023 hasta el 31 de agosto de 2024.

Los datos analizados han sido los siguientes:

- Tipo de comunicación:
 - 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 comunicaciones planteadas
- Centro/Servicio/Unidad a los que se ha asignado las comunicaciones
- Motivos de las comunicaciones
- Resultados de la tramitación de las comunicaciones
- Análisis de la casuística más repetida y de las comunicaciones más relevantes.



2.- MATERIAL Y MÉTODOS

Para hacer uso del Buzón basta pulsar el enlace Buzón de Sugerencias¹ 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 buzonqs@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.

Los gestores de calidad de la UTEC encargados de la gestión del buzón de quejas tramitan las comunicaciones conforme a lo establecido en el Proceso de Gestión de Quejas, Sugerencias y Felicidades (P/SO004) del SAIC

¹ <http://www.unex.es/buzon>

	INFORME DEL BUZÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES		
	Curso 2023/24	CÓDIGO: P/SO004_D003	

de la Uex y siguiendo el protocolo establecido en el documento “*guía de las tareas de gestión de las comunicaciones del buzón*”.

Las personas que hacen uso del buzón reciben (si han facilitado una dirección de correo electrónico) una respuesta automática que confirma el correcto envío del formulario con todos los datos incluidos en el mismo. Los gestores del buzón remiten además una primera comunicación personalizada en la que se informa de la recepción de la incidencia y cómo se va a proceder con su tramitación. En el caso de las quejas, se informa de su admisión a trámite o no, y puede solicitarse la información adicional que se considere necesaria para poder gestionar la queja de la forma adecuada. En el caso de las sugerencias y felicitaciones, se informa de su comunicación a las Unidades correspondientes.

Cada queja se analiza en función de los temas planteados, solicitando asesoramiento cuando sea necesario, para determinar cuál es la Unidad que se considera más idónea para darle la respuesta adecuada. Se asigna formalmente a esa Unidad, y una vez recibida su respuesta se comunica la persona que puso la queja.

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 ○ DNI ○ Dirección ○ Correo electrónico
- Tipo de incidencia:
 - Queja ○ Sugerencia ○ Felicitación ○ Consulta²
- Colectivo:
 - Alumnado ○ PDI ○ PTGAS ○ Otros
- Unidad / Servicio / Centro que indica la persona que presenta la incidencia
- Resumen de la comunicación
- Texto íntegro de la comunicación
- Motivo de la comunicación
- 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 comunicación para su consulta o asesoramiento
- Unidad / Servicio / Centro al que finalmente se ha asignado la comunicación
- Resultado de la tramitación de las quejas:
 - Respondida
 - Comunicada (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

² 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

3.- RESULTADOS

A partir de la información correspondiente al curso 2023/24 se han analizado los datos que se muestran en el siguiente apartado y que corresponden a un total de **192** 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 aportaciones.

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

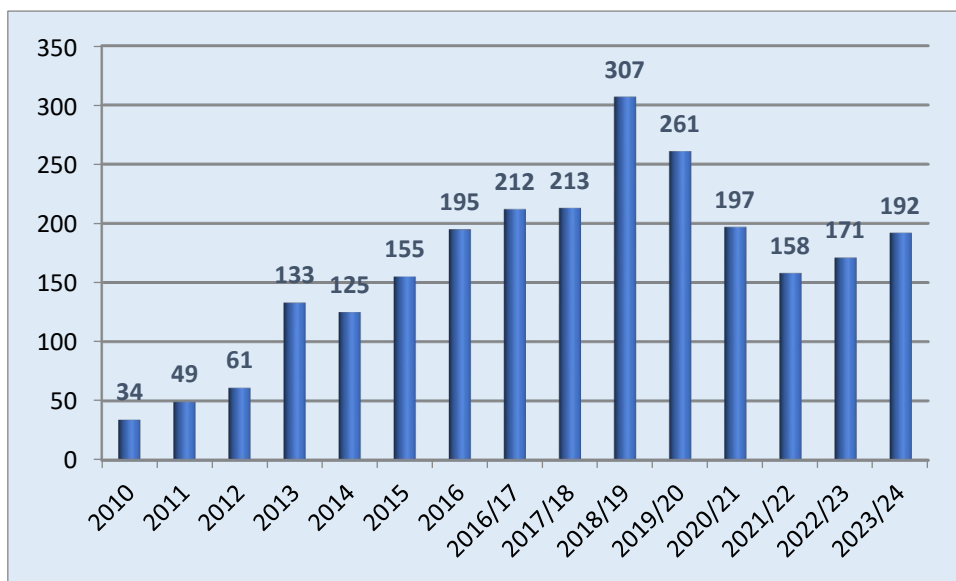




Figura 1.- Evolución del número total de comunicaciones

La Tabla 1 refleja la misma actividad 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

	INFORME DEL BUZÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES		
	Curso 2023/24	CÓDIGO: P/SO004_D003	

Año/curso	Quejas	Sugerencias	Felicitaciones	Consultas	Totales
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
2023/24	112	28	25	27	192

Tabla 1.- Total de comunicaciones por año / curso académico³

Es posible ver que las cifras correspondientes a este curso académico son muy similares a las del curso anterior, destacando el aumento del número de felicitaciones y un ligero incremento del número de comunicaciones que se han reclasificado como consultas de información.

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.

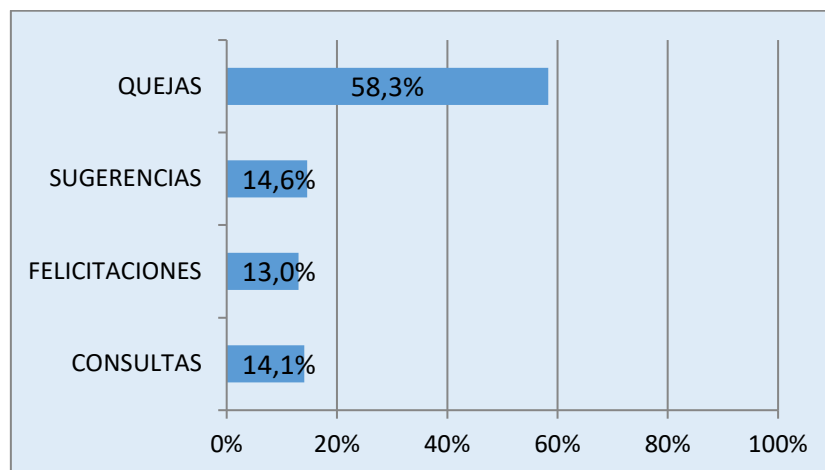


Figura 2.- Actividad por tipo de comunicación

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

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

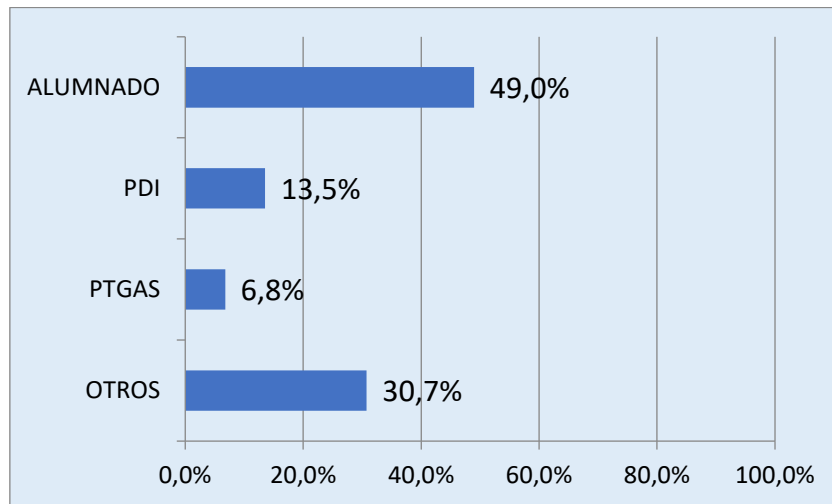


Figura 3.- Actividad en porcentajes por colectivo de personas usuarias

A continuación, en la Tabla 2 se desglosan por colectivo las comunicaciones del curso 2023/24, desagregadas por tipo de comunicación.

	Alumnado	PDI	PTGAS	Otros	TOTAL
QUEJAS	58	12	6	36	112
SUGERENCIAS	16	4	2	6	28
FELICITACIONES	6	10	5	4	25
CONSULTAS	14	0	0	13	27
TOTAL	94	26	13	59	192

Tabla 2.- Distribución de los tipos de comunicación por colectivos



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

	Alumnado	PDI	PTGAS	Otros
QUEJAS	51,8%	10,7%	5,4%	32,1%
SUGERENCIAS	57,1%	14,3%	7,1%	21,4%
FELICITACIONES	24,0%	40,0%	20,0%	16,0%
CONSULTAS	51,9%	0,0%	0,0%	48,1%

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

Se observa que es el alumnado el colectivo que interpone la mayoría de las quejas, seguido por otras personas ajenas a la UEx, con relativamente pocas interpuestas por el PDI y muy pocas por el PTGAS.

Lo mismo ocurre con las sugerencias. Son los estudiantes los que han realizado la gran mayoría de estas, seguidos por otros colectivos ajenos a la UEx.

	INFORME DEL BUZÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES		
	Curso 2023/24	CÓDIGO: P/SO004_D003	

El PDI ha enviado la mayoría de las felicitaciones, seguido por los estudiantes, aunque en este caso han remitido un número similar al del resto de colectivos.

Son los estudiantes y el colectivo de personas ajenas a la UEx los que han remitido todas las aportaciones que finalmente se han considerado como consultas. Se observa que a los colectivos de PDI y PTGAS no se les ha reclasificado ninguna incidencia a esta categoría, sin duda porque estos dos colectivos conocen la existencia de canales internos más adecuados para realizar estas gestiones, por ejemplo utilizando el Centro de Atención al Usuario de la UEx.

3.1.- ANÁLISIS DE LAS QUEJAS RECIBIDAS

A lo largo del curso 2023/24 se han recibido un total de **112** quejas. De ellas, no se han admitido a trámite 55, de las cuales 25 fueron archivadas porque no se proporcionó la información suficiente para poderlas gestionar 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. Además de estas, otras 2 quejas se archivaron porque fueron retiradas por las personas que las interpusieron, quienes comunicaron que el asunto planteado ya había quedado resuelto.



La no admisión a trámite del resto (un total de 28) se ha debido a varias causas:

- No se ha seguido el procedimiento existente para tramitar la cuestión que se planteaba, por ejemplo:
 - No se ha abierto con anterioridad una incidencia a través del CAU para los asuntos relacionados con la gestión de credenciales para el acceso a las distintas aplicaciones y servicios; no se han seguido los trámites establecidos en el procedimiento para el acceso a estudios de grado o en el procedimiento para reclamación de exámenes; no se ha atendido a lo indicado en la convocatoria de concurso de plazas de PDI.
- El asunto planteado no tiene ninguna relación con la actividad de la UEx.
- El tema planteado carece de sentido o fundamento.
- El escrito de queja incluye alguna descalificación personal.
- Se trata de quejas anónimas.

A pesar de no ser tramitadas, todas estas quejas (salvo las anónimas) han recibido una respuesta de los gestores del buzón en la que se ha incluido una explicación razonada de los motivos por los que no se han admitido a trámite. Además, se ha facilitado información suficiente para resolver los asuntos planteados, aportando incluso los enlaces web correspondientes. En la siguiente tabla se resume la gestión de las quejas recibidas.

	No admitidas a trámite			Admitidas a trámite	TOTAL
QUEJAS RECIBIDAS	55			57	112
	Archivadas	Retiradas	No admitidas		
	25	2	28		

Tabla 4.- Resumen de la gestión de las quejas recibidas

	INFORME DEL BUZÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES		
	Curso 2023/24	CÓDIGO: P/SO004_D003	

Por tanto, finalmente se han admitido a trámite y asignado a las Unidades correspondientes **57** quejas, de las cuales en 55 casos se solicitó respuesta y en 2 casos no se solicitó. En 1 de esos 2 casos la Unidad responsable consideró oportuno enviar una respuesta, aunque no se había solicitado.

	Quejas tramitadas	Han obtenido respuesta	La Unidad / Centro / Servicio afectado no remitió la información solicitada ⁴
Solicitan respuesta	55	55	0
No solicitan respuesta	2	1	
TOTAL	57	56	

Tabla 5.- Resultado de las quejas tramitadas

Como puede observarse, **todas las quejas tramitadas que habían solicitado respuesta la han obtenido**. El número de casos en los que la Unidad/Centro/Servicio afectado no remitió la información solicitada para dar respuesta a las quejas que se le habían asignado ha seguido una línea descendente desde los 22 casos del curso académico 2020/21. En el curso 2021/22, se empezó a enviar un recordatorio a la Unidad/Centro/Servicio al que se había asignado la queja cuando estaba cerca de terminar el plazo de respuesta y los casos bajaron a 5. En el curso 2022/23 se quedaron en 3, y el curso 2023/24 es el primero en el que se no ha habido ningún caso sin respuesta.



A continuación, en la tabla 6, se recogen las diversas categorías de motivos en que se han englobado los asuntos que en ellas se plantean.

Motivos	N.º de comunicaciones
Infraestructuras	23
Atención al público	6
Trámites administrativos	6
Normativas	5
Docencia	4
Uso de instalaciones	4
Página web / Campus virtual	3
Turnos y horarios	2
Otros	4

Tabla 6.- Motivos de las quejas admitidas a trámite

Se observa que la mayoría de las quejas, hasta un total de 23, se deben a **asuntos relacionados con infraestructuras**. En seis de ellas se hace referencia a las instalaciones de la piscina climatizada de la Facultad de Ciencias del Deporte, y tres se refieren a la biblioteca del Centro Universitario de Mérida. Las obras de reparación de los edificios de los Servicios Centrales y Rectorado de Cáceres se mencionan en dos. Otras dos

⁴ 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**.

	INFORME DEL BUZÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES		
	Curso 2023/24	CÓDIGO: P/SO004_D003	

quejas más se refieren al pabellón deportivo V Centenario de Cáceres, y un edificio de la Facultad de Ciencias también se cita en dos. El resto son quejas puntuales sobre asuntos muy diversos.

Citamos como ejemplo algunos de los temas que se mencionan:

- Piscina climatizada Facultad CC. Deporte: cuestiones relativas a la temperatura del agua del vaso de la piscina o de las duchas, la limpieza del agua de la piscina o la ausencia de calefacción en los vestuarios.
- Biblioteca CUM: adecuación de la temperatura y los puestos de estudio disponibles.
- Obras en los Servicios Centrales de Cáceres: desarrollo y supervisión de los trabajos ejecutados.
- Pabellón deportivo V Centenario de Cáceres: existencia de filtraciones de agua.
- Facultad de Ciencias: falta reiterada de papel higiénico en los baños de un edificio.
- Facultad de Formación del Profesorado: falta de calefacción en un laboratorio docente.
- Facultad de Veterinaria: ruidos en la sala de estudio.

Entre las quejas relacionadas con la **atención al público** no se repite ninguna casuística y se mencionan asuntos puntuales relativos a la dificultad para establecer contacto con alguna Unidad o Servicio, a la falta de comunicación de una determinada información o a la atención recibida de alguna persona en particular.

En la categoría **trámites administrativos** tampoco se repite ningún asunto y se mencionan, entre otros, un problema con el pago de la matrícula de un trabajo de fin de grado, la tramitación del carné universitario, o una gestión para obtener la devolución del importe de un bono de una actividad deportiva.

Entre las quejas sobre **normativas**, se cita en dos quejas la normativa de acceso a las piscinas de verano y en quejas puntuales asuntos como los criterios para la adjudicación de los cursos de formación del PTGAS o los criterios de acceso a un determinado Máster Oficial.

En la categoría de **docencia** no se repite ningún tema, y se han incluido quejas relacionadas, por ejemplo, con la asignación de prácticas de un determinado Máster Oficial o con algún docente en concreto.



Dentro **uso de instalaciones** se han englobado quejas relacionadas con sus condiciones de uso o con el comportamiento de sus usuarios. Por ejemplo, en las piscinas de verano o alguna biblioteca en particular.

En la categoría **página web/campus virtual** se han incluido 2 quejas diferentes relacionadas con información publicada en la página web y una queja sobre las notificaciones recibidas en el campus virtual.

En **turnos y horarios** se han incluido una queja sobre la coincidencia de los horarios de las prácticas de una titulación con un seminario docente y otra sobre los horarios de apertura de la biblioteca del Centro Universitario de Mérida.

Finalmente, en la categoría **otros** se ha incluido quejas puntuales sobre diversos temas, por ejemplo, los pagos de los gastos de envío de un libro o la oferta académica relacionada con las bellas artes en la UEx.



La Tabla 7 muestra el número de quejas admitidas a trámite por Unidad/Centro/Servicio al que finalmente se ha asignado la queja para darle respuesta.

	INFORME DEL BUZÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES		
	Curso 2023/24	CÓDIGO: P/SO004_D003	

UNIDAD/CENTRO/SERVICIO	QUEJAS
Servicio de Actividades Físicas y Deportivas (SAFYDE)	13
Facultad de Ciencias del Deporte	5
Centro Universitario de Mérida	4
Facultad de Formación del Profesorado	3
Unidad Técnica de Obras y Mantenimiento (UTOM)	3
Facultad de Ciencias	2
Facultad de Educación y Psicología	2
Facultad de Empresa, Finanzas y Turismo	2
Sección de Formación Continua y Títulos Propios	2
Servicio de Bibliotecas	2
Servicio de Informática y Comunicaciones	2
Comisión Calidad MUFPEs (Facultad de Ciencias)	1
Conserjería de Rectorado (Cáceres)	1
Escuela de Ingenierías Agrarias	1
Facultad de Enfermería y Terapia Ocupacional	1
Facultad de Veterinaria	1
Gerencia	1
Negociado de Acceso	1
Rectorado	1
Sección de Contratación	1
Sección de Formación del PAS	1
Sección de Másteres Oficiales	1
Secretariado de Actividades Culturales	1
Servicio de Publicaciones	1
Unidad de Atención al Estudiante	1
Vicerrectorado de Planificación Académica	1
Respondidas directamente por los gestores del buzón	2
TOTAL	57

Tabla 7.- Número de quejas remitidas por unidad/centro/servicio

Al Servicio de Actividades Físicas y Deportivas (SAFYDE) se le han asignado el mayor número de quejas, 13 en total, relacionadas con asuntos como la normativa y criterios de acceso a las instalaciones de la piscina de verano del campus de Badajoz, la existencia de goteras en el pabellón V Centenario de Cáceres, la distribución de calles y temperatura del agua en unos cursos de natación y algún trámite administrativo puntual. Todas recibieron respuesta de los responsables del Servicio con una explicación detallada de las circunstancias que se dieron en cada caso.

	INFORME DEL BUZÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES		
	Curso 2023/24	CÓDIGO: P/SO004_D003	

A la Facultad de Ciencias del Deporte se remitieron 5 quejas referidas a las instalaciones de la piscina climatizada, en las que se mencionan cuestiones relativas a la temperatura y limpieza del agua del vaso de la piscina, la temperatura del agua de las duchas o la ausencia de calefacción en los vestuarios. Todas recibieron una completa respuesta del Decano de esta Facultad, incluyendo en los casos oportunos el informe emitido por la empresa responsable del mantenimiento y limpieza del agua de la piscina.

Al Centro Universitario de Mérida se le asignaron 4 quejas, dos de ellas relacionadas con la baja temperatura y la falta de puestos de estudio de su biblioteca, una sobre un problema eléctrico en un laboratorio y otra sobre la atención telefónica de la Secretaría. Todas recibieron respuesta de los responsables de Centro, su Director y su Administrador.

A la Facultad de Formación del Profesorado se enviaron 3 quejas, una sobre la baja temperatura registrada en un laboratorio, otra sobre la falta de papel secamanos en los baños y una tercera sobre una cuestión de coincidencia horaria de un seminario con un turno de prácticas.

A la Unidad Técnica de Obras y Mantenimiento (UTOM) se le asignaron 3 quejas relacionadas con la gestión y supervisión de obras en los edificios de los Servicios Centrales en Cáceres, en el pabellón V Centenario y en la biblioteca central del campus de Badajoz. Todas recibieron respuesta de sus responsables.

Como se puede comprobar, al resto de Unidades/Centros/Servicios solo se les han asignado 1 o 2 quejas durante el pasado curso 2023/24. Los temas planteados fueron muy diversos, por citar algunos ejemplos: la falta de papel higiénico en los baños de un edificio de la Facultad de Ciencias; la cesión de espacios de la Facultad de Educación y Psicología para determinadas actividades; la publicación de un listado con datos personales en la web de la Facultad de Empresa, Finanzas y Turismo; cuestiones relacionadas con la grabación de las clases, los materiales y los horarios de docencia de un curso de inglés online de ofrecido por la Sección de Formación Continua y Títulos Propios; la alta temperatura registrada en la biblioteca central del campus de Badajoz como consecuencia de la avería de la máquina de aire acondicionado, o una información obsoleta publicada en un apartado de la página web de la UEx. Todas las quejas recibieron respuesta de sus responsables.



3.2.- ANÁLISIS DE LAS SUGERENCIAS RECIBIDAS

Se han recibido un total de 28 mensajes de sugerencia, de los cuales 16 han sido formulados por estudiantes, 6 por personas ajenas a la Universidad, 4 por el PDI, y 2 por el PTGAS.

No fueron admitidas a trámite 3 de estas sugerencias, por los siguientes motivos:

- No se daba información suficiente y tampoco se proporcionaba un contacto para poder solicitarla.
- Era una incidencia que se tendría que haber planteado previamente a través del CAU.
- Se trataba de un mensaje de publicidad encubierta.

El resto, 25 en total, fueron comunicadas a las unidades correspondientes, incluyendo las de carácter anónimo, teniendo en cuenta que la sugerencia es la única opción del formulario que permite el anonimato.

	INFORME DEL BUZÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES		
	Curso 2023/24	CÓDIGO: P/SO004_D003	

Se ha dado respuesta a 4 de las sugerencias remitidas. En este sentido hay que indicar que la comunicación de una sugerencia no implica la obligatoriedad de responder a la misma, pero la Unidad que la recibe puede emitir una respuesta si lo estima oportuno.

Los motivos que han propiciado estos mensajes son de diversa índole: se sugiere, por ejemplo, la instalación de bancos en una determinada zona de una Facultad; se solicitan papeleras para unos baños; se piden más enchufes para un aula, o bajar temperatura de la calefacción de una biblioteca. También se han enviado sugerencias relacionadas con el alcance e intensidad de la señal wifi; los trabajos de mantenimiento del Campus Virtual; la disponibilidad de la nueva App de la UEx; la información publicada en la página web; la implantación de un determinado Máster Oficial, etc.

3.3.- ANÁLISIS DE LAS FELICITACIONES RECIBIDAS

A lo largo del curso se registraron 25 mensajes de felicitación. De ellos, 10 fueron remitidos por el PDI, 6 por estudiantes, 5 por el PTGAS y 4 por personas ajenas a la comunidad universitaria. Todos fueron remitidos a los Servicios, Unidades o personas concretas felicitadas, así como a sus inmediatos superiores.

Las felicitaciones están dirigidas a trabajadores y responsables de numerosos Centros y Servicios de la UEx: destaca el personal de la secretaría administrativa de la Facultad de Ciencias, que ha recibido 3 felicitaciones por su dedicación, profesionalidad y amabilidad en la atención al público. Los responsables del Centro Universitario de Plasencia han recibido 2 felicitaciones por la organización del acto de graduación de la titulación de Enfermería y por la cesión de la sala de conferencias del Centro (y su equipamiento) para un seminario. Igualmente, se han recibido 2 felicitaciones en la Facultad de Ciencias del Deporte, para su Decano por la gestión de una queja sobre la limpieza del agua y para un trabajador de la Secretaría, por su atención y amabilidad. También han recibido dos felicitaciones las trabajadoras del Servicio de Publicaciones por su buena labor en la gestión y en la comunicación, y por su amabilidad.

De forma individual han recibido felicitaciones por el trabajo realizado y la atención prestada otros trabajadores, docentes o Unidades, como por ejemplo el Negociado de Doctorado de Cáceres, el personal del SAFYDE de Badajoz, varios profesores de diversos Centros o dos trabajadores de la UTEC.



Además de a los propios interesados, estas felicitaciones se han remitido a sus inmediatos superiores, a los Vicerrectorados competentes 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, 27 se han reclasificado como consultas que se enviaron a las correspondientes Unidades para su respuesta, fueron derivadas a la Sección de Información y Atención al Alumnado (SIAA) o fueron atendidas directamente por los gestores del buzón o por la UTEC. Los estudiantes remitieron 14 de ellas, y otras 13 las hicieron personas ajenas a la Universidad.

La mayoría de ellas, 12 en total, se refieren a los trámites para realizar la preinscripción a estudios de grado. Fueron respondidas directamente o derivadas a la Sección de Acceso, desde donde se contactó personalmente

	INFORME DEL BUZÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES		
	Curso 2023/24	CÓDIGO: P/SO004_D003	

en todos los casos. En el resto se mencionan asuntos diversos: gestiones relacionadas con las credenciales de acceso; solicitudes de información sobre titulaciones y peticiones de información sobre cómo realizar diversos trámites.

Hace tres 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. Se incluyó además un enlace al mismo, así como otro enlace directo a la página web del SIAA. Probablemente muchas personas no leen este mensaje antes de cumplimentar su comunicación, ya que siguen canalizándose a través del buzón este tipo de asuntos que son simples consultas de información. Todas fueron atendidas, a pesar de que no se corresponden con la verdadera función del buzón de Q/S/F.

4.- CONCLUSIONES

La actividad del buzón no supera este curso académico las 200 comunicaciones. Se queda en 192, siendo en su mayoría (58,3%) quejas.

Durante el curso 2023/24 el alumnado sigue siendo el colectivo que más ha utilizado el buzón, habiendo formulado el 49% de las comunicaciones recibidas.

Respecto a las comunicaciones que se registraron el curso anterior, tanto el número de quejas como el de sugerencias se mantiene estable (las quejas bajan de 113 a 112, y las sugerencias se mantienen en 28). El número de felicitaciones ha subido mucho, de 10 ha pasado 25. También ha subido el número de consultas, que de 20 ha pasado a 27.



La conclusión que consideramos más relevante es que se mantiene la tendencia de los últimos cursos en lo que respecta a la gestión del buzón, que sigue mejorando y se concreta en los siguientes aspectos:

- Todas las personas que han puesto una comunicación han recibido un reporte automático de confirmación de su envío, y además un escrito personalizado como primera respuesta al envío del formulario.
- Los casos de comunicaciones no admitidas a trámite o reclasificadas en consultas han recibido una comunicación razonada o una explicación detallada de los trámites adecuados que se deberían seguir para resolver los asuntos planteados, incluyendo los enlaces oportunos.
- En todas las comunicaciones se ha seguido el cauce adecuado para darles respuesta y proceder a la resolución de los problemas planteados.
- Todas las quejas que solicitaban respuesta la han obtenido.

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

En el informe del curso académico 2022/23 se incluyeron seis propuestas de mejora:

- *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.*

	INFORME DEL BUZÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES		
	Curso 2023/24	CÓDIGO: P/SO004_D003	

La propuesta se ha implantado. *En distintas charlas organizadas a lo largo del curso 2023-24 con los directores y decanos de los Centros de la UEx se ha insistido en este enfoque y se ha promovido la difusión del buzón desde sus respectivas secretarías. También se ha realizado difusión del buzón a través de las redes sociales de la UEx.*

- *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.*

La propuesta se ha implantado. Desde el Vicerrectorado de Calidad se ha insistido en este asunto a lo largo de los procesos de renovación de las certificaciones de Calidad de los Centros y titulaciones, en el marco de los programas AUDIT, ACREDITA y de Acreditación Institucional de ANECA.

Además, desde la UTEC se aprovecha el momento del envío del resumen de comunicaciones a cada Centro/Servicio/Unidad, al finalizar el curso académico, para recordar esta cuestión.

- *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.*

La propuesta está a punto de implantarse, puesto que aún no ha entrado en funcionamiento la nueva Sede Electrónica de la UEx. Aunque se prevé que lo haga en breve, incluyendo el procedimiento para la gestión de las quejas, sugerencias y felicitaciones.

- *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 comunicaciones que en realidad son meras consultas de información, y que deberían ir dirigidas al SIAA.*



La propuesta se ha implantado. Se ha aumentado el tamaño de la letra, se ha añadido un sombreado en color rojo y se ha modificado la redacción del mensaje de aviso buscando darle mayor claridad. Además, se ha actualizado la denominación actual del SIAA, que ahora se llama Sección de Información y Atención al Alumnado.

- *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 comunicaciones o los avisos de calendario para programar los recordatorios que se envían cuando el plazo de respuesta está cerca de finalizar.*

La propuesta se ha implantado. Se ha actualizado la guía de tareas de gestión del buzón.

- *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 comunicaciones posible.*

EL objetivo se ha cumplido. A lo largo del curso académico 2023/24 todas las comunicaciones se han gestionado de forma adecuada y todas las quejas que solicitaban respuesta la han obtenido.

	INFORME DEL BUZÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES		
	Curso 2023/24	CÓDIGO: P/SO004_D003	

6.- PROPUESTAS DE MEJORA PARA EL SIGUIENTE CURSO ACADÉMICO



- *Incrementar la divulgación de la existencia del buzón de quejas, sugerencias y felicitaciones.*
- *Finalizar el proceso de Implantación de la gestión del buzón de Q/S/F en la plataforma de la Sede Electrónica de la UEx*
- *Mantener el objetivo de obtener respuesta por parte de las Unidades correspondientes para el mayor número de comunicaciones posible.*

7.- ANÁLISIS DE LOS INDICADORES DE SEGUIMIENTO DEL PROCESO DE GESTIÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES. SEGUIMIENTO DEL PROCESO.

Los resultados de los indicadores de seguimiento, establecidos en el apartado 9 del Proceso de Gestión de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones (P/SO004) del SAIC de la UEx, son los siguientes:

- Número total de Q/S/F presentadas: **192** ([Tabla 1](#), página 6 de este informe).
El análisis de este indicador se realiza en el apartado 3 ([Resultados](#)), página 5.
- Número total de Q/S/F por tipo de usuario (Alumnado, PDI, PTGAS, Otros): Alumnado **94**; PDI **26**; PTGAS **13**; Otros **59** ([Tabla 2](#), página 7 de este informe).
El análisis de este indicador se realiza en el apartado 3 ([Resultados](#)), página 6.
- Número y evolución de Q/S/F según motivo o temática: [Tabla 6](#), página 9 de este informe).
El análisis de este indicador se realiza en el apartado 3.1 ([Análisis de las quejas recibidas](#)), páginas 9 y 10; y en los apartados 3.2 ([Análisis de las sugerencias recibidas](#)) y 3.3 ([Análisis de las felicitaciones recibidas](#)), páginas 12 y 13.
- Número y evolución de Q/S/F según órgano, unidades y/o servicios afectados: [Tabla 7](#), página 11 de este informe)
El análisis de este indicador se realiza en el apartado 3.1 ([Análisis de las quejas recibidas](#)), páginas 11 y 12; y en los apartados 3.2 ([Análisis de las sugerencias recibidas](#)) y 3.3 ([Análisis de las felicitaciones recibidas](#)), páginas 12 y 13.

El seguimiento de Proceso de Gestión de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones (P/SO004) se realiza en el apartado 4 ([Conclusiones](#)), página 14; en el apartado 5 ([Seguimiento de las propuestas de mejora del curso anterior](#)), páginas 14 y 15; y en el apartado 6 ([Propuestas de mejora para el siguiente curso académico](#)), página 16.

	INFORME DEL BUZÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES		
	Curso 2023/24	CÓDIGO: P/SO004_D003	

ANEXO

Formulario de Quejas, Sugerencias y Felicidades



Formulario de Quejas, Sugerencias y Felicidades



ATENCIÓN: Si en vez de comunicar una queja, sugerencia o felicitación lo que usted desea es conocer alguna información o realizar una consulta, debe ponerse en contacto con la Sección de Información y Atención al Alumnado ([enlace aquí](#)).

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: C.P.:
 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)

[Contacto](#) [Universidad de Extremadura](#) [Servicio de Informática](#)

Enlace web:

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