
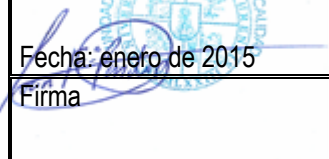
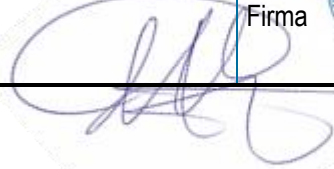



	<b>INFORME ANUAL DEL BUZÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES</b>		
		<b>AÑO 2014</b>	



# INFORME ANUAL DEL BUZÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES. AÑO 2014

Elaborado por: UNIDAD TÉCNICA DE EVALUACIÓN Y CALIDAD	Revisado por: VICERRECTORADO DE CALIDAD	Aprobado por: COMISIÓN DE GARANTÍA DE CALIDAD
Fecha: enero de 2015	Fecha: Enero de 2015	Fecha: Mayo de 2015
Firma 	Firma 	Firma 

	<b>INFORME ANUAL DEL BUZÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES</b>		
		<b>AÑO 2014</b>	

## ÍNDICE

1.- INTRODUCCIÓN.....	3
2.- MATERIAL Y MÉTODOS.....	3
3.- ANÁLISIS DE DATOS.....	4
4.- CONCLUSIONES.....	9
5.- PLAN DE MEJORAS.....	10

	<b>INFORME ANUAL DEL BUZÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES</b>		
		<b>AÑO 2014</b>	

## 1.- INTRODUCCIÓN.






El Buzón de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones (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 esquina inferior derecha de la página Web institucional que lleva directamente al Formulario online (ver Anexo).

Como novedad legislativa hay que reseñar que en el mes de julio la Comisión de Calidad de la UEx aprobó una 2ª Edición del Proceso de Gestión de Q/S/F de la UEx en el que, entre otras cuestiones, se establece la composición de la Comisión de Q/S/F para la resolución de las quejas, ampliando el plazo de respuesta a las mismas a 30 días hábiles.

El presente documento es el cuarto 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 2014

Los datos analizados han sido los siguientes:

-  Tipo de incidencia: Queja, Sugerencia, Felicitación o Consulta
-  Colectivo de pertenencia de los usuarios (Alumnos, PDI, PAS, Otros)
-  Centro/Servicio/Unidad afectados por las incidencias
-  Motivos de las Quejas/Sugerencias/Felicitaciones
-  Resultado de las incidencias

## 2.- MATERIAL Y MÉTODOS.

Los mensajes son almacenados en la carpeta de entrada del correo electrónico [buzonqs@unex.es](mailto:buzonqs@unex.es) y los datos son recogidos en una Hoja Excel que contiene los siguientes campos:

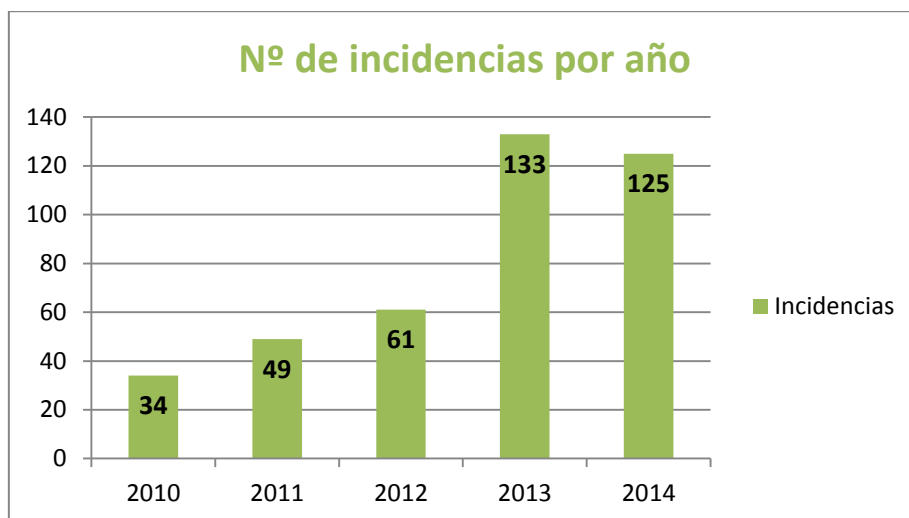
- ✓ Fecha de entrada

- ✓ 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 de 2014 se han analizado los datos que se muestran en el siguiente apartado y que corresponden a un total de **125 incidencias**, teniendo en cuenta que se considera incidencia a cada tema distinto planteado por un usuario concreto.

### 3.- ANÁLISIS DE DATOS

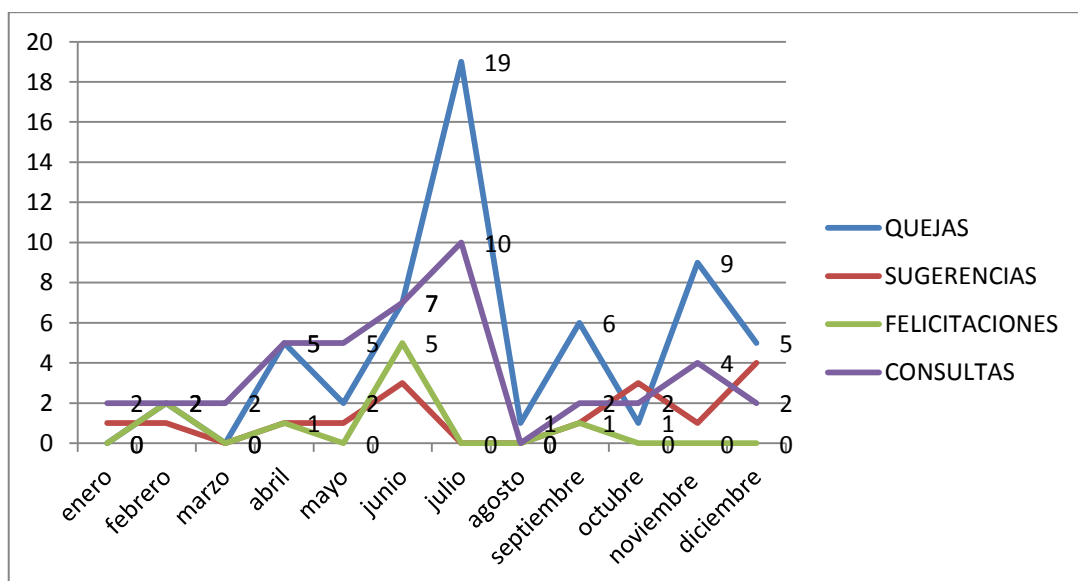
En primer lugar vamos a analizar la evolución de este servicio desde su creación en el año 2010. Podemos apreciar la actividad del buzón desde su comienzo en la siguiente tabla en la que destaca significativamente el incremento en 2013, año en que se llevó a cabo una campaña de divulgación.



La tabla siguiente nos muestra además los tipos de incidencias registradas en esos cinco años.

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
2014	57	16	9	43	125

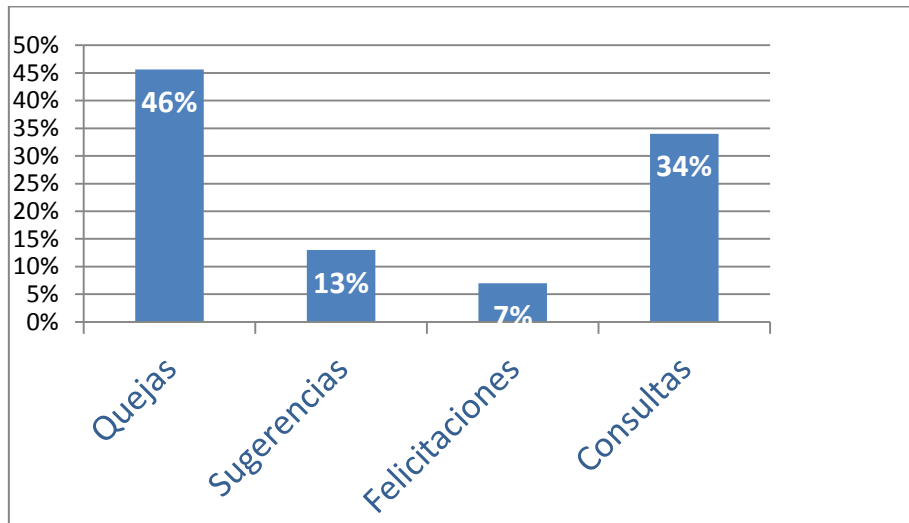
Centrándonos en el año 2014, a la vista de los datos de la figura anterior, lo primero a destacar es el cambio de tendencia en cuanto al número de incidencias recibidas con respecto al año anterior. También cabe señalar un leve descenso del número de quejas, 12 menos que en 2013, aumentando por el contrario el número de sugerencias y también de felicitaciones. En el gráfico siguiente se indica la actividad registrada en 2014 por tipo de incidencia y mes de entrada en el buzón.



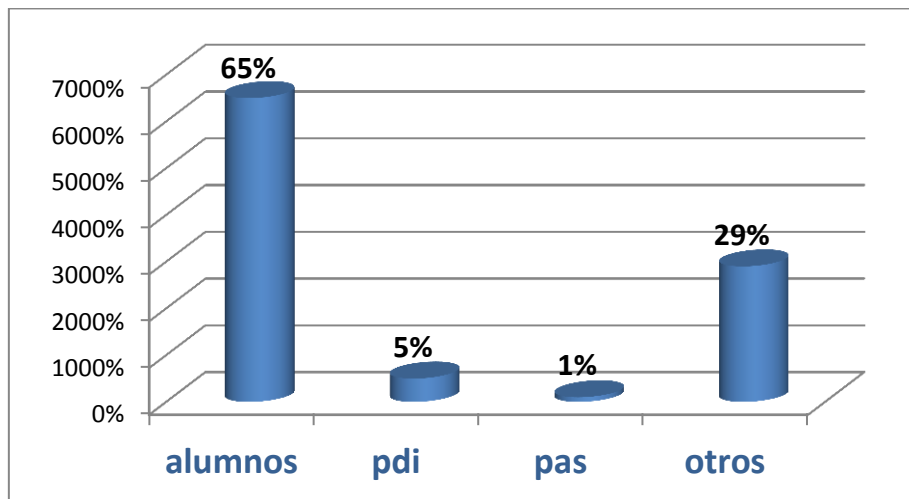
**Año 2014. Incidencias por meses**

En el registro mensual de incidencias destaca un incremento significativo del número de quejas durante el mes de julio, cuyos motivos veremos más adelante.

En términos de porcentaje, los siguientes gráficos nos muestran la actividad del buzón por tipos de incidencias recibidas durante el año y por colectivos usuarios del Buzón.



**Año 2014. Porcentajes de tipos de incidencias**



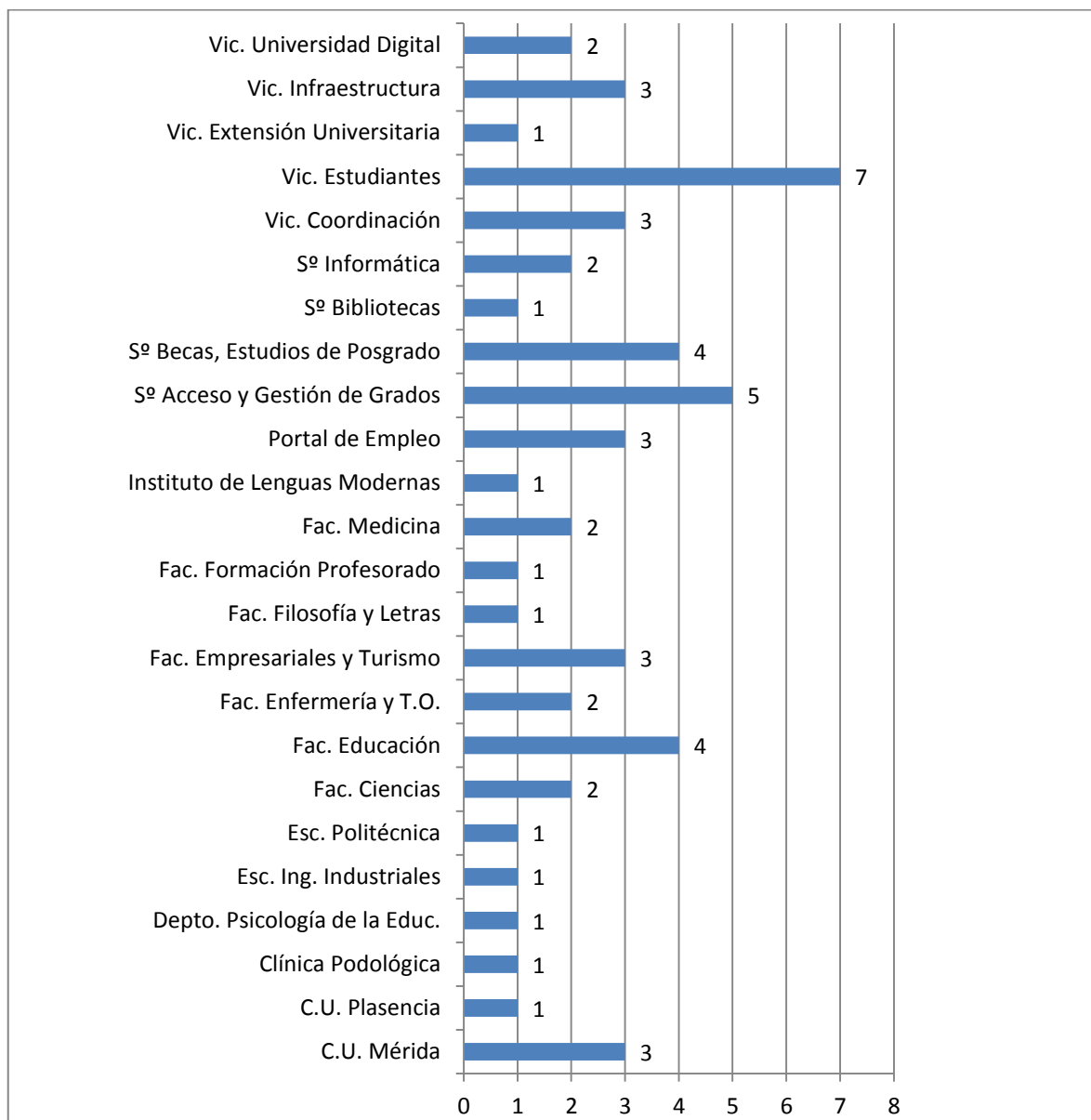
**Año 2014. Porcentajes de colectivos usuarios**

Del total de **125 incidencias** registradas, **81** corresponden a Alumnos, **6** fueron remitidas por el PDI y **2** por el PAS. En el apartado de otros usuarios, ajenos a la UEx, se registraron **36** incidencias.

### 3.1.- ANÁLISIS DE LAS QUEJAS RECIBIDAS

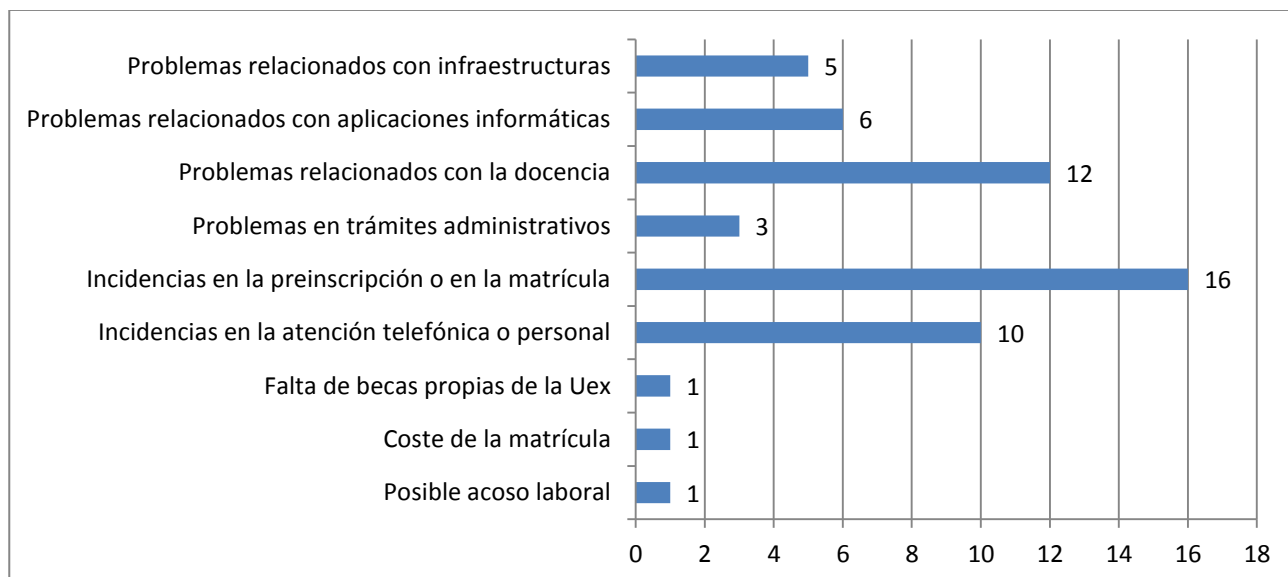
A lo largo de 2014 se recibieron **57 quejas**, de las cuales **42** fueron formuladas por el **Alumnado**, **2** por el **PDI**, **2** por el **PAS** y **11** por otros usuarios no pertenecientes a la UEx.

Las Unidades, Centros o Servicios afectados por quejas en 2014 fueron los siguientes.



**Año 2014. Quejas por Unidad/Servicio/Centro**

No se han contabilizado en el gráfico anterior las quejas anónimas. De igual modo se ha obrado al confeccionar el siguiente gráfico que recoge las causas que durante el año han motivado las quejas admitidas a trámite.





### Año 2014. Motivos de las quejas

Coincidiendo con el mes de julio en el que veíamos un pico en el gráfico de Incidencias por meses (pág.5) se produce el mayor número de quejas por incidencias en la preinscripción/matriculación (13 de un total de 16). El resto de quejas no tiene una temporalidad específica.

Por último se exponen los **resultados de las quejas recibidas**:

Han obtenido respuesta de la unidad afectada	<b>30</b>
No consta la respuesta de la unidad afectada	<b>19</b>
Han sido archivadas por no remitir el usuario la información solicitada desde el Buzón	<b>3</b>
No han sido admitidas a trámite (anónimas)	<b>2</b>
No desean recibir respuesta	<b>3</b>



	<b>INFORME ANUAL DEL BUZÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES</b>		
		<b>AÑO 2014</b>	

### 3.3.- ANÁLISIS DE LAS SUGERENCIAS RECIBIDAS



Se recibieron **16** mensajes de sugerencia de los cuales **8** formulados por alumnos, **4** por el profesorado y **4** por personas ajenas a la Universidad. Todos fueron derivados a las unidades afectadas incluyendo dos mensajes 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 si bien la mayoría sugieren mejoras relacionadas con las aplicaciones informáticas y los contenidos de la Web.

### 3.4.- ANÁLISIS DE LAS FELICITACIONES RECIBIDAS

De un total de **9** mensajes de felicitación recibidos, todos ellos formulados por el colectivo de alumnos, **7** premian la labor docente de seis profesores/as y **2** lo hacen a servicios universitarios. De los primeros, 4 de ellos fueron anónimos por lo que se reenviaron exclusivamente a los profesores interesados y no a los decanos/directores de Centro y Departamento afectados. Decir que tras recibir estos mensajes anónimos de felicitación se activaron como obligatorios los campos de datos personales del usuario del buzón para impedir esta práctica.

## **4.- CONCLUSIONES.**

- ✚ El primer dato a resaltar es el cambio de tendencia por primera vez en estos cinco años de existencia del Buzón en cuanto al número de incidencias se refiere. Sin embargo, el hecho de haber registrado un total 12 quejas menos que en 2013 y, a su vez, haber incrementado el número de sugerencias y felicitaciones recibidas (ver tabla en pág. 5) no deja de ser un dato altamente positivo.
- ✚ Respecto al tipo de usuario del Buzón, el alumnado es el colectivo que más ha empleado este medio habiendo formulado un 74% de las quejas recibidas para expresar su disconformidad o malestar por el funcionamiento de alguno de los servicios universitarios.

	<b>INFORME ANUAL DEL BUZÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES</b>		
		<b>AÑO 2014</b>	

- ✚ 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*.

## 5.- PLAN DE MEJORAS

- ✚ Elevar para su aprobación, si procede, al Consejo de Gobierno la propuesta de Reglamento del Buzón de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones, por seguridad jurídica y que sea acorde con las novedades introducidas por la Comisión de Calidad de la UEx al aprobar la 2ª edición de Proceso de Gestión de Q/S/F el pasado mes de julio.
- ✚ Establecer un protocolo de actuación cuando no se recibe respuesta de la unidad afectada por una queja. Podría consistir en insistir a la unidad pasados los 20 días hábiles de plazo sin haber obtenido respuesta, otorgando nuevo plazo de respuesta de 5 días hábiles y, posteriormente, si no se recibiera contestación remitir el expediente al Vicerrector competente en materia de Calidad.
- ✚ Disponer de forma visible en la página Web dos iconos de buzón, uno de Q/S/F para facilitar su acceso – existía antes de la renovación del portal Web- y otro de información para recoger las consultas gestionado por la Sección de Información y Atención Administrativa. (SIAA), con ello estaríamos orientando al usuario por el camino más rápido para ser atendido a la vez que evitaríamos el uso del primero para asuntos que competen a otra unidad.

# ANEXO

Portal de la UEX - Bienvenid... Quejas, Sugerencias y Fel... x

uex31.unex.es:8080/QuejasSugerencias/

## Formulario de Quejas, Sugerencias y Felicidades

UNIVERSIDAD DE EXTREMADURA

**Formulario Quejas, Sugerencias y Felicidades (Los campos coloreados son obligatorios)**

Colectivo al que pertenece

- Alumnado
- PDI
- PAS
- Otros

QUEJAS  SUGERENCIAS  FELICITACIONES

**Datos Personales (NO SE ADMITEN QUEJAS/FELICITACIONES ANÓNIMAS. SE GARANTIZA LA CONFIDENCIALIDAD DE LOS DATOS PERSONALES)**

Los campos sombreados son obligatorios

Apellido 1:  Apellido 2:  Nombre:

Telefono:  Direccion:  Cp:

Localidad:  Provincia:  E-Mail:

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

VICERRECTORADO DE CALIDAD E INFRAESTRUCTURA 21/01/2015 09:25

Contacto Universidad de Extremadura Servicio de Informática

ES 9:28 21/01/2015