







| | | | |
|---|--|--------------|---|
|  | INFORME DEL BUZÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES | |  |
| | Curso 2021/22 | P/SO004_D003 | |

INFORME DEL BUZÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES



Curso académico 2021/22

| | | |
|---|--|--|
| Elaborado por: JUAN JOSÉ CLAVERO SÁNCHEZ Gestor de Calidad UTEC Fecha: 07/10/2022 | Revisado por: ROSA MARÍA VILLALOBOS MURILLO Jefa UTEC Fecha: 13/10/2022 | Aprobado por: M^º MERCEDES MACÍAS GARCÍA Vicerrectora de Calidad y Estrategia Fecha: 14/02/2023 |
| Firma  | Firma  | Firma   |

| | | | |
|---|--|--------------|---|
|  | INFORME DEL BUZÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES | |  |
| | Curso 2021/22 | P/SO004_D003 | |

Contenido

| | | |
|------|--|----|
| 1. | INTRODUCCIÓN | 3 |
| 2. | MATERIAL Y MÉTODOS..... | 3 |
| 3. | ANÁLISIS DE LOS DATOS | 4 |
| 3.1. | ANÁLISIS DE LAS QUEJAS RECIBIDAS | 7 |
| 3.2. | ANÁLISIS DE LAS SUGERENCIAS RECIBIDAS..... | 10 |
| 3.3. | ANÁLISIS DE LAS FELICITACIONES RECIBIDAS..... | 10 |
| 3.4. | ANÁLISIS DE LAS CONSULTAS RECIBIDAS | 10 |
| 4. | CONCLUSIONES..... | 11 |
| 4.1. | EVOLUCIÓN DE LOS DATOS..... | 11 |
| 4.2. | RESOLUCIÓN DE LAS INCIDENCIAS MÁS RELEVANTES..... | 11 |
| 5. | SEGUIMIENTO DE LAS PROPUESTAS DE MEJORA DEL CURSO ANTERIOR | 12 |
| 6. | PROPUESTAS DE MEJORA PARA EL SIGUIENTE CURSO ACADÉMICO..... | 13 |
| | ANEXO..... | 14 |

| | | | |
|---|--|--------------|---|
|  | INFORME DEL BUZÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES | |  |
| | Curso 2021/22 | 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**¹ 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).

El informe se realiza desde el comienzo de la actividad del Buzón y 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 1 de septiembre de 2021 hasta el 31 de agosto de 2022. Los datos analizados han sido los siguientes:



- Tipo de incidencia: Queja, Sugerencia, Felicitación o Consulta
- Colectivo de pertenencia de los usuarios:
 - Alumnado
 - Personal Docente e Investigador (PDI)
 - Personal de Administración y Servicios (PAS)
 - 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

2. MATERIAL Y MÉTODOS

Los mensajes recibidos en el buzón de quejas, sugerencias y felicitaciones son almacenados en la carpeta de entrada de la dirección de correo electrónico buzonqs@unex.es y los datos son recogidos en un formulario, almacenado en una 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

¹ <https://www.unex.es/buzon>

| | | | |
|---|--|--------------|---|
|  | INFORME DEL BUZÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES | |  |
| | Curso 2021/22 | P/SO004_D003 | |

- Correo electrónico
- Unidad / Servicio / Centro que indica la persona que presenta la incidencia
- Tipo de incidencia:
 - Queja
 - Sugerencia
 - Felicitación
 - Consulta
- Colectivo:
 - Alumnado
 - PDI
 - PAS
 - Otros
- Texto íntegro de la incidencia
- Resumen 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, pero no solicita 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. ANÁLISIS DE LOS DATOS

A partir de la información correspondiente al curso 2021/22 se han analizado los datos que se muestran en el siguiente apartado y que corresponden a un total de **158 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.

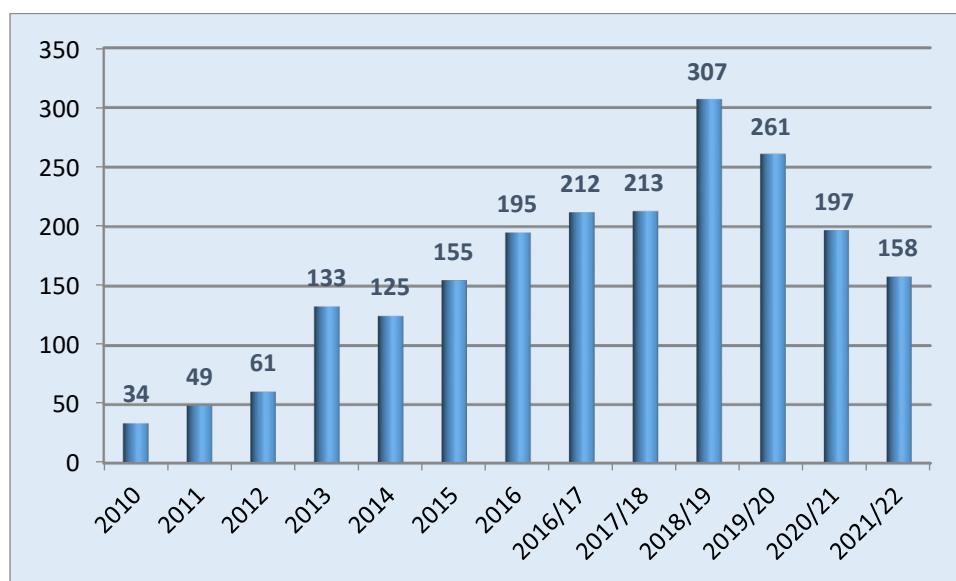


Figura 1: Total de incidencias por año / curso académico²

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 | 22 | 11 | 158 |

Tabla 1: Total de incidencias por año / curso académico

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, con más de un 67% de las

² A partir del año 2016 el recuento de datos se realiza por cursos académicos.

comunicaciones recibidas en el buzón, siendo la felicitación el segundo tipo con casi un 14%.

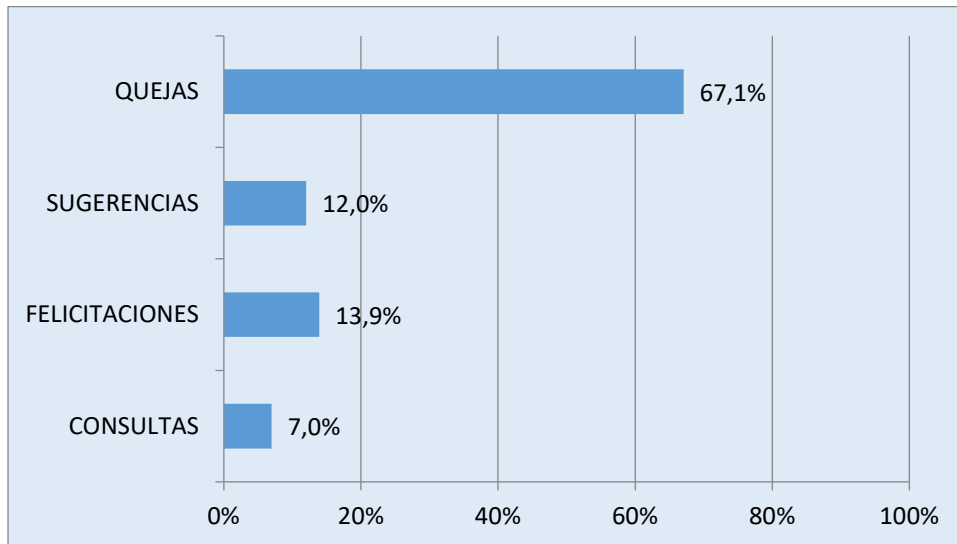


Figura 2: Actividad por tipo de comunicación

En la Figura 3 se muestran los porcentajes de las comunicaciones recibidas en el buzón según el colectivo que la presenta. En su mayor parte, con más de la mitad de ellas, es el estudiantado quien hace uso del buzón para expresarse, mientras que el PDI no llega a un 11% y el PAS representa algo menos del 8% de las comunicaciones recibidas. El 31% restante está constituido por aquellos usos del buzón por colectivos ajenos a la UEx.

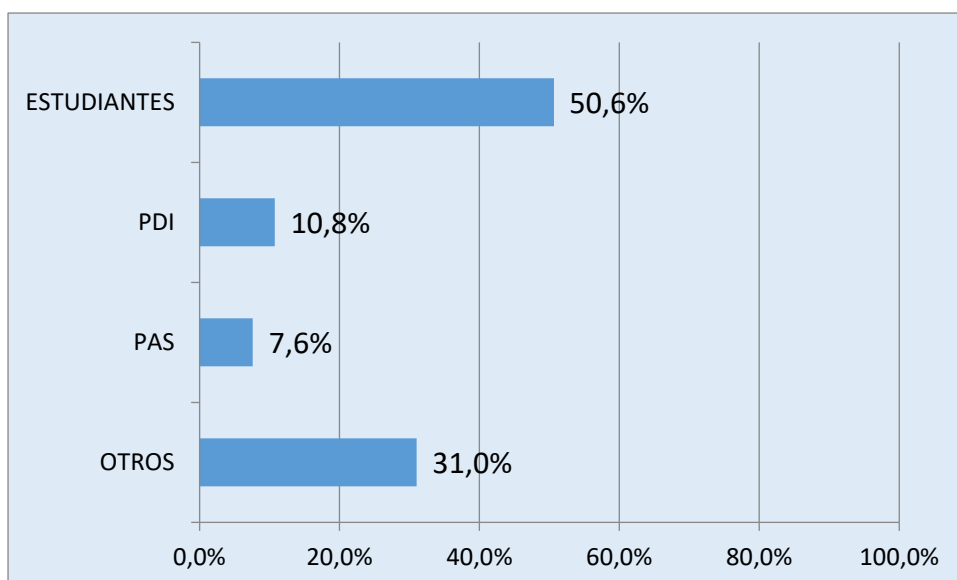




Figura 3: Actividad en porcentajes por colectivo de usuarios

En segundo lugar, se analizan las incidencias producidas en el curso 2021/22. Del total de 158 comunicaciones registradas, 80 corresponden a estudiantes, 17 a PDI, 12 a PAS y 49 a otros colectivos

| | | | |
|---|--|--------------|---|
|  | INFORME DEL BUZÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES | |  |
| | Curso 2021/22 | P/SO004_D003 | |

ajenos a la UEx. En el siguiente gráfico se representan los porcentajes correspondientes.

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

| | Estudiantes | PDI | PAS | Otros | TOTAL |
|----------------|-------------|-----------|-----------|-----------|------------|
| QUEJAS | 55 | 8 | 7 | 36 | 106 |
| SUGERENCIAS | 7 | 2 | 3 | 7 | 19 |
| FELICITACIONES | 13 | 6 | 2 | 1 | 22 |
| CONSULTAS | 5 | 1 | 0 | 5 | 11 |
| TOTAL | 80 | 17 | 12 | 49 | 158 |

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%).

| | Estudiantes | PDI | PAS | Otros |
|----------------|-------------|-------|-------|-------|
| QUEJAS | 51,9% | 7,5% | 6,6% | 34,0% |
| SUGERENCIAS | 36,8% | 10,5% | 15,8% | 36,8% |
| FELICITACIONES | 59,1% | 27,3% | 9,1% | 4,5% |
| CONSULTAS | 45,5% | 9,1% | 0,0% | 45,5% |

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 el PAS.

Los estudiantes y otros colectivos ajenos a la UEx son los que han realizado el mayor número de sugerencias.

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 profesorado solo se le ha reclasificado como consulta una incidencia y ninguna al PAS, seguramente porque conocen la existencia de canales internos más adecuados para realizar estas gestiones.

3.1. ANÁLISIS DE LAS QUEJAS RECIBIDAS

A lo largo del curso 2021/22 se han recibido un total de 106 quejas.

No se han admitido a trámite 39 quejas por diversos motivos, en su mayor parte por tratarse de incidencias de las que no se infiere un mal funcionamiento de algún servicio prestado por la UEx o que directamente no son de su competencia sino de alguna otra institución pública o empresa. Entre estas 39 quejas no admitidas a trámite se incluyen 4 que fueron archivadas por no ampliar el usuario la información complementaria que le fue solicitada para poderlas tramitar de forma oportuna. Por tanto,

finalmente se han admitido a trámite 67 quejas. La Figura 4 recoge los motivos de estas 67 quejas admitidas a trámite.

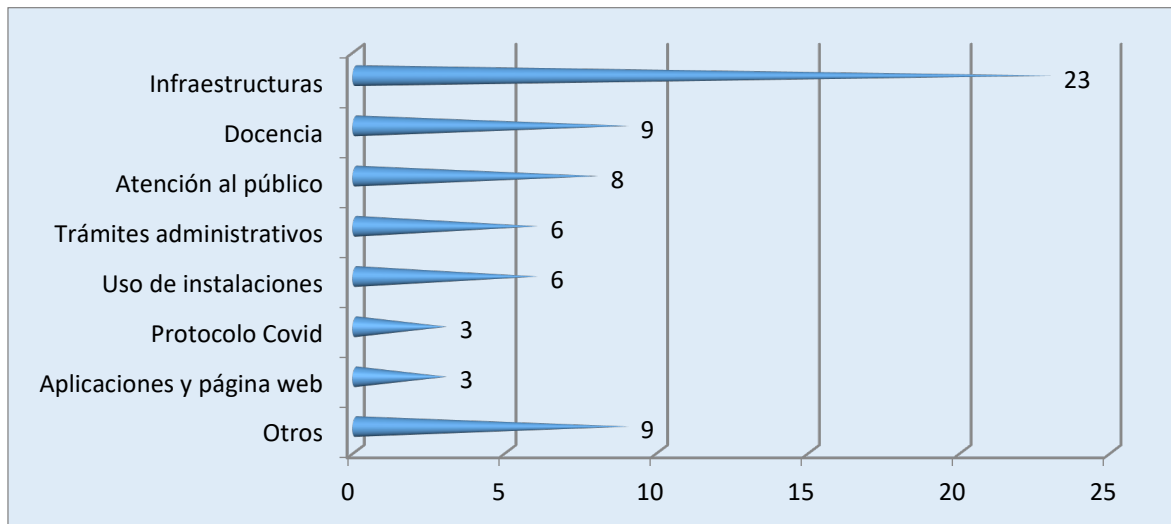


Figura 4: Motivos de las quejas admitidas a trámite³



Se observa que la mayoría de las quejas se deben a problemas con infraestructuras. Entre ellas, la gran mayoría hacían referencia a la temperatura en las aulas en un Centro determinado al inicio de la temporada invernal, así como a la carencia de enchufes en las mismas para poder conectar los ordenadores portátiles. También hay algunas quejas relacionadas con la instalación de los nuevos terminales telefónicos.

En el resto la temática es mucho más variada: incidencias ocurridas en algún examen, criterios de admisión a alguna titulación o de acceso a un determinado Máster, temperatura del agua y uso de las calles de la piscina climatizada, trámites para el acceso a estudios de Grado, deficiencias de alumbrado, etc.

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.

| UNIDAD/CENTRO/SERVICIO | QUEJAS |
|---|--------|
| Facultad de Formación del Profesorado | 14 |
| Servicio de Actividad Física y Deporte (SAFYDE) | 11 |
| Servicio de Acceso y Gestión de Estudios de Grado | 5 |
| Facultad de Ciencias | 3 |
| Facultad de Ciencias del Deporte | 3 |
| Facultad de Empresa, Finanzas y Turismo | 3 |

³ El listado completo de las comunicaciones presentadas a través del buzón está recogido en una hoja de cálculo en la que, además de los campos relacionados en el apartado 2 de este informe, se ha incluido el texto íntegro de cada queja.

| | | | |
|---|--|--------------|---|
|  | INFORME DEL BUZÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES | |  |
| | Curso 2021/22 | P/SO004_D003 | |

| UNIDAD/CENTRO/SERVICIO | QUEJAS |
|---|----------------|
| Servicio de Informática y Comunicaciones | 3 |
| Universidad | 3 ⁴ |
| Facultad de Educación y Psicología | 2 |
| Facultad de Enfermería y Terapia Ocupacional | 2 |
| Gerencia | 2 |
| Vicerrectorado de Estudiantes, Empleo y Movilidad | 2 |
| Centro Universitario de Mérida | 1 |
| Centro Universitario de Plasencia | 1 |
| Comisiones de Calidad de Programas de Doctorado | 1 |
| Comisiones de Calidad de Titulaciones | 1 |
| Escuela de Ingenierías Agrarias | 1 |
| Facultad de Ciencias de la Documentación y la Comunicación | 1 |
| Facultad de Derecho | 1 |
| Facultad de Filosofía y Letras | 1 |
| Residencia V Centenario | 1 |
| Secretariado de Relaciones Internacionales | 1 |
| Servicio de Doctorado | 1 |
| Servicio de Prácticas y Empleo (SEPYE) | 1 |
| Vicerrectorado de Investigación, Transferencia e Innovación | 1 |
| Vicerrectorado de Planificación Académica | 1 |

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

Por último, se expone el **resultado de las 67 quejas tramitadas**, de las cuales en 62 casos se solicitó respuesta y en 5 casos no se solicitó (Tabla 5).

| Quejas tramitadas | Número |
|--|-----------|
| Han obtenido respuesta | 57 |
| Fueron tramitadas, pero no solicitaron respuesta | 5 |
| La Unidad / Centro / Servicio afectado no remitió la información adicional solicitada ⁵ | 5 |
| Total | 67 |



Tabla 5. Resultado de las quejas tramitadas

⁴ En la categoría “Universidad” se han incluido 3 quejas que por distintas circunstancias se han tramitado sin haber sido asignadas a un Servicio o Unidad en particular.

⁵ 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:

Facultad de Ciencias (2), Servicio de Actividad Física y Deporte (1), Servicio de Informática y Comunicaciones (1), Universidad (1). Esta última queja quedó sin asignar y por este motivo no obtuvo respuesta a través del buzón.

No obstante, se realizaron trámites de consulta de los que se deduce que la queja fue respondida de forma directa.

| | | | |
|---|--|--------------|---|
|  | INFORME DEL BUZÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES | |  |
| | Curso 2021/22 | P/SO004_D003 | |

El número de casos donde la Unidad / Centro / Servicio afectado no remitió la información adicional solicitada ha bajado de los 22 en el curso académico anterior a solo 5 este curso, en el que se ha empezado a enviar un recordatorio a la Unidad / Centro / Servicio al que se ha asignado la queja cuando está cerca de terminar el plazo de respuesta.

3.2. ANÁLISIS DE LAS SUGERENCIAS RECIBIDAS

Se han recibido un total de 19 mensajes de sugerencia, de los cuales 7 han sido formulados por estudiantes, 2 por el PDI, 3 por el PAS y 7 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 la mayoría de ellos relacionados con incidencias en las infraestructuras de los campus, como problemas con la wifi o el aire acondicionado, deficiencias en la iluminación, etc. Otras solicitan por ejemplo que haya máquinas expendedoras de bebidas y productos saludables en las instalaciones deportivas, o que haya productos sin gluten en la cafetería de algún Centro.

3.3. ANÁLISIS DE LAS FELICITACIONES RECIBIDAS

A lo largo del curso se registraron 22 mensajes de felicitación, 13 remitidos por estudiantes, 6 por el profesorado, 2 por el PAS y 1 de una persona ajena a la comunidad universitaria. La mayoría de estas felicitaciones van destinadas a reconocer la labor realizada por algún trabajador de la UEx, ya sea PDI o PAS.



En el caso del PDI, las felicitaciones suelen referirse a la manera de dar las clases, a la implicación y al buen trato dado a sus estudiantes. Además de a los propios interesados, los mensajes son remitidos a la Dirección de los Centros en los que imparten docencia y a la Dirección de los Departamentos a los que pertenecen.

En el caso del PAS, en las felicitaciones se suele reconocer la buena labor realizada y el buen trato a los usuarios y además de a los propios interesados se remiten a la persona responsable de su Servicio o Unidad y a la Gerencia de la UEx.

También se recibieron algunas felicitaciones dirigidas con carácter general a algún Servicio o Unidad en reconocimiento de la buena labor realizada por el conjunto de su personal, que se remitieron a sus responsables.

3.4. ANÁLISIS DE LAS CONSULTAS RECIBIDAS

De las comunicaciones recibidas, 11 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 la UTEC. Los estudiantes remitieron 5 de ellas, 1 el PDI y otras 5 las hicieron personas ajenas a la Universidad.

| | | | |
|---|--|--------------|---|
|  | INFORME DEL BUZÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES | |  |
| | Curso 2021/22 | P/SO004_D003 | |

El número de incidencias que se han considerado como consultas ha bajado considerablemente (de un total de 33 en el curso académico 2020/21 a 11 en este curso 2021/22) desde que en el formulario del buzón se incluyó 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 web del SIAA.

4. CONCLUSIONES

4.1. EVOLUCIÓN DE LOS DATOS

La actividad del buzón tampoco supera este curso académico las 200 comunicaciones. Se queda muy por debajo en 158, siendo en su mayoría (67,1%) quejas. Respecto al curso anterior el número de quejas ha disminuido un 19%, siendo el tercer curso consecutivo en que se produce un descenso, pues el curso pasado ya fue del 22% y el anterior del 19%.

Durante el curso 2020/21 el alumnado sigue siendo el colectivo que más ha utilizado el buzón habiendo formulado un 50,6% de las comunicaciones recibidas.

El número de sugerencias baja a un total de 19 respecto a 27 que se registraron el curso pasado.

Las felicitaciones suben considerablemente, de 8 en el curso pasado a 22 en el actual.



El número de consultas ha disminuido un 66%, pasando de 33 en el curso pasado a 11 en el actual.

La conclusión general es que la evolución de los datos de todas las incidencias es muy positiva. Sigue bajando el número de quejas y lo hace de forma muy considerable el número de éstas en las que no se ha podido constatar que se hayan respondido a través del buzón. El número de sugerencias baja ligeramente, el de felicitaciones sube mucho y se reducen las consultas en gran medida como consecuencia de la derivación de estas al formulario del SIAA.

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 considerarse cuestiones de mayor gravedad o que han afectado a un mayor número de usuarios.

La gran mayoría de las quejas en las que se indica que se pasa frío en las aulas o que se hace referencia a la falta de calefacción en las mismas las han interpuesto estudiantes de la Facultad de Formación del Profesorado. Todos los escritos de queja recibieron respuesta de su Centro indicándoles que la calefacción estaba encendida, pero que al estar las puertas y ventanas abiertas (aplicación del protocolo Covid) era imposible alcanzar en las aulas la temperatura deseada. Lo mismo ocurrió con las quejas referidas a la falta de enchufes en las aulas de este mismo Centro para poder conectar los ordenadores portátiles. Todas fueron respondidas, se les informó que desde el anterior curso académico se está realizando de forma progresiva la reparación necesaria para corregir esta falta de enchufes en todas las

| | | | |
|---|--|--------------|---|
|  | INFORME DEL BUZÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES | |  |
| | Curso 2021/22 | P/SO004_D003 | |

aulas y que mientras tanto se estaban utilizando alargaderas.

La piscina climatizada de la Facultad de Ciencias del Deporte es una queja recurrente debido al número de personas que la usan al mismo tiempo, así como por la temperatura del ambiente y del agua. Hay 6 quejas relacionadas con estos asuntos. Todas han sido respondidas por los responsables del SAFYDE o por la Decana de la Facultad de Ciencias del Deporte dando las explicaciones correspondientes a cada uno de los temas planteados.

El proceso de matriculación en la EBAU o el de acceso a estudios de Grado también han motivado quejas a lo largo del curso académico, señalando la falta de comprensión de la secuencia que se sigue o los problemas con las credenciales de acceso como motivos de incidencias. Se remitieron 4 quejas al Servicio de Acceso y Gestión de Estudios de Grado y todas recibieron respuesta, algunas con atención personal casi inmediata para la resolución del asunto planteado.

5. SEGUIMIENTO DE LAS PROPUESTAS DE MEJORA DEL CURSO ANTERIOR

En el informe del curso académico 2020/21 se incluyeron tres propuestas de mejora:

- 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.

La propuesta no se ha implantado. Aunque se ha solicitado, seguimos sin disponer a día de hoy de esta herramienta. Se sigue utilizando una hoja de cálculo para hacer el seguimiento de las incidencias que se tramitan a través de la aplicación informática Outlook en la cuenta de correo electrónico del buzón de quejas (buzongs@unex.es). Se propone de nuevo para este curso académico.



- Continuar con la metodología de trabajo iniciada en el curso académico anterior, prestando especial atención a la detección de incidencias no resueltas.

Se trataría de identificar aquellos asuntos o cuestiones sobre las que se hayan interpuesto mayor número de incidencias y también aquellas que 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, para tener el foco puesto en ellas de cara al futuro.

La propuesta se ha implantado y se continúa utilizando este esquema en el presente informe.

- 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 las personas que gestionan el buzón que no se ha contestado por los motivos que sean.

Se ha hecho, pero con retraso por acumulación de un importante volumen de trabajo en el último



| | | | |
|---|--|--------------|---|
|  | INFORME DEL BUZÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES | |  |
| | Curso 2021/22 | P/SO004_D003 | |

trimestre del año. Vamos a tratar de adelantar este envío y realizarlo entre los meses de septiembre y octubre, para que los Centros tengan esta información antes de afrontar la elaboración de sus Memorias de Calidad.

Sí se ha conseguido disminuir de forma muy importante el número de quejas que quedan sin contestar a través del buzón enviando un recordatorio a la Unidad o Servicio al que se ha asignado la queja cuando está cerca de terminar el plazo de respuesta.

6. PROPUESTAS DE MEJORA PARA EL SIGUIENTE CURSO ACADÉMICO

- Solicitar de nuevo 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.
- 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.
- Elaborar un protocolo de trabajo para la gestión de las incidencias que entran en el buzón de sugerencias, quejas 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.

| | | | |
|---|--|--------------|---|
|  | INFORME DEL BUZÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES | |  |
| | Curso 2021/22 | 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: 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)

Enlace web:

<https://uex30.unex.es/QuejasSugerencias/>