


	<b>INFORME DEL BUZÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES</b>	
	<b>Curso 2016/17</b>	

# INFORME DEL BUZÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES.



Curso académico 2016/17

Elaborado por: UNIDAD TÉCNICA DE EVALUACIÓN Y CALIDAD	Revisado por: VICERRECTOR DE CALIDAD	Aprobado por: COMISIÓN DE Q/S/F
Fecha: <b>febrero de 2018</b>	Fecha <b>febrero de 2018</b>	Fecha <b>febrero de 2018</b>
Firma	Firma	Firma

	<p style="text-align: center;"><b>INFORME DEL BUZÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES</b></p> <hr/> <p style="text-align: center;">Curso 2016/17</p>	
---	--	---

## ÍNDICE

1.- INTRODUCCIÓN.....	3
2.- MATERIAL Y MÉTODOS.....	3
3.- ANÁLISIS DE LOS DATOS.....	4
4.- CONCLUSIONES.....	9
5.- PROPUESTAS DE MEJORAS.....	10
ANEXO.....	11
INFORME buzón Q/S/F del Servicio de Bibliotecas.....	12

	<b>INFORME DEL BUZÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES</b>	
<b>Curso 2016/17</b>		

## 1.- INTRODUCCIÓN.

El Buzón de Quejas, Sugerencias y Felicidades (Q/S/F) es un servicio que la Universidad de Extremadura (UEx) pone al alcance de cualquier persona que desee expresar alguna manifestación de disconformidad, iniciativa de mejora o felicitación respecto al funcionamiento de los servicios de la UEx, en cualquiera de sus ámbitos: Docencia, Investigación, Infraestructura, Servicios o Gestión administrativa.

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](#)).

El presente documento es el sexto informe que se realiza desde el comienzo de la actividad del Buzón. Hasta ahora se habían realizado con una periodicidad anual y en adelante, y para ajustarlos a las **Memorias de las Comisiones de Calidad de los Centros**, van a estar referidos a un curso académico, siendo éste el primero con este nuevo formato. Las incidencias que se recogen van desde el inicio de septiembre de 2016 hasta final de agosto de 2017. Este cambio en la elaboración del informe del Buzón de Q/S/F se ha introducido para adaptarlo a la sistemática de confección de las Memorias de Calidad de los Centros y las Titulaciones.

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
- Resultados de las incidencias

## 2.- MATERIAL Y MÉTODOS.

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

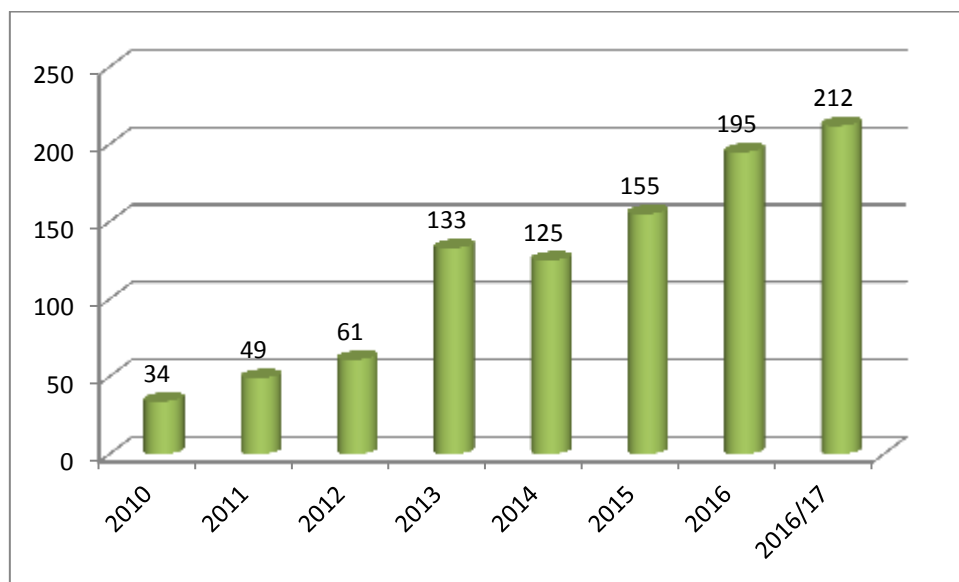
- ✓ Fecha de entrada

- ✓ 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 solicita /Inadmisión /Archivo
- ✓ Fecha del resultado
- ✓ Aclaraciones

Haciendo uso del Excel de 2016/17 se han analizado los datos que se muestran en el siguiente apartado y que corresponden a un total de **212 incidencias**, teniendo en cuenta que se considera incidencia a cada tema planteado por un usuario concreto.

### 3.- ANÁLISIS DE LOS 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.

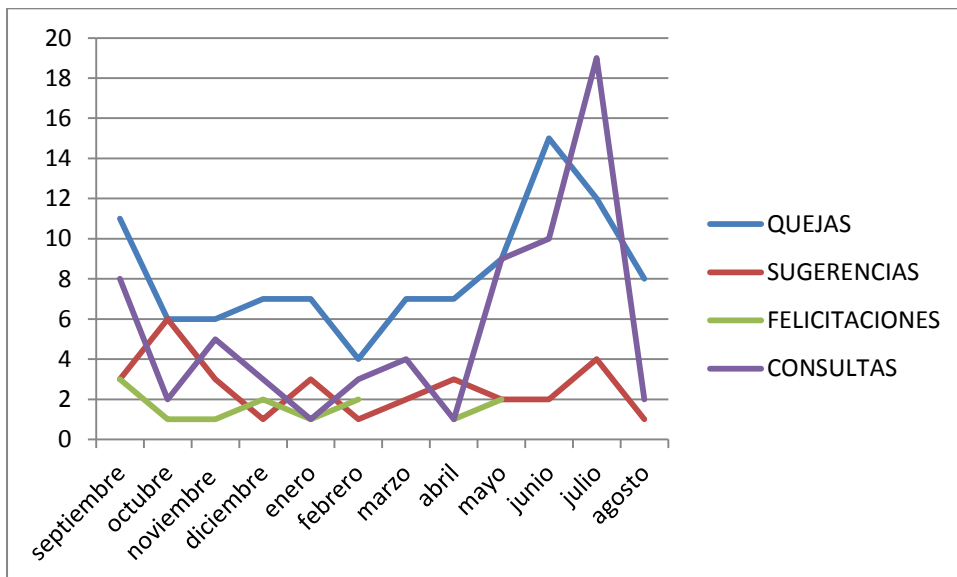


**Figura 1. Total de incidencias por año/curso académico**

La tabla siguiente nos muestra además los tipos de incidencias recibidas desde 2010.

<b>Año</b>	<b>Quejas</b>	<b>Sugerencias</b>	<b>Felicitaciones</b>	<b>Consultas</b>	<b>Totales</b>
2010	26	1		7	<b>34</b>
2011	33	2		14	<b>49</b>
2012	36	3		22	<b>61</b>
2013	69	6	6	52	<b>133</b>
2014	57	16	9	43	<b>125</b>
2015	77	30	8	40	<b>155</b>
2016	108	31	14	42	<b>195</b>
<b>2016/17</b>	<b>99</b>	<b>31</b>	<b>15</b>	<b>67</b>	<b>212</b>

En el gráfico siguiente se indica la actividad registrada en el curso 2016/17 por tipo de incidencia y mes de entrada en el buzón.

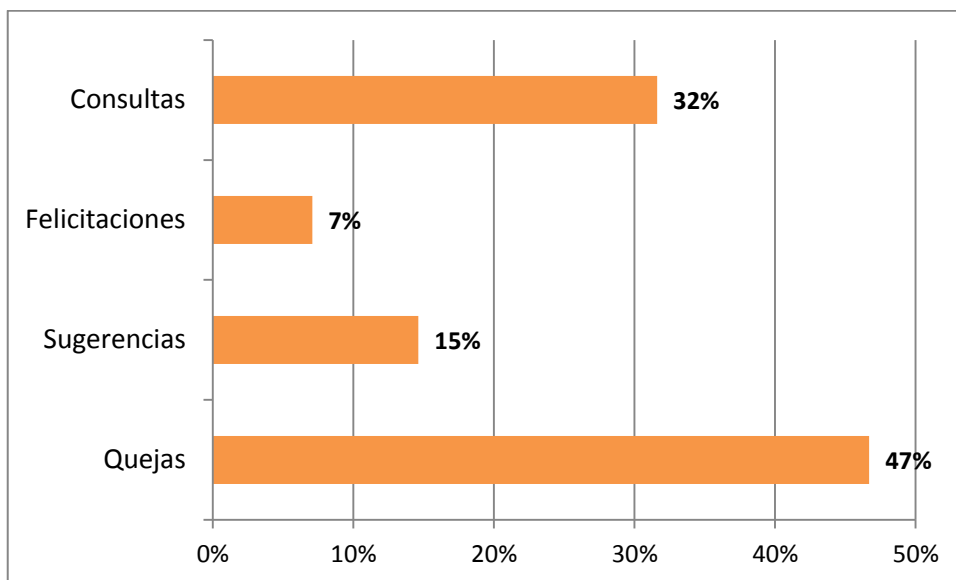


**Figura 2. Tipos de incidencias por meses**

En el registro mensual de incidencias se aprecia un incremento del número de consultas al llegar junio y julio según viene siendo habitual debido a los procesos de preinscripción y matrícula. En cuanto a las

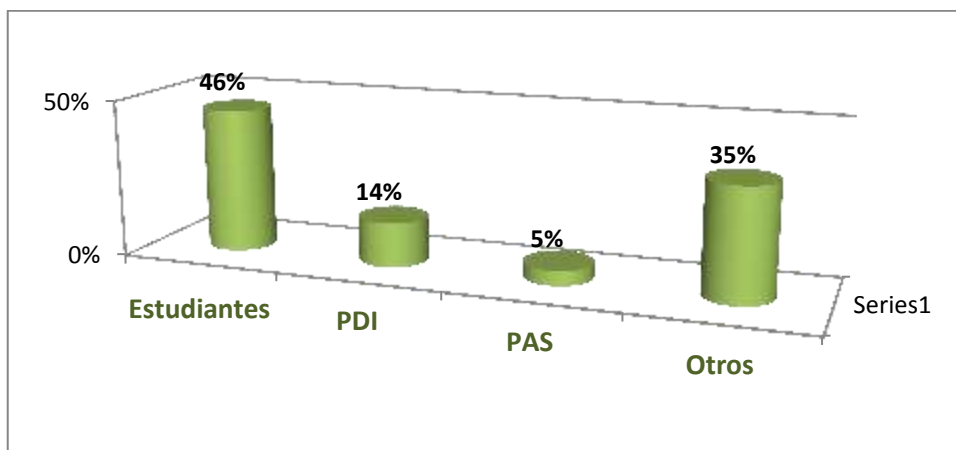
quejas, en esas mismas fechas, un gran número de ellas se refieren a la entrada en funcionamiento de las piscinas de verano, que abrieron la temporada sin el servicio de cafetería.

En términos de porcentajes, los siguientes gráficos nos muestran la actividad del buzón por tipos de incidencias recibidas y por colectivos de usuarios.



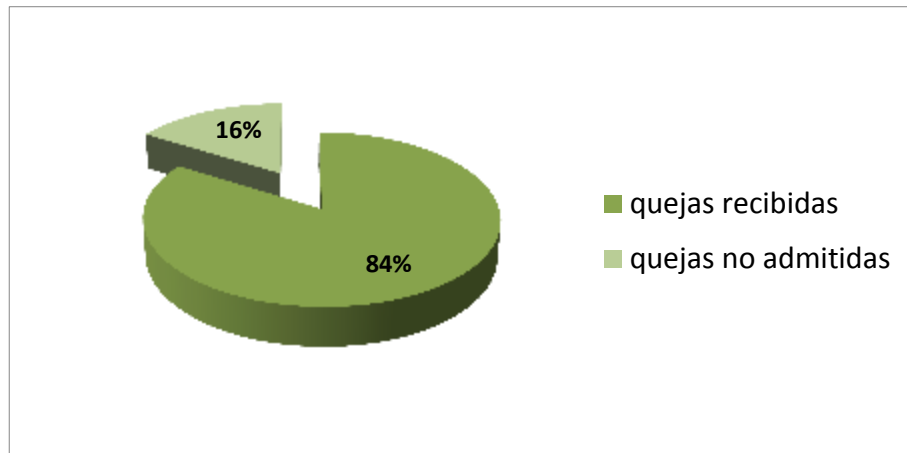
**Figura 3 Actividad por tipo de incidencias**

Del total de 212 incidencias registradas, 97 corresponden a Estudiantes, 30 fueron remitidas por el PDI y 10 por el PAS. En el apartado de otros usuarios, ajenos a la UEx, se registraron 75 incidencias.



**Figura 4 Actividad por colectivos de usuarios**

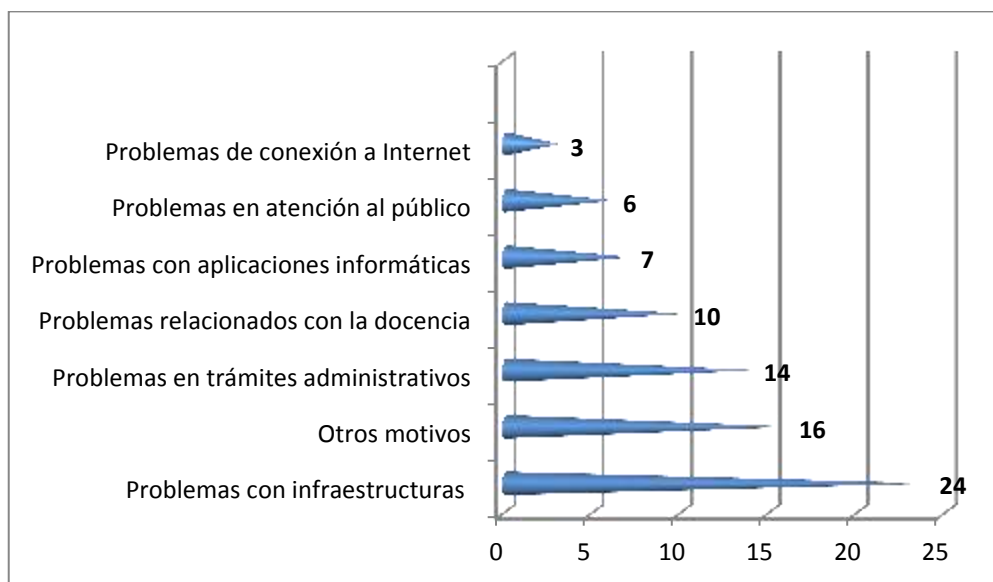
### 3.1.- ANÁLISIS DE LAS QUEJAS RECIBIDAS



**Figura 5. Porcentaje de quejas admitidas**

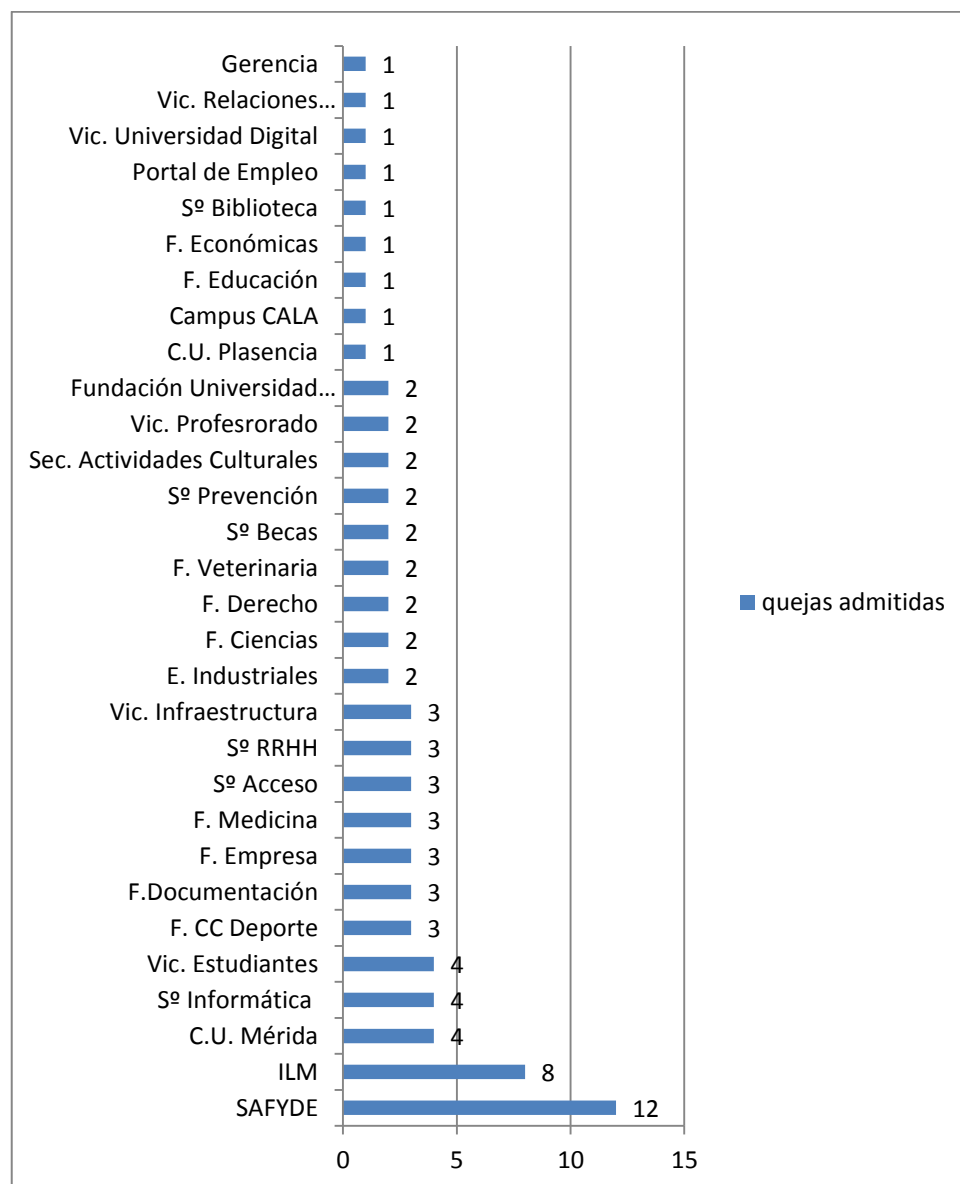
A lo largo del curso 2016/17 se recibieron 99 quejas de las que 80 fueron admitidas a trámite. El principal motivo de inadmisión de las 19 restantes fue la existencia de un procedimiento administrativo específico de reclamación.

El siguiente gráfico recoge los motivos de las quejas admitidas a trámite.



**Figura 6. Motivos de las quejas admitidas**

El apartado de Otros motivos agrupa a las quejas con una sola incidencia.





**Figura 7. Nº de quejas admitidas por unidad/centro/servicio/**

Por último se expone el **resultado de las quejas admitidas**:

Han obtenido respuesta	43
No desearon recibir respuesta	19
La unidad afectada no ha enviado la información adicional (*)	16



	<b>INFORME DEL BUZÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES</b>	
	<b>Curso 2016/17</b>	

Archivadas por no ampliar el usuario la información solicitada	2
--	---

(\*) 4 Servicio de Actividad Física y Deporte, 3 Servicio de Recursos Humanos, 1 Facultad de Empresa, Finanzas y Turismo, 1 Servicio de Informática, 1 Vicerrectorado de Estudiantes, 1 Vicerrectorado de Profesorado, 1 Instituto de Lenguas Modernas, 1 Facultad de Educación, 1 Facultad de Ciencias, 1 Gerencia, 1 Secretariado de Actividades Culturales.

### **3.2.- ANÁLISIS DE LAS SUGERENCIAS RECIBIDAS**

Se recibieron 31 mensajes de sugerencia de los cuales 12 han sido formulados por estudiantes, 7 por el profesorado, 4 por el personal de administración y servicios y 8 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: poner más enchufes en las aulas, subsanar errores en página Web, etc.



### **3.3.- ANÁLISIS DE LAS FELICITACIONES RECIBIDAS**

A lo largo del curso se registraron 15 mensajes de felicitación, 6 remitidos por estudiantes, 5 por el profesorado, 1 por personal de administración y servicios de alguien ajeno a la comunidad universitaria. La mayoría de estas felicitaciones van destinadas a reconocer una labor bien hecha por personal de la UEx. Estos mensajes son redirigidos a las unidades afectadas y, en su caso, a los propios interesados.

### **3.4.- ANÁLISIS DE LAS CONSULTAS RECIBIDAS**

De un total de 67 consultas recibidas 24 fueron derivadas a la Sección de Información y Atención Administrativa, (SIAA), 16 se enviaron al Servicio de Acceso y Gestión de Estudios de Grado, 7 se derivaron a otras unidades para su respuesta y 19 fueron atendidas directamente por la UTEC. Los usuarios que utilizaron el buzón para realizar sus consultas fueron en su mayoría estudiantes.

## **4.- CONCLUSIONES.**

	<b>INFORME DEL BUZÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES</b>	
<b>Curso 2016/17</b>		

- El primer dato a resaltar es que durante el curso 2016/17 se ha rebasado por primera vez la cifra de doscientas incidencias.
- Se ha invertido la tendencia de aumento del número de quejas, reduciéndose en un 8,3% respecto a 2016.
- Se ha incrementado el número de consultas en un 59'5% con respecto al año 2016.
- Respecto al tipo de usuario del Buzón, el alumnado es el colectivo que más ha empleado este medio habiendo formulado un 46% de las incidencias recibidas
- En el apartado de quejas, los motivos que más se han repetido en este año han sido: *Problemas con infraestructuras*, con un total de 24 quejas admitidas a trámite.

#### 5.- PROPUESTAS DE MEJORAS

- Disponer de forma visible en la página Web dos iconos con enlace a formularios, uno del Buzón de Q/S/F -existía antes de la renovación del portal Web- y otro de Información para recoger las Consultas que gestiona 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 al segundo.
- Suprimir del Proceso de Gestión del Buzón de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones la forma de respuesta a las quejas, donde dice que se dará traslado al usuario de la resolución adoptada por la Comisión de Q/S/F, ya que en la inmensa mayoría de las respuesta es suficiente el envío de la información que nos facilita la unidad afectada por la queja. La idea es que sea opcional, como realmente ocurre, y no taxativo.

# ANEXO



Formulario de Quejas, Sugerencias y Felicidades

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

Colectivo al que pertenece

- Alumnado
- PDI
- PAS
- Otros

QUEJAS
  SUGERENCIAS
  FELICITACIONES

**Datos Personales:**

DNI:   
 Apellido 1:  Apellido 2:  Nombre:   
 Telefono:   Direccion:  Cpi:   
 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)

## INFORME buzón Q/S/F del Servicio de Bibliotecas

Distribución por centros:

CENTRO	quejas	sugerencias	felicitaciones	TOTAL
Biblioteca Central Cáceres	25	13	10	38
Biblioteca Central de Badajoz*	16	1		17
Biblioteca Facultad de Ciencias de la Documentación	10	0		10
Biblioteca Facultad Finanzas Empresas y Turismo	7	0		7
Biblioteca Facultad de Derecho	2	0		2
Generales Servicio	0	0		10
<b>TOTAL</b>	<b>60</b>	<b>14</b>	<b>10</b>	<b>84</b>

\* Hubo además muchas quejas anónimas (papeles sueltos sin datos, no formales) cuando se estropeó el aire en esta biblioteca.

Distribución por tipos de usuarios y tipos de quejas, felicitaciones o sugerencias:

USUARIOS	quejas	sugerencias	felicitaciones
Alumnos	28	5	0
Personal Docente e Investigador	2	0	6
PAS	0	0	2
Externos	11	5	2
Sin datos de procedencia	19	4	
<b>TOTAL</b>	<b>60</b>	<b>14</b>	<b>10</b>

Motivos más comunes de las **quejas y sugerencias**:

Motivos de quejas y sugerencias	Nº
Equipos e Infraestructuras	11
Climatización	23
Colecciones	1
Horarios	4
Atención recibida	5
Ruido	13

Acceso a la wifi (para personas no UEx)	8
Otros	9
<b>TOTAL</b>	<b>74</b>

Total de **quejas** solucionadas sobre las recibidas:

QUEJAS	RECIBIDAS	SOLUCIONADAS
Biblioteca Central Cáceres	25	20
Biblioteca Central Badajoz	16	15
Biblioteca Facultad de Ciencias de la Documentación y la Comunicación**	10	0
Biblioteca Facultad de Empresa Finanzas y Turismo	7	7
Biblioteca Facultad de Derecho	2	2
<b>TOTAL</b>	<b>60</b>	<b>44</b>

\*\*La totalidad de las quejas que se han recibido en la Facultad de Documentación y Comunicación corresponden a problemas de ruidos, mala insonorización de la biblioteca y problemas de climatización del centro. La reforma de la biblioteca con motivo del derribo del cubo ha supuesto que estén en zonas anexas a la biblioteca pasillos con despachos de profesores y una sala de trabajo en grupo, separadas con cristaleras que no insonorizan adecuadamente. La solución, si existe, es compleja y totalmente ajena a la biblioteca.