


	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO DEL BUZÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS DE LA UEx. CURSO 2009/2010</b>		
	EDICIÓN: 1ª		

# INFORME DE SEGUIMIENTO DEL BUZÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS DE LA UEx



## CURSO 2009/2010

<b>Elaborado por:</b> Unidad Técnica de Evaluación y Calidad (UTEC) 	<b>Revisado por:</b> Director Unidad Técnica de Evaluación y Calidad (UTEC) 	<b>Aprobado por:</b> Comisión Garantía Calidad de la UEx 
Fecha: 23/11/2010 Firma:	Fecha 23/11/2010 Firma:	Fecha: <u>21/12/2010</u> Firma:

	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO DEL BUZÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS DE LA UEx. CURSO 2009/2010</b>		
	EDICIÓN: 1ª		

## ÍNDICE

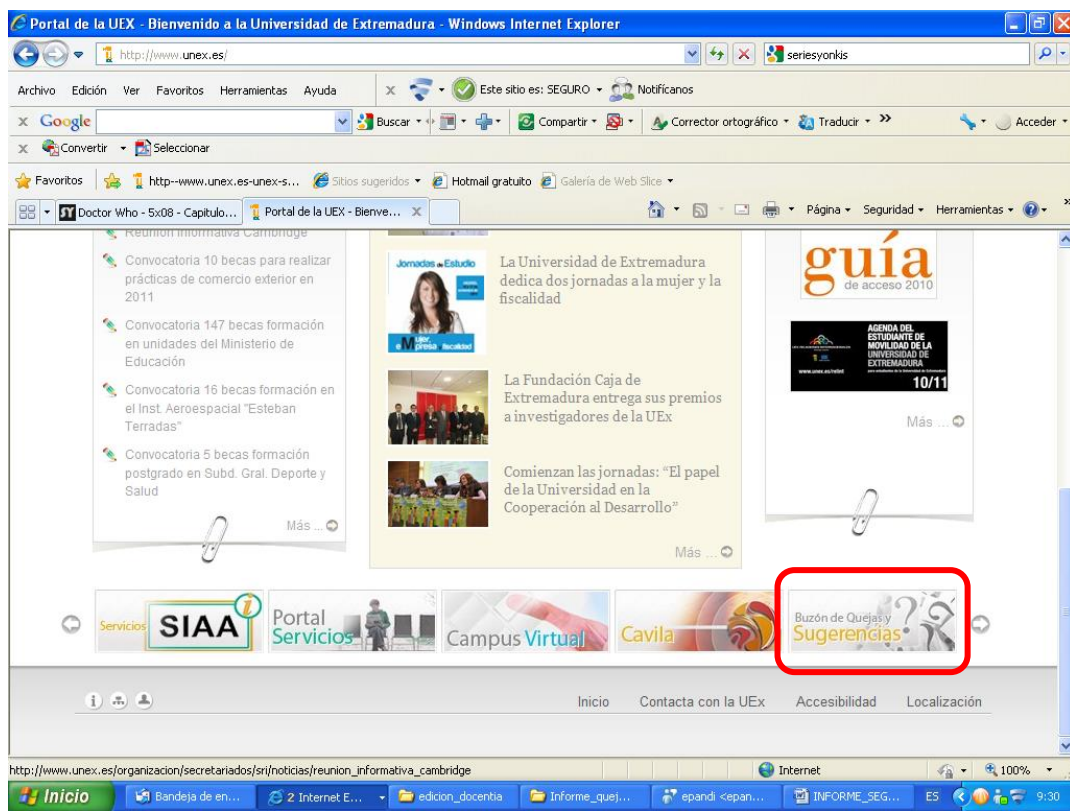
1.- INTRODUCCIÓN.....	3
2.- DATOS TOTALES.....	4
3.- REPRESENTACIÓN GRÁFICA Y TABLAS DE RESULTADOS .....	5
4.- CONCLUSIONES.....	5
5.- PLAN DE MEJORAS.....	1



	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO DEL BUZÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS DE LA UEx. CURSO 2009/2010</b>		
	EDICIÓN: 1ª		

## 1.- INTRODUCCIÓN.

Desde que el 5 de mayo del año 2008 se aprobarán los documentos del SGIC de la Escuela Politécnica y la Facultad de Ciencias del Deporte de Cáceres, y con ellos el **“Reglamento del Sistema de Quejas y Sugerencias de la Universidad de Extremadura”**, estaba pendiente la implantación del *Proceso* que gestionaba las quejas y sugerencias. Para ello se procedió a desarrollar una herramienta informática que recogería las mismas a través de la red y de esta forma se podrían gestionar las mismas por correo electrónico.

Este buzón se encuentra a disposición de todos los usuarios (internos y externos) de la Universidad de Extremadura a través de un enlace en la página principal de la web de la misma.



	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO DEL BUZÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS DE LA UEx. CURSO 2009/2010</b>		
	EDICIÓN: 1ª		

En el presente informe se analizarán los resultados obtenidos desde la puesta en marcha del sistema (aproximadamente mayo de 2009) hasta finales de septiembre de 2010.

En el informe se incluye una representación gráfica del análisis de los datos y unas tablas de distribución porcentual y total de los mismos. Los campos analizados han sido los siguientes:

- Tipo de entrada (queja, sugerencia o consulta)<sup>1</sup>
- Colectivo al que pertenecen quienes realizan las quejas o sugerencias (Alumnos, PDI, PAS, Otros)
- ¿Se ha reenviado la queja o sugerencia a la persona u organismo responsable?
- ¿Se han tomado medidas para resolver la queja o sugerencia?
- ¿Se ha producido reincidencia en las quejas?
- Clasificación por temas

## 2.- DATOS TOTALES.

Los datos analizados se corresponden con un total de **128 registros**, considerando como registro a cada tema distinto planteado por un usuario concreto. Si sobre ese tema se han encontrado diversos correos de reenvío o respuesta, se han procesado como un único registro.

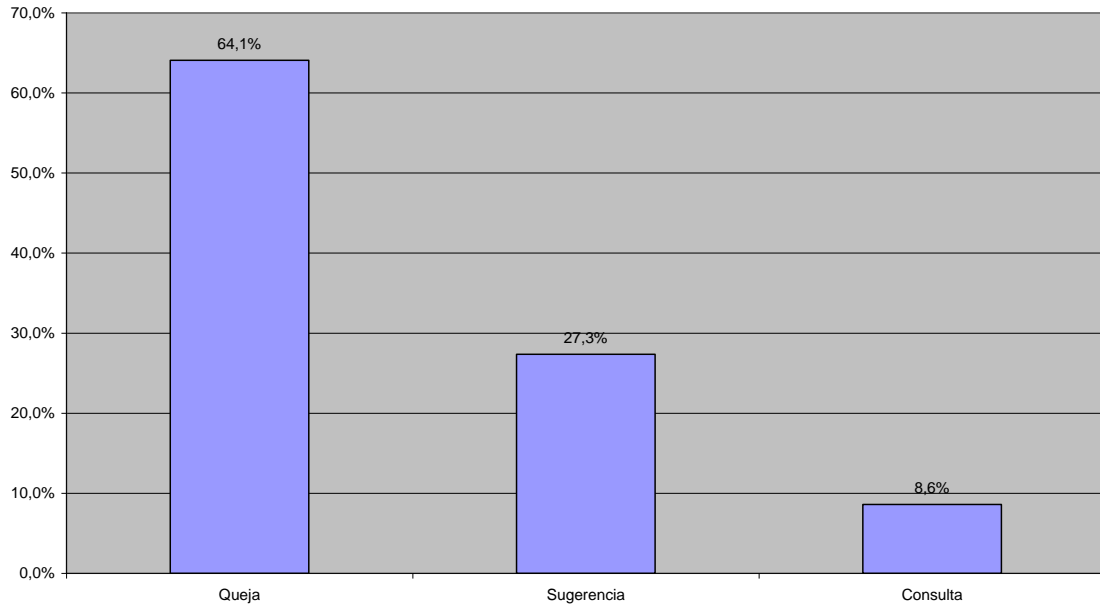
El primer registro tabulado en este análisis entró en el buzón el día **15 de mayo de 2009** y el último de ellos lo hizo el **4 de octubre de 2010**.

---

<sup>1</sup> Aunque el buzón sólo ofrece al usuario la posibilidad de elegir entre formular una queja o una sugerencia, se ha considerado oportuno incluir algunas de estas entradas dentro de una tercera categoría que se ha llamado "Consulta".

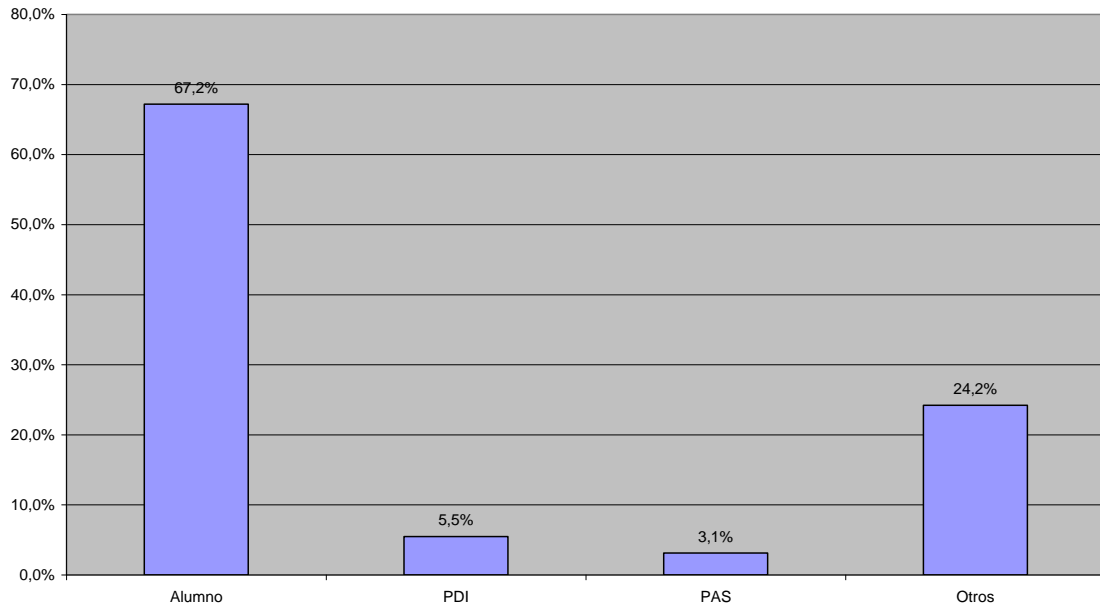
### 3.- REPRESENTACIÓN GRÁFICA Y TABLAS DE RESULTADOS

1.- Clasificación por tipo (queja, sugerencia o consulta)



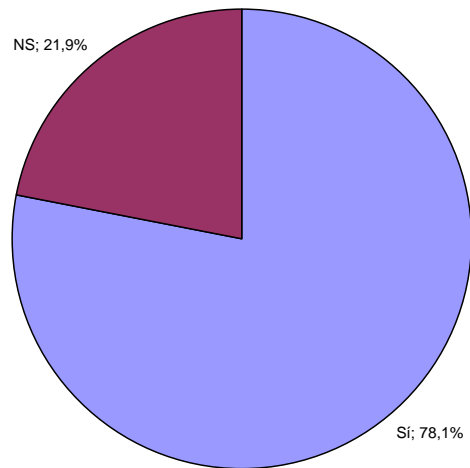
1.- Clasificación por tipo		
	Porcentaje	Cifra total
Queja	64,1%	82
Sugerencia	27,3%	35
Consulta	8,6%	11
<b>TOTAL</b>		<b>128</b>

**2.- Colectivo al que pertenecen quienes formulan las quejas o sugerencias**



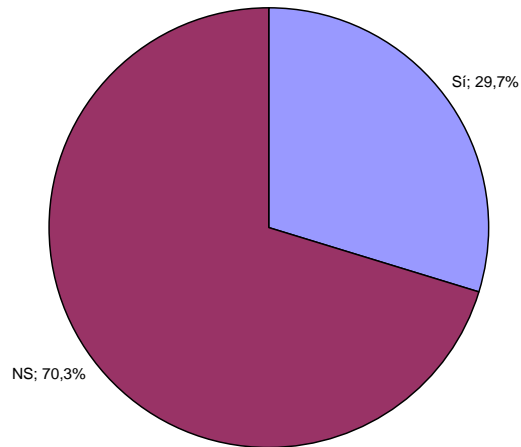
2.- Colectivo		
	Porcentaje	Cifra total
Alumno	67,2%	86
PDI	5,5%	7
PAS	3,1%	4
Otros	24,2%	31

3.- ¿La queja o sugerencia ha sido reenviada a la persona u organismo responsable?



3.- Reenviada al responsable		
	Porcentaje	Cifra total
Sí	78,1%	100
NS	21,9%	28

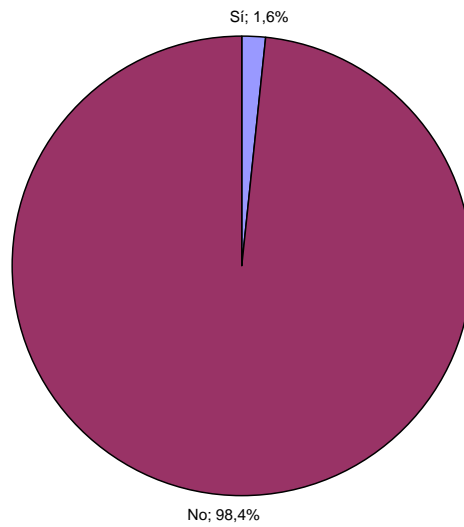
4.- ¿La persona u organismo responsable ha tomado alguna medida para resolver la queja o sugerencia planteada?



4.- Se han tomado medidas		
	Porcentaje	Cifra total
Sí	29,7%	38
NS	70,3%	90

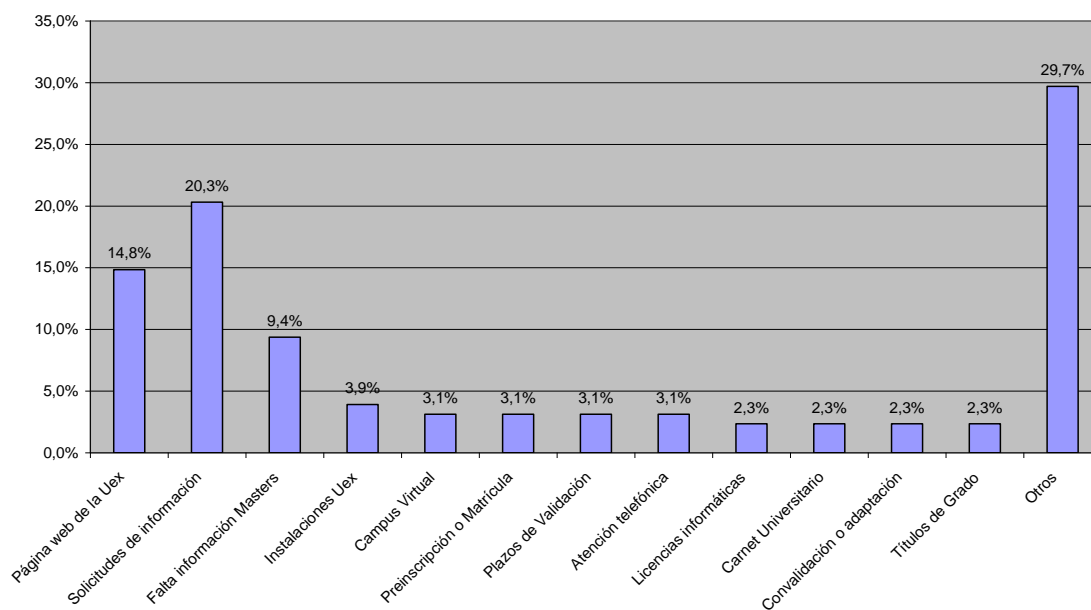


5.- ¿Se ha producido reincidencia en las quejas?





5.- Reincidencia en la queja		
	Porcentaje	Cifra total
Sí	1,6%	2
No	98,4%	126

#### 6.- Clasificación por temas



6.- Clasificación por temas		
	Porcentaje	Cifra total
Problemas relacionados con la página web de la UEx (mal funcionamiento, falta de actualización, fallos de diseño, etc.)	14,8%	19
Solicitudes de información de diverso tipo	20,3%	26
Falta de información sobre los Masters	9,4%	12
Problemas relacionados con las instalaciones de la UEx y su mantenimiento	3,9%	5
Fallos en la conexión al Campus Virtual	3,1%	4
Incidencias en la preinscripción o en la matrícula	3,1%	4
Falta de información sobre los plazos de validación	3,1%	4
Tardanza o fallos en la atención telefónica	3,1%	4
Relacionadas con las licencias de aplicaciones informáticas adquiridas por la UEx	2,3%	3
Tardanza en la recepción del Carnet Universitario	2,3%	3
Trámites de convalidación o adaptación	2,3%	3
Relacionadas con los nuevos títulos de Grado	2,3%	3
Otros (*2)	29,7%	38

<sup>2</sup> Corresponden a cuestiones puntuales de muy diversa índole y que no han podido ser agrupadas por temas.

	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO DEL BUZÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS DE LA UEx. CURSO 2009/2010</b>		
	EDICIÓN: 1ª		

#### 4.- CONCLUSIONES.



En los dieciséis meses de vida del “Buzón de Quejas y Sugerencias” se han recibido un total de 128 incidencias, no podemos saber si este dato significa que existe mucha o poca insatisfacción general con la UEx (insatisfacción que provoca una queja, o sugerencia) pues no tenemos otros datos referidos a otros espacios de tiempo. Si podemos resaltar que el 64% de las incidencias recibidas son “quejas” (82 en total) y el resto no.

Podemos observar que el principal usuario del buzón es el alumno, lo que nos puede llevar a pensar que este colectivo ha podido encontrar una vía suficientemente válida para manifestar sus problemas, dudas, interrogantes, etc. En este aspecto se debe intentar mejorar la difusión del buzón para que pueda llegar al resto de posibles usuarios del mismo: personal de la UEx, sociedad, etc.

En cuanto a la tramitación de las incidencias, el 78% de las mismas fueron derivadas a los “responsables” de su tramitación y el resto fueron resueltas por el gestor del buzón. Es importante resaltar que de las quejas recibidas tan sólo 38 han requerido que se tomaran medidas concretas, en cuanto al resto sólo fue necesario la redirección de la información solicitada o no encontrada.

Para terminar las conclusiones de este primer informe, si medimos el éxito de la gestión del buzón teniendo en cuenta el número de “reincidencias” en la solicitud o queja no resuelta o no resuelta satisfactoriamente, podemos observar que tan sólo 2 usuarios han reincidido en su queja o solicitud lo cual representa tan sólo un 1,6% del total. Este dato sería muy bueno si tuviéramos la seguridad de que el proceso de gestión del buzón es totalmente fiable, es decir, el usuario conocer el tiempo medio de respuesta a su queja o solicitud y qué debe hacer en caso contrario a que esta no se produzca.

Negativamente hay que resaltar el alto porcentaje de quejas y sugerencias que no se ha podido contrastar si el responsable ha dado una respuesta o contestación al emisor. Ello plantea la necesidad de establecer mecanismos eficaces tanto para registrar las respuestas que se dan, como para concienciar a los responsables de darlas de que deben hacerlo, pues es un compromiso asumido por la institución.



	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO DEL BUZÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS DE LA UEx. CURSO 2009/2010</b>		
	EDICIÓN: 1ª		

### 5.- PLAN DE MEJORAS.

A partir de las debilidades actuales del sistema, se proponen las siguientes acciones de mejora a implantar durante el año 2011, las cuales se dividen en dos:

- Acciones para la revisión del proceso actual de quejas y sugerencias.
- Acciones para implantar el proceso de quejas y sugerencias.

Área de Mejora nº 1: REVISIÓN DEL PROCESO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS DE LA UEX							
	Acción de Mejora (descripción)	Responsable de la ejecución	Plazo de ejecución	Recursos necesarios	Coste de implantación	Otras unidades o servicios implicados	Otros comentarios
1	<b>Modificación del proceso:</b> Trascurridos más de 2 años desde su elaboración, se revisará con la finalidad de aclarar algunos aspectos relativos a los responsables, a la temporalización de algunas acciones, a la creación de mecanismos de registro de las contestaciones y a los indicadores de evaluación del proceso	Director de la UTEC	Primer trimestre de 2011	Formación de un grupo de trabajo con varios responsables de calidad y de algunos servicios centrales	0	Servicio de Informática	
2	<b>Selección de indicadores de evaluación del proceso:</b> Establecer indicadores medibles del uso del "Buzón de Quejas y Sugerencias" que se puedan comparar de un curso para otro. Indicadores como: Número de "incidencias" recogidas, número de "quejas" totales, número de reincidencias en la queja o solicitud, tiempo medio de contestación, etc.	Director de la UTEC	Primer trimestre de 2011	Formación de un grupo de trabajo con varios responsables de calidad y de algunos servicios centrales	0		

	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO DEL BUZÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS DE LA UEX. CURSO 2009/2010</b>		
	EDICIÓN: 1ª		

Área de Mejora nº 2: IMPLANTACIÓN DEL PROCESO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS DE LA UEX							
	Acción de Mejora (descripción)	Responsable de la ejecución	Plazo de ejecución	Recursos necesarios	Coste de implantación	Otras unidades implicadas	Otros comentarios
1	<b>Base de datos para el seguimiento de los informes anuales:</b> Para poder evaluar la evolución del sistema de QyS es necesario quedar registrados de un año a otro distinta información sobre QyS para poder analizar su evolución. Esta base garantizará dicho registro y facilitará la elaboración de informes anuales con datos de evolución	Informático de la UTEC	Segundo trimestre de 2011	---	0	---	
2	<b>Plan de comunicación (cartelería):</b> Diseño y colocación de, al menos, un cartel informativo sobre el sistema de QyS en cada centro, en cada edificio de rectorado y en los demás edificios de servicios centrales. En dicho cartel se informará de la existencia del sistema y de su funcionamiento.	Jefe de Servicio de la UTEC	Primer trimestre de 2011	---	Coste de la cartelería	---	
3	<b>Plan de comunicación (Web):</b> Asegurar que en la primera página de la Web de todos los centros universitarios aparece un enlace al buzón de QyS.	Responsable de Calidad de los centros	Primer trimestre de 2011	---	0	---	
4	<b>Base de datos de responsables de QyS:</b> Para poder tramitar correctamente las QyS, así como para poder luego recopilar información sobre el tratamiento dado a las mismas es necesario conocer quien se responsabiliza de la gestión de la QyS en cada centro y en cada uno de los Servicios centrales	Jefe de Servicios de la UTEC	Primer Trimestre de 2011	---	0		
5	<b>Cuestionario de Satisfacción de los usuarios del sistema:</b> En virtud del artículo 20 del Reglamento hay que crear un sistema para medir este aspecto.	Estadísticos de la UTEC	Segundo trimestre de 2011	---	0	---	