

INFORME DE LA BÚSTIA DE SUGGERIMENTS, QUEIXES I FELICITACIONS DE LA UNIVERSITAT DE VALÈNCIA

Curs 2015-2016



VICERECTORAT DE PARTICIPACIÓ I PROJECCIÓ TERRITORIAL

Febrer 2017

ÍNDEX

1. INTRODUCCIÓ	3
2. DADES GENERALS	4
2.1. Suggeriments, queixes i felicitacions per unitat	5
2.2. Informes de les unitats	7
2.3. Unitats sense suggeriments, queixes i felicitacions	7
3. ESTADÍSTIQUES DE LA BÚSTIA DEL CURS 2015-2016	7
3.1. Distribució per tipus	7
3.2. Distribució per col·lectiu de persones usuàries	8
3.3. Distribució per sexe	10
3.4. Distribució per tipus de causa	11
3.5. Distribució mensual	15
4. EVOLUCIÓ DE LA BÚSTIA	18
4.1. Evolució del nombre de suggeriments, queixes i felicitacions	18
4.2. Evolució per tipus	19
4.3. Evolució per col·lectiu de persones usuàries	19
4.4. Evolució per sexe	20
4.5. Evolució per tipus de causa	21
4.6. Evolució mensual	23
5. ANÀLISI DE LA GESTIÓ DE LA BÚSTIA	25
5.1. Forma de presentació	26
5.2. Reassignacions	27
5.3. Resposta als suggeriments, les queixes i les felicitacions	32
5.4. Temps mitjà de resposta	33
6. ACCIONS DE MILLORA DE LES UNITATS	34
7. ENQUESTES DE LA BÚSTIA	37
8. PROPOSTES ORIENTADES A LA MILLORA CONTÍNUA DE LA BÚSTIA	40
9. CONCLUSIONS	42

1. INTRODUCCIÓ

La Bústia de Suggeriments, Queixes i Felicitacions de la Universitat de València és la via única d'entrada per registrar els suggeriments, les queixes i les felicitacions formulats per les persones usuàries. És aplicable a totes les unitats organitzatives de la Universitat de València i a la seua activitat.

L'article 5.1 e) del *Reglament de Funcionament de La Bústia de Suggeriments, Queixes i Felicitacions*, aprovat pel Consell de Govern de 26 d'abril de 2012, ACGUV 80/2012, indica que correspon al vicerectorat competent en matèria de planificació l'elaboració d'un informe de seguiment d'actuacions en matèria de queixes, suggeriments i felicitacions presentades i tramitades el curs anterior, així com de les respostes i accions adoptades, a partir dels informes en aquesta matèria elaborats per les diverses unitats universitàries. Aquest informe s'ha de presentar al Consell de Govern dins el primer trimestre de cada any.

En aquest informe es detallen les principals dades del seguiment i funcionament de la Bústia durant el curs acadèmic 2015-2016, així com l'evolució de les dades durant els quatre cursos en els quals ha estat en funcionament.

Per a la seua elaboració s'ha disposat de les dades estadístiques obtingudes a partir de l'eina de gestió de la Bústia. El Servei d'Anàlisi i Planificació ha analitzat aquestes dades i ha elaborat i remés un informe personalitzat amb les dades de cadascuna de les unitats gestores de la Bústia, per tal d'estudiar els suggeriments, les queixes i les felicitacions presentats per les persones usuàries i identificar les aportacions rebudes per a facilitar la millora de la qualitat del serveis oferts per la Universitat de València. A més, s'ha sol·licitat a aquestes unitats que comuniquen les accions de millora realitzades com a conseqüència dels suggeriments, les queixes i les felicitacions rebuts.

En l'anàlisi del funcionament de la Bústia durant el curs acadèmic 2015-2016, s'han inclòs els suggeriments, les queixes i les felicitacions tramitats amb data d'entrada compresa entre l'1 de setembre de 2015 i el 31 d'agost de 2016. S'han exclòs les dades errònies o nul·les, com són les proves realitzades per persones gestores de la Bústia. Encara que els escrits i comunicacions rebuts considerats fora de l'àmbit de la Bústia es comptabilitzen en el primer apartat de l'informe, l'anàlisi estadístic de la Bústia únicament es realitza sobre els suggeriments, les queixes i les felicitacions admesos.

L'explotació de les dades es va realitzar a l'inici d'octubre de 2016, una vegada finalitzat el termini per a la resolució dels suggeriments, les queixes i les felicitacions rebuts durant el mes d'agost.

En aquest informe es consignen les dades més destacades del funcionament de la Bústia durant el curs 2015-2016, amb un triple objectiu:

- Retre compte al Consell de Govern.
- Identificar les millores que es puguen incorporar a la Bústia.
- Impulsar la millora contínua de les unitats de la Universitat de València, mitjançant l'anàlisi de les dades de la Bústia.

2. DADES GENERALS

Durant el curs acadèmic 2015-2016 es van presentar 1.000 suggeriments, queixes i felicitacions a la Bústia de la Universitat de València. En aquest informe s'analitzen els registrats entre el dia 1 de setembre de 2015 i el 31 d'agost de 2016, tots dos inclosos.

El 22,9% de les comunicacions rebudes va ser exclòs per estar fora de l'àmbit d'aplicació de la Bústia. D'acord amb l'article 3.6 del Reglament de Funcionament de la Bústia de Suggeriments, Queixes i Felicitacions de la Universitat de València, restaran exclosos de l'àmbit d'aplicació de la Bústia les comunicacions i els escrits següents:

- a) Els relatius a activitats i serveis que no siguen competència de la Universitat de València.
- b) Els recursos i les reclamacions que pretenguen el reconeixement d'un dret concret o d'un interès subjectiu, mitjançant l'exercici d'accions en via administrativa o judicial.
- c) Els formulats de forma anònima o en els quals no resulte acreditada la vertadera identitat de qui els formula.
- d) Les sol·licituds d'informació i les peticions.
- e) Les queixes que es formulen davant la Sindicatura Universitària de Greuges.

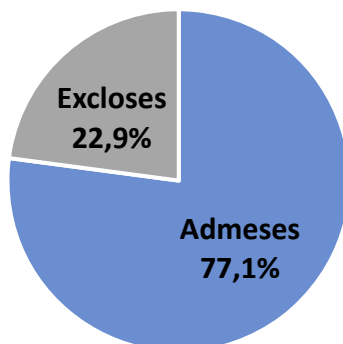
Es van admetre 771 comunicacions per a la seua gestió, de les quals 88 són suggeriments, 587 queixes i 96 felicitacions.

Respecte al curs 2014-2015, s'ha rebut un 36,2% més d'escrits i comunicacions en la Bústia. El nombre d'admesos augmentà en un 16,8% i el d'exclusos per estar fora de l'àmbit de la Bústia, en un 209,5%, el que suposa un increment significatiu respecte al curs anterior.

Taula 1: Suggeriments, queixes i felicitacions admesos i exclosos durant el curs 2015-2016

	ADMESOS		EXCLOSOS		TOTAL	
SUGGERIMENTS	88	80,0%	22	20,0%	110	100%
QUEIXES	587	74,0%	206	26,0%	793	100%
FELICITACIONS	96	99,0%	1	1,0%	97	100%
TOTAL	771	77,1%	229	22,9%	1.000	100%

Gràfic 1: Comunicacions admeses i excloses durant el curs 2015-2016



2.1. Suggeriments, queixes i felicitacions per unitat

El sistema de gestió de la Bústia durant el curs 2015-2016 comprén 231 destinataris de les comunicacions, inclosos tant els departaments anteriors a la fusió aprovada per acord del Consell de Govern de 9 de març de 2016, com els nous departaments creats a partir d'aquestes fusions.

Únicament 120 unitats han rebut alguna comunicació, que posteriorment ha sigut admesa, exclosa o redirigida a altra unitat. D'aquestes, 101 unitats han admès algun suggeriment, queixa o felicitació; les 19 restants sols han rebut comunicacions que han sigut redirigides a altres unitats o excloses per estar fora de l'àmbit de la Bústia.

La taula següent mostra els suggeriments, les queixes i les felicitacions admesos per unitat gestora, detallats per tipus: F= felicitacions, Q= queixes, S= suggeriments. En aquestes dades no estan contemplades les reassignacions a altres unitats, ja que aquestes s'inclouen en la unitat a la qual correspon la gestió. Tampoc hi figuren les comunicacions que s'han considerat fora de l'àmbit de la Bústia.

Taula 2: Suggeriments, queixes i felicitacions admesos per unitat

UNITAT	S	Q	F	TOTAL	%
SERVEI D'INFORMÀTICA	22	61		83	10,77%
SERVEI D'EDUCACIÓ FÍSICA I ESPORTS	12	38	14	64	8,30%
DPT. PSICOLOGIA BÀSICA		56	7	63	8,17%
CENTRE DE POSTGRAU	4	39	3	46	5,97%
SERVEI D'ESTUDIANTS	1	44		45	5,84%
FACULTAT DE DRET	4	28	3	35	4,54%
FACULTAT DE PSICOLOGIA		21	7	28	3,63%
FACULTAT DE CIÈNCIES SOCIALS	1	16	5	22	2,85%
FACULTAT DE FILOSOFIA I CIÈNCIES DE L'EDUCACIÓ	2	17	3	22	2,85%
FACULTAT DE FILOLOGIA, TRADUCCIÓ I COMUNICACIÓ	3	16		19	2,46%
BIBLIOTECA DE CIÈNCIES SOCIALS 'GREGORI MAIANS'	2	6	9	17	2,20%
FACULTAT DE MAGISTERI	1	12	4	17	2,20%
SERVEI DE BIBLIOTEQUES I DOCUMENTACIÓ	5	9		14	1,82%
GERÈNCIA	4	9		13	1,69%
EDIFICI DE RECTORAT		12		12	1,56%
FACULTAT DE GEOGRAFIA I HISTÒRIA		11	1	12	1,56%
SERVEI DE RELACIONS INTERNACIONALS I COOPERACIÓ		10	2	12	1,56%
FACULTAT DE CIÈNCIES BIOLÒGIQUES	1	9	1	11	1,43%
BIBLIOTECA D'HUMANITATS 'JOAN REGLÀ'	2	7		9	1,17%
FACULTAT DE FARMÀCIA		9		9	1,17%
BIBLIOTECA DE CIÈNCIES 'EDUARD BOSCA'		8		8	1,04%
FACULTAT DE MEDICINA I ODONTOLOGIA		8		8	1,04%
SERV.D'INFORMACIÓ I DINAMITZACIÓ D'ESTUDIANTS I ESTUDIANTES	2	3	3	8	1,04%
SERVEI DE POLÍTICA LINGÜÍSTICA	3	5		8	1,04%
DPT. FILOLOGIA CATALANA		7		7	0,91%
ESCOLA TÈCNICA SUPERIOR D'ENGINYERIA	2	5		7	0,91%
FACULTAT D'ECONOMIA		2	5	7	0,91%
RECTORAT	1	6		7	0,91%
DPT. DIDÀCTICA I ORGANITZACIÓ ESCOLAR		6		6	0,78%
SERVEI DE PREVENCIÓ I MEDI AMBIENT	3	3		6	0,78%
UNITAT DE CAMPUS DE BURJASSOT-PATERNA	1	4	1	6	0,78%
UNITAT DE CAMPUS DE TARONGERS		6		6	0,78%

UNITAT	S	Q	F	TOTAL	%
UNITAT DE QUALITAT	2		4	6	0,78%
UNITAT WEB I MÀRQUETING	1		5	6	0,78%
DPT. DRET ADMINISTRATIU I DRET PROCESSAL	1	4		5	0,65%
EXTENSIÓ D'ESTUDIS UNIVERSITARIS A ONTINYENT		5		5	0,65%
SECRETARIA GENERAL		5		5	0,65%
AULARI BURJASSOT - CAMPUS DE BURJASSOT-PATERNA	1	3		4	0,52%
BIBLIOTECA PSICOLOGIA I ESPORT 'JOAN LLUÍS VIVES'		2	2	4	0,52%
SERVEI D'INVESTIGACIÓ		1	3	4	0,52%
DPT. DIDÀCTICA DE LA LLENGUA I LA LITERATURA		3		3	0,39%
DPT. METODOLOGIA DE LES CIÈNCIES DEL COMPORTAMENT		2	1	3	0,39%
DPT. PSICOLOGIA EVOLUTIVA I DE L'EDUCACIÓ		2	1	3	0,39%
DPT. TEORIA DE L'EDUCACIÓ		2	1	3	0,39%
FACULTAT DE CIÈNCIES DE L'ACTIVITAT FÍSICA I L'ESPORT	1	2		3	0,39%
SERV.CENTRAL SUPORT A INVESTIGACIÓ EXPERIM.(SCSIE)		3		3	0,39%
SERVEI DE FORMACIÓ PERMANENT I INNOVACIÓ EDUCATIVA	1	2		3	0,39%
SERVEI DE RECURSOS HUMANS (PAS)	1	2		3	0,39%
SERVEI DE RECURSOS HUMANS (PDI)		2	1	3	0,39%
ADEIT - FUNDACIÓ UNIVERSITAT-EMPRESA		2		2	0,26%
AULARI 3		2		2	0,26%
DPT. DRET DEL TREBALL I DE LA SEGURETAT SOCIAL			2	2	0,26%
DPT. DRET ROMÀ I DRET ECLESIASTIC DE L'ESTAT		2		2	0,26%
DPT. ECONOMIA APLICADA		2		2	0,26%
DPT. FINANCES EMPRESARIALS		2		2	0,26%
FACULTAT D'INFERMERIA I PODOLOGIA		2		2	0,26%
SERVEI D'EXTENSIÓ UNIVERSITÀRIA		2		2	0,26%
SERVEI TÈCNIC I DE MANTENIMENT		1	1	2	0,26%
SERVEIS CIENTÍFICS I TECNOLÒGICS		2		2	0,26%
UNITAT DE CAMPUS DE BLASCO IBÁÑEZ	1	1		2	0,26%
UNITAT TÈCNICA		2		2	0,26%
BIBLIOTECA D'EDUCACIÓ 'MARÍA MOLINER'		1		1	0,13%
BIBLIOTECA HISTÒRICA	1			1	0,13%
DPT. ANÀLISI ECONÒMICA		1		1	0,13%
DPT. ASTRONOMIA I ASTROFÍSICA	1			1	0,13%
DPT. COMPTABILITAT		1		1	0,13%
DPT. DIDÀCTICA DE LAS MATEMÀTICAS		1		1	0,13%
DPT. DIRECCIÓ D'EMPRESES 'JUAN JOSE RENAU PIQUERAS'		1		1	0,13%
DPT. DRET CIVIL		1		1	0,13%
DPT. DRET MERCANTIL 'MANUEL BROSETA PONT'		1		1	0,13%
DPT. EDUCACIÓ COMPARADA I HISTÒRIA DE L'EDUCACIÓ		1		1	0,13%
DPT. EDUCACIÓ FÍSICA I ESPORTIVA		1		1	0,13%
DPT. ESTADÍSTICA I INVESTIGACIÓ OPERATIVA		1		1	0,13%
DPT. FILOLOGIA ANGLESA I ALEMANYA		1		1	0,13%
DPT. FILOSOFIA			1	1	0,13%
DPT. FILOSOFIA DEL DRET I POLÍTIC			1	1	0,13%
DPT. FISIOTERÀPIA		1		1	0,13%
DPT. GENÈTICA		1		1	0,13%
DPT. GEOGRAFIA		1		1	0,13%
DPT. INFERMERIA		1		1	0,13%
DPT. MEDICINA PREV. I SALUT P. CC. ALIMEN., TOXIC. I MED. LEGAL		1		1	0,13%
DPT. MATEMÀTIQUES PER A L'ECONOMIA I L'EMPRESA		1		1	0,13%
DPT. MEDICINA		1		1	0,13%
DPT. MICROBIOLOGIA I ECOLOGIA		1		1	0,13%
DPT. PATOLOGIA		1		1	0,13%
DPT. QUÍMICA ORGÀNICA			1	1	0,13%
DPT. TEORIA DELS LENGUATGES I CIÈNCIES DE LA COMUNICACIÓ		1		1	0,13%
EDIFICI DEPARTAMENTAL		1		1	0,13%
FACULTAT DE FÍSICA	1			1	0,13%

UNITAT	S	Q	F	TOTAL	%
FACULTAT DE QUÍMICA		1		1	0,13%
FUNDACIÓ PARC CIENTÍFIC		1		1	0,13%
GABINET DE PREMSA		1		1	0,13%
INSTITUT UNIVERSITARI D'ESTUDIS DE LA DONA			1	1	0,13%
JARDÍ BOTÀNIC			1	1	0,13%
OBSERVATORI D'INSERCIÓ PROFESSIONAL I ASSESSORAMENT LABORAL			1	1	0,13%
OFICINA DE CONTROL INTERN	1			1	0,13%
SECCIÓ D'ACCIÓ SOCIAL	1			1	0,13%
SERVEI DE CONTRACTACIÓ ADMINISTRATIVA	1			1	0,13%
UNITAT DE SUPORT A INSTITUTS DE BURJASSOT-PATERNA	1			1	0,13%
UNITAT DE SUPORT AL VICERECTORAT DE CULTURA I IGUALTAT	1			1	0,13%
VICEGERÈNCIA	1			1	0,13%
ERRORS DE REASSIGNACIÓ		3	1	4	0,52%
TOTAL	88	587	96	771	100%

2.2. Informes de les unitats

El Servei d'Anàlisi i Planificació va remetre a les 120 unitats que durant el curs 2015-16 van rebre algun suggeriment, queixa o felicitació a través de la Bústia, un informe personalitzat amb les principals dades estadístiques de la seua gestió, perquè revisaren aquestes dades i aportaren les accions de millora que van dur a terme durant el període. Únicament dues unitats no van confirmar les dades ni comunicat cap acció de millora.

2.3. Unitats sense suggeriments, queixes i felicitacions

De la totalitat d'unitats organitzatives de la Universitat de València presents en l'aplicació de gestió de la Bústia, 91 no van rebre cap suggeriment, queixa o felicitació. El Servei d'Anàlisi i Planificació va sol·licitar a aquestes unitats que confirmaren aquesta informació; 65 unitats van remetre la confirmació.

En l'apartat següent s'analitzen les principals dades estadístiques de la gestió de la Bústia durant el curs 2015-2016.

3. ESTADÍSTIQUES DE LA BÚSTIA DEL CURS 2015-2016

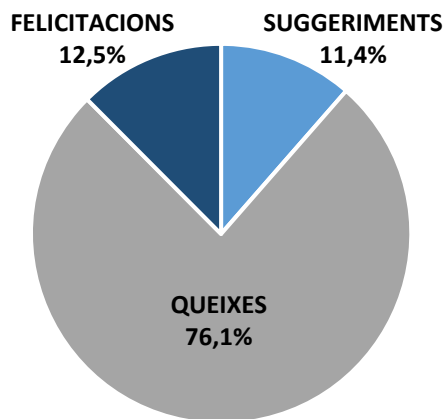
Les estadístiques de la Bústia del curs 2015-2016 s'han calculat sobre els 771 suggeriments, queixes i felicitacions admesos per les unitats de gestió; no es tenen en compte les comunicacions considerades fora de l'àmbit de la Bústia.

3.1. Distribució per tipus

De les 771 comunicacions admeses en la Bústia durant el curs 2015-2016, el tipus més nombrós és el de les queixes, que representen un 76,1% del total, amb 587 queixes. Les felicitacions suposen un 12,5% de les comunicacions, amb 96 felicitacions, i els suggeriments, un 11,4%, 88 en total. Aquestes dades indiquen que la Bústia s'utilitza majoritàriament com a canal per a expressar insatisfacció per part dels usuaris o les usuàries.

Taula 3: Tipus de comunicacions admeses durant el curs 2015-16

COMUNICACIONS ADMESES		
SUGGERIMENTS	88	11,4%
QUEIXES	587	76,1%
FELICITACIONS	96	12,5%
TOTAL	771	100%

Gràfic 2: Percentatge de suggeriments, queixes i felicitacions

3.2. Distribució per col·lectiu de persones usuàries

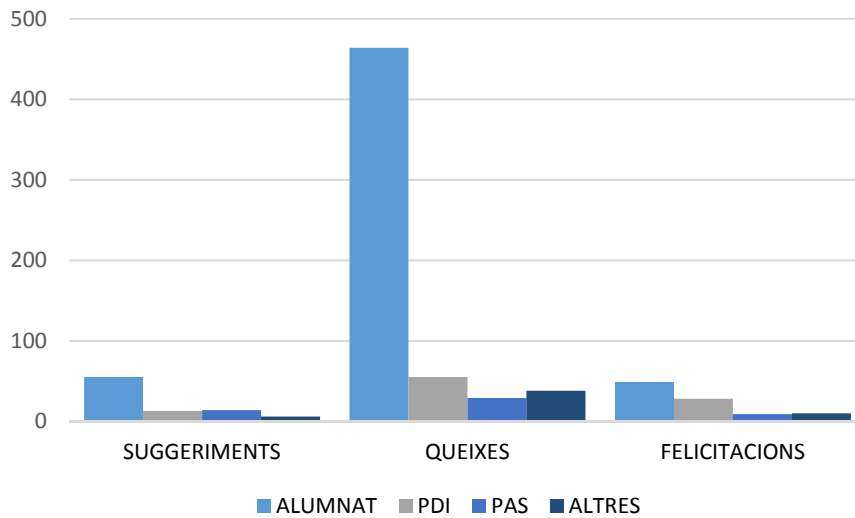
En aquest apartat es presenten els suggeriments, les queixes i les felicitacions classificats pels col·lectius d'usuaris següents

- **Alumnat:** inclou estudiants de tots els nivells acadèmics, de títols propis i de programes internacionals.
- **PDI:** aquest grup comprèn al personal docent i investigador, és a dir, a tots els cossos docents universitaris i al professorat contractat.
- **PAS:** en aquest grup està inclòs el personal d'administració i serveis, tant el personal funcionari com el personal laboral de caràcter tècnic, administratiu i de serveis, sense perjudici de la seua vinculació permanent o temporal.
- **Altres:** en aquest grup s'inclou la resta de col·lectius no compresos als grups anteriors: proveïdors, usuaris de l'oferta cultural, futurs estudiants, etc.

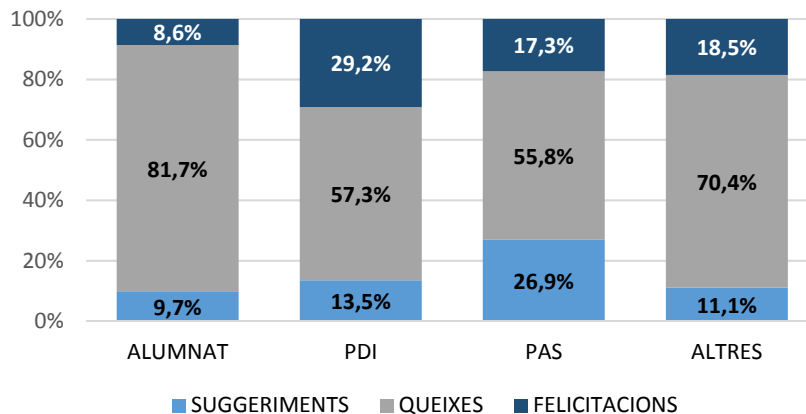
La taula i els gràfics següents mostren la distribució dels suggeriments, les queixes i les felicitacions per col·lectiu de persones usuàries, així com els percentatges respecte al total.

Taula 4: Percentatge de suggeriments, queixes i felicitacions per col·lectiu de persones usuàries

COL·LECTIU	SUGGERIMENTS		QUEIXES		FELICITACIONS		TOTAL	
ALUMNAT	55	62,5%	465	79,2%	49	51,0%	569	73,8%
PDI	13	14,8%	55	9,4%	28	29,2%	96	12,5%
PAS	14	15,9%	29	4,9%	9	9,4%	52	6,7%
ALTRES	6	6,8%	38	6,5%	10	10,4%	54	7,0%
TOTAL	88	100%	587	100%	96	100%	771	100%

Gràfic 3: Distribució dels suggeriments, les queixes i les felicitacions per col·lectiu de persones usuàries

El col·lectiu que ha presentat el major nombre de suggeriments, queixes i felicitacions durant el curs és l'alumnat, al qual correspon un 73,8% del total; aquest és el col·lectiu més nombrós i representa el 90% de la comunitat universitària. El 26,2% restant es distribueix entre el PDI, amb el 12,5% del total, el PAS, amb un 6,7% i els altres usuaris, amb un 7%.

Gràfic 4: Percentatge de suggeriments, queixes i felicitacions per col·lectiu de persones usuàries

Pel que fa al tipus de comunicació presentat per cada col·lectiu, encara que tots han presentat majoritàriament queixes, la distribució és diferent en cada col·lectiu. El grup amb major percentatge de queixes presentades és l'alumnat, per al qual les queixes suposen un 81,7% del total. Destaca el 29,2% de felicitacions comunicades pel PDI, mentre que les queixes suposen un 57,3% del total. En canvi, en el cas del PAS, és significatiu el pes dels suggeriments, amb un 26,9% del total. Finalment, la proporció de suggeriments comunicats per la resta d'usuaris és similar a la de l'alumnat, però el percentatge de felicitacions duplica el d'aquests.

3.3. Distribució per sexe

En la taula següent es presenta la distribució dels suggeriments, les queixes i les felicitacions classificades per sexe de les persones usuàries, amb el percentatge que representa cada grup.

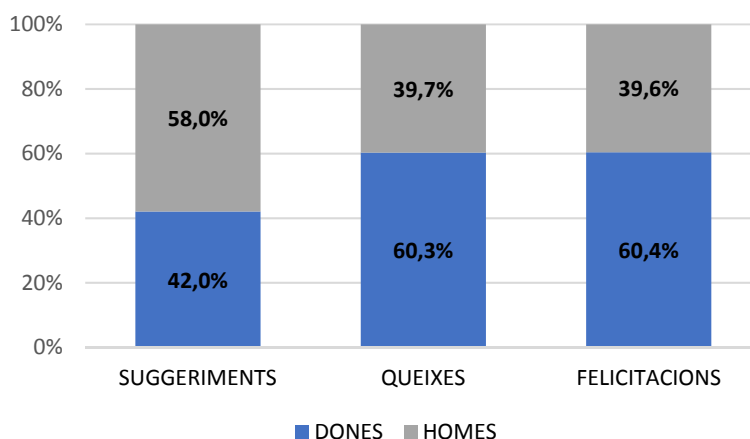
Les dones suposaren el 59% de la comunitat universitària (alumnat, PDI i PAS) al curs 2015-2016, segons les dades procedents del Recull de Dades Estadístiques de la Universitat de València (<http://www.uv.es/reculldades>). Per tant, la distribució dels suggeriments, les queixes i les felicitacions per sexe, el 58,2% presentats per dones, és similar a la proporció dels sexes en la comunitat universitària.

En la taula següent es pot observar que les dones han formulat, en proporció, menys suggeriments (42%) que els homes (58%). El percentatge de queixes i felicitacions és similar en els dos sexes.

Taula 5: Percentatge de suggeriments, queixes i felicitacions per sexe

	SUGGERIMENTS		QUEIXES		FELICITACIONS		TOTAL	
DONES	37	42,0%	354	60,3%	58	60,4%	449	58,2%
HOMES	51	58,0%	233	39,7%	38	39,6%	322	41,8%
TOTAL	88	100%	587	100%	96	100%	771	100%

Gràfic 5: Percentatge de suggeriments, queixes i felicitacions per sexe

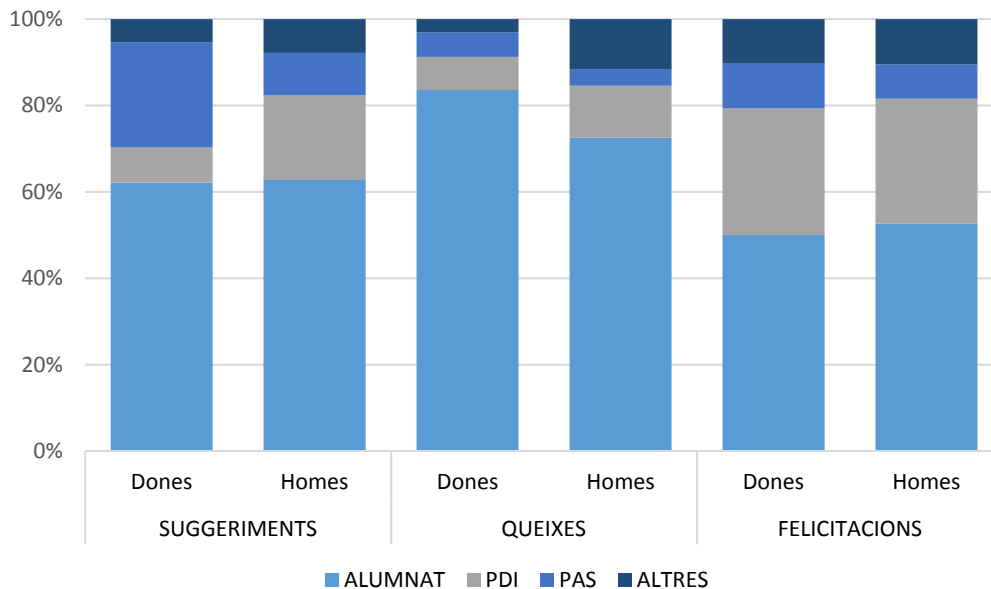


La taula i el gràfic següents mostren la distribució dels suggeriments, les queixes i les felicitacions per sexe i col·lectiu de persones usuàries, així com els percentatges respecte al total.

Taula 6: Percentatge de suggeriments, queixes i felicitacions per col·lectiu i sexe

COL·LECTIU	SUGGERIMENTS		QUEIXES		FELICITACIONS		TOTAL	
	Dones	Homes	Dones	Homes	Dones	Homes	Dones	Homes
ALUMNAT	23 41,8%	32 58,2%	296 63,7%	169 36,3%	29 59,2%	20 40,8%	348 61,1%	221 38,9%
PDI	3 23,1%	10 76,9%	27 49,1%	28 50,9%	17 60,7%	11 39,3%	47 49,0%	49 51,0%
PAS	9 64,3%	5 35,7%	20 69,0%	9 31,0%	6 66,7%	3 33,3%	35 67,3%	17 32,7%
ALTRES	2 33,3%	4 66,7%	11 28,9%	27 71,1%	6 60,0%	4 40,0%	19 35,2%	35 64,8%
TOTAL	37 42,0%	51 58,0%	354 60,3%	233 39,7%	58 60,4%	38 39,6%	449 58,2%	322 41,8%

Gràfic 6: Distribució dels suggeriments, les queixes i les felicitacions per col·lectiu i sexe



3.4. Distribució per tipus de causa

El formulari de presentació de suggeriments, queixes i felicitacions a la Bústia conté una codificació que permet classificar les causes en 7 grups:

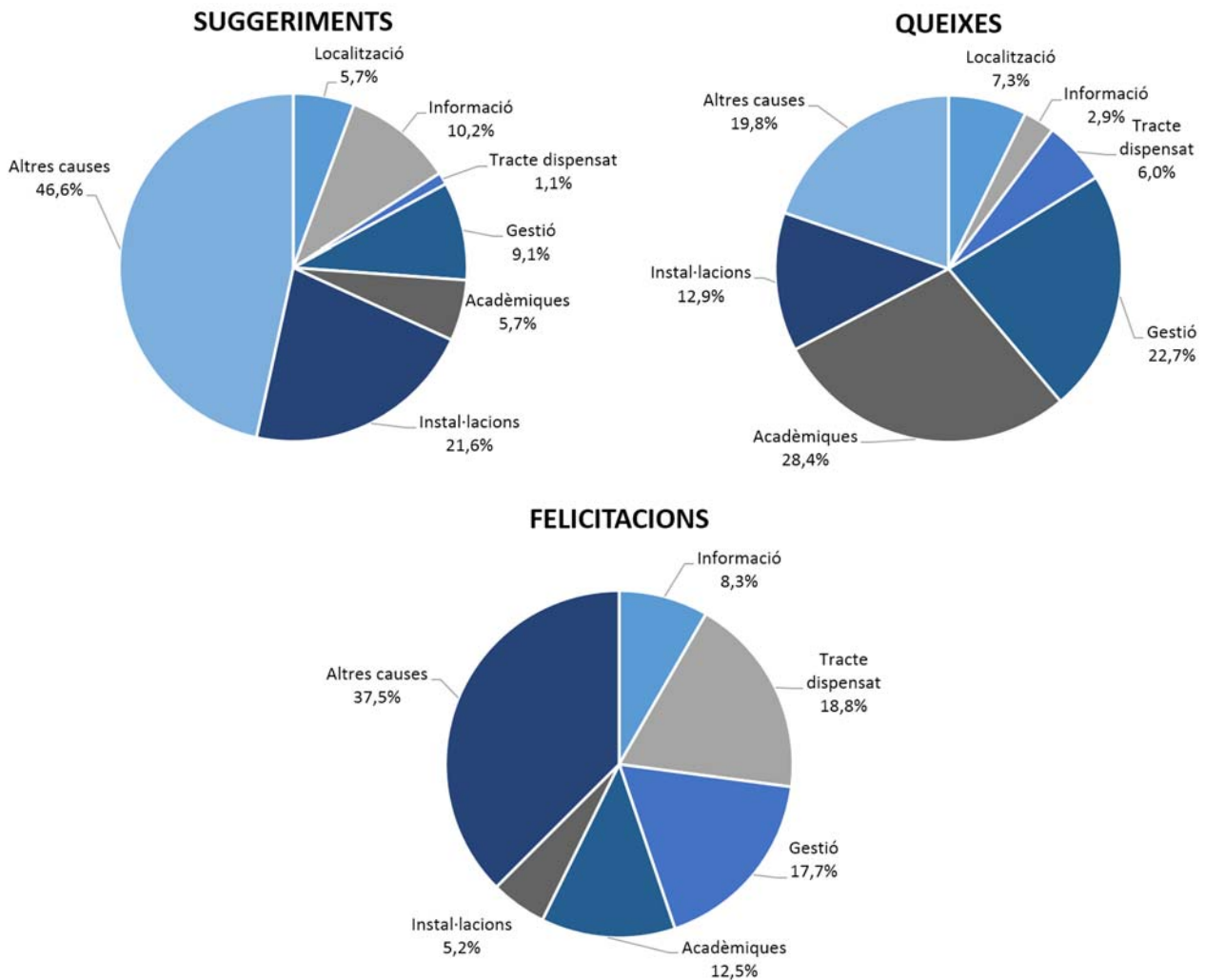
- 1 - Localització
- 2 - Informació
- 3 - Tracte dispensat
- 4 - Gestió
- 5 - Acadèmiques
- 6 - Instal·lacions
- 7 - Altres causes

A continuació s'analitzen els suggeriments, les queixes i les felicitacions admesos en la Bústia durant el curs 2015-2016, classificats per tipus de causa:

Taula 7: Percentatge de suggeriments, queixes i felicitacions per tipus de causa

TIPUS DE CAUSA	SUGGERIMENTS		QUEIXES		FELICITACIONS		TOTAL	
1. Localització	5	5,7%	43	7,3%	0	0%	48	6,2%
2. Informació	9	10,2%	17	2,9%	8	8,3%	34	4,4%
3. Tracte dispensat	1	1,1%	35	6,0%	18	18,8%	54	7,0%
4. Gestió	8	9,1%	133	22,7%	17	17,7%	158	20,5%
5. Acadèmiques	5	5,7%	167	28,4%	12	12,5%	184	23,9%
6. Instal·lacions	19	21,6%	76	12,9%	5	5,2%	100	13,0%
7. Altres causes	41	46,6%	116	19,8%	36	37,5%	193	25,0%
TOTAL	88	100%	587	100%	96	100%	771	100%

Gràfic 7: Suggeriments, queixes i felicitacions per tipus de causa



La causa del 44% dels suggeriments, les queixes i les felicitacions rebuts durant aquest període està relacionada amb la gestió (20,5%) i les qüestions acadèmiques (23,9%). Un altre 30% es distribueix entre els vinculats a les instal·lacions (13%), el tracte dispensat (7%), la localització (6,2%) i la informació (4,4%). Finalment, un percentatge significatiu de comunicacions, el 25%, es deu a altres causes, diferents de les especificades en els apartats 1 a 6 de la classificació, com, per exemple, les queixes relacionades amb el funcionament de targetes o amb els serveis oferts per contractistes vinculats a la Universitat.

Respecte a la causa de les queixes, es pot observar major pes de les queixes vinculades a temes acadèmics, en primer lloc, amb un 28,4% de les queixes, i de les vinculades a la gestió, en segon lloc, amb un 22,7%. Les queixes relacionades amb altres causes sols suposen un 19,8% del total.

La major part dels suggeriments plantejats per les persones usuàries estan causats per temes no contemplats en la classificació; un 46,6% d'ells estan inclosos en el grup d'altres tipus de causes. La resta de suggeriments està relacionada principalment amb les instal·lacions (21,6%), la informació (10,2%) i la gestió (9,1%).

Pel que fa a les felicitacions, són significatius el 37,5% de felicitacions vinculades a altres causes, el 18,8% de felicitacions pel tracte dispensat i el 17,7% per la gestió.

Per a aprofundir més en aquest apartat, a continuació es presenten els suggeriments, les queixes i les felicitacions per tipus de causa, amb el detall de les causes de cada grup.

Taula 8: Percentatge de suggeriments, queixes i felicitacions per tipus de causa desagregada

TIPUS DE CAUSA		S	Q	F	TOTAL
1. Localització	1.1 Ubicació física		4		4 0,52%
	1.2 Senyalització de les instal·lacions		4		4 0,52%
	1.3 Accessibilitat telefònica		7		7 0,91%
	1.4 Accessibilitat telemàtica	5	27		32 4,15%
	1.5 Barreres físiques o arquitectòniques		1		1 0,13%
1. Localització		5	43	0	48 6,23%
2. Informació	2.1 Suficiència i claredat de la informació	8	15	3	26 3,37%
	2.2 Capacitació del personal que m'ha informat		2	5	7 0,91%
	2.3 Ús del llenguatge inclusiu i no sexista	1			1 0,13%
2. Informació		9	17	8	34 4,41%
3. Tracte dispensat	3.1 Nivell d'amabilitat i educació		22	11	33 4,28%
	3.2 Grau d'orientació a usuaris i usuàries		2	7	9 1,17%
	3.3 Equitat davant les persones usuàries	1	11		12 1,55%
3. Tracte dispensat		1	35	18	54 7,00%
4. Gestió	4.1 Errors de tramitació	1	47		48 6,22%
	4.2 Complexitat de tràmits	4	21		25 3,24%
	4.3 Terminis per a realitzar gestions		24	1	25 3,24%
	4.4 Temps d'espera	2	14		16 2,07%
	4.5 Terminis de resposta o d'entrega		10	1	11 1,43%
	4.6 Coordinació entre unitats universitàries		1		1 0,13%
	4.7 Petició de documentació innecessària		2		2 0,26%
	4.8 Nivell de competència del personal	1	1	11	13 1,69%

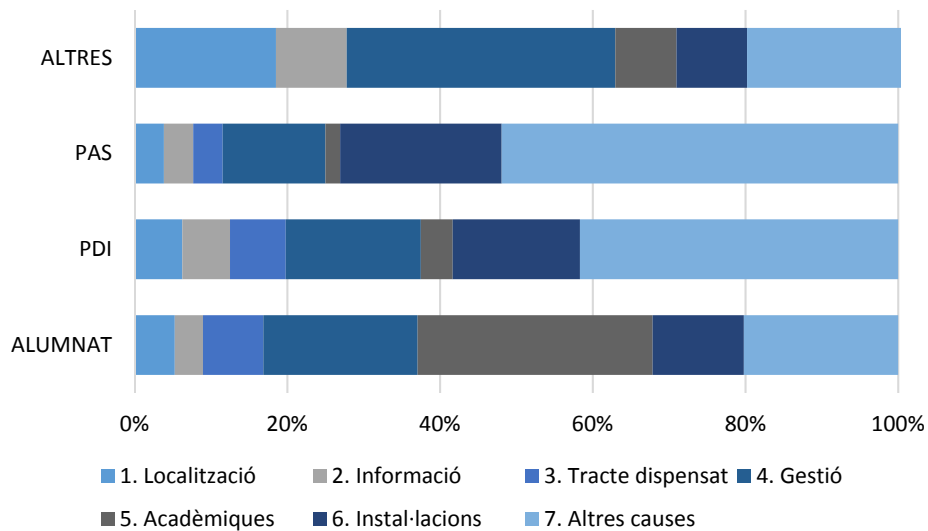
TIPUS DE CAUSA	S	Q	F	TOTAL	
4.9 Horari d'atenció		3		3	0,39%
4.10 Compliment d'expectatives de la persona usuària		2	3	5	0,65%
4.11 Organització d'events		2	1	3	0,39%
4.12 Errors expedició targetes		6		6	0,78%
4. Gestió	8	133	17	158	20,49%
5.1 Ordenació de la matrícula		31		31	4,02%
5.2 Grandària dels grups				0	0,00%
5.3 Elecció de grups		6		6	0,78%
5.4 Horari de les classes	1	3	2	6	0,78%
5.5 Oferta docent en llengües		7		7	0,91%
5.6 Compliment d'horaris de classes		2		2	0,26%
5.7 Convalidacions i reconeixement de crèdits		5		5	0,65%
5.8 Oferta de pràctiques externes				0	0,00%
5.9 Assignació de places de pràctiques externes		1		1	0,13%
5.10 Compliment d'horaris de classes		8		8	1,04%
5.11 Compliment d'horaris de tutories		2		2	0,26%
5.12 Compliment de guies docents		4		4	0,52%
5.13 Metodologia docent		15	6	21	2,72%
5.14 Metodologia d'avaluació	1	22		23	2,98%
5.15 Coordinació del professorat	1	3	3	7	0,91%
5.16 Continguts del Pla d'Estudis	1	3		4	0,52%
5.18 Calendari d'exàmens	1	2		3	0,39%
5.19 Adequació dels exàmens als continguts explicats		37	1	38	4,93%
5.20 Qualificacions		15		15	1,94%
5.21 Incidències relacionades amb enquestes		1		1	0,13%
5. Acadèmiques	5	167	12	184	23,87%
6.1 Condicions ambientals i físiques	3	20		23	2,98%
6.2 Equipaments i recursos tecnològics	7	32	1	40	5,19%
6.3 Recursos bibliogràfics	2	4	3	9	1,17%
6.4 Mobiliari i altres recursos materials	2	4		6	0,78%
6.5 Adequació dels espais	5	16	1	22	2,85%
6. Instal·lacions	19	76	5	100	12,97%
7. Altres causes	41	116	36	193	25,03%
TOTAL	88	587	96	771	100%

Els suggeriments, les queixes i les felicitacions relacionats amb els errors de tramitació són els més nombrosos, amb un 6,22% del total. A continuació estan les comunicacions vinculades als equipaments i recursos tecnològics, amb un 5,19%, i a l'adequació dels exàmens als continguts explicats, amb un 4,93%.

En la taula i el gràfic següents es presenten els suggeriments, les queixes i les felicitacions presentats per col·lectiu i tipus de causa, que reflecteixen els diferents interessos de cadascun dels col·lectius. La meitat de les comunicacions de l'alumnat, un 51% del total, estan relacionades amb qüestions acadèmiques (30,8%) i de gestió (20,2%). En els col·lectius de PDI i de PAS la major part estan vinculades amb altres causes, un 51,9% en el cas del PAS i un 41,7% en el del PDI, mentre que les comunicacions vinculades a les instal·lacions representen un 16,7% del total en el cas del PDI i un 21,2% del total en el cas del PAS. El 54% de les comunicacions rebudes de la resta d'usuaris pertanyen majoritàriament a la gestió (35,2%) i la localització (18,5%), amb un 20,4% classificat en altres causes.

Taula 9: Comunicacions per col·lectiu i tipus de causa

TIPUS DE CAUSA	ALUMNAT		PDI		PAS		ALTRES		TOTAL	
1. Localització	30	5,3%	6	6,3%	2	3,8%	10	18,5%	48	6,2%
2. Informació	21	3,7%	6	6,3%	2	3,8%	5	9,3%	34	4,4%
3. Tracte dispensat	45	7,9%	7	7,3%	2	3,8%	0	0%	54	7,0%
4. Gestió	115	20,2%	17	17,7%	7	13,5%	19	35,2%	158	20,5%
5. Acadèmiques	175	30,8%	4	4,2%	1	1,9%	4	8,0%	184	23,9%
6. Instal·lacions	68	12,0%	16	16,7%	11	21,2%	5	9,3%	100	13,0%
7. Altres causes	115	20,2%	40	41,7%	27	51,9%	11	20,4%	193	25,0%
TOTAL	569	100%	96	100%	52	100%	54	100%	771	100%

Gràfic 8: Percentatge de comunicacions per col·lectiu i tipus de causa

3.5. Distribució mensual

En aquest apartat s'agrupen els suggeriments, les queixes i les felicitacions rebuts per mesos, per identificar si en algun període lectiu es produeix una major utilització de la Bústia.

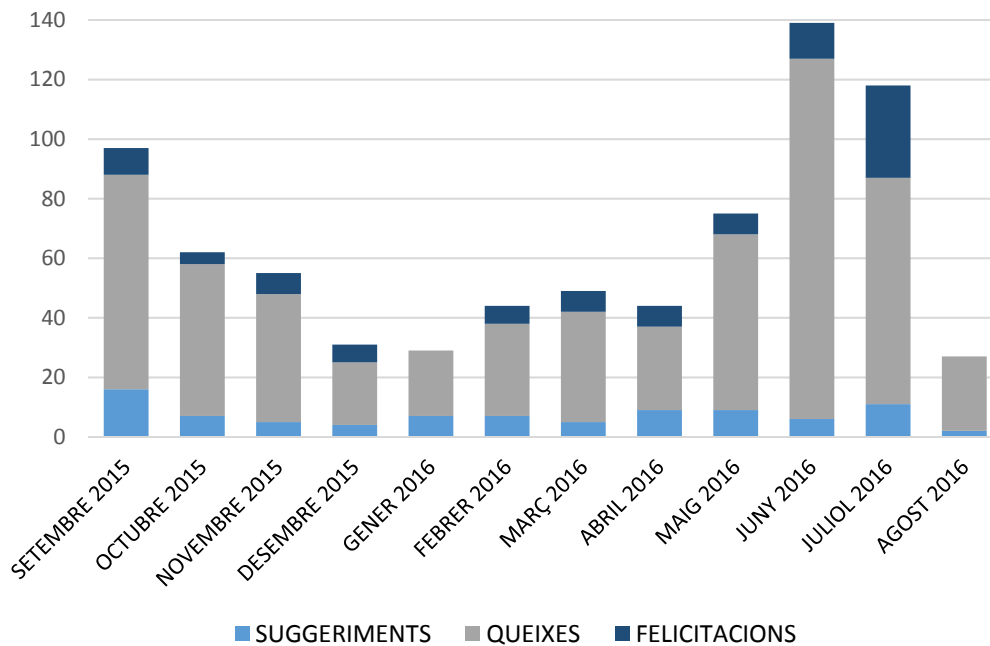
El període d'anàlisi de la gestió de la Bústia en aquest informe abasta el curs 2015-2016, des del mes de setembre de 2015 fins al mes d'agost de 2016, ambdós inclosos.

Taula 10: Distribució mensual dels suggeriments, les queixes i les felicitacions

	SUGGERIMENTS		QUEIXES		FELICITACIONS		TOTAL	
SETEMBRE	16	18,2%	72	12,3%	9	9,4%	97	12,6%
OCTUBRE	7	8,0%	51	8,7%	4	4,2%	62	8,0%
NOVEMBRE	5	5,7%	43	7,3%	7	7,3%	55	7,1%
DESEMBRE	4	4,5%	21	3,6%	6	6,3%	31	4,0%
GENER	7	8,0%	22	3,7%	0	0,0%	29	3,8%

	SUGGERIMENTS		QUEIXES		FELICITACIONS		TOTAL	
FEBRER	7	8,0%	31	5,3%	6	6,3%	44	5,7%
MARÇ	5	5,7%	37	6,3%	7	7,3%	49	6,4%
ABRIL	9	10,2%	28	4,8%	7	7,3%	44	5,7%
MAIG	9	10,2%	59	10,0%	7	7,3%	75	9,7%
JUNY	6	6,8%	122	20,8%	12	12,5%	140	18,2%
JULIOL	11	12,5%	76	12,9%	31	32,3%	118	15,3%
AGOST	2	2,3%	25	4,3%	0	0,0%	27	3,5%
TOTAL	88	100%	587	100%	96	100%	771	100%

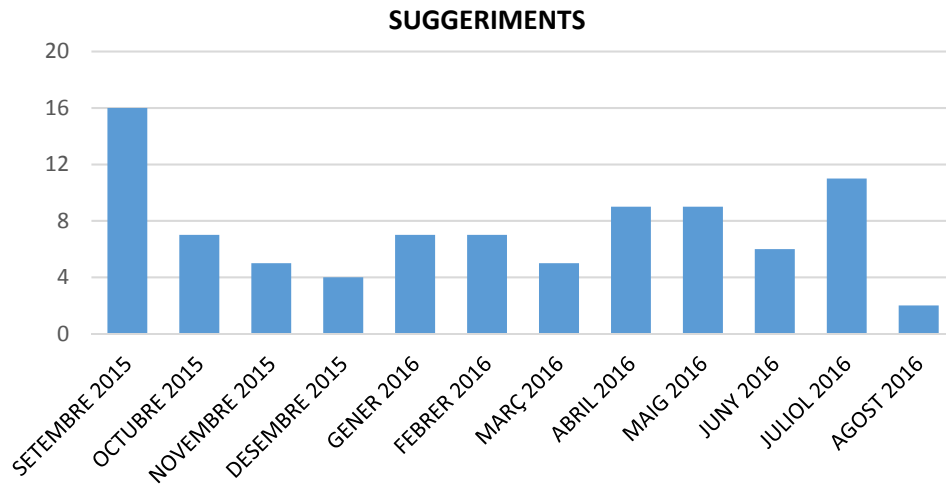
Gràfic 9: Distribució mensual dels suggeriments, les queixes i les felicitacions



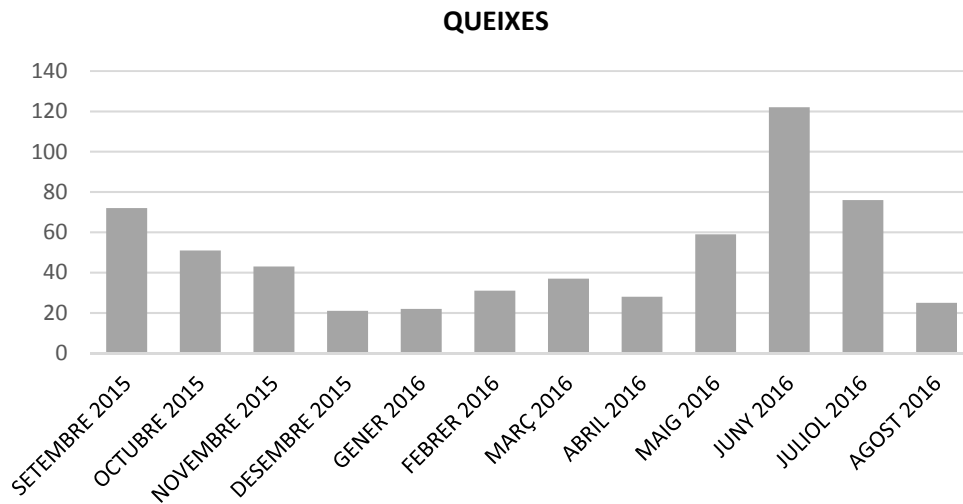
Els suggeriments, les queixes i les felicitacions es concentren en els mesos de juny, juliol i setembre. El màxim es va produir en juny, mes en el qual es reberen el 18,2% de les comunicacions, seguit del mes de juliol, amb un 15,3%, coincidint amb el període d'exàmens i matrícula a l'acabament del curs acadèmic. Durant aquests tres mesos es va presentar el 46% dels suggeriments, les queixes i les felicitacions. Els mínims es produeixen en agost (període no lectiu), desembre i gener.

El major nombre de queixes es rep en el mes de juny (20,8%), seguit pels mesos de juliol (12,9%) i setembre (12,3%), mentre que setembre és el mes en el qual es produeix major nombre de suggeriments (18,2%), coincidint amb l'inici de curs. La recepció de felicitacions està molt concentrada en el mes de juliol (32,3%).

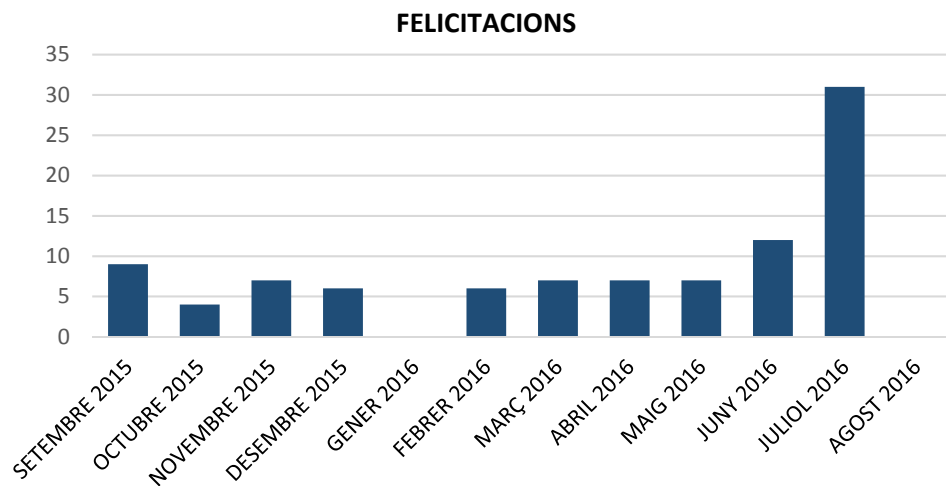
Gràfic 10: Distribució mensual dels suggeriments



Gràfic 11: Distribució mensual de les queixes



Gràfic 12: Distribució mensual de les felicitacions



4. EVOLUCIÓ DE LA BÚSTIA

Seguidament es farà l'anàlisi de l'evolució dels suggeriments, les queixes i les felicitacions presentats mitjançant la Bústia durant els quatre cursos que han transcorregut des de la seua implantació en l'any 2012. En aquest informe s'han seguit els criteris següents:

- S'han incorporat totes les comunicacions rebudes al llarg de cada curs acadèmic, el mes d'agost inclòs.
- S'han eliminat les comunicacions duplicades dirigides a la mateixa unitat, les realitzades com a proves de funcionament de l'eina i les anul·lades.
- Les comunicacions no admeses són, únicament, les que es troben fora de l'àmbit de la Bústia.

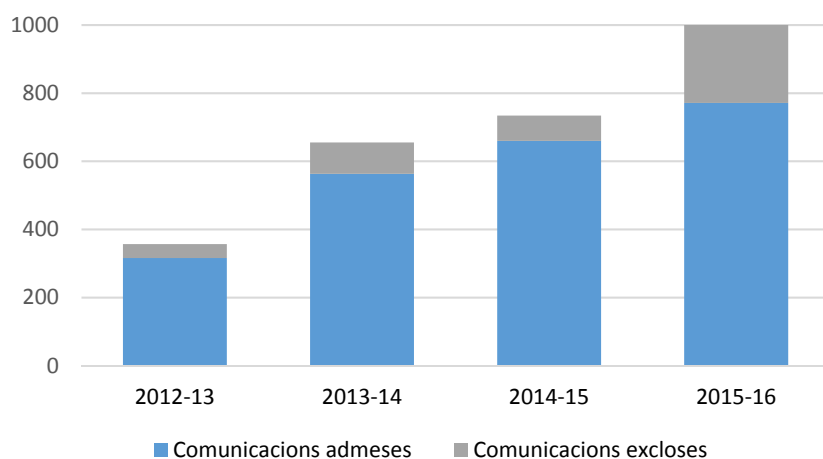
4.1. Evolució del nombre de suggeriments, queixes i felicitacions

Al llarg dels quatre cursos acadèmics el nombre de suggeriments, queixes i felicitacions presentades ha experimentat un gran increment, passant de 357 al curs 2012-2013 a 1.000 al curs 2015-2016. Els suggeriments, les queixes i les felicitacions admesos, és a dir, els que no estan fóra d'àmbit, augmentaren un 78% entre el curs 2012-2013 i el curs 2013-2014, de 316 a 563, però s'han incrementat de forma més gradual durant els últims tres cursos, a una mitjana del 17%, arribant a 771 comunicacions admeses durant el curs 2015-16, el que suposa des del seu inici un increment del 144%.

Taula 11: Evolució de les comunicacions admeses i excloses del curs 2012-2013 al curs 2015-2016

CURS	2012-2013		2013-2014		2014-2015		2015-2016	
Admeses	316	88,5%	563	86,0%	660	89,9%	771	77,1%
No admeses	41	11,5%	92	14,0%	74	10,1%	229	22,9%
TOTAL	357	100%	655	100%	734	100%	1.000	100%

Gràfic 13: Evolució de les comunicacions admeses i excloses del curs 2012-2013 al curs 2015-2016



4.2. Evolució per tipus

Respecte a la distribució dels suggeriments, les queixes i les felicitacions per tipus, que es pot observar en la taula i el gràfic següents, es pot advertir que les queixes han augmentat al llarg dels quatre cursos, passant de 223 al curs 2012-2013 a 587 al curs 2015-2016. Entre els cursos 2014-2015 i 2015-2016 s'ha produït un gran increment en el nombre de queixes, del 32,5%.

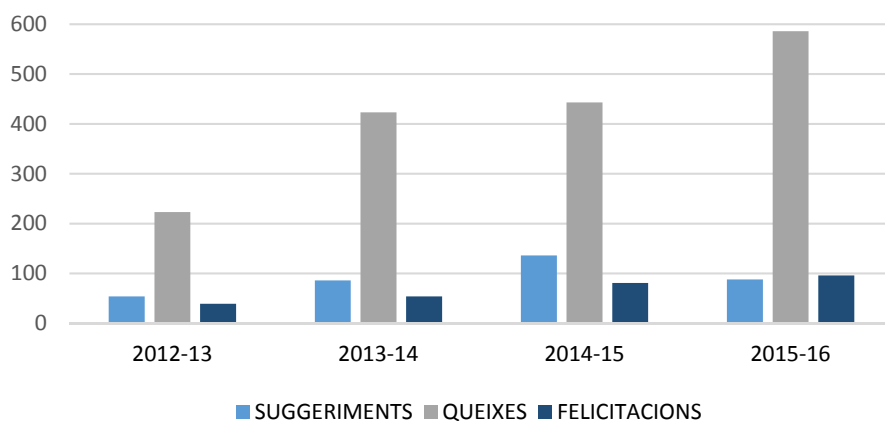
Així mateix, el nombre de felicitacions ha crescut al llarg del període però s'observa un augment menys acusat en l'últim curs, del 18,5%.

Pel que fa als suggeriments, durant el curs 2015-2016 s'aprecia un canvi de tendència; mentre el creixement del nombre de suggeriments entre els cursos anteriors va superar el 58%, des del curs 2014-2015 al 2015-2016 el nombre de suggeriments va disminuir un 35,3%, de forma que, per primera vegada, el nombre de felicitacions va sobrepassar al de suggeriments.

Taula 12: Evolució dels suggeriments, les queixes i les felicitacions del curs 2012-2013 al curs 2015-2016

CURS	2012-2013		2013-2014		2014-2015		2015-2016	
SUGGERIMENTS	54	17,1%	86	15,3%	136	20,6%	88	11,4%
QUEIXES	223	70,6%	423	75,1%	443	67,1%	587	76,1%
FELICITACIONS	39	12,3%	54	9,6%	81	12,3%	96	12,5%
TOTAL	316	100%	563	100%	660	100%	771	100%

Gràfic 14: Evolució dels suggeriments, les queixes i les felicitacions del curs 2012-2013 al curs 2015-2016



4.3. Evolució per col·lectiu de persones usuàries

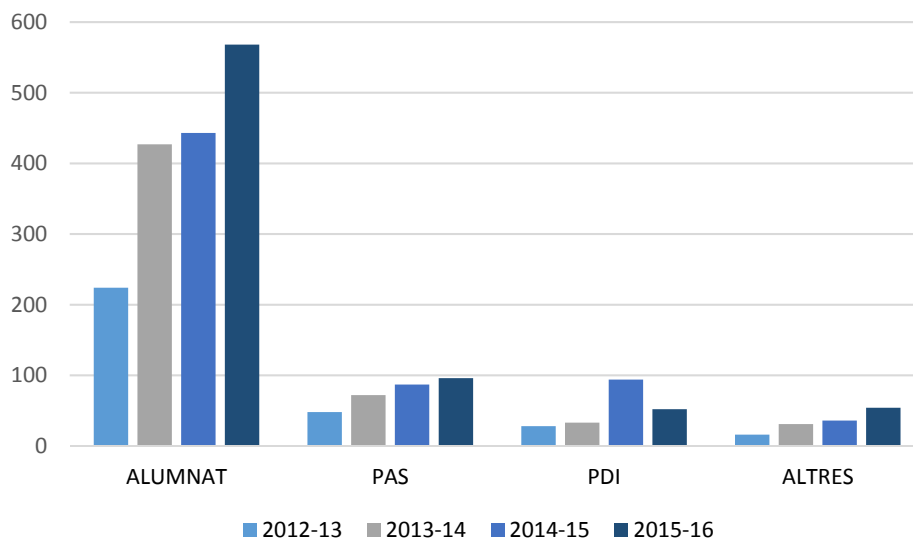
Per poder analitzar l'evolució del nombre de suggeriments, queixes i felicitacions presentats en la Bústia per cada col·lectiu de persones usuàries, a la taula i el gràfic següents

es mostra el nombre de comunicacions admeses durant els últims quatre cursos, agrupades per tipus i col·lectiu de persones usuàries.

Taula 13: Evolució dels suggeriments, les queixes i les felicitacions per col·lectiu d'usuaris del curs 2012-2013 al curs 2015-2016

CURS	2012-2013					2013-2014					2014-2015					2015-2016				
COL·LECTIU	S	Q	F	Total		S	Q	F	Total		S	Q	F	Total		S	Q	F	Total	
ALUMNAT	34	181	9	224	70,9%	46	355	26	427	75,8%	65	347	31	443	67,1%	55	465	49	569	73,8%
PAS	12	19	17	48	15,2%	20	32	20	72	12,8%	34	30	23	87	13,2%	13	55	28	96	12,5%
PDI	6	11	11	28	8,9%	15	12	6	33	5,9%	28	43	23	94	14,2%	14	29	9	52	6,7%
ALTRES	2	12	2	16	5,1%	2	24	5	31	5,5%	9	23	4	36	5,5%	6	38	10	54	7,0%
TOTAL	54	223	39	316	100%	83	423	57	563	100%	136	443	81	660	100%	88	587	96	771	100%

Gràfic 15: Evolució dels suggeriments, les queixes i les felicitacions per col·lectiu d'usuaris del curs 2012-2013 al curs 2015-2016



En l'evolució dels suggeriments, les queixes i les felicitacions per col·lectiu de persones usuàries, destaca l'augment de les comunicacions presentades per l'alumnat en els cursos 2013-2014 i 2015-2016, l'increment de les formulades pel PDI durant el curs 2014-2015, així com el decrement de les formulades per aquest col·lectiu al curs 2015-2016.

4.4. Evolució per sexe

Per tal d'analitzar la influència del sexe de les persones usuàries en les comunicacions presentades a la Bústia, en les taules següents es mostren les dades d'evolució del nombre de suggeriments, queixes i felicitacions per sexe, de manera absoluta i proporcional.

Taula 14: Evolució dels suggeriments, les queixes i les felicitacions per sexe del curs 2012-2013 al curs 2015-2016

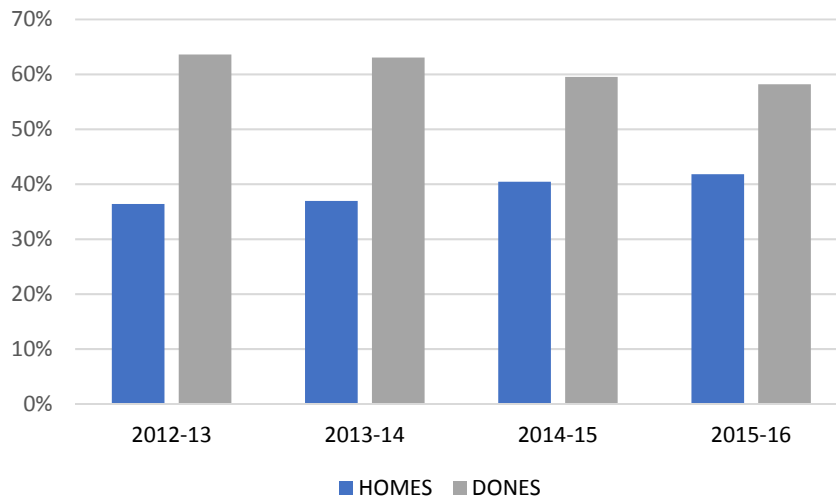
CURS	2012-2013				2013-2014				2014-2015				2015-2016			
SEXE	S	Q	F	Total	S	Q	F	Total	S	Q	F	Total	S	Q	F	Total
HOMES	21	76	18	115	28	162	18	208	62	170	35	267	51	233	38	322
DONES	33	147	21	201	58	261	36	355	74	273	46	393	37	354	58	449
TOTAL	54	223	39	316	86	423	54	563	136	443	81	660	88	587	96	771

Taula 15: Evolució dels suggeriments, les queixes i les felicitacions per sexe (%) del curs 2012-2013 al curs 2015-2016

CURS	2012-2013				2013-2014				2014-2015				2015-2016			
SEXE	S	Q	F	TOTAL	S	Q	F	TOTAL	S	Q	F	TOTAL	S	Q	F	TOTAL
HOMES	38,9%	34,1%	46,2%	36,4%	32,6%	38,3%	33,3%	36,9%	45,6%	38,4%	43,2%	40,5%	58,0%	39,7%	39,6%	41,8%
DONES	61,1%	65,9%	53,8%	63,6%	67,4%	61,7%	66,7%	63,1%	54,4%	61,6%	56,8%	59,5%	42,0%	60,3%	60,4%	58,2%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

S'aprecia al llarg del període una tendència sostinguda cap a la reducció de la diferència de participació entre els sexes, passant d'un 63,6% de comunicacions presentades per dones en el curs 2012-2013 a un 58,2% en el curs 2015-2016.

Gràfic 16: Evolució dels suggeriments, les queixes i les felicitacions per sexe (%) del curs 2012-2013 al curs 2015-2016



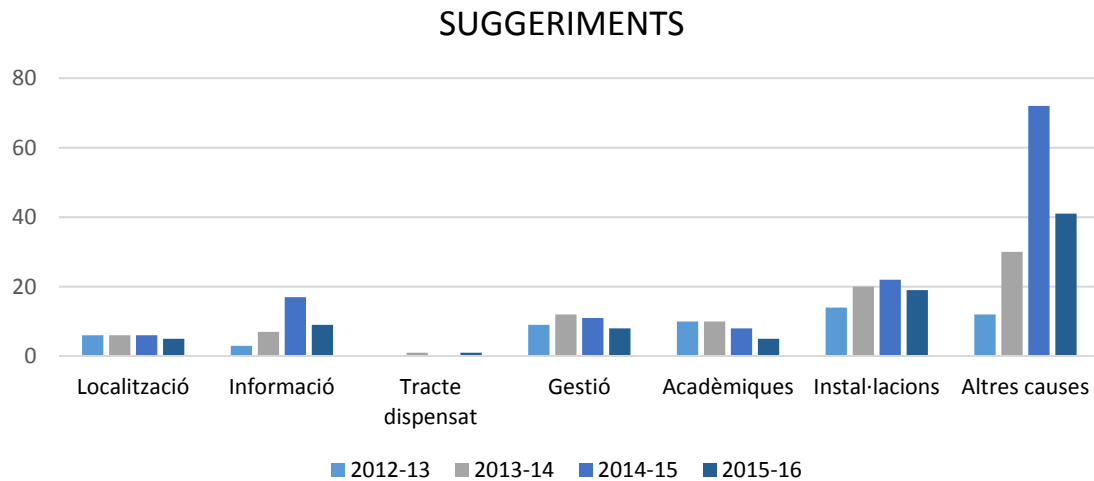
4.5. Evolució per tipus de causa

Un altre factor analitzat és la classificació de la causa del suggeriment, la queixa o la felicitació que realitza la persona usuària al presentar la comunicació en la Bústia. A la taula i el gràfic següents es presenten les dades de l'evolució dels suggeriments, les queixes i les felicitacions per tipus de causa.

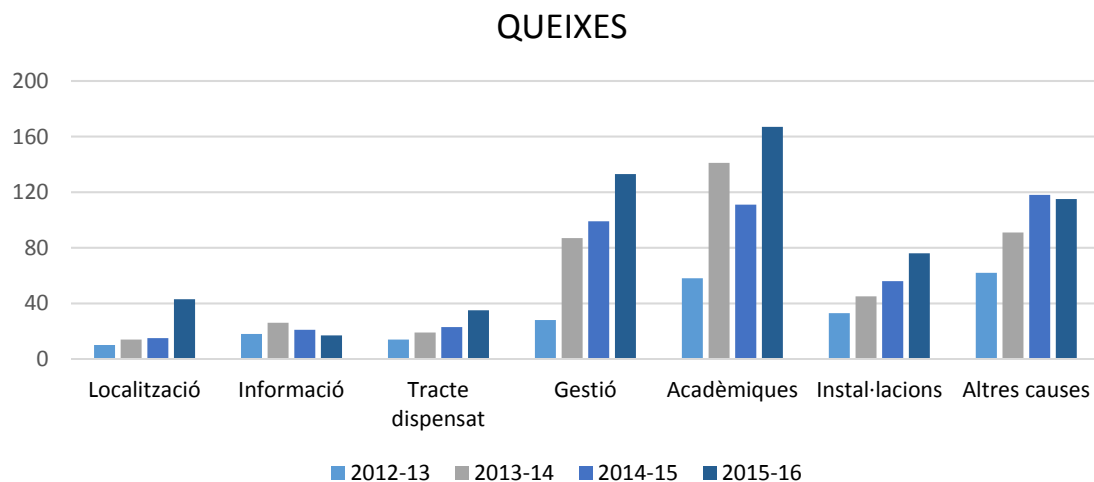
Taula 16: Evolució dels suggeriments, les queixes i les felicitacions per tipus de causa del curs 2012-2013 al curs 2015-2016

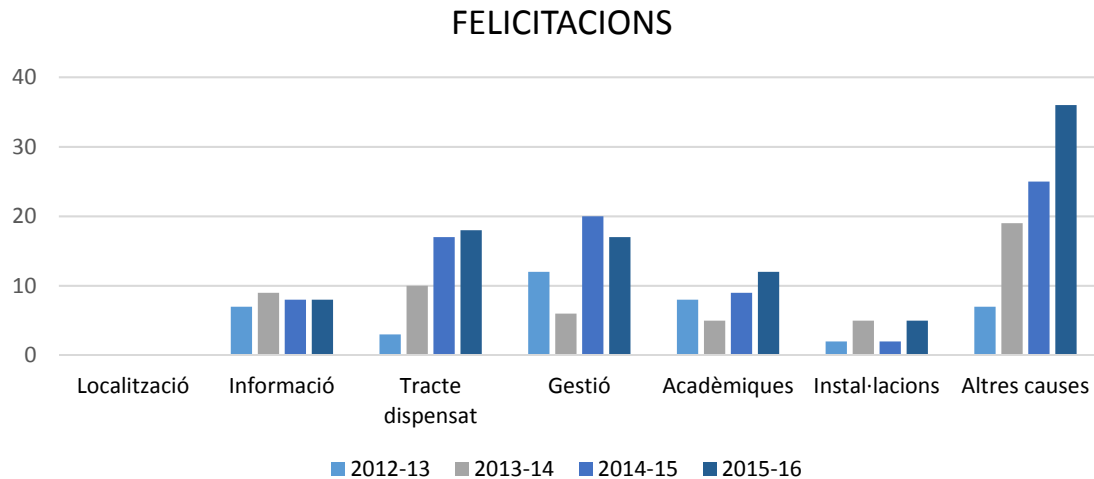
CURS	2012-2013					2013-2014					2014-2015					2015-2016				
TIPUS DE CAUSA	S	Q	F	TOTAL		S	Q	F	TOTAL		S	Q	F	TOTAL		S	Q	F	TOTAL	
1. Localització	6	10	0	16	5,1%	6	14	0	20	3,6%	6	15	0	21	3,2%	5	43	0	48	6,2%
2. Informació	3	18	7	28	8,9%	7	26	9	42	7,5%	17	21	8	46	7,0%	9	17	8	34	4,4%
3. Tracte dispensat	0	14	3	17	5,4%	1	19	10	30	5,3%	0	23	17	40	6,1%	1	35	18	54	7,0%
4. Gestió	9	28	12	49	15,5%	12	87	6	105	18,7%	11	99	20	130	19,7%	8	133	17	158	20,5%
5. Acadèmiques	10	58	8	76	24,1%	10	141	5	156	27,7%	8	111	9	128	19,4%	5	167	12	184	23,9%
6. Instal·lacions	14	33	2	49	15,5%	20	45	5	70	12,4%	22	56	2	80	12,1%	19	76	5	100	13,0%
7. Altres causes	12	62	7	81	25,6%	30	91	19	140	24,9%	72	118	25	215	32,6%	41	116	36	193	25,0%
TOTAL	54	223	39	316	100%	86	423	54	563	100%	136	443	81	660	100%	88	587	96	771	100%

Gràfic 17: Evolució dels suggeriments, per tipus de causa del curs 2012-2013 al curs 2015-2016



Gràfic 18: Evolució de les queixes per tipus de causa del curs 2012-2013 al curs 2015-2016



Gràfic 19: Evolució de les felicitacions per tipus de causa del curs 2012-2013 al curs 2015-2016

Durant els últims tres cursos, la major part dels suggeriments, les queixes i les felicitacions ha estat relacionada amb les qüestions acadèmiques i la gestió, seguides per les vinculades a les instal·lacions. No obstant, un 25% del total de les comunicacions s'han classificat en el grup d'altres causes, arribant al 32,6% al curs 2014-2015.

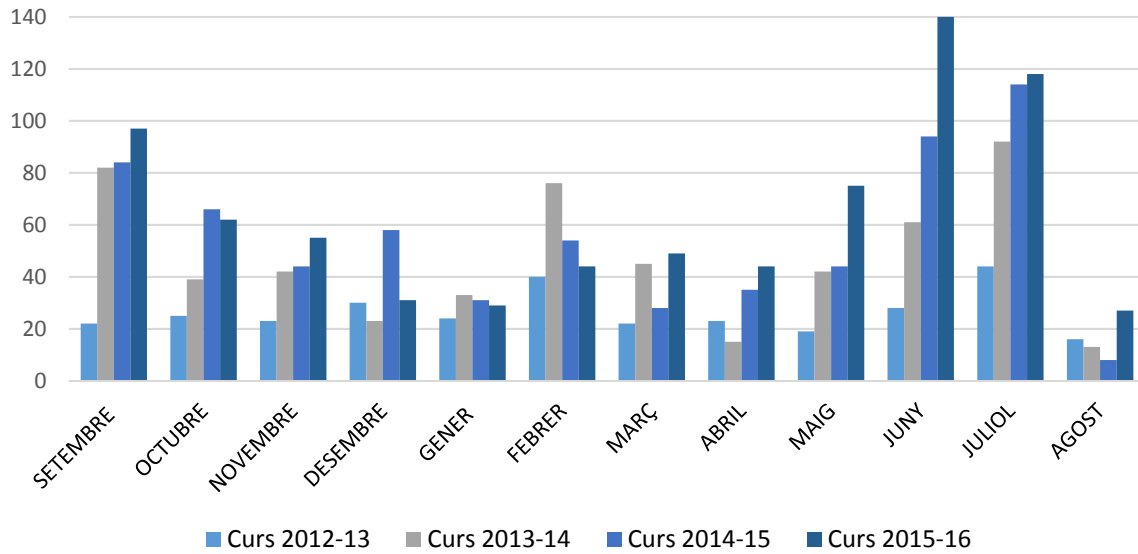
4.6. Evolució mensual

Pel que fa a l'evolució temporal dels suggeriments, les queixes i les felicitacions rebuts, el quadre següent detalla la seua distribució per mesos durant el període analitzat.

Taula 17: Evolució mensual dels suggeriments, les queixes i les felicitacions del curs 2012-2013 al curs 2015-2016

CURS	2012-2013					2013-2014					2014-2015					2015-2016				
MES	S	Q	F	TOTAL		S	Q	F	TOTAL		S	Q	F	TOTAL		S	Q	F	TOTAL	
SETEMBRE	5	13	4	22	7,0%	11	68	3	82	14,6%	25	51	8	84	12,7%	16	72	9	97	12,6%
OCTUBRE	3	18	4	25	7,9%	8	25	6	39	6,9%	7	52	7	66	10,0%	7	51	4	62	8,0%
NOVEMBRE	4	18	1	23	7,3%	11	26	5	42	7,5%	12	29	3	44	6,7%	5	43	7	55	7,1%
DESEMBRE	5	18	7	30	9,5%	3	17	3	23	4,1%	10	41	7	58	8,8%	4	21	6	31	4,0%
GENER	7	16	1	24	7,6%	3	25	5	33	5,9%	9	21	1	31	4,7%	7	22	0	29	3,8%
FEBRER	6	28	6	40	12,7%	10	63	3	76	13,5%	9	44	1	54	8,2%	7	31	6	44	5,7%
MARÇ	5	16	1	22	7,0%	3	40	2	45	8,0%	5	18	5	28	4,2%	5	37	7	49	6,4%
ABRIL	6	15	2	23	7,3%	2	11	2	15	2,7%	11	21	3	35	5,3%	9	28	7	44	5,7%
MAIG	4	14	1	19	6,0%	11	26	5	42	7,5%	8	28	8	44	6,7%	9	59	7	75	9,7%
JUNY	4	17	7	28	8,9%	6	47	8	61	10,8%	16	55	23	94	14,2%	6	122	12	140	18,2%
JULIOL	4	35	5	44	13,9%	16	64	12	92	16,3%	23	77	14	114	17,3%	11	76	31	118	15,3%
AGOST	1	15	0	16	5,1%	2	11	0	13	2,3%	1	6	1	8	1,2%	2	25	0	27	3,5%
TOTAL	54	223	39	316	100%	86	423	54	563	100%	136	443	81	660	100%	88	587	96	771	100%

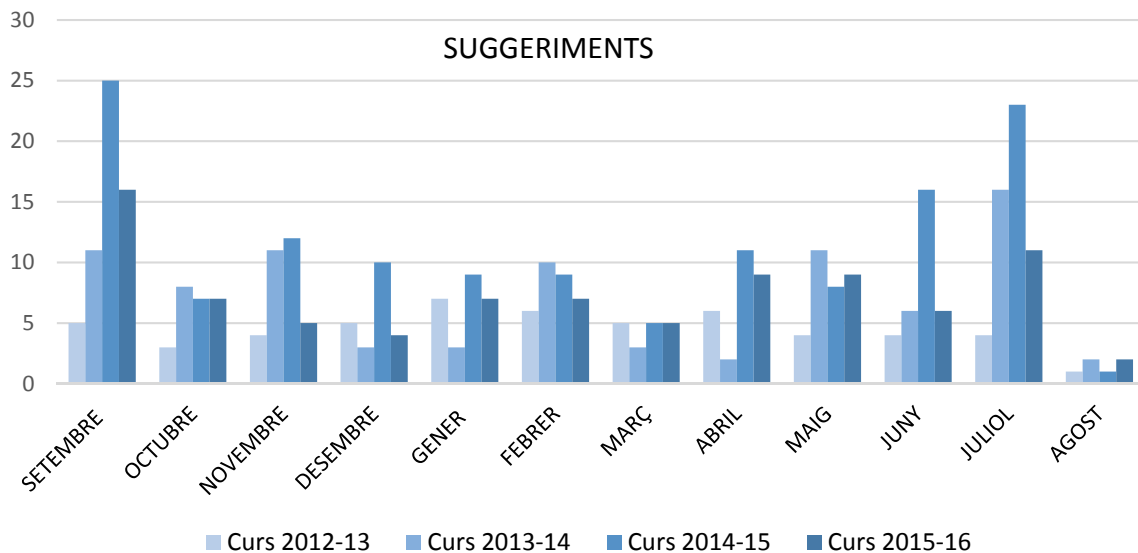
Gràfic 20: Evolució mensual dels suggeriments, les queixes i les felicitacions del curs 2012-2013 al curs 2015-2016

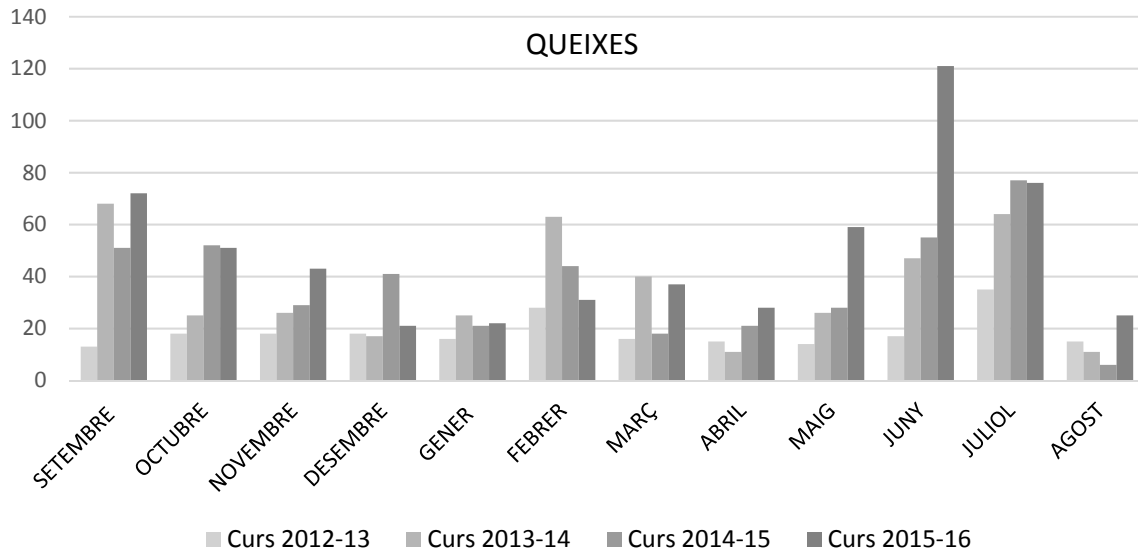
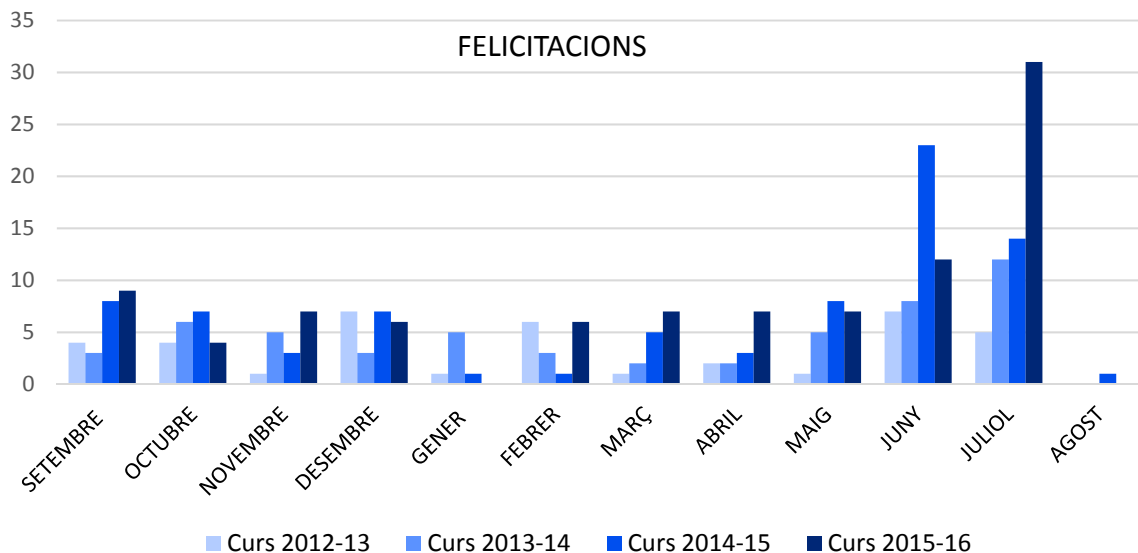


L'evolució del nombre de suggeriments, queixes i felicitacions presentats per mesos confirma la tendència cap a una major activitat als mesos de juny, juliol i setembre, coincidint amb la finalització del curs acadèmic i el període de matrícula.

A continuació es representa gràficament l'evolució mensual de cadascun dels tipus: els suggeriments, les queixes i les felicitacions.

Gràfic 21: Evolució mensual dels suggeriments del curs 2012-2013 al curs 2015-2016



Gràfic 22: Evolució mensual de les queixes del curs 2012-2013 al curs 2015-2016**Gràfic 23: Evolució mensual de les felicitacions del curs 2012-2013 al curs 2015-2016**

5. ANÀLISI DE LA GESTIÓ DE LA BÚSTIA

És necessari destacar que no hi ha hagut canvis significatius en el procediment de gestió dels suggeriments, les queixes i les felicitacions rebuts a la Bústia. L'eina electrònica utilitzada per a l'enregistrament i la gestió dels suggeriments, les queixes i les felicitacions, que va començar a funcionar en l'any 2012, ja està totalment implantada, encara que ha requerit algunes millores durant el període. Aquest procediment consta de quatre fases principals de tramitació: admissió, tractament, tancament de la gestió i notificació de la resposta. L'aplicació permet, a més, que cada unitat pugui fer l'exploració de les seues dades estadístiques mitjançant l'exportació d'un full de càlcul.

5.1. Forma de presentació

El Reglament de Funcionament de la Bústia de Suggeriments, Queixes i Felicitacions de la Universitat de València disposa que la forma ordinària de presentació de suggeriments, queixes i felicitacions adreçats a la Universitat és electrònica (a través del portal ENTREU), però salvaguardant el dret que tenen les persones usuàries a lliurar aquestes comunicacions de manera presencial en les diferents oficines de Registre de la Universitat.

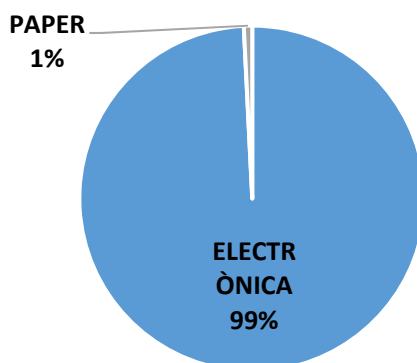
La persona interessada en presentar una queixa, un suggeriment o una felicitació s'ha d'identificar en ENTREU i seguir les indicacions del portal. Si la persona interessada no pot o no vol comunicar-se per via electrònica, pot imprimir el formulari disponible a aquest efecte; document que presentarà en qualsevol de les oficines de Registre de la Universitat de València. El personal de Registre admetrà l'escrit, donarà una còpia registrada acreditativa de la recepció a la persona usuària, i, finalment, remetrà l'escrit en el termini màxim de 24 hores a la unitat destinatària. El personal de la unitat receptora transcriurà els continguts del document a l'eina electrònica.

A continuació s'analitza la forma de presentació dels suggeriments, les queixes i les felicitacions durant el curs 2015-2016, que ha sigut majoritàriament electrònica. El 99,2 % del total de comunicacions admeses s'han presentat electrònicament, mentre que només el 0,8% en paper.

Taula 18: Suggeriments, queixes i felicitacions per forma de presentació

PRESENTACIÓ	SUGGERIMENTS		QUEIXES		FELICITACIONS		TOTAL	
ELECTRÒNICA	87	98,9%	583	99,3%	95	99,0%	765	99,2%
PAPER	1	1,1%	4	0,7%	1	1,0%	6	0,8%
TOTAL	88	100%	587	100%	96	100%	771	100%

Gràfic 24: Percentatge de comunicacions per forma de presentació

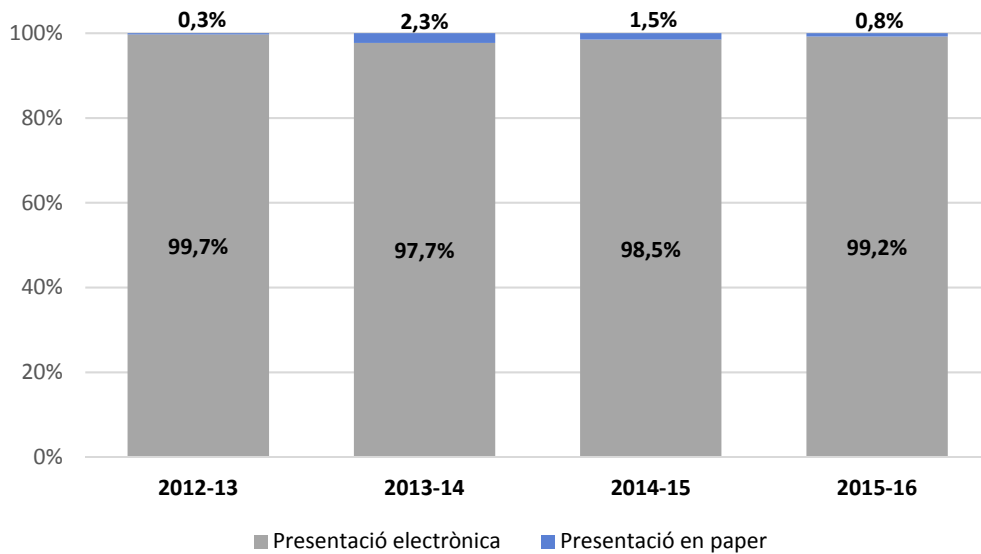


A la taula següent es mostra l'evolució d'aquest indicador durant els quatre anys de funcionament de la Bústia. Destaca l'altíssim percentatge de suggeriments, queixes i felicitacions presentats electrònicament, entre el 97,7% i el 99,7% del total, i una clara tendència cap a la reducció de les comunicacions presentades en paper.

Taula 19: Evolució dels suggeriments, les queixes i les felicitacions per forma de presentació del curs 2012-2013 al curs 2015-2016

CURS	2012-2013					2013-2014					2014-2015					2015-16				
PRESENTACIÓ	S	Q	F	TOTAL		S	Q	F	TOTAL		S	Q	F	TOTAL		S	Q	F	TOTAL	
ELECTRÒNICA	54	222	39	315	99,7%	84	412	54	550	97,7%	136	436	78	650	98,5%	87	583	95	765	99,2%
PAPER		1		1	0,3%	2	11		13	2,3%		7	3	10	1,5%	1	4	1	6	0,8%
TOTAL	54	223	39	316	100%	86	423	54	563	100%	136	443	81	660	100%	88	587	96	771	100%

Gràfic 25: Evolució de les comunicacions per forma de presentació del curs 2012-2013 al curs 2015-2016



5.2. Reassignacions

Si la unitat que ha rebut un suggeriment, una queixa o una felicitació no és competent per a resoldre'l, disposa de 24 hores des de l'entrada per a reassignar-lo. Una vegada redirigit a la unitat que considere competent, acabarà la funció de la unitat receptora com a gestora de la queixa, el suggeriment o la felicitació.

Taula 20: Nombre d'unitats amb reassignacions

NOMBRE D'UNITATS AMB REASSIGNACIONS	
Unitats amb reassignacions realitzades	71
Unitats amb reassignacions rebudes	52

En la taula següent es mostren les unitats que han redirigit suggeriments, queixes i felicitacions a altres unitats, així com les unitats que els han rebut.

Taula 21: Suggeriments, queixes i felicitacions reassignats per unitat d'origen i de destinació

UNITAT D'ORIGEN	UNITAT DE DESTINACIÓ	S	Q	F	TOTAL
AULARI I	FACULTAT DE PSICOLOGIA		1		1
	CENTRE DE POSTGRAU			1	1
AULARI CAMPUS BURJASSOT-PATERNA	FACULTAT DE CIÈNCIES BIOLÒGIQUES		1		1
SERVEIS CIENTÍFICS I TECNOLÒGICS - PATERNA	FACULTAT D'INFERMERIA I PODOLOGIA		2		2
AULARI III	UNITAT DE CAMPUS DE TARONGERS		1		1
AULARI V	GERÈNCIA		1		1
	EDIFICI RECTORAT		3		3
AULARI NORD	FACULTAT DE DRET		2		2
AULARI SUD	FACULTAT DE DRET	1			1
	SERVEI D'INFORMÀTICA	1			1
ARXIU HISTÒRIC	SERVEI DE BIBLIOTEQUES I DOCUMENTACIÓ (SBD)		1		1
BIBLIOTECA DE CIÈNCIES SOCIALS "GREGORI MAIANS"	SERVEI DE BIBLIOTEQUES I DOCUMENTACIÓ (SBD)	1			1
BIBLIOTECA D'HUMANITATS "JOAN REGLÀ"	SERVEI DE BIBLIOTEQUES I DOCUMENTACIÓ (SBD)		4		4
BIBLIOTECA D'EDUCACIÓ "MARIA MOLINER"	SERVEI D'INFORMÀTICA		2		2
BIBLIOTECA DE CIÈNCIES "EDUARD BOSCA"	BIBLIOTECA DE CIÈNCIES SOCIALS "GREGORI MAIANS"			1	1
	SERVEI DE BIBLIOTEQUES I DOCUMENTACIÓ (SBD)	2	1		3
BIBLIOTECA DE CIÈNCIES DE LA SALUT "PELEGRÍ CASANOVA"	FACULTAT DE MEDICINA I ODONTOLOGIA		2		2
	SERVEI DE BIBLIOTEQUES I DOCUMENTACIÓ (SBD)	1			1
BIBLIOTECA DE PSICOLOGIA I ESPORT "JOAN LLUÍS VIVES"	FACULTAT DE PSICOLOGIA		1		1
	SERVEI D'INFORMÀTICA		2		2
FACULTAT DE FARMÀCIA	SERVEI D'INFORMÀTICA	2			2
FACULTAT DE FILOSOFIA I CIÈNCIES DE L'EDUCACIÓ	UNITAT DE QUALITAT			1	1
	CENTRE DE POSTGRAU		1		1
FACULTAT D'INFERMERIA I PODOLOGIA	SERVEI D'INFORMÀTICA		1		1
	SERVEI D'ESTUDIANTS		1		1
FACULTAT DE MAGISTERI	CENTRE DE POSTGRAU		2		2
	SERVEI D'ESTUDIANTS		1		1
FACULTAT DE PSICOLOGIA	DPT. PSICOLOGIA BÀSICA		17	2	19
	GERÈNCIA		1		1
	UNITAT WEB I MÀRQUETING			1	1
	SERVEI D'ESTUDIANTS		1		1
FACULTAT DE CIÈNCIES DE L'ACTIVITAT FÍSICA I L'ESPORT	DPT. ESTADÍSTICA I INVESTIGACIÓ OPERATIVA		1		1
	GERÈNCIA		1		1
	SERVEI D'EDUCACIÓ FÍSICA I ESPORTS		4		4
	SERVEI D'INFORMÀTICA		1		1
	SERVEI D'ESTUDIANTS		1		1
FACULTAT DE DRET	RECTORAT		1		1
FACULTAT DE CIÈNCIES SOCIALS	DPT. SOCIOLOGIA I ANTROPOLOGIA SOCIAL		1		1
	UNITAT DE CAMPUS DE TARONGERS		1		1
	SERVEI D'ESTUDIANTS		1		1
FACULTAT D'ECONOMIA	DPT. ANÀLISI ECONÒMICA		1		1
	DPT. ECONOMIA APLICADA		1		1
	DPT. FINANCES EMPRESARIALS		1		1
	DPT. MATEMÀTIQUES PER A L'ECONOMIA I L'EMPRESA		1		1

UNITAT D'ORIGEN	UNITAT DE DESTINACIÓ	S	Q	F	TOTAL
	SERVEI D'INFORMÀTICA		2		2
ESCOLA TÈCNICA SUPERIOR D'ENGINYERIA	CENTRE DE POSTGRAU		1		1
FACULTAT DE GEOGRAFIA I HISTÒRIA	SERVEI D'INFORMÀTICA		1		1
JARDÍ BOTÀNIC	SERVEI DE RECURSOS HUMANS (PAS)	1			1
FACULTAT DE CIÈNCIES BIOLÒGIQUES	RECTORAT		1		1
FACULTAT DE MEDICINA I ODONTOLOGIA	RECTORAT		1		1
	CENTRE DE POSTGRAU		1		1
	FACULTAT D'ECONOMIA	1			1
DPT. ECONOMIA APLICADA	DPT. DIRECCIÓ D'EMPRESES "JUAN JOSÉ RENAU PIQUERAS"		1		1
DPT. EDUCACIÓ FÍSICA I ESPORTIVA	SERVEI D'EDUCACIÓ FÍSICA I ESPORTS		1		1
DPT. ESTADÍSTICA I INVESTIGACIÓ OPERATIVA	DPT. METODOLOGIA DE LES CIÈNCIES DEL COMPORTAMENT		1		1
DPT. FILOLOGIA CLÀSSICA	DPT. TEORIA DELS LLENGUATGES I CIÈNCIES DE LA COMUNICACIÓ		1		1
DPT. FILOLOGIA ESPANYOLA	DPT. DIDÀCTICA DE LA LLENGUA I LITERATURA		1		1
DPT. FILOLOGIA ANGLESA I ALEMANYA	BIBLIOTECA D'HUMANITATS "JOAN REGLÀ"		1		1
	SERVEI D'INFORMÀTICA		1		1
DPT. FÍSICA TEÒRICA	SERVEI D'INFORMÀTICA		1		1
DPT. GENÈTICA	SERVEI D'INVESTIGACIÓ		1		1
DPT. HISTÒRIA DE L'ART	SERVEI D'EXTENSIÓ UNIVERSITÀRIA		1		1
DPT. INFORMÀTICA	SERVEI D'INFORMÀTICA		5		5
	CENTRE DE POSTGRAU		4		4
DPT. MEDICINA	FACULTAT DE MEDICINA I ODONTOLOGIA		1		1
	GERÈNCIA		1		1
	SERVEI D'INFORMÀTICA	1			1
DPT. PSICOLOGIA BÀSICA	DPT. METODOLOGIA DE LES CIÈNCIES DEL COMPORTAMENT			1	1
DPT. PSICOLOGIA EVOLUTIVA I DE L'EDUCACIÓ	DPT. DIDÀCTICA I ORGANITZACIÓ ESCOLAR		5		5
DPT. DIDÀCTICA DE LA LLENGUA I LITERATURA	SERVEI DE RECURSOS HUMANS (PDI)		1		1
	FACULTAT D'ECONOMIA		1		1
	SECRETARIA GENERAL		1		1
GERÈNCIA	EDIFICI RECTORAT		4		4
	CENTRE DE POSTGRAU		1		1
	SERVEI D'ESTUDIANTS		2		2
OFICINA DE REGISTRE GENERAL	CENTRE DE POSTGRAU		1		1
	FACULTAT DE FARMÀCIA	1			1
	FACULTAT DE PSICOLOGIA			1	1
	FACULTAT DE DRET		1		1
OBSERVATORI D'INSERCIÓ PROFESSIONAL I ASSESSORAMENT LABORAL (OPAL)	FACULTAT D'ECONOMIA	1			1
	FACULTAT DE FILOLOGIA, TRADUCCIÓ I COMUNICACIÓ		1		1
	UNITAT DE QUALITAT	1			1
	SERVEI D'EDUCACIÓ FÍSICA I ESPORTS		1	2	3
	CENTRE DE POSTGRAU		1		1
UNITAT PER A LA INTEGRACIÓ DE PERSONES AMB DISCAPACITAT	FACULTAT DE DRET		1		1
RECTORAT	FACULTAT DE MAGISTERI			1	1
	FACULTAT DE DRET		1		1

UNITAT D'ORIGEN	UNITAT DE DESTINACIÓ	S	Q	F	TOTAL
	FACULTAT D'ECONOMIA		1		1
	FACULTAT DE CIÈNCIES BIOLÒGIQUES	1			1
	FACULTAT DE MEDICINA I ODONTOLOGIA		1		1
	SECRETARIA GENERAL		2		2
	SERVEI DE RECURSOS HUMANS (PDI)		2		2
	UNITAT DE CAMPUS DE TARONGERS		1		1
	SERVEI DE CONTRACTACIÓ ADMINISTRATIVA		1		1
	SERVEI DE RELACIONS INTERNACIONALS I COOPERACIÓ		2		2
	SERVEI DE POLÍTICA LINGÜÍSTICA	1	1		2
	SERVEI D'INFORMÀTICA		1		1
	SERVEI DE FORMACIÓ PERMANENT I INNOVACIÓ EDUCATIVA	1			1
	CENTRE DE POSTGRAU	1	3		4
	SERVEI D'ESTUDIANTS		40	1	41
	SERVEI DE RECURSOS HUMANS (PAS)		1		1
	GABINET DE PREMSA		1		1
	SERVEI TÈCNIC I DE MANTENIMENT		1		1
SECRETARIA GENERAL	FACULTAT DE FARMÀCIA		2		2
	FACULTAT DE QUÍMICA		1		1
	FACULTAT DE MAGISTERI	1	2		3
	FACULTAT DE PSICOLOGIA		4	3	7
	FACULTAT DE DRET		2		2
	FACULTAT DE CIÈNCIES SOCIALS		1	1	2
	FACULTAT D'ECONOMIA	1	3	2	6
	ESCOLA TÈCNICA SUPERIOR D'ENGINYERIA		3		3
	FACULTAT DE GEOGRAFIA I HISTÒRIA	1	1		2
	FACULTAT DE FILOLOGIA, TRADUCCIÓ I COMUNICACIÓ		2		2
	FACULTAT DE CIÈNCIES BIOLÒGIQUES		1		1
	FACULTAT DE MEDICINA I ODONTOLOGIA		1		1
	SERVEI DE RECURSOS HUMANS (PDI)	1	1		2
	EDIFICI RECTORAT		1		1
	SERVEI D'INFORMÀTICA	2	3		5
	SERVEI D'INFORMACIÓ I DINAMITZACIÓ DELS ESTUDIANTS (SeDI)		1		1
	CENTRE DE POSTGRAU		2		2
	SERVEI D'ESTUDIANTS	2	2		4
SERVEI DE RECURSOS HUMANS (PDI)	DPT. METODOLOGIA DE LES CIÈNCIES DEL COMPORTAMENT		1		1
	DPT. DIDÀCTICA DE LA LLENGUA I LITERATURA		1		1
	RECTORAT		1		1
	SERVEI DE RECURSOS HUMANS (PAS)		1		1
SERVEI D'INVESTIGACIÓ	CENTRE DE POSTGRAU		1		1
UNITAT DE SUPORT A INSTITUTS TARONGERS	FACULTAT DE DRET		1		1
	UNITAT DE SUPORT A INSTITUTS BURJASSOT-PATERNA		1		1
UNITAT DE SUPORT A INSTITUTS BLASCO IBÁÑEZ	GERÈNCIA		1		1
	SERVEI D'ESTUDIANTS		1		1
UNITAT DE CAMPUS DE TARONGERS	FACULTAT DE DRET	1			1
	FACULTAT D'ECONOMIA		4		4

UNITAT D'ORIGEN	UNITAT DE DESTINACIÓ	S	Q	F	TOTAL
UNITAT DE CAMPUS DE BLASCO IBÁÑEZ	SERVEI D'EDUCACIÓ FÍSICA I ESPORTS	1			1
	FACULTAT DE PSICOLOGIA		3		3
	FACULTAT DE GEOGRAFIA I HISTÒRIA		1		1
	FACULTAT DE FILOLOGIA, TRADUCCIÓ I COMUNICACIÓ		1		1
	FACULTAT DE MEDICINA I ODONTOLOGIA		1		1
	EDIFICI RECTORAT		4		4
	SERVEI D'EDUCACIÓ FÍSICA I ESPORTS		1		1
	SERVEI D'ESTUDIANTS		1		1
UNITAT DE CAMPUS DE BURJASSOT-PATERNA	FACULTAT DE FARMÀCIA		1		1
SERVEI D'ANÀLISI I PLANIFICACIÓ (SAP)	SERVEI D'INFORMÀTICA		1		1
SERVEI DE PREVENCIÓ I MEDI AMBIENT	UNITAT DE SUPORT A INSTITUTS TARONGERS		1		1
EDIFICI RECTORAT	CENTRE DE POSTGRAU		1		1
CENTRE DE FORMACIÓ I QUALITAT "MANUEL SANCHIS GUARNER"	SERVEI DE FORMACIÓ PERMANENT I INNOVACIÓ EDUCATIVA	1			1
SERVEI DE RELACIONS INTERNACIONALS I COOPERACIÓ	FACULTAT DE PSICOLOGIA		1	2	3
	FACULTAT DE MEDICINA I ODONTOLOGIA	1	1		2
UNITAT WEB I MÀRQUETING	SERVEI DE POLÍTICA LINGÜÍSTICA		1		1
	SERVEI D'INFORMÀTICA	2	3		5
	SERVEI D'ESTUDIANTS		1		1
	SERVEI DE BIBLIOTEQUES I DOCUMENTACIÓ (SBD)	1			1
	FACULTAT DE GEOGRAFIA I HISTÒRIA		1		1
SERVEI DE POLÍTICA LINGÜÍSTICA	FACULTAT D'ECONOMIA		1		1
	FACULTAT DE CIÈNCIES BIOLÒGIQUES		1		1
	UNITAT WEB I MÀRQUETING	1			1
	SERVEI D'INFORMACIÓ I DINAMITZACIÓ DELS ESTUDIANTS (SEDI)		1		1
	CENTRE DE POSTGRAU		1		1
SERVEI DE FORMACIÓ PERMANENT I INNOVACIÓ EDUCATIVA	SERVEI D'ESTUDIANTS	1			1
SERVEI D'EXTENSIÓ UNIVERSITÀRIA	SERVEI D'EDUCACIÓ FÍSICA I ESPORTS	1			1
SERVEI D'INFORMACIÓ I DINAMITZACIÓ DELS ESTUDIANTS (SEDI)	SERVEI D'INFORMÀTICA	1			1
	CENTRE DE POSTGRAU		1		1
	SERVEI D'ESTUDIANTS		1		1
CENTRE DE POSTGRAU	SERVEI D'INFORMÀTICA		2		2
SERVEI D'ESTUDIANTS	FACULTAT DE PSICOLOGIA		8	1	9
	FACULTAT DE DRET		2		2
	FACULTAT D'ECONOMIA		1		1
	ESCOLA TÈCNICA SUPERIOR D'ENGINYERIA		2		2
	GERÈNCIA		1		1
	RECTORAT		3		3
	SERVEI D'EDUCACIÓ FÍSICA I ESPORTS		1		1
	SERVEI D'INFORMÀTICA	2	5		7
	SERVEI D'INFORMACIÓ I DINAMITZACIÓ DELS ESTUDIANTS (SEDI)		1		1
	GABINET DE PREMSA		1		1
SERVEI TÈCNIC I DE MANTENIMENT	SERVEI D'INFORMÀTICA		4		4
	SERVEI D'ESTUDIANTS		1		1
	SERVEI DE BIBLIOTEQUES I DOCUMENTACIÓ (SBD)		1		1

UNITAT D'ORIGEN	UNITAT DE DESTINACIÓ	S	Q	F	TOTAL
FUNDACIÓ PARC CIENTÍFIC	FACULTAT DE PSICOLOGIA		1		1
	SERVEI DE RELACIONS INTERNACIONALS I COOPERACIÓ		1		1
	SERVEI D'EDUCACIÓ FÍSICA I ESPORTS		1		1
	SERVEI D'INFORMÀTICA	1	2		3
	SERVEI D'EXTENSIÓ UNIVERSITÀRIA	1			1
	CENTRE DE POSTGRAU		2		2
	SERVEI D'ESTUDIANTS		1		1
TOTAL		41	290	21	352

Pel que fa al termini de reassignació, 284 dels 352 suggeriments, queixes i felicitacions reassignats, un 81% del total, es van redirigir a la unitat corresponent dins del termini de reassignació, 24 hores.

Per últim, s'indica el temps mitjà de reassignació dels suggeriments, les queixes i les felicitacions, que es comptabilitza en dies laborables.

Taula 22: Temps mitjà de reassignació

TEMPS MITJÀ DE REASSIGNACIÓ (dies laborables)	
SUGGERIMENTS	5,4
QUEIXES	1,6
FELICITACIONS	0,9
MITJANA	2,0

5.3. Resposta als suggeriments, les queixes i les felicitacions

Com a eina de qualitat per a la millora dels serveis de la Universitat de València, cada suggeriment, queixa o felicitació registrat en la Bústia finalitza la seua tramitació en el moment en què la persona usuària rep la resposta corresponent. Cal distingir, doncs, entre la data de finalització de la gestió per part de la unitat responsable i la data de notificació a la persona usuària; l'eina electrònica registra automàticament ambdues dates. Als efectes d'aquest informe s'analitza la data de resolució o resposta de les unitats, és a dir, els temps de finalització de la tramitació per part de la unitat de gestió.

En la taula següent es mostra el nombre de suggeriments, queixes i felicitacions en els quals s'ha remès a la persona usuària la resposta que ha finalitzat el procediment i el nombre de suggeriments, queixes i felicitacions sense resposta, així com el percentatge que suposa cada grup.

Taula 23: Resolució dels suggeriments, les queixes i les felicitacions

	RESOLTS		NO RESOLTS		TOTAL	
SUGGERIMENTS	78	88,6%	10	11,4%	88	100%
QUEIXES	446	76,0%	141	24,0%	587	100%
FELICITACIONS	86	89,6%	10	10,4%	96	100%
TOTAL	610	79,1%	161	20,9%	771	100%

Durant el curs 2015-2016 s'ha donat resposta al 79,1% dels suggeriments, queixes i felicitacions admesos en la Bústia. Les 161 comunicacions sense resposta mitjançant l'aplicació suposen un 20,9% del total. El tipus de comunicació amb menor taxa de resolució és la queixa, amb un 24% de les queixes sense resoldre, seguit pels suggeriments amb un 11,4% i les felicitacions amb un 10,4%.

De les 101 unitats organitzatives amb comunicacions admeses, 54 van deixar almenys algun expedient sense finalitzar. El 57% d'elles sols té una comunicació sense resoldre, mentre que 8 unitats concentren el 52% de les comunicacions sense resoldre.

Les dades mostren que 34 unitats no han respost a cap dels suggeriments, queixes o felicitacions rebuts durant el curs; no obstant, el 88% d'elles sols han rebut 1 o 2 comunicacions.

Les raons per les quals no s'ha emès una resolució que finalitzi el procediment són diverses. Les unitats han indicat en els seus informes els motius de la falta de resposta:

- a) Resolució del suggeriment, la queixa o la felicitació mitjançant altres vies: correu electrònic, entrevista personal o telefònicament.
- b) El suggeriment, la queixa o la felicitació era competència de varies unitats.
- c) Els suggeriments o les queixes estaven fora d'àmbit: gestions administratives, recursos administratius o impugnació d'exàmens.
- d) Desconeixement del funcionament de l'eina electrònica.
- e) Duplicació del suggeriment, la queixa o la felicitació.
- f) Problemes informàtics.
- g) Error de l'aplicació en el procés de reassignació del suggeriment, la queixa o la felicitació.
- h) Oblit; en ocasions coincideix la recepció del suggeriment, la queixa o la felicitació amb un període de saturació de treball.
- i) Problemes amb el canvi de gestors de l'aplicació.
- j) Problemes tècnics per a dur a terme les millores vinculades al suggeriment o la queixa, que han endarrerit la resposta.
- k) Confusió amb la competència de la gestió del suggeriment, la queixa o la felicitació.
- l) El volum d'informació rebuda per correu electrònic ha causat la pèrdua dels avisos.

5.4. Temps mitjà de resposta

Els suggeriments, les queixes i les felicitacions han de quedar resolts en el termini d'un mes des de la data d'entrada de la comunicació a la Bústia, d'acord amb l'article 9 del Reglament de la Bústia. La resposta ha de fer referència a tots els aspectes plantejats per la persona usuària i, si escau, als informes que s'hagen demanat per tal de dur a terme el suggeriment o resoldre la incidència que ha provocat la queixa.

A grans trets, de les dades explotades es desprèn que el grau de compliment del termini de resposta és molt gran, ja que el 95,4% dels suggeriments, les queixes i les felicitacions s'ha resolt dins del termini establert.

Taula 24: Grau de compliment del termini de resposta

	RESOLTS DINS DEL TERMINI		RESOLTS FORA DEL TERMINI		TOTAL	
SUGGERIMENTS	72	92,3%	6	7,7%	78	100%
QUEIXES	425	95,3%	21	4,7%	446	100%
FELICITACIONS	85	98,8%	1	1,2%	80	100%
TOTAL	582	95,4%	28	4,6%	610	100%

En la tabla següent s'indica el temps mitjà de resposta als 610 suggeriments, queixes i felicitacions resolts. Des de la data d'entrada en la unitat encarregada de la gestió fins a la emissió de la resolució, les unitats han invertit una mitjana de 5,2 dies laborables.

Taula 25: Temps mitjà de resposta

	TEMPS MITJÀ DE RESPOSTA (DIES LABORABLES)		
	RESOLTS DINS DEL TERMINI	RESOLTS FORA DEL TERMINI	MITJANA
SUGGERIMENTS	2,9	44,8	6,1
QUEIXES	3,9	38,4	5,5
FELICITACIONS	2,9	28,0	3,2
MITJANA	3,6	39,4	5,2

6. ACCIONS DE MILLORA DE LES UNITATS

Com a eina de millora, la Bústia és un instrument que permet:

- Conèixer la percepció que les persones usuàries tenen de la qualitat dels serveis que la Universitat de València els ofereix.
- Establir un canal de comunicació i participació amb els membres de la comunitat universitària i altres grups d'interès.
- Identificar les oportunitats de millora que es detecten a partir dels suggeriments, les queixes i les felicitacions comunicats.

Tot això per donar compliment a l'objectiu últim de la Bústia: fomentar les accions i plans que permeten optimitzar la qualitat dels serveis oferts per la nostra Universitat i la seua adequada percepció per part de les persones usuàries i de la societat en general.

A aquests efectes, resulta essencial que les unitats que reben suggeriments o queixes els consideren un estímul per iniciar les accions de millora convenients que permeten ajustar de manera creixent els serveis que presten a les necessitats i als requeriments de les persones usuàries.

Durant el curs acadèmic 2015-2016 han estat 12 les unitats que han emprès accions de millora, front a les 20 que van dur a terme accions de millora durant el curs 2014-2015. Així mateix, el nombre d'accions de millora s'ha reduït, passant de les 48 accions al curs 2014-2015 a les 24 del curs 2015-2016.

En la taula següent es mostren les unitats que han emprès millores, amb una breu descripció del suggeriment o la queixa que les ocasionen i de les accions dutes a terme, que han comunicat en els seus informes individuals:

Taula 26: Accions de millora per unitat

UNITAT	DESCRIPCIÓ DE LA QUEIXA O EL SUGGERIMENT	ACCIÓ DE MILLORA
FACULTAT DE FILOSOFIA I CIÈNCIES DE L'EDUCACIÓ	<i>Sala de estudis insuficient durant el període d'exàmens</i>	Per a evitar altercats es dotarà per Gerència de personal de control d'accés al recinte.
	<i>Manca d'espais per a estudiar</i>	Obertura de les aules docents quan no es desenvolupa en elles l'activitat docent per fer-les servir com a llocs d'estudi o treball en grup.
	<i>Complexitat i canvi de tràmits</i>	Anunciar amb anterioritat, mitjançant reunions d'afectats, els canvis que es produeixin en tràmits en els quals estiguen implicats diferents Serveis.
	<i>No es va informar per correu electrònic el tancament de les dependències</i>	S'efectuarà, a més d'anuncis en el centre, l'enviament de correu electrònic a tot el personal del Centre.
FACULTAT D'INFERMERIA I PODOLOGIA	<i>En l'Aulari de l'Hospital General (planta baixa) no es disposa d'endolls suficients per als suports electrònics</i>	Es constitueix una comissió de treball, que confirma la insuficiència de les connexions per a aparells electrònics dels alumnes, i estudia els possibles punts de col·locació. Reunida la comissió amb personal de l'Hospital General, es trasllada la petició a la Gerència de l'hospital, que hi accedeix i realitza l'obra.
FACULTAT DE CIÈNCIES SOCIALS	<i>Les queixes corresponen a l'aplicació dels criteris d'avaluació previstos a les guies docents</i>	Encara que la via utilitzada no era la correcta per a la seua resolució, s'ha seguit el procés establert per la Universitat en matèria d'impugnacions d'exàmens i s'ha informat al professorat de la necessitat de respectar les guies docents aprovades en les comissions acadèmiques.
	<i>L'estudiant no comparteix els criteris docents aplicats respecte als previstos en la guia docent</i>	S'ha comunicat al professorat, al departament i als coordinadors/es la necessitat de complir la metodologia de les guies docents.
	<i>Les diferents assignatures no estan coordinades</i>	En els equips de coordinació de les diferents titulacions de grau es treballa la necessitat de coordinar els diferents grups de la mateixa assignatura així com les diferents assignatures del mateix curs.
FACULTAT DE FILOLOGIA, TRADUCCIÓ I COMUNICACIÓ	<i>Sol·licitud de més microones per a l'estudiantat</i>	S'ha ampliat el nombre de microones de dos a quatre.
DEPARTAMENT D'EDUCACIÓ FÍSICA I ESPORTIVA	<i>Problema de l'atenció/dedicació del professor en les seues classes</i>	Reunió del professor implicat amb el Director del Departament.

UNITAT	DESCRIPCIÓ DE LA QUEIXA O EL SUGGERIMENT	ACCIÓ DE MILLORA
DEPARTAMENT D'ESTADÍSTICA I INVESTIGACIÓ OPERATIVA	<i>Queixes per faltar a classe, arribar tard a l'examen i per traure molt tard les notes de la primera convocatòria</i>	Demandar a tot el professorat que agilitze totes les comunicacions al voltant de les seues obligacions docents.
	<i>Queixes per faltar a classe, arribar tard a l'examen i per traure molt tard les notes de la primera convocatòria</i>	Recordar a tot el professorat el compliment de les dates d'entrega d'actes.
DEPARTAMENT DE COMPTABILITAT	<i>Compliment d'horaris de classe mentre es tramitava la baixa per malaltia</i>	La Comissió Docent acordà: - Assignar professorat per cobrir la baixa. - Recuperar les classes perdudes. - Comunicar a la professora si les queixes ha sigut totes relatives a la falta d'assistència prèvia a contraure la malaltia.
	<i>Compliment d'horaris de classe mentre es tramitava la baixa per malaltia</i>	Petició dels registres.
DEPARTAMENT DE DIDÀCTICA DE LA LLENGUA I LA LITERATURA	<i>L'alumne es queixa del tracte poc amable d'una professora del departament</i>	Es va procedir a una entrevista entre la professora i l'alumne per a aclarir la situació.
	<i>Professor sense contractar d'una assignatura</i>	El professor va signar el contracte pocs dies després.
SERVEI DE RECURSOS HUMANS (PDI)	<i>Actualment no es pot obtenir certificats i altres documents mitjançant la signatura electrònica</i>	El Servei de RRHH (PDI) està treballant conjuntament amb el Servei d'Informàtica per tal d'anar incorporant progressivament, a la tramitació via telemàtica, el màxim de processos competència d'aquest Servei.
SERVEI D'INVESTIGACIÓ	<i>Contestació d'una consulta electrònica d'un participant d'un grup d'investigació amb còpia visible automàtica al director del mateix</i>	Desactivació de l'automatisme d'inclusió del director del grup en la resposta a consultes formulades per participants del mateix.
SERVEI DE PREVENCIÓ I MEDI AMBIENT	<i>La recollida de paper i cartró per a reciclar, a la Facultat de Farmàcia, és totalment insuficient per a la quantitat de paper que es genera</i>	No és possible augmentar la periodicitat en la recollida però s'indica com a solució, en referència als problemes habituals de capacitat dels contenidors d'aquest departament, que tramitem una sol·licitud per a proveir-los de 4 contenidors més.
	<i>No admesa en activitat per no aportar documentació</i>	S'admet la documentació amb les conseqüències corresponents.
SERVEI DE POLÍTICA LINGÜÍSTICA	<i>Classes de valencià suspeses per baixa del professorat</i>	Es parla amb RRHH per solucionar la falta de personal.
	<i>Ampliació de l'horari dels tallers de llengua i cultura estrangeres</i>	Es tindrà en compte de cara a futures convocatòries.
	<i>Classes i grups de conversa suspesos per baixa del professorat</i>	Es parla amb RRHH per solucionar la falta de personal.
	<i>La informació de la web del SPL està només en una llengua</i>	Se li ofereix informació personalitzada.

A més, la Facultat de Filologia, Traducció i Comunicació i el Servei de Política Lingüística han indicat als seus informes individuals que han constituït grups de millora amb altres unitats.

7. ENQUESTES DE LA BÚSTIA

L'enquesta analitzada en aquest apartat respon a la necessitat, dins del procés d'implantació de la *Bústia*, de conèixer el grau de satisfacció de les persones usuàries respecte d'aquesta eina i possibilitar la introducció de possibles millores. L'enquesta es va realitzar sobre els set ítems següents:

1. Accessibilitat a la *Bústia* de Suggeriments, Queixes i Felicitacions
2. Facilitat per emplenar el formulari
3. Comunicació amb la unitat destinatària
4. Rapidesa de la resposta
5. Claredat de la resposta
6. Conformitat amb la resposta
7. Valoració global del tractament de la incidència

Els primers 6 ítems fan referència a aspectes concrets del funcionament i de la tramitació dels suggeriments, les queixes i les felicitacions plantejats en la *Bústia*, mentre que l'ítem 7 es refereix a la valoració global que fan les persones usuàries del tractament del suggeriment, la queixa o la felicitació. Els ítems sobre aspectes específics s'han agrupat en 3 dimensions:

- **Dimensió Eficiència:**
 1. Accés a la *Bústia* de Suggeriments, Queixes i Felicitacions
 2. Facilitat per emplenar el formulari
- **Dimensió Disponibilitat:**
 3. Comunicació amb la unitat destinatària
- **Dimensió Compliment:**
 4. Rapidesa de la resposta
 5. Claredat de la resposta
 6. Conformitat amb la resposta

Per a la valoració de cada ítem per part de la persona enquestada s'ha utilitzat una escala de mesura d'1 a 5 punts. Els nivells de resposta són: 1 = Gens satisfactori; 2 = Poc satisfactori; 3 = Neutre; 4 = Satisfactori; 5 = Molt satisfactori.

En primer lloc s'analitza la participació dels usuaris i les usuàries en l'enquesta, que, com es pot observar a la taula següent, és escassa. Al curs 2015-2016, únicament en la desena part del total de suggeriments, queixes i felicitacions resolts l'usuari o usuària ha remés l'enquesta. El nombre d'enquestes s'ha posat en relació sols amb els resolts perquè l'enllaç que permet omplir l'enquesta es troba en l'escrit de resposta remés a la persona usuària.

Taula 27: Nombre d'enquestes i percentatge de participació en les enquestes

CURS	2012-2013	2013-2014	2014-2015	2015-2016
Enquestes	31	49	43	63
Suggeriments, queixes i felicitacions resolts	239	451	576	610
% participació en les enquestes	13,0%	10,9%	7,5%	10,3%

El nombre d'enquestes emplenades durant el curs acadèmic 2015-2016 ha estat de 63, el major nombre d'enquestes rebudes en els últims quatre cursos.

Com es pot observar en la taula següent, les valoracions a les enquestes canvien en funció de si l'usuari ha presentat un suggeriment, una queixa o una felicitació. La valoració dels usuaris i usuàries que han presentat felicitacions és molt alta en tots els ítems, mentre que les pitjors puntuacions estan relacionades amb les queixes; destaquen els 2,85 punts que rep l'ítem de la conformitat de la resposta en el cas de les queixes.

Taula 28: Puntuació de les enquestes per ítem

	ÍTEM	FELICITACIONS	QUEIXES	SUGGERIMENTS
Eficiència	1. Accés a la Bústia SQiF_UV	4,23	3,38	3,88
	2. Facilitat per emplenar el formulari	4,15	3,21	3,88
Disponibilitat	3. Comunicació amb la unitat destinatària	4,23	3,26	3,81
	4. Rapidesa de la resposta	4,31	3,32	3,88
Compliment	5. Claredat de la resposta	4,69	3,00	3,56
	6. Conformitat amb la resposta	4,69	2,85	3,44
	7. Valoració global del tractament de la incidència	4,62	3,00	3,75
MITJANA		4,42	3,15	3,75

En la taula següent es mostra l'evolució dels resultats de l'enquesta durant tot el període de funcionament de la Bústia, desagregats per tipus de comunicació.

Taula 29: Evolució de la puntuació de les enquestes del curs 2012-2013 al curs 2015-2016

CURS	2012-13	2013-14	2014-15	2015-16
SUGGERIMENTS	3,84	3,94	4,07	3,75
QUEIXES	3,81	3,50	4,05	3,15
FELICITACIONS	4,48	4,11	4,55	4,42
MITJANA	3,99	3,73	4,14	3,56

Durant l'últim curs totes les valoracions, tant les relacionades amb suggeriments, com les relacionades amb queixes o amb felicitacions, han experimentat una disminució, considerable en el cas de les queixes, en menor mesura dels suggeriments i molt lleugera en les felicitacions.

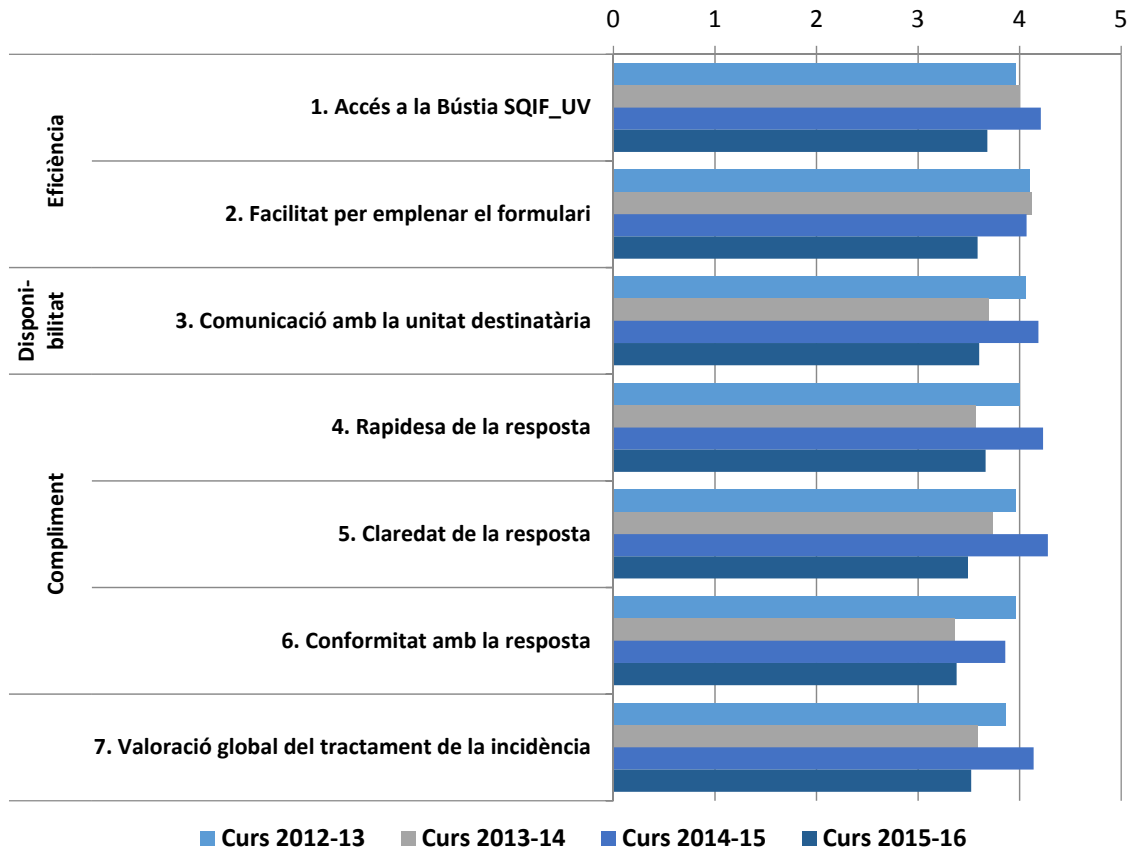
A continuació es mostra l'evolució dels valors de cada ítem durant el període de funcionament de la Bústia.

Taula 30: Evolució de la puntuació de les enquestes per ítem del curs 2012-2013 al curs 2015-2016

	ÍTEM	2012-13	2013-14	2014-15	2015-16
Eficiència	1. Accés a la Bústia SQiF_UV	3,97	4,00	4,21	3,68
	2. Facilitat per emplenar el formulari	4,10	4,12	4,07	3,59
Disponibilitat	3. Comunicació amb la unitat destinatària	4,06	3,69	4,19	3,60
	4. Rapidesa de la resposta	4,00	3,57	4,23	3,67
Compliment	5. Claredat de la resposta	3,97	3,73	4,28	3,49
	6. Conformitat amb la resposta	3,97	3,37	3,86	3,38
	7. Valoració global del tractament de la incidència	3,87	3,59	4,14	3,52
MITJANA		3,99	3,73	4,14	3,56

Com es pot observar al gràfic següent, el balanç és negatiu al curs 2015-2016; cap de les preguntes ha passat de 3,7 punts i en totes elles la valoració ha empitjorat respecte al curs 2014-2015.

La qüestió menys valorada és la conformitat amb la resposta. D'altra banda, les millors puntuacions fan referència a l'accés a la Bústia i la rapidesa de la resposta.

Gràfic 26: Evolució de la puntuació de les enquestes per ítem del curs 2012-2013 al curs 2015-2016

8. PROPOSTES ORIENTADES A LA MILLORA CONTÍNUA DE LA BÚSTIA

La Bústia és una eina que té com a finalitat extraure, dels suggeriments i les queixes plantejats per les persones usuàries, oportunitats de millora contínua per part de les diferents unitats universitàries. De les felicitacions es poden deduir bones pràctiques extensibles a altres unitats.

Transcorreguts quatre cursos des de la implantació d'aquesta eina a la Universitat de València, és convenient insistir en la importància de què les unitats donen resposta a tots els suggeriments, les queixes i les felicitacions rebuts, per aconseguir una millora contínua eficient i de qualitat, i que ho facen mitjançant el procediment establert.

Les unitats, en els seus informes, i els usuaris i les usuàries, mitjançant les enquestes, han proposat les accions de millora següents, relacionades amb els suggeriments, les queixes i les felicitacions rebuts a la Bústia:

SUGGERIMENTS DE MILLORA GENERAL

- *Donar major visibilitat a la Bústia en la web i facilitar el seu accés als usuaris i usuàries.*
- *Impartir formació adequada i pràctica en l'ús d'aquesta eina als gestors i gestores de l'aplicació.*
- *Facilitar als usuaris i usuàries de la Bústia el coneixement de quin és l'àmbit de la Bústia, per a evitar que facen un ús poc adequat de l'eina.*
- *Que es permeta la inadmissió d'un tipus determinat de queixes: quan la queixa està vinculada a una petició que s'ha resolt satisfactòriament de forma immediata.*
- *Reduir el nombre de dades exigides al formulari per poder presentar un suggeriment, una queixa o una felicitació.*
- *Revisar la definició de les unitats registrals de la Bústia, establint una base normativa.*
- *Ampliar el termini per a admetre o reassignar els suggeriments, les queixes o les felicitacions.*
- *Millorar els temps de reassignació dels suggeriments, les queixes o les felicitacions, perquè la resposta de les unitats receptores de la comunicació no es retarde.*
- *Més flexibilitat en els terminis de resolució d'algunes queixes que involucren a departaments o grups de professorat, ja que és necessari recollir informació del professorat, el departament o la facultat per a donar una resposta correcta.*
- *Resoldre el problema que es planteja quan un usuari o usuària envia la mateixa comunicació a varies unitats diferents, ja que en ocasions arriba, per reassignació, la mateixa queixa duplicada a una unitat.*
- *Fomentar la cultura de la felicitació.*

SUGGERIMENTS DE MILLORA DE L'EINA ELECTRÒNICA

- *Millorar l'accessibilitat de la bústia perquè totes les persones amb discapacitat puguin utilitzar-la.*
- *En la comunicació que envien els usuaris o usuàries, vincular els estudis en els quals s'ha produït la incidència al centre responsable d'aquests estudis.*
- *Quan es redirigeix un suggeriment, una queixa o una felicitació, remetre automàticament un correu electrònic als usuaris i usuàries informant-los de la reassignació.*
- *Millorar la redacció dels models de resposta als suggeriments, les queixes o les felicitacions, incloent informació sobre qui l'emet.*
- *Permetre, en alguns dels models de resposta als suggeriments i les queixes, introduir informació sobre les mesures a emprendre o la motivació de la resposta.*
- *Permetre que l'usuari o usuària conteste a l'escrit de resolució dels suggeriments, les queixes i les felicitacions.*
- *Poder comprovar les reassignacions enviades, en les consultes realitzades pels gestors de l'aplicació.*
- *Caldria que l'eina tinguera un correu electrònic de contacte per a dubtes i que el manual d'ús fora clarament accessible.*
- *El procediment de gestió de les comunicacions és confús i poc intuïtiu, especialment a l'hora de realitzar reassignacions dels suggeriments, les queixes i les felicitacions.*
- *Solucionar els errors que s'han produït amb algunes reassignacions, en les quals s'ha emes el correu electrònic confirmatori de la reassignació però no s'ha dut a terme la redirecció a la Bústia de la unitat corresponent.*
- *Convertir al Servei d'Investigació, l'Oficina de Projectes Europeus de Recerca i l'Oficina de Transferència de Resultats d'Investigació en una única unitat registral, el Servei d'Investigació.*
- *Millorar la interfície amb l'usuari per tal d'evitar la confusió sistemàtica entre el Departament d'Informàtica i el Servei d'Informàtica, entre el Departament de Medicina i la Facultat de Medicina i entre la Secretaria General i les secretaries dels centres.*
- *Corregir la problemàtica amb certs caràcters ortogràfics que s'utilitzen en valencià, que l'aplicació no reconeix, com per exemple l'apòstrof, per la qual cosa, en les contestacions a les persones usuàries, el text és de vegades confús.*
- *Evitar que la decisió sobre la unitat a la qual han de dirigir-se les comunicacions la prenguen els usuaris i usuàries.*
- *Revisar l'eina perquè no tarde tant de temps en obrir-se.*

9. CONCLUSIONS

En aquest apartat es presenten les principals xifres que sintetitzen el funcionament de la *Bústia de Suggestiments, Queixes i Felicitacions* de la Universitat de València durant el curs 2015-2016.

Total de suggeriments, queixes i felicitacions rebuts durant aquest curs acadèmic. S'han rebut 1.000 comunicacions, de les quals s'han admès 771; 229 comunicacions s'han exclòs per estar fora de l'àmbit de la Bústia. El nombre de suggeriments, queixes i felicitacions admesos suposa un increment del 16,8% respecte al curs anterior, és a dir, 111 més que al curs 2014-2015.

Nombre de suggeriments, queixes i felicitacions per tipus. La comunicació més freqüent és la queixa, amb un 76,1% del total. Els suggeriments suposen un 11,4% de les comunicacions admeses i les felicitacions un 12,5%. Respecte al curs anterior les queixes han augmentat del 67,1% al 76,1% del total de comunicacions admeses, mentre que els suggeriments han reduït la seua representació percentual del 20,6% al 11,4%. La proporció de felicitacions es manté estable.

Perfil de persones usuàries. El col·lectiu que més comunicacions ha presentat en la Bústia és l'alumnat; el percentatge de suggeriments, queixes i felicitacions formulats per aquest col·lectiu ha augmentat, passant del 67,1% al curs 2014-2015 al 73,8% al curs 2015-2016. No obstant això, si atenem a la proporció de cadascun dels col·lectius en la comunitat universitària, són els del PAS i PDI els que han fet un major ús d'aquesta eina.

Suggestiments, queixes i felicitacions per sexe. Encara que el 58,2% dels suggeriments, les queixes i les felicitacions han sigut presentats per dones durant el curs 2015-2016, s'aprecia una tendència sostinguda cap a la reducció de la diferència de participació entre els sexes, partint del 63,6% de comunicacions presentades per dones durant el curs 2012-2013.

Tipus de causa. El 23,9% dels suggeriments, les queixes i les felicitacions respon a causes acadèmiques, seguit del 20,5% de les relacionades amb la gestió. Aquestes dues causes acumulen el 44,4% del total de comunicacions admeses. Destaca el gran nombre de suggeriments, queixes i felicitacions, el 25%, la causa dels quals no s'ha classificat en cap dels 6 tipus específics i s'ha atribuït a altres causes.

De l'anàlisi de les causes de cada tipus de comunicació es desprèn que el motiu que ha concentrat el nombre més gran de **queixes** correspon a les qüestions acadèmiques, el 28,4% del total, seguit de les de gestió, el 22,7%. Aquestes dues causes acumulen el 51,1% del total de les presentades. Les queixes atribuïdes a altres causes no especificades suposen un 19,8% del total.

Pel que fa als **suggestiments**, els que més s'han formulat han sigut els corresponents a altres causes no especificades, el 46,6% del total de suggeriments presentats, seguit de les causes relacionades amb les instal·lacions, el 21,6%, i amb la informació, el 10,2%.

El major nombre de **felicitations** s'ha classificat en altres causes no especificades, el 37,5% del total, seguit de les relacionades amb el tracte dispensat, el 18,8%, i la gestió, el 17,7%.

Resposta als suggeriments, les queixes i les felicitacions. Durant el curs s'han respost 610 suggeriments, queixes i felicitacions, el 79,1% del total de comunicacions admeses; el percentatge sense resposta és del 20,9%. No s'ha contestat un 11,4% dels suggeriments, un 24% de les queixes i un 10,4% de les felicitacions.

Temps mitjà de resposta. El 95,4% dels suggeriments, les queixes i les felicitacions resolts mitjançant l'eina s'ha gestionat dins del termini establert. El temps mitjà de resposta durant el curs 2015-2016 ha sigut de 5,2 dies laborables. El temps de resposta més llarg correspon als suggeriments, 6,1 dies laborables.

Reassignacions. Pel que fa a les reassignacions, 71 unitats han redirigit a altra unitat un total de 352 comunicacions; 21 d'elles corresponen a felicitacions, 41 a suggeriments i 290 a queixes. El temps mitjà d'aquestes reassignacions ha estat de 2 dies laborables.

Accions de millora. 12 de les 101 unitats organitzatives amb suggeriments, queixes i felicitacions admesos durant el curs acadèmic han dut a terme un total de 24 accions de millora, que es detallen a l'informe.

Enquesta de la Bústia. La valoració de les persones usuàries a través de l'enquesta de la Bústia revela una puntuació decreixent respecte al curs 2014-2015, amb una qualificació mitjana en el curs 2015-2016 de 3,56 punts sobre 5, encara que el nombre d'enquestes ha augmentat considerablement en aquest curs.

Per últim, són d'agrair les **propostes orientades a la millora de la Bústia de Suggeriments, Queixes i Felicitacions de la Universitat de València** que faciliten les unitats gestores i les persones usuàries en general i que permeten que aquesta eina pugui millorar cada any la qualitat del servei que ofereix a la comunitat universitària.

València, febrer de 2017