

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

---

**Curs 2019-2020**



**VICERECTORAT D'ESTRATÈGIA, QUALITAT I  
TECNOLOGIES DE LA INFORMACIÓ**

*Gener 2021*



# ÍNDEX

1. INTRODUCCIÓ.....	3
2. DADES GENERALS.....	4
2.1. Suggeriments, queixes i felicitacions per unitat.....	5
2.2. Informes de les unitats.....	9
3. ESTADÍSTIQUES DE LA BÚSTIA DEL CURS 2019-2020.....	9
3.1. Distribució per tipus.....	9
3.2. Distribució per col·lectiu de persones usuàries.....	10
3.3. Distribució per sexe.....	11
3.4. Distribució per tipus de causa.....	13
3.5. Distribució mensual.....	17
4. EVOLUCIÓ.....	20
4.1. Evolució del nombre de suggeriments, queixes i felicitacions.....	20
4.2. Evolució per tipus.....	21
4.3. Evolució per col·lectiu de persones usuàries.....	22
4.4. Evolució per sexe.....	23
4.5. Evolució per tipus de causa.....	24
4.6. Evolució mensual.....	26
5. ANÀLISI DE LA GESTIÓ.....	28
5.1. Forma de presentació.....	29
5.2. Reassignacions.....	30
5.3. Resposta als suggeriments, les queixes i les felicitacions.....	35
6. ACCIONS DE MILLORA DE LES UNITATS.....	39
7. ENQUESTES.....	41
8. PROPOSTES ORIENTADES A LA MILLORA CONTÍNUA.....	44
9. CONCLUSIONS.....	47



## 1. INTRODUCCIÓ

La Bústia de suggeriments, queixes i felicitacions de la Universitat de València és una eina per a la millora del funcionament dels serveis que ofereix la Universitat i constitueix la via única d'entrada dels suggeriments, les queixes i les felicitacions formulats per les persones usuàries, des de la seua implantació en el curs 2012-2013. És aplicable a totes les unitats organitzatives de la Universitat de València i a tots els àmbits de 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 el vicerectorat competent en matèria de planificació ha de presentar al Consell de Govern, dins del primer trimestre de cada any, un informe sobre les actuacions en matèria de queixes, suggeriments i felicitacions del curs anterior, així com les accions adoptades, a partir dels informes en aquesta matèria elaborats per les diverses unitats universitàries.

En aquest informe es detallen els principals resultats de la *Bústia* durant el curs acadèmic 2019-2020, així com l'evolució de les dades durant els últims sis cursos. Cal tenir en compte que en el segon semestre d'aquest curs s'ha produït una pandèmia a nivell global que ha afectat a tots els vessants de l'activitat universitària. Aquest fet es reflecteix en la *Bústia*, tant en els agraïments com en les queixes o en les propostes de millora rebuts en estes circumstàncies excepcionals.

Per a l'elaboració d'aquest informe 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 un informe personalitzat que ha posat a disposició de cadascuna de les unitats presents en la *Bústia*, amb les seues dades, per tal que les comproven, analitzen i verifiquen; tot això amb l'objectiu 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 dels 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 de les comunicacions rebudes.

En l'anàlisi del funcionament de la *Bústia* durant el curs acadèmic 2019-2020 s'han inclòs els suggeriments, les queixes i les felicitacions tramesos amb data d'entrada compresa entre l'1 de setembre de 2019 i el 31 d'agost de 2020. S'han exclòs les dades errònies o nul·les, com són les proves realitzades per persones gestores de la *Bústia*, i les comunicacions duplicades. Encara que els escrits i comunicacions considerats fora de l'àmbit de la *Bústia* es comptabilitzen al primer apartat de l'informe, l'anàlisi estadística de la *Bústia* es du a terme únicament sobre les comunicacions admeses.

L'explotació de les dades es realitzà el dia 1 d'octubre de 2020, 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 2019-2020 amb un triple objectiu: retre compte al Consell de Govern; impulsar la millora contínua de les unitats de la Universitat de València i identificar les millores que es puguen incorporar a la pròpia *Bústia*.

## 2. DADES GENERALS

Durant el curs acadèmic 2019-2020 es van presentar 1.139 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 2019 i el 31 d'agost de 2020, tots dos inclosos.

El 9,8% de les comunicacions rebudes va ser exclòs per estar fora de l'àmbit d'aplicació de la Bústia. D'acord amb l'art. 3.6 del Reglament de Funcionament de la Bústia de suggeriments, queixes i felicitacions de la UV, restaran exclosos els escrits següents:

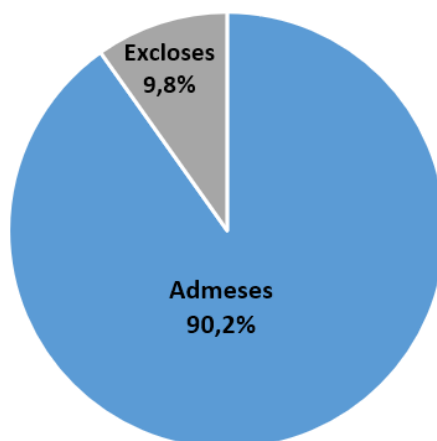
- Els relatius a activitats i serveis que no siguin competència de la Universitat de València.
- Els recursos i les reclamacions que pretenguen el reconeixement d'un dret concret o d'un interès subjectiu, mitjançant l'exercici d'accions en via administrativa o judicial.
- Els formulats de forma anònima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

En aquest curs es van admetre 1.027 comunicacions, de les quals 114 són suggeriments, 711 queixes i 202 felicitacions; açò suposa un augment del 36,8% respecte al curs anterior, en el qual es van admetre 751 comunicacions. El total de comunicacions rebudes, admeses i excloses, s'ha incrementat un 37,4%; no obstant, el percentatge de comunicacions excloses respecte al total és similar al del curs passat, el 9,8% en 2019-2020 i el 9,4% en 2018-2019.

**Taula 1: Comunicacions admeses i excloses durant el curs 2019-2020**

	ADMESES		EXCLOSES		TOTAL	
SUGGERIMENTS	114	11,1%	31	27,7%	145	12,7%
QUEIXES	711	69,2%	81	72,3%	792	69,5%
FELICITACIONS	202	19,7%			202	17,7%
<b>TOTAL</b>	<b>1.027</b>	<b>100%</b>	<b>112</b>	<b>100%</b>	<b>1.139</b>	<b>100%</b>

**Gràfic 1: Comunicacions admeses i excloses durant el curs 2019-2020**



## 2.1. Suggeriments, queixes i felicitacions per unitat

A continuació s'analitzen les comunicacions de les 132 unitats que han admès algun suggeriment, queixa o felicitació durant aquest curs. Altres 8 unitats únicament han redirigit les comunicacions rebudes a una altra unitat o les han excloses per estar fora de l'àmbit de la Bústia.

En les taules següents s'agrupen les unitats en centres, departaments, serveis i altres unitats. En elles es mostren les comunicacions admeses per unitat gestora, detallades per tipus: suggeriments (S), queixes (Q) i felicitacions (F). En aquestes dades no estan contemplades les reassignacions a altres unitats, ja que s'inclouen com a comunicacions de la unitat a la qual en correspon la gestió, ni les comunicacions excloses.

La taula 2 mostra els suggeriments, queixes i felicitacions rebuts en les diferents facultats i escoles de la Universitat i indica la ràtio de comunicacions rebudes per cada 1.000 estudiants de grau.

**Taula 2: Suggeriments, queixes i felicitacions admesos en els centres**

CENTRE	S	Q	F	TOTAL	% del total	Estudiants de grau	Comunicacions per cada 1.000 estudiants		
							S	Q	F
FACULTAT D'ECONOMIA		1	42	43	14,1%	6.084	0,0	0,2	6,9
FACULTAT D'INFERMERIA I PODOLOGIA	2	24	1	27	8,9%	1.476	1,4	16,3	0,7
FACULTAT DE PSICOLOGIA	4	21	1	26	8,5%	2.293	1,7	9,2	0,4
FACULTAT DE DRET	5	13	8	26	8,5%	4.948	1,0	2,6	1,6
FACULTAT DE CIÈNCIES SOCIALS	2	17	4	23	7,5%	2.435	0,8	7,0	1,6
FACULTAT DE FÍSICA		13	9	22	7,2%	743	0,0	17,5	12,1
FACULTAT DE MAGISTERI	1	17	2	20	6,6%	3.565	0,3	4,8	0,6
ESCOLA TÈCNICA SUPERIOR D'ENGINYERIA	2	12	5	19	6,2%	1.894	1,1	6,3	2,6
FACULTAT DE FILOLOGIA, TRADUCCIÓ I COMUNICACIÓ	2	16	1	19	6,2%	3.518	0,6	4,5	0,3
FACULTAT DE QUÍMICA	1	17		18	5,9%	862	1,2	19,7	0,0
FACULTAT DE FILOSOFIA I CIÈNCIES DE L'EDUCACIÓ	1	13	1	15	4,9%	1.801	0,6	7,2	0,6
FACULTAT DE FARMÀCIA		11	1	12	3,9%	2.386	0,0	4,6	0,4
FACULTAT DE MEDICINA I ODONTOLOGIA	2	9		11	3,6%	2.432	0,8	3,7	0,0
FACULTAT DE GEOGRAFIA I HISTÒRIA	3	4	2	9	3,0%	2.060	1,5	1,9	1,0
FACULTAT DE FISIOTERÀPIA	2	3		5	1,6%	714	2,8	4,2	0,0
FACULTAT DE CIÈNCIES BIOLÒGIQUES	1	2	1	4	1,3%	1.485	0,7	1,3	0,7
FACULTAT DE CIÈNCIES MATEMÀTIQUES		3		3	1,0%	524	0,0	5,7	0,0
FACULTAT DE CIÈNCIES DE L'ACTIVITAT FÍSICA I L'ESPORT		3		3	1,0%	895	0,0	3,4	0,0
<b>Total centres</b>	<b>28</b>	<b>199</b>	<b>78</b>	<b>305</b>	<b>100,0%</b>	<b>40.115</b>	<b>0,70</b>	<b>4,96</b>	<b>1,94</b>
<b>% comunicacions dels centres respecte al total</b>	<b>24,6%</b>	<b>28,0%</b>	<b>38,6%</b>	<b>29,7%</b>					

Taula 3: Suggestiments, queixes i felicitacions admesos en els departaments

DEPARTAMENT	S	Q	F	Total	% del total
MÈTODES D'INVESTIGACIÓ I DIAGNÒSTIC EN EDUCACIÓ		30		30	12,0%
PSICOLOGIA BÀSICA		27		27	10,8%
QUÍMICA ORGÀNICA		19		19	7,6%
FINANCES EMPRESARIALS			15	15	6,0%
FILOSOFIA		10	1	11	4,4%
QUÍMICA ANALÍTICA		9		9	3,6%
ANATOMIA I EMBRIOLOGIA HUMANA		8		8	3,2%
DIRECCIÓ D'EMPRESSES "JUAN JOSÉ RENAU PIQUERAS"		2	6	8	3,2%
PSICOLOGIA SOCIAL		7		7	2,8%
SOCIOLOGIA I ANTROPOLOGIA SOCIAL		5	2	7	2,8%
COMPTABILITAT		2	5	7	2,8%
DRET ADMINISTRATIU I DRET PROCESSAL		6		6	2,4%
FILOLOGIA ESPANYOLA		5	1	6	2,4%
ECONOMIA APLICADA		3	3	6	2,4%
PERSONALITAT, AVALUACIÓ I TRACTAMENTS PSICOLÒGICS		5		5	2,0%
DIDÀCTICA DE LA MATEMÀTICA		5		5	2,0%
EDUCACIÓ FÍSICA I ESPORTIVA	1	4		5	2,0%
DRET MERCANTIL "MANUEL BROSETA PONT"		1	3	4	1,6%
TEORIA DELS LENGUATGES I CIÈNCIES DE LA COMUNICACIÓ		3		3	1,2%
DIDÀCTICA DE L'EXPRESSION MUSICAL, PLÀSTICA I CORPORAL		3		3	1,2%
PSICOLOGIA EVOLUTIVA I DE L'EDUCACIÓ		2	1	3	1,2%
DIDÀCTICA DE LA LENGUA I LITERATURA		1	2	3	1,2%
ECONOMIA FINANCERA I ACTUARIAL			3	3	1,2%
ANÀLISI ECONÒMICA		2		2	0,8%
EDUCACIÓ COMPARADA I HISTÒRIA DE L'EDUCACIÓ		2		2	0,8%
FÍSICA APLICADA I ELECTROMAGNETISME		2		2	0,8%
FÍSICA ATÒMICA, MOLECULAR I NUCLEAR		2		2	0,8%
PSICOBIOLOGIA		2		2	0,8%
BIOQUÍMICA I BIOLOGIA MOLECULAR		2		2	0,8%
DRET PENAL		2		2	0,8%
INFERMERIA		1	1	2	0,8%
FILOLOGIA ANGLESA I ALEMANYA		1	1	2	0,8%
ENGINYERIA ELECTRÒNICA		1	1	2	0,8%
TREBALL SOCIAL I SERVEIS SOCIALS		1	1	2	0,8%
COMERCIALIZACIÓ I INVESTIGACIÓ DE MERCATS		1	1	2	0,8%
DRET DEL TREBALL I DE LA SEGURETAT SOCIAL		1	1	2	0,8%
GEOGRAFIA			2	2	0,8%
FÍSICA DE LA TERRA I TERMODINÀMICA			2	2	0,8%
FILOSOFIA DEL DRET I POLÍTICA			2	2	0,8%
DIDÀCTICA I ORGANITZACIÓ ESCOLAR		1		1	0,4%
ESTOMATOLOGIA		1		1	0,4%
FISIOLOGIA		1		1	0,4%
HISTÒRIA DE L'ART		1		1	0,4%
INFORMÀTICA		1		1	0,4%
MATEMÀTIQUES PER A L'ECONOMIA I L'EMPRESA		1		1	0,4%
MEDICINA PREVENTIVA I SALUT PÚBL. C. ALIM., TOXIC. I MED. LEGAL		1		1	0,4%
METODOLOGIA DE LES CIÈNCIES DEL COMPORTAMENT		1		1	0,4%
FARMÀCIA I TECNOLOGIA FARMACÈUTICA I PARASITOLOGIA		1		1	0,4%
DRET CONSTITUCIONAL, CIÈNCIA POLÍTICA I DE L'ADMINISTRACIÓ		1		1	0,4%
DRET INTERNACIONAL "ADOLFO MIAJA DE LA MUELA"		1		1	0,4%



DEPARTAMENT	S	Q	F	Total	% del total
DIDÀCTICA DE LES CIÈNCIES EXPERIMENTALS I SOCIALS		1		1	0,4%
QUÍMICA INORGÀNICA	1			1	0,4%
PREHISTÒRIA, ARQUEOLOGIA I HISTÒRIA ANTIGA	1			1	0,4%
MATEMÀTIQUES	1			1	0,4%
ANÀLISI MATEMÀTICA			1	1	0,4%
FÍSICA TEÒRICA			1	1	0,4%
QUÍMICA FÍSICA			1	1	0,4%
DRET FINANCER I HISTÒRIA DEL DRET			1	1	0,4%
<b>Total departaments</b>	<b>4</b>	<b>189</b>	<b>58</b>	<b>251</b>	<b>100%</b>
<b>% comunicacions dels departaments respecte al total</b>	<b>3,5%</b>	<b>26,6%</b>	<b>28,7%</b>	<b>24,4%</b>	

Taula 4: Suggeriments, queixes i felicitacions admesos en els serveis i altres unitats

UNITAT	S	Q	F	Total	% del total
SERVEI D'ESTUDIANTS	7	74		81	17,2%
SERVEI D'EDUCACIÓ FÍSICA I ESPORTS	9	33	8	50	10,6%
SERVEI D'INFORMÀTICA	9	16	10	35	7,4%
UVOCUPACIÓ*	6	21	4	31	6,6%
BIBLIOTECA D'EDUCACIÓ "MARÍA MOLINER"	1	24		25	5,3%
SERVEI DE POLÍTICA LINGÜÍSTICA	3	13	2	18	3,8%
BIBLIOTECA DE CIÈNCIES SOCIALS "GREGORI MAIANS"	8	5	5	18	3,8%
RECTORAT	3	11	2	16	3,4%
UNITAT DE GESTIÓ CAMPUS DELS TARONGERS	11	4		15	3,2%
GERÈNCIA	3	10		13	2,8%
SERVEI DE BIBLIOTEQUES I DOCUMENTACIÓ	2	9	1	12	2,5%
FUNDACIÓ UNIVERSITAT-EMPRESA ADEIT	1	3	7	11	2,3%
SERVEI DE RECURSOS HUMANS (PAS)		9	1	10	2,1%
SERVEI DE FORMACIÓ PERMANENT I INNOVACIÓ EDUCATIVA (SFPIE)		8	2	10	2,1%
BIBLIOTECA PSICOLOGIA I ESPORT "JOAN LLUÍS VIVES"	2	6	2	10	2,1%
BIBLIOTECA D'HUMANITATS "JOAN REGLÀ"		7	1	8	1,7%
CAMPUS D'ONTINYENT	2	6		8	1,7%
BIBLIOTECA DE CIÈNCIES "EDUARD BOSCÀ"	1	4	1	6	1,3%
SERVEI DE RECURSOS HUMANS (PDI)		1	5	6	1,3%
UNITAT DE GESTIÓ CAMPUS DE BURJASSOT		5		5	1,1%
BIBLIOTECA DE CIÈNCIES DE LA SALUT "PELEGRÍ CASANOVA"		4	1	5	1,1%
DELEGACIÓ DE PROTECCIÓ DE DADES*		4	1	5	1,1%
SERVEI D'INVESTIGACIÓ I INNOVACIÓ		4	1	5	1,1%
EDIFICI LA NAU		2	3	5	1,1%
UNITAT DE QUALITAT	2	1	2	5	1,1%
VICEGERÈNCIA	1	3		4	0,8%
SERVEI DE PREVENCIÓ I MEDI AMBIENT	1	2	1	4	0,8%
FUNDACIÓ PARC CIENTÍFIC		3		3	0,6%
COL·LEGI MAJOR RECTOR PESET	1	2		3	0,6%
UNITAT DE SUPORT ALS INSTITUTS DE PATERNA		2		2	0,4%
SERVEI DE CONTRACTACIÓ ADMINISTRATIVA		2		2	0,4%
SERVEI DE RELACIONS INTERNACIONALS I COOPERACIÓ		2		2	0,4%
SERVEI TÈCNIC I DE MANTENIMENT		2		2	0,4%
SERVEI DE COMPTABILITAT I PRESSUPOST		2		2	0,4%
DELEGACIÓ PER A LA INCORPORACIÓ A LA UNIVERSITAT	1	1		2	0,4%

UNITAT	S	Q	F	Total	% del total
UNITAT TÈCNICA	1	1		2	0,4%
SERVEI D'INFORMACIÓ I DINAMITZACIÓ (SEDI)	1	1		2	0,4%
CLÍNICA ODONTOLÒGICA			2	2	0,4%
UVDISCAPACITAT			2	2	0,4%
UNITAT WEB I MÀRQUETING			2	2	0,4%
BIBLIOTECA HISTÒRICA		1		1	0,2%
INSTITUT CONFUCI		1		1	0,2%
SECCIÓ DE SEGURETAT SOCIAL		1		1	0,2%
SECCIÓ DE NÒMINES		1		1	0,2%
CLÍNICA DE NUTRICIÓ, ACTIVITAT FÍSICA I FISIOTERÀPIA (CUNAFF)		1		1	0,2%
INSTITUT DE FÍSICA CORPUSCULAR (IFIC)		1		1	0,2%
INSTITUT UNIVERSITARI D'ESTUDIS DE LES DONES (IUED)		1		1	0,2%
INSTITUT DE CIÈNCIA MOLECULAR (ICMOL)		1		1	0,2%
SERVEI CENTRAL DE SUPORT A LA INVESTIGACIÓ EXPERIMENTAL		1		1	0,2%
UNITAT DE GESTIÓ CAMPUS DE BLASCO IBÁÑEZ		1		1	0,2%
EDIFICI RECTORAT		1		1	0,2%
SERVEI D'EXTENSIÓ UNIVERSITÀRIA		1		1	0,2%
SERVEIS JURÍDICS		1		1	0,2%
SECRETARIA GENERAL	1			1	0,2%
OFICINA DE CONTROL INTERN	1			1	0,2%
OFICINA DE POLÍTIQUES PER A L'EXCEL·LÈNCIA (OPEX)	1			1	0,2%
COMUNICACIONS SENSE ADSCRIPCIÓ	3	3		6	1,3%
<b>Total serveis i altres unitats</b>	<b>82</b>	<b>323</b>	<b>66</b>	<b>471</b>	<b>100,0%</b>
<b>% comunicacions dels serveis i altres unitats respecte al total</b>	<b>71,9%</b>	<b>45,4%</b>	<b>32,7%</b>	<b>45,9%</b>	

\* Unitat sense gestors o gestores assignats a la Bústia durant el curs 2019-2020.

S'ha de fer constar que les comunicacions que no estan dins de l'àmbit de la Bústia (peticions d'informació, reclamacions, etc.) i no s'han gestionat com excloses es consideren admeses.

## 2.2. Informes de les unitats

El Servei d'Anàlisi i Planificació va posar a disposició dels responsables de 140 unitats organitzatives de la Universitat un informe personalitzat amb les principals dades estadístiques de la gestió de la Bústia durant el curs 2019-2020, perquè revisaren aquestes dades, les verificaren i aportaren les accions de millora que van dur a terme durant el període. Totes elles, excepte tres unitats, van trametre la informació requerida.

En l'apartat següent s'analitzen les principals dades estadístiques de la gestió de la Bústia durant el curs 2019-2020.

### 3. ESTADÍSTIQUES DE LA BÚSTIA DEL CURS 2019-2020

Les estadístiques de la Bústia per al curs 2019-2020 s'han elaborat sobre els 1.027 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

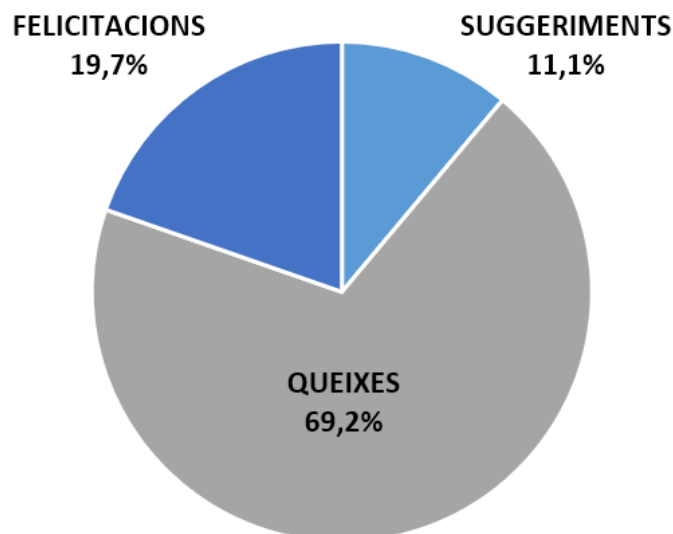
De les 1.027 comunicacions admeses en la Bústia durant el curs 2019-2020, el tipus més nombrós és la queixa, que representa un 69,2% del total, amb 711 comunicacions. Les felicitacions suposen un 19,7% de les comunicacions, 202, i els suggeriments, un 11,1%, 114 en total.

Aquestes dades indiquen que la Bústia s'utilitza majoritàriament com a canal per a expressar insatisfacció per part dels usuaris o les usuàries. En molts casos els usuaris expressen les felicitacions a les unitats per altres vies (telefònicament, per correu electrònic, etc.), de forma que aquest tipus de comunicació té tendència a realitzar-se al marge de la Bústia.

**Taula 5: Tipus de comunicacions admeses durant el curs 2019-2020**

COMUNICACIONS ADMESES		
SUGGERIMENTS	114	11,1%
QUEIXES	711	69,2%
FELICITACIONS	202	19,7%
<b>TOTAL</b>	<b>1.027</b>	<b>100%</b>

**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:

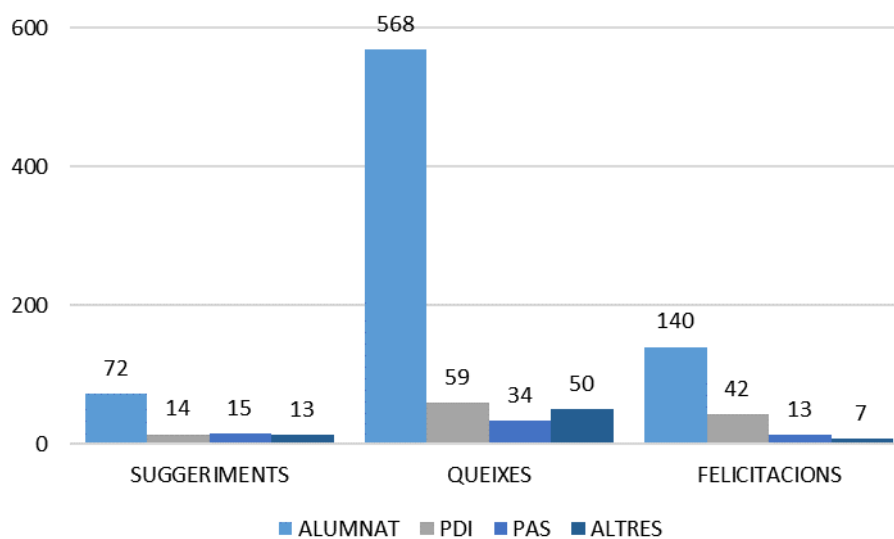
- **Alumnat:** inclou l'estudiantat de tots els nivells acadèmics, títols propis i programes internacionals.
- **PDI:** inclou el personal docent i investigador.
- **PAS:** inclou el personal d'administració i serveis.
- **Altres:** inclou la resta de col·lectius que no pertanyen als grups anteriors: 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.

**Taula 6: Suggeriments, queixes i felicitacions per col·lectiu de persones usuàries**

COL·LECTIU	SUGGERIMENTS		QUEIXES		FELICITACIONS		TOTAL	
ALUMNAT	72	63,2%	568	79,9%	140	69,3%	780	75,9%
PDI	14	12,3%	59	8,3%	42	20,8%	115	11,2%
PAS	15	13,2%	34	4,8%	13	6,4%	62	6,0%
ALTRES	13	11,4%	50	7,0%	7	3,5%	70	6,8%
<b>TOTAL</b>	<b>114</b>	<b>100%</b>	<b>711</b>	<b>100%</b>	<b>202</b>	<b>100%</b>	<b>1.027</b>	<b>100%</b>

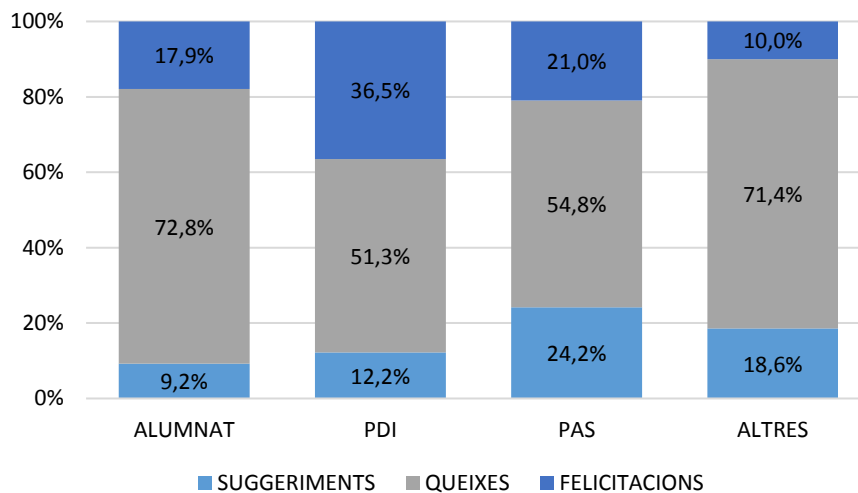
**Gràfic 3: Distribució dels suggeriments, les queixes i les felicitacions per col·lectiu de persones usuàries**



El col·lectiu que ha presentat un major nombre de suggeriments, queixes i felicitacions durant el curs és l'alumnat, al qual correspon un 76% del total; l'alt percentatge es deu a que aquest és el col·lectiu més nombrós i representa el 87% de la comunitat universitària. El 24% restant es distribueix entre el PDI, amb el 11,2% del total, el PAS, amb un 6% i els altres usuaris, amb un 6,8%.

El PAS és el col·lectiu que més comunicacions remet en termes relatius, ja que sols representa el 3,4% de la comunitat universitària.

**Gràfic 4: Suggeriments, queixes i felicitacions per col·lectiu de persones usuàries**



Pel que fa al tipus de comunicació remès per cada col·lectiu, encara que tots han formulat majoritàriament queixes, la distribució és diferent per a cadascun d'ells. El grup amb major percentatge de queixes presentades és l'alumnat, amb un 72,8% sobre el total de comunicacions; percentatge similar al 71,4% de queixes remeses per altres usuaris.

Destaca l'alt percentatge de felicitacions remeses pel PDI i de suggeriments formulats pel PAS. En aquests col·lectius les felicitacions suposen un 36,5% per al PDI i un 21% del total per al PAS i els suggeriments un 12,2% i un 24,2% respectivament.

En el cas dels altres usuaris, el pes de les felicitacions és molt baix, un 10%, però formulen un 18,6% de suggeriments.

### 3.3. Distribució per sexe

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

Al curs 2019-2020 el 60,6% de la comunitat universitària (alumnat, PDI, PAS i personal investigador) eren dones, segons les dades procedents del Recull de Dades Estadístiques de la Universitat de València (<http://www.uv.es/reculldades>). Per tant, el 57,2% de suggeriments,

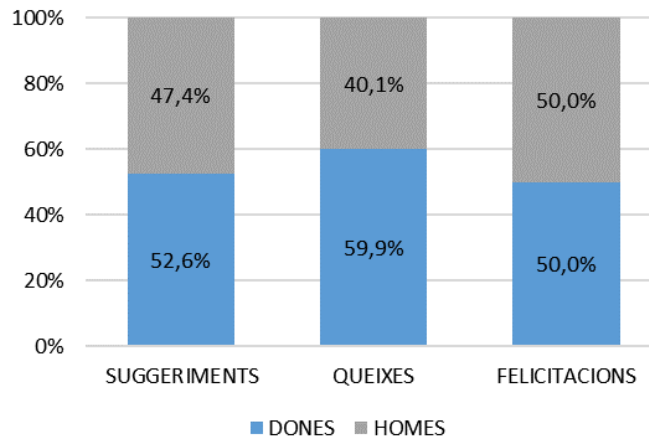
queixes i felicitacions presentats per dones indica que aquestes utilitzen la Bústia en menor proporció que els homes.

Si posem en relació els percentatges de comunicacions amb la composició per sexes de la comunitat universitària, es pot observar que els homes remetent, en proporció, major nombre de felicitacions i un nombre lleugerament superior de suggeriments i de queixes que les dones.

**Taula 7: Suggeriments, queixes i felicitacions per sexe**

	Efectius		SUGGERIMENTS		QUEIXES		FELICITACIONS		TOTAL	
DONES	35.510	60,6%	60	52,6%	426	59,9%	101	50,0%	587	57,2%
HOMES	23.092	39,4%	54	47,4%	285	40,1%	101	50,0%	440	42,8%
<b>TOTAL</b>	<b>58.602</b>	<b>100%</b>	<b>114</b>	<b>100%</b>	<b>711</b>	<b>100%</b>	<b>202</b>	<b>100%</b>	<b>1.027</b>	<b>100%</b>

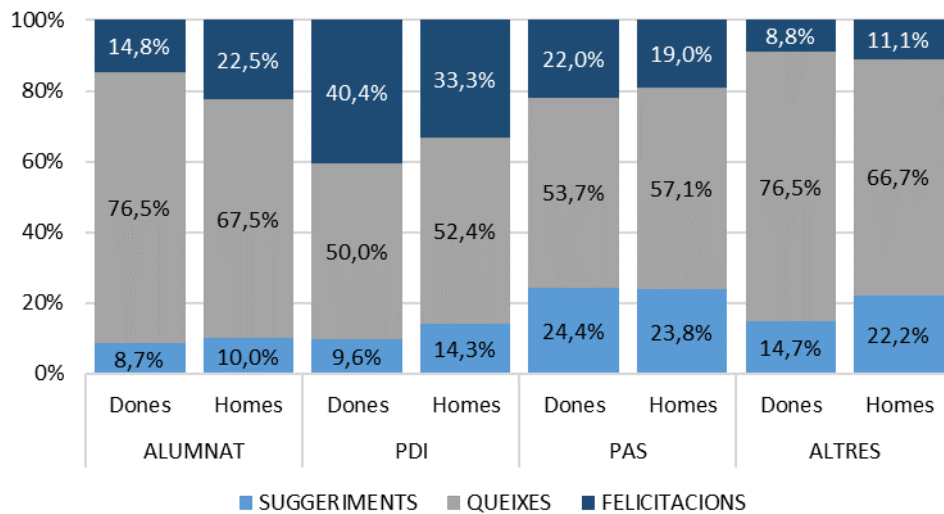
**Gràfic 5: Percentatge de suggeriments, queixes i felicitacions per sexe**



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 8: Suggeriments, queixes i felicitacions per col·lectiu i sexe**

Col·lectiu	SUGGERIMENTS		QUEIXES		FELICITACIONS		TOTAL									
	Dones	Homes	Dones	Homes	Dones	Homes	Dones	Homes								
ALUMNAT	40	55,6%	32	44,4%	352	62,0%	216	38,0%	68	48,6%	72	51,4%	460	59,0%	320	41,0%
PDI	5	35,7%	9	64,3%	26	44,1%	33	55,9%	21	50,0%	21	50,0%	52	45,2%	63	54,8%
PAS	10	66,7%	5	33,3%	22	64,7%	12	35,3%	9	69,2%	4	30,8%	41	66,1%	21	33,9%
ALTRES	5	38,5%	8	61,5%	26	52,0%	24	48,0%	3	42,9%	4	57,1%	34	48,6%	36	51,4%
<b>TOTAL</b>	<b>60</b>	<b>52,6%</b>	<b>54</b>	<b>47,4%</b>	<b>426</b>	<b>59,9%</b>	<b>285</b>	<b>40,1%</b>	<b>101</b>	<b>50,0%</b>	<b>101</b>	<b>50,0%</b>	<b>587</b>	<b>58,2%</b>	<b>440</b>	<b>41,8%</b>

**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 de les comunicacions en 7 grups:

- 1 - Localització: ubicació, senyalització, accessibilitat i barreres.
- 2 - Informació: suficiència i claredat, capacitació del personal i llenguatge inclusiu.
- 3 - Tracte dispensat: amabilitat i educació, grau d'orientació i equitat.
- 4 - Gestió: errors, complexitat, terminis, competència...
- 5 - Acadèmiques: compliment horaris, metodologia docent, qualificacions...
- 6 - Instal·lacions: condicions ambientals, equipaments, mobiliari, recursos...
- 7 - Altres causes.

S'ha de tenir en compte que la classificació que realitzen les persones usuàries de les comunicacions segons el tipus de causa en ocasions no és l'adient, bé perquè no està en l'apartat correcte, bé perquè s'ha assignat a '7. Altres causes' quan hi ha un tipus de causa específic en la classificació que s'adequa perfectament a la comunicació.

A continuació s'analitzen les comunicacions admeses en la Bústia durant el curs 2019-2020, classificades per tipus de causa:

**Taula 9: Distribució dels suggeriments, les queixes i les felicitacions per tipus de causa**

TIPUS DE CAUSA	SUGGERIMENTS		QUEIXES		FELICITACIONS		TOTAL	
1. LOCALITZACIÓ	5	4,4%	26	3,7%	2	1,0%	33	3,2%
2. INFORMACIÓ	5	4,4%	36	5,1%	14	6,9%	55	5,4%
3. TRACTE DISPENSAT	2	1,8%	40	5,6%	34	16,8%	76	7,4%
4. GESTIÓ	12	10,5%	114	16,0%	40	19,8%	166	16,2%
5. ACADÈMIQUES	18	15,8%	283	39,8%	73	36,1%	374	36,4%
6. INSTAL·LACIONS	36	31,6%	58	8,2%	2	1,0%	96	9,3%
7. ALTRES CAUSES	36	31,6%	154	21,7%	37	18,3%	227	22,1%
<b>TOTAL</b>	<b>114</b>	<b>100%</b>	<b>711</b>	<b>100%</b>	<b>202</b>	<b>100%</b>	<b>1.027</b>	<b>100%</b>

Les causes principals de les comunicacions rebudes durant el període van ser les relacionades amb qüestions acadèmiques, que suposaren el 36,4% del total. A continuació es troben les relatives a la gestió (16,2%), les instal·lacions (9,3%), el tracte dispensat (7,4%), la informació (5,4%) i la localització (3,2%). Finalment, un percentatge significatiu de comunicacions, el 22,1%, es deu a altres causes, diferents de les especificades en els apartats 1 a 6 de la classificació. S'ha d'assenyalar, no obstant, que en moltes ocasions les comunicacions d'aquest tipus es podrien haver inclòs en algun dels altres apartats.

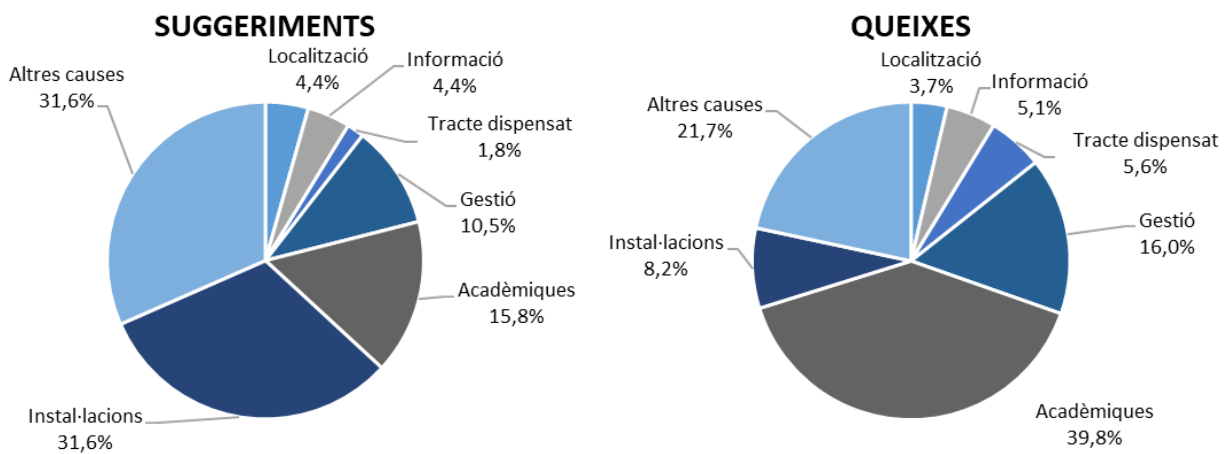
Si s'analitzen únicament les **queixes**, s'adverteix que la major part, un 39,8%, està relacionada amb les qüestions acadèmiques, seguides de les vinculades a la gestió en molt menor proporció, un 16%. Aquestes dues causes acumulen el 55,8% del total de queixes. A l'apartat 7, causes no especificades en la classificació, correspon un 21,7% del total.

Pel que fa als **suggeriments**, destaquen els corresponents a les instal·lacions i a altres causes no especificades, el 31,6% dels suggeriments presentats en les dues categories, seguits dels relacionats amb qüestions acadèmiques, el 15,8%, i amb la gestió, el 10,5%.

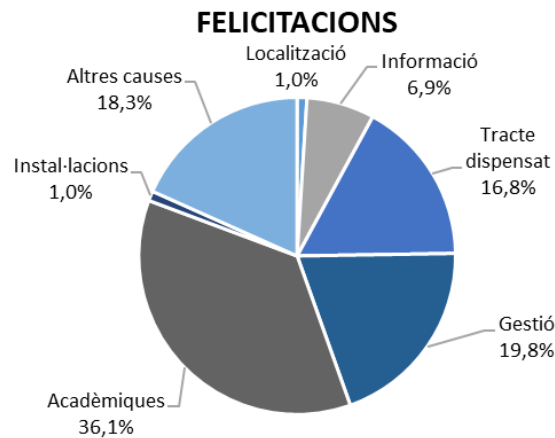
El major nombre de **felicitaions** està vinculat a les qüestions acadèmiques, el 36,1% del total, seguit de les relacionades amb la gestió, el 19,8%, i el tracte dispensat, el 16,8%; la classificació 'altres causes' recull el 22,1% de les felicitacions.

Les qüestions acadèmiques han sigut el motiu tant de la major part de queixes com de felicitacions. Aquesta distribució respon a la situació d'incertesa en l'àmbit acadèmic generada per les mesures contra la pandèmia, que es veu expressada amb claredat per l'alumnat, en els dos sentits, positivament per valorar l'esforç realitzat i negativament per reclamar millors solucions als problemes plantejats. Com es veu a continuació, la metodologia docent va ser la causa del major nombre de queixes i de felicitacions.

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







Per a aprofundir més en aquest anàlisi, 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 10: Suggeriments, queixes i felicitacions per tipus de causa desagregada**

TIPUS DE CAUSA	S	Q	F	TOTAL		
<b>1. Localització</b>	1.1 Ubicació física	1	4	5	0,5%	
	1.2 Senyalització de les instal·lacions	1	2	3	0,3%	
	1.3 Accessibilitat telefònica		3	3	0,3%	
	1.4 Accessibilitat telemàtica	2	16	2	20	1,9%
	1.5 Barreres físiques o arquitectòniques	1	1		2	0,2%
<b>1. Localització</b>	<b>5</b>	<b>26</b>	<b>2</b>	<b>33</b>	<b>3,2%</b>	
<b>2. Informació</b>	2.1 Suficiència i claredat de la informació	5	33	4	42	4,1%
	2.2 Capacitació del personal que m'ha informat		2	10	12	1,2%
	2.3 Ús del llenguatge inclusiu i no sexista		1		1	0,1%
<b>2. Informació</b>	<b>5</b>	<b>36</b>	<b>14</b>	<b>55</b>	<b>5,4%</b>	
<b>3. Tracte dispensat</b>	3.1 Nivell d'amabilitat i educació	2	24	29	55	5,4%
	3.2 Grau d'orientació a usuaris i usuàries		8	4	12	1,2%
	3.3 Equitat davant les persones usuàries		8	1	9	0,9%
<b>3. Tracte dispensat</b>	<b>2</b>	<b>40</b>	<b>34</b>	<b>76</b>	<b>7,4%</b>	
<b>4. Gestió</b>	4.1 Errors de tramitació	4	40		44	4,3%
	4.2 Complexitat de tràmits	2	11		13	1,3%
	4.3 Terminis per a realitzar gestions	2	11	1	14	1,4%
	4.4 Temps d'espera	1	9	3	13	1,3%
	4.5 Terminis de resposta o d'entrega		17		17	1,7%
	4.6 Coordinació entre unitats universitàries		6	1	7	0,7%
	4.7 Petició de documentació innecessària		2		2	0,2%
	4.8 Nivell de competència del personal	1	8	32	41	4,0%
	4.9 Horari d'atenció		4		4	0,4%
	4.10 Compliment d'expectatives de la persona usuària		4	3	7	0,7%
	4.11 Organització d'events	2			2	0,2%
	4.12 Errors expedició targetes		2		2	0,2%
<b>4. Gestió</b>	<b>12</b>	<b>114</b>	<b>40</b>	<b>166</b>	<b>16,2%</b>	
<b>5. Acadèmiques</b>	5.1 Ordenació de la matrícula	1	20		21	2,0%
	5.2 Grandària dels grups		1		1	0,1%
	5.3 Elecció de grups		3		3	0,3%
	5.4 Horari de les classes	5	5		10	1,0%
	5.5 Oferta docent en llengües	4	1		5	0,5%

TIPUS DE CAUSA	S	Q	F	TOTAL	
5.6 Compliment d'horaris de classes		5		5	0,5%
5.7 Convalidacions i reconeixement de crèdits		5		5	0,5%
5.8 Oferta de pràctiques externes				0	0,0%
5.9 Assignació de places de pràctiques externes		4		4	0,4%
5.10 Compliment d'horaris de classes		6		6	0,6%
5.11 Compliment d'horaris de tutories				0	0,0%
5.12 Compliment de guies docents		19	1	20	1,9%
5.13 Metodologia docent		79	58	137	13,3%
5.14 Metodologia d'avaluació	5	58	4	67	6,5%
5.15 Coordinació del professorat		14	6	20	1,9%
5.16 Continguts del Pla d'Estudis		5		5	0,5%
5.18 Calendari d'exàmens	2	1		3	0,3%
5.19 Adequació dels exàmens als continguts explicats	1	25	2	28	2,7%
5.20 Qualificacions	2	28	1	31	3,0%
5.21 Incidències relacionades amb enquestes	2	1		3	0,3%
<b>5. Acadèmiques</b>	<b>18</b>	<b>283</b>	<b>73</b>	<b>374</b>	<b>36,4%</b>
6.1 Condicions ambientals i físiques	7	17		24	2,3%
6.2 Equipaments i recursos tecnològics	7	18	1	26	2,5%
<b>6. Instal·lacions</b>	<b>7</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>11</b>	<b>1,1%</b>
6.3 Recursos bibliogràfics	7	3	1	11	1,1%
6.4 Mobiliari i altres recursos materials	9	7		16	1,6%
6.5 Adequació dels espais	6	13		19	1,9%
<b>6. Instal·lacions</b>	<b>36</b>	<b>58</b>	<b>2</b>	<b>96</b>	<b>9,3%</b>
<b>7. Altres causes</b>	<b>36</b>	<b>154</b>	<b>37</b>	<b>227</b>	<b>22,1%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>114</b>	<b>711</b>	<b>202</b>	<b>1.027</b>	<b>100%</b>

Les comunicacions relacionades amb la metodologia docent són les més nombroses, amb un 13,3% del total, seguides de les vinculades amb la metodologia d'avaluació (6,5%) i el nivell d'amabilitat i educació (5,4%); s'ha de tenir en compte que més d'un 40% de comunicacions relacionades amb la metodologia docent i el nivell d'amabilitat són felicitacions.

El major nombre de queixes es refereix a la metodologia docent (79 queixes), la metodologia d'avaluació (58), els errors de tramitació (40), la suficiència i claredat de la informació (33) i les qualificacions (28).

El motiu més freqüent dels suggeriments és el mobiliari i altres recursos materials (9 suggeriments), els equipaments i recursos tecnològics (7), les condicions ambientals i físiques (7) i els recursos bibliogràfics (7).

Les felicitacions estan vinculades majoritàriament a la metodologia docent (58 felicitacions), el nivell de competència del personal (32), el nivell d'amabilitat i educació (29) i la capacitació del personal que els ha informat (10).

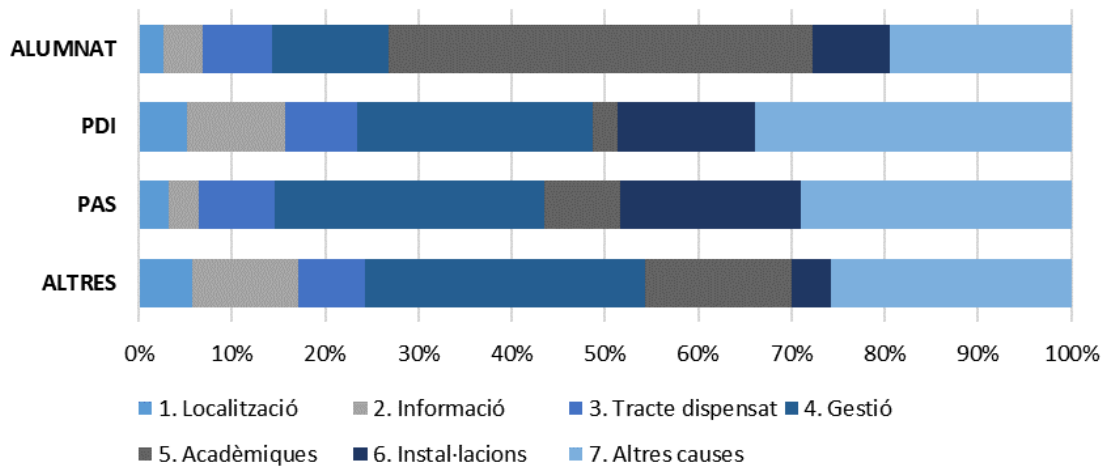
En la taula següent es presenten els suggeriments, queixes i felicitacions agrupats per col·lectiu i tipus de causa. La distribució de les comunicacions reflecteix els diferents interessos de cadascun dels col·lectius. La major part de les comunicacions de l'alumnat està relacionada amb qüestions acadèmiques (45,5%). La causa principal dels escrits remesos pel PAS i el PDI és la relacionada amb la gestió (25,2% i 29% respectivament), seguida per les instal·lacions (14,8% i 19,4% respectivament).

Per a la resta de persones usuàries, el motiu de la major part de les comunicacions es troba en la gestió (30%). Les comunicacions per altres causes tenen un gran pes en tots els col·lectius.

**Taula 11: Comunicacions per col·lectiu i tipus de causa**

TIPUS DE CAUSA	ALUMNAT		PDI		PAS		ALTRES		TOTAL	
1. LOCALITZACIÓ	21	2,7%	6	5,2%	2	3,2%	4	5,71%	33	3,2%
2. INFORMACIÓ	33	4,2%	12	10,4%	2	3,2%	8	11,43%	55	5,4%
3. TRACTE DISPENSAT	57	7,3%	9	7,8%	5	8,1%	5	7,14%	76	7,4%
4. GESTIÓ	98	12,6%	29	25,2%	18	29,0%	21	30,00%	166	16,2%
5. ACADÈMIQUES	355	45,5%	3	2,6%	5	8,1%	11	15,71%	374	36,4%
6. INSTAL·LACIONS	64	8,2%	17	14,8%	12	19,4%	3	4,29%	96	9,3%
7. ALTRES CAUSES	152	19,5%	39	33,9%	18	29,0%	18	25,71%	227	22,1%
<b>TOTAL</b>	<b>780</b>	<b>100%</b>	<b>115</b>	<b>100%</b>	<b>62</b>	<b>100%</b>	<b>70</b>	<b>100%</b>	<b>1.027</b>	<b>100%</b>

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



### 3.5. Distribució mensual

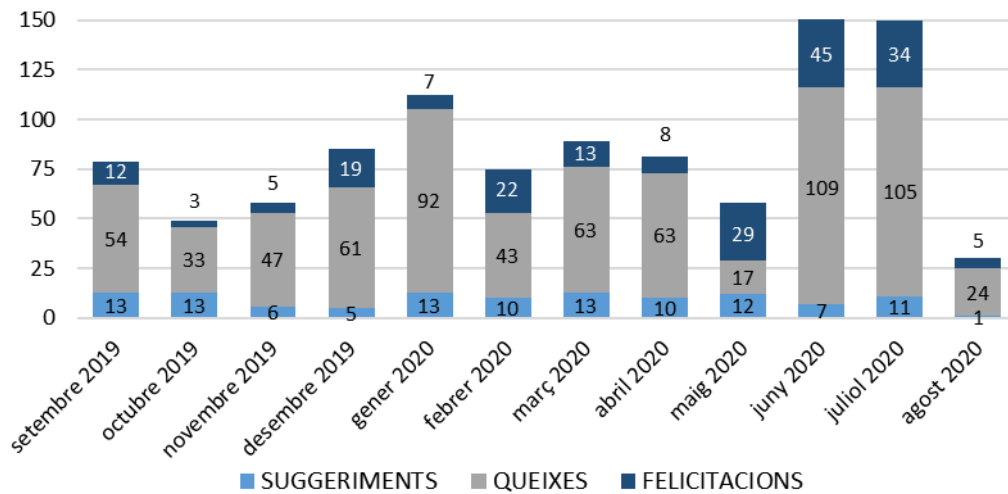
En aquest apartat s'agrupen els suggeriments, les queixes i les felicitacions rebuts per mesos, per identificar el període en què es produeix una major utilització de la Bústia.

**Taula 12: Distribució mensual dels suggeriments, les queixes i les felicitacions**

	SUGGERIMENTS		QUEIXES		FELICITACIONS		TOTAL	
Setembre 2018	13	11,4%	54	7,6%	12	5,9%	79	7,7%
Octubre 2018	13	11,4%	33	4,6%	3	1,5%	49	4,8%
Novembre 2018	6	5,3%	47	6,6%	5	2,5%	58	5,6%
Desembre 2018	5	4,4%	61	8,6%	19	9,4%	85	8,3%
Gener 2019	13	11,4%	92	12,9%	7	3,5%	112	10,9%
Febrer 2019	10	8,8%	43	6,1%	22	10,9%	75	7,3%

	SUGGERIMENTS		QUEIXES		FELICITACIONS		TOTAL	
Març 2019	13	11,4%	63	8,9%	13	6,4%	89	8,7%
Abril 2019	10	8,8%	63	8,9%	8	4,0%	81	7,9%
Maig 2019	12	10,5%	17	2,4%	29	14,4%	58	5,6%
Juny 2019	7	6,1%	109	15,3%	45	22,3%	161	15,7%
Juliol 2019	11	9,6%	105	14,8%	34	16,8%	150	14,6%
Agost 2019	1	0,9%	24	3,4%	5	2,5%	30	2,9%
<b>TOTAL</b>	<b>114</b>	<b>100%</b>	<b>711</b>	<b>100%</b>	<b>202</b>	<b>100%</b>	<b>1.027</b>	<b>100%</b>

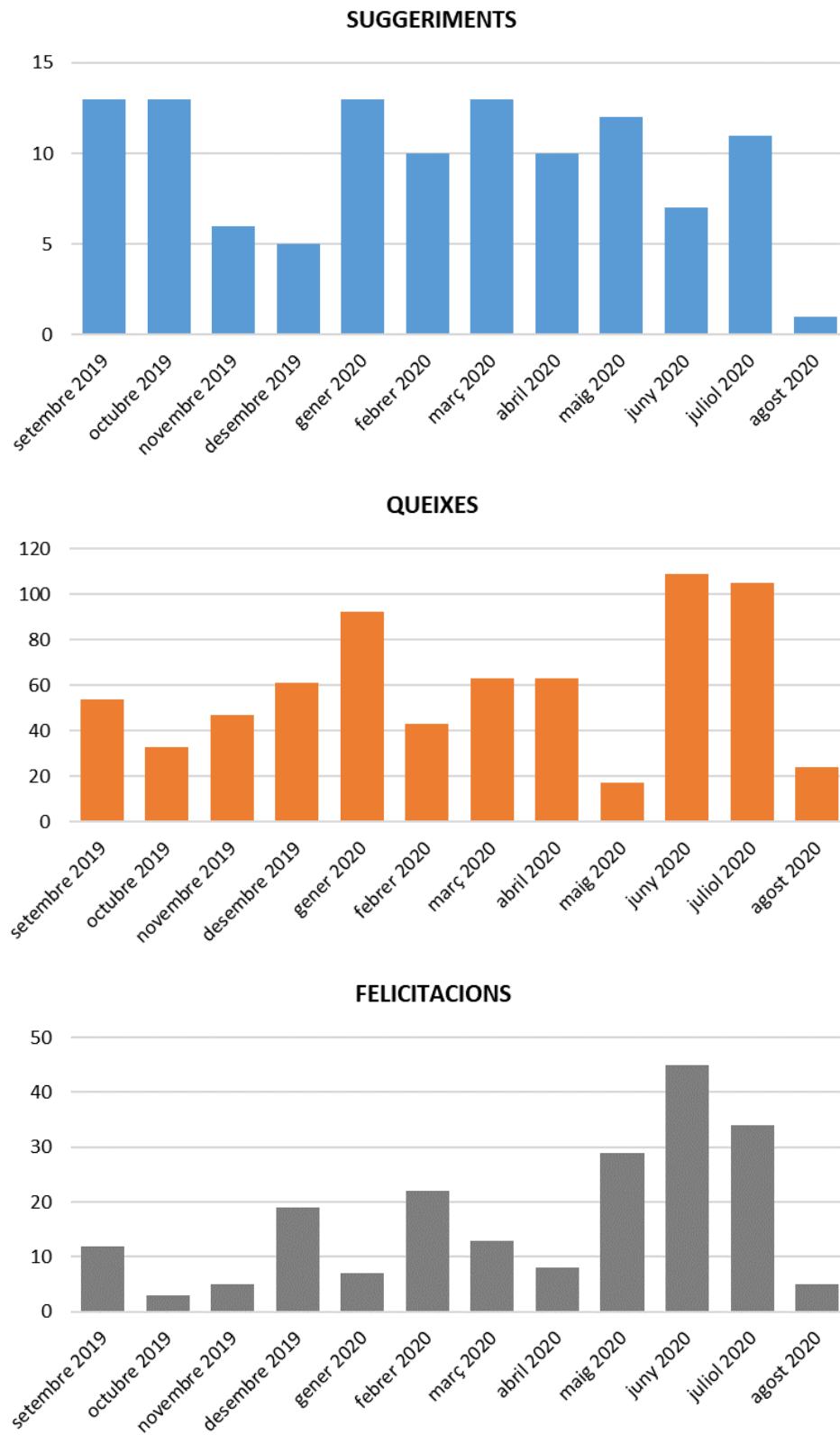
Gràfic 9: Distribució mensual de les comunicacions



La presentació de comunicacions es concentra principalment al final del curs acadèmic, durant els mesos de juny i juliol, mesos en els quals es van rebre el 15,7% i el 14,6% de les comunicacions, respectivament i al final del primer semestre, en gener, amb un 10,9% de les comunicacions. Els mínims es produïren en agost, octubre, maig i novembre.

La distribució de la recepció de les comunicacions per mesos canvia en funció del tipus de comunicació. El major nombre de queixes es registra en els mesos de juny, juliol i gener i el de felicitacions de maig a juliol. La recepció de suggeriments és més homogènia al llarg de l'any, amb un màxim durant setembre i octubre.

**Gràfic 10: Distribució mensual dels suggeriments, les queixes i les felicitacions**



## 4. EVOLUCIÓ

Seguidament es realitza l'anàlisi de l'evolució dels suggeriments, les queixes i les felicitacions remesos mitjançant la Bústia durant els últims sis cursos. En aquest informe s'han seguit els criteris següents:

- S'han incorporat totes les comunicacions rebudes al llarg de cada curs, 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 les que es troben fora de l'àmbit de la Bústia.

### 4.1. Evolució del nombre de suggeriments, queixes i felicitacions

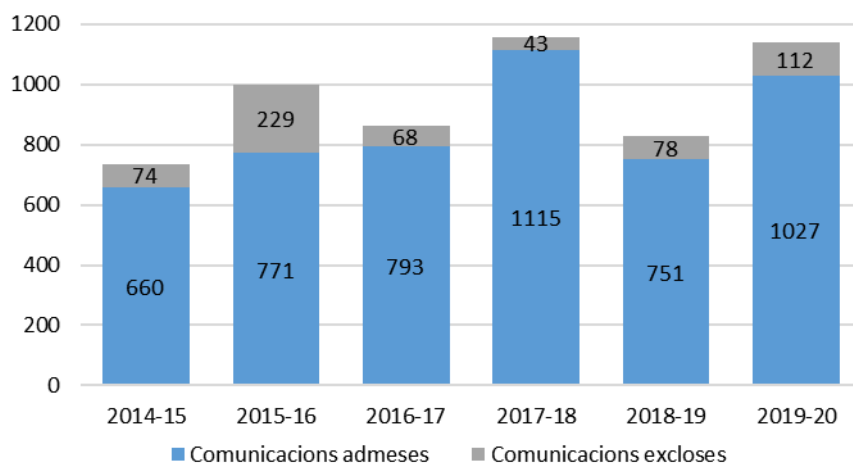
Durant el període de funcionament de la Bústia el nombre de suggeriments, queixes i felicitacions presentats ha mostrat fluctuacions, amb dos màxims durant els cursos 2017-2018 i 2019-2020.

Si s'analitza únicament l'evolució de les comunicacions admeses, és a dir, les que estan dins de l'àmbit de la Bústia, es percep una certa estabilització al voltant de les 750-800 comunicacions, que s'ha trencat per esdeveniments extraordinaris (la vaga del professorat associat durant el curs 2017-2018 i la pandèmia de COVID-19 durant el curs 2019-2020).

**Taula 13: Evolució de les comunicacions admeses i excloses**

CURS	2014-2015		2015-2016		2016-2017		2017-2018		2018-2019		2019-2020	
ADMESES	660	89,9%	771	77,1%	793	92,1%	1.115	96,3%	751	90,6%	1.027	90,2%
NO ADMESES	74	10,1%	229	22,9%	68	7,9%	43	3,7%	78	9,4%	112	9,8%
<b>TOTAL</b>	<b>734</b>	<b>100%</b>	<b>1.000</b>	<b>100%</b>	<b>861</b>	<b>100%</b>	<b>1.158</b>	<b>100%</b>	<b>829</b>	<b>100%</b>	<b>1.139</b>	<b>100%</b>

**Gràfic 11: Evolució de les comunicacions admeses i excloses**



## 4.2. Evolució per tipus

Pel que fa a la distribució de les comunicacions per tipus, en la taula i el gràfic següents destaca el comportament de les felicitacions, que han anat augmentant progressivament des del curs 2014-2015 al curs 2018-2019, passant de 81 a 119, i en el curs 2019-2020 han experimentat un gran increment, amb la recepció de 202 felicitacions.

L'evolució del nombre de queixes mostra una tendència cap a l'augment, però de forma més irregular, especialment durant els últims tres cursos.

El nombre de suggeriments també ha crescut al llarg del període de forma molt gradual, exceptuant l'increment del curs 2014-2015.

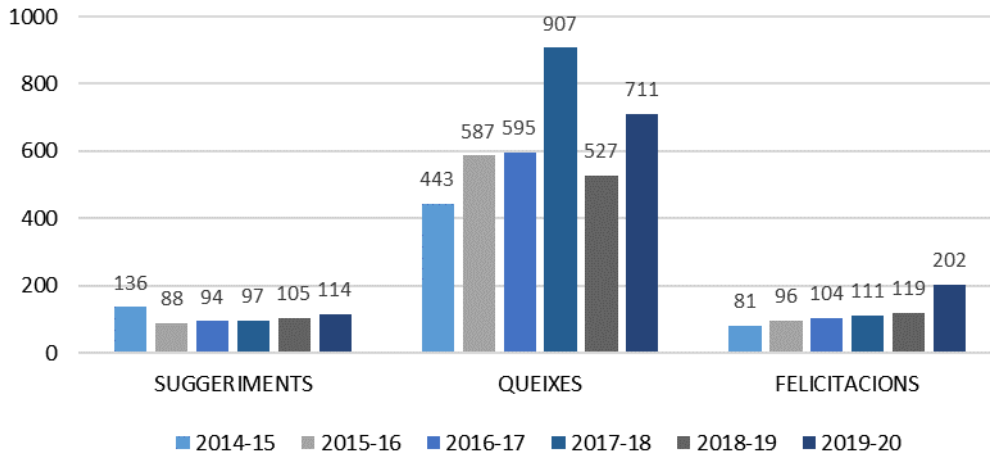
En quant a les proporcions entre els diferents tipus de comunicacions, el percentatge de queixes rebudes respecte als suggeriments i felicitacions ha baixat notablement en relació als cursos anteriors, exceptuant el curs 2014-2015, i ha passat del 81% en el curs 2017-2018 al 69,2% en 2019-2020, una xifra lleugerament inferior a la del curs passat. Com en els quatre cursos anteriors, el percentatge de felicitacions supera al de suggeriments, al contrari que en els primers cursos de funcionament de la Bústia. La proporció de felicitacions ha experimentat un gran increment, arribant al 19,7% respecte al 11,1% dels suggeriments.

Gran part de l'increment de les queixes del curs 2017-2018 va estar relacionada amb els efectes de la vaga del professorat associat sobre l'alumnat, per la qual cosa, finalitzada la vaga, durant el curs 2019-2020 les queixes van tornar als nivells dels cursos anteriors, fins i tot inferiors, tant en valors absoluts com relatius. En el curs 2019-2020 s'observa un augment de les queixes en valors absoluts, però no en valors relatius, ja que també han augmentat els suggeriments, en menor mesura, i, sobre tot, les felicitacions, tot allò relacionat amb les mesures adoptades per prevenir la COVID-19.

Aquesta evolució és positiva, ja que reforça la tendència dels cursos anteriors cap a l'increment del nombre de felicitacions rebudes i a un major ús de la Bústia per part de la comunitat universitària.

**Taula 14: Evolució dels suggeriments, les queixes i les felicitacions**

<b>CURS</b>	<b>2014-2015</b>		<b>2015-2016</b>		<b>2016-2017</b>		<b>2017-2018</b>		<b>2018-2019</b>		<b>2019-2020</b>	
SUGGERIMENTS	136	20,6%	88	11,4%	94	11,9%	97	8,7%	105	14,0%	114	11,1%
QUEIXES	443	67,1%	587	76,1%	595	75,0%	907	81,3%	527	70,2%	711	69,2%
FELICITACIONS	81	12,3%	96	12,5%	104	13,1%	111	10,0%	119	15,8%	202	19,7%
<b>TOTAL</b>	<b>660</b>	<b>100%</b>	<b>771</b>	<b>100%</b>	<b>793</b>	<b>100%</b>	<b>1.115</b>	<b>100%</b>	<b>751</b>	<b>100%</b>	<b>1.027</b>	<b>100%</b>

**Gràfic 12: Evolució dels suggeriments, les queixes i les felicitacions**

### 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, en la taula i el gràfic següents es mostra el nombre de comunicacions admeses durant els últims sis cursos, agrupades per tipus i per col·lectiu de persones usuàries.

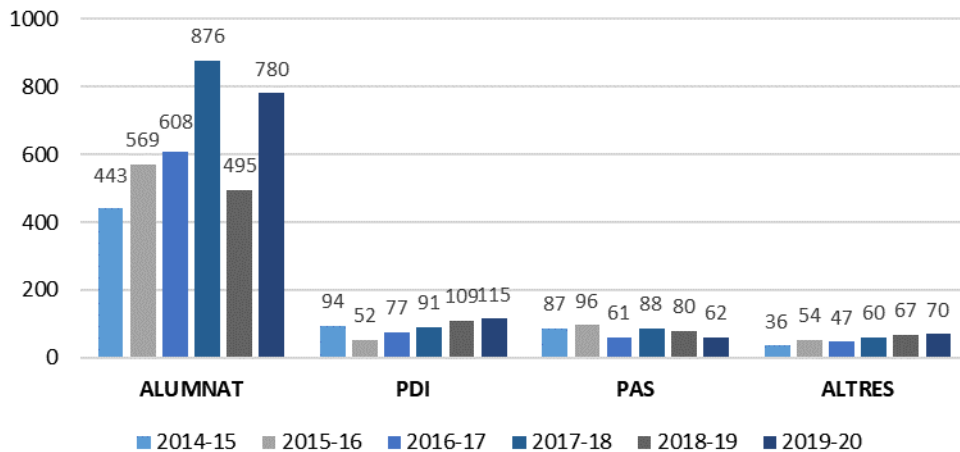
**Taula 15: Evolució dels suggeriments, les queixes i les felicitacions per col·lectiu d'usuari**

CURS	2014-2015			2015-2016			2016-2017			2017-2018			2018-2019			2019-2020		
	S	Q	F	S	Q	F	S	Q	F	S	Q	F	S	Q	F	S	Q	F
ALUMNAT	65	347	31	55	465	49	58	488	62	64	756	56	44	399	52	72	568	140
PDI	28	43	23	14	29	9	20	42	15	11	54	26	27	49	33	14	59	42
PAS	34	30	23	13	55	28	13	30	18	9	55	24	22	35	23	15	34	13
ALTRES	9	23	4	6	38	10	3	35	9	13	42	5	12	44	11	13	50	7
<b>TOTAL</b>	<b>136</b>	<b>443</b>	<b>81</b>	<b>88</b>	<b>587</b>	<b>96</b>	<b>94</b>	<b>595</b>	<b>104</b>	<b>97</b>	<b>907</b>	<b>111</b>	<b>105</b>	<b>527</b>	<b>119</b>	<b>114</b>	<b>711</b>	<b>202</b>

**Taula 16: Evolució dels suggeriments, les queixes i les felicitacions per col·lectiu d'usuari (%)**

COL·LECTIU	2014-2015		2015-2016		2016-2017		2017-2018		2018-2019		2019-2020	
	Total	%	Total	%	Total	%	Total	%	Total	%	Total	%
ALUMNAT	443	67,1%	569	73,8%	608	76,7%	876	78,6%	495	65,9%	780	75,9%
PDI	94	14,2%	52	6,7%	77	9,7%	91	8,2%	109	14,5%	115	11,2%
PAS	87	13,2%	96	12,5%	61	7,7%	88	7,9%	80	10,7%	62	6,0%
ALTRES	36	5,5%	54	7,0%	47	5,9%	60	5,4%	67	8,9%	70	6,8%
<b>TOTAL</b>	<b>660</b>	<b>100%</b>	<b>771</b>	<b>100%</b>	<b>793</b>	<b>100%</b>	<b>1.115</b>	<b>100%</b>	<b>751</b>	<b>100%</b>	<b>1.027</b>	<b>100%</b>



**Gràfic 13: Evolució dels suggeriments, les queixes i les felicitacions per col·lectiu**

En l'evolució dels suggeriments, les queixes i les felicitacions per col·lectiu de persones usuàries, per al curs 2019-2020 destaquen: l'augment del nombre de comunicacions presentades per l'alumnat, un 57,6% més que el curs anterior, i la disminució del nombre de comunicacions presentades pel PAS, un 22,5% menys.

#### 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 17: Evolució dels suggeriments, les queixes i les felicitacions per sexe**

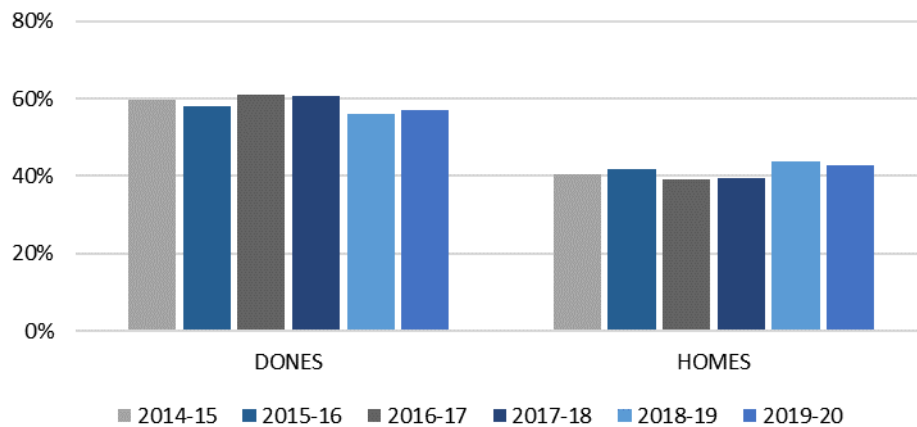
CURS	2014-2015			2015-2016			2016-2017			2017-2018			2018-2019			2019-2020		
	D	H	T	D	H	T	D	H	T	D	H	T	D	H	T	D	H	T
SUGGERIMENTS	74	62	136	37	51	88	45	49	94	54	43	97	60	45	105	60	54	114
QUEIXES	73	170	443	354	233	587	390	205	595	567	340	907	297	230	527	426	285	711
FELICITACIONS	46	35	81	58	38	96	48	56	104	55	56	111	64	55	119	101	101	202
<b>Total</b>	<b>393</b>	<b>267</b>	<b>660</b>	<b>449</b>	<b>322</b>	<b>771</b>	<b>483</b>	<b>310</b>	<b>793</b>	<b>676</b>	<b>439</b>	<b>1115</b>	<b>421</b>	<b>330</b>	<b>751</b>	<b>587</b>	<b>440</b>	<b>1027</b>

**Taula 18: Evolució dels suggeriments, les queixes i les felicitacions per sexe (%)**

CURS	2014-2015		2015-2016		2016-2017		2017-2018		2018-2019		2019-2020	
	Dones	Homes	Dones	Homes	Dones	Homes	Dones	Homes	Dones	Homes	Dones	Homes
SUGGERIMENTS	54,4%	45,6%	42,0%	58,0%	47,9%	52,1%	55,7%	44,3%	57,1%	42,9%	52,6%	47,4%
QUEIXES	61,6%	38,4%	60,3%	39,7%	65,5%	34,5%	62,5%	37,5%	56,4%	43,6%	59,9%	40,1%
FELICITACIONS	56,8%	43,2%	60,4%	39,6%	46,2%	53,8%	49,5%	50,5%	53,8%	46,2%	50,0%	50,0%
<b>Total</b>	<b>59,5%</b>	<b>40,5%</b>	<b>58,2%</b>	<b>41,8%</b>	<b>60,9%</b>	<b>39,1%</b>	<b>60,6%</b>	<b>39,4%</b>	<b>56,1%</b>	<b>43,9%</b>	<b>57,2%</b>	<b>42,8%</b>

En el curs 2019-2020, com en el curs anterior, s'observa una lleugera tendència cap a la reducció de la participació de les dones respecte al període de 2014 a 2018. S'ha passat d'un 59,5% de comunicacions presentades per dones en el curs 2014-2015 a un 57,2% en el curs 2019-2020; el percentatge més baix de tot el període de funcionament de la Bústia es va produir durant el curs 2018-2019, el 56,1%. Durant el curs 2019-2020, el 60,6% de la comunitat universitària estava format per dones, una proporció superior al percentatge de comunicacions presentades per elles (57,2%).

**Gràfic 14: Evolució dels suggeriments, les queixes i les felicitacions per sexe (%)**



#### 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 de les comunicacions per tipus de causa.

**Taula 19: Evolució dels suggeriments, les queixes i les felicitacions per tipus de causa**

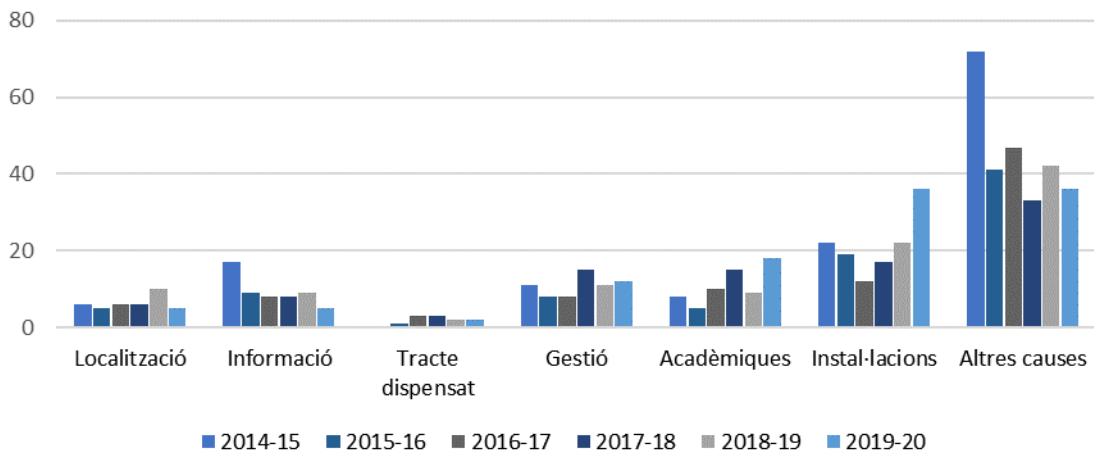
CURS	2014-2015			2015-2016			2016-2017			2017-2018			2018-2019			2019-2020		
	S	Q	F	S	Q	F	S	Q	F	S	Q	F	S	Q	F	S	Q	F
1. Localització	6	15		5	43		6	19		6	23	1	10	20		5	26	2
2. Informació	17	21	8	9	17	8	8	21	11	8	27	16	9	25	9	5	36	14
3. Tracte dispensat		23	17	1	35	18	3	40	16	3	40	17	2	35	26	2	40	34
4. Gestió	11	99	20	8	133	17	8	124	22	15	152	25	11	121	35	12	114	40
5. Acadèmiques	8	111	9	5	167	12	10	210	30	15	346	20	9	107	22	18	283	73
6. Instal·lacions	22	56	2	19	76	5	12	67	5	17	103	3	22	96	6	36	58	2
7. Altres causes	72	118	25	41	116	36	47	114	20	33	216	29	42	123	21	36	154	37
<b>TOTAL</b>	<b>136</b>	<b>443</b>	<b>81</b>	<b>88</b>	<b>587</b>	<b>96</b>	<b>94</b>	<b>595</b>	<b>104</b>	<b>97</b>	<b>907</b>	<b>111</b>	<b>105</b>	<b>527</b>	<b>119</b>	<b>114</b>	<b>711</b>	<b>202</b>

**Taula 20: Evolució dels suggeriments, les queixes i les felicitacions per tipus de causa (%)**

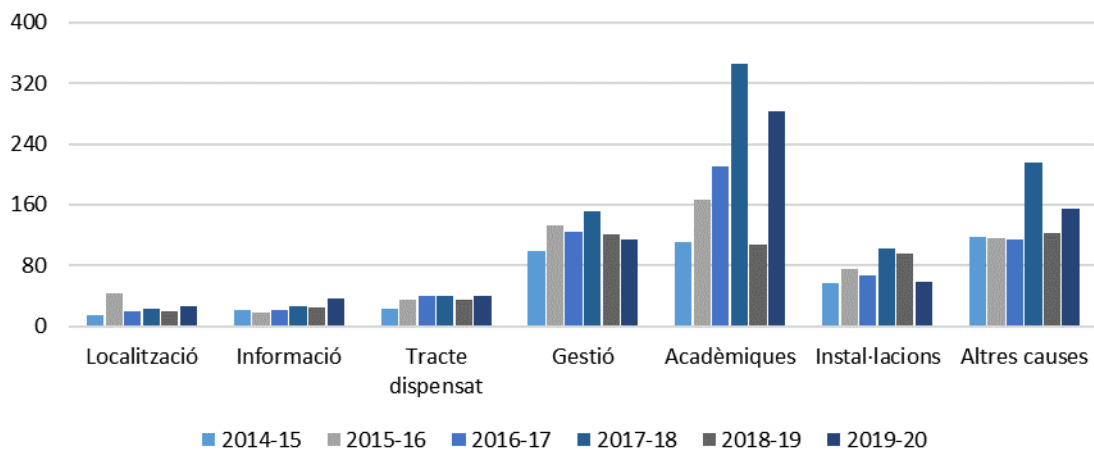
TIPUS DE CAUSA	2014-2015		2015-2016		2016-2017		2017-2018		2018-2019		2019-2020	
	Total	%	Total	%	Total	%	Total	%	Total	%	Total	%
1. Localització	21	3,2%	48	6,2%	25	3,2%	30	2,7%	30	4,0%	33	3,2%
2. Informació	46	7,0%	34	4,4%	40	5,0%	51	4,6%	43	5,7%	55	5,4%
3. Tracte dispensat	40	6,1%	54	7,0%	59	7,4%	60	5,4%	63	8,4%	76	7,4%
4. Gestió	130	19,7%	158	20,5%	154	19,4%	192	17,2%	167	22,2%	166	16,2%
5. Acadèmiques	128	19,4%	184	23,9%	250	31,5%	381	34,2%	138	18,4%	374	36,4%
6. Instal·lacions	80	12,1%	100	13,0%	84	10,6%	123	11,0%	124	16,5%	96	9,3%
7. Altres causes	215	32,6%	193	25,0%	181	22,8%	278	24,9%	186	24,8%	227	22,1%
<b>TOTAL</b>	<b>660</b>	<b>100%</b>	<b>771</b>	<b>100%</b>	<b>793</b>	<b>100%</b>	<b>1.115</b>	<b>100%</b>	<b>751</b>	<b>100%</b>	<b>1027</b>	<b>100%</b>

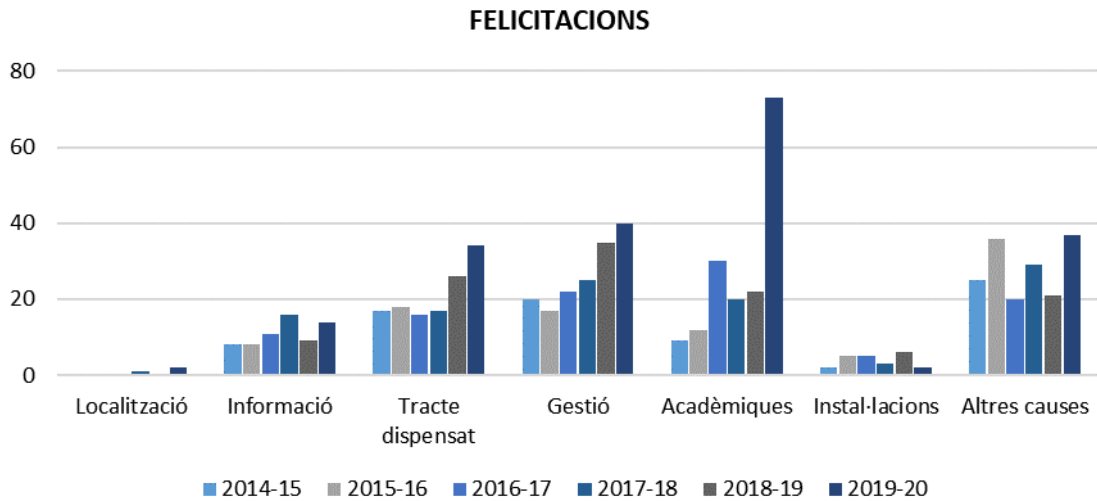
**Gràfic 15: Evolució dels suggeriments, les queixes i les felicitacions per tipus de causa**

**SUGGERIMENTS**



**QUEIXES**





Respecte a l'evolució dels **suggeriments** per tipus de causa, cal assenyalar l'increment significatiu dels relacionats amb les instal·lacions durant l'últim curs i, en menor mesura, les qüestions acadèmiques.

Pel que fa a les **queixes**, s'ha experimentat un augment de les queixes relacionades amb les qüestions acadèmiques respecte al curs anterior, d'acord amb la tendència observada des de 2014 a 2018, que s'havia trencat en el curs 2018-2019. D'altra banda, han disminuït les queixes relacionades amb les instal·lacions.

En relació a les **felicitaions**, destaca el notable augment de comunicacions relacionades amb les qüestions acadèmiques i, en menor mesura, el tracte dispensat i la gestió al curs 2019-2020.

#### 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.

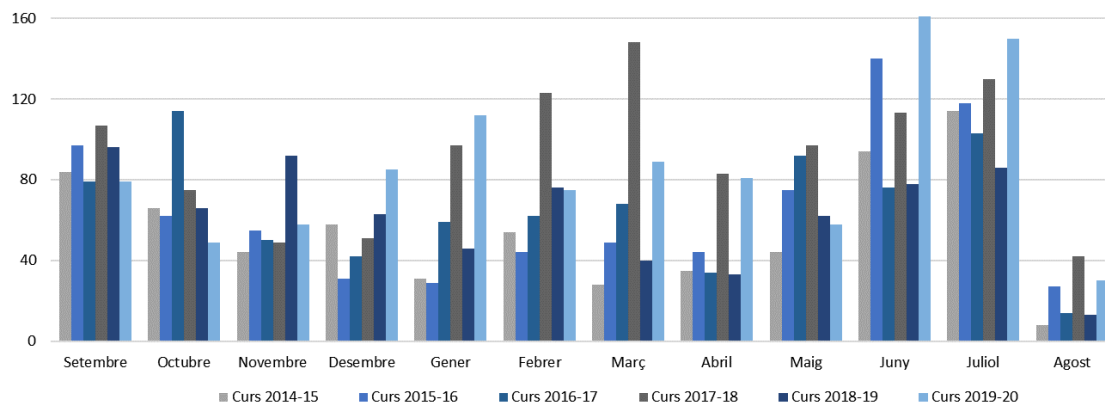
**Taula 21: Evolució mensual dels suggeriments, les queixes i les felicitacions**

Mes	2014-2015			2015-2016			2016-2017			2017-2018			2018-2019			2019-2020		
	S	Q	F	S	Q	F	S	Q	F	S	Q	F	S	Q	F	S	Q	F
Setembre	25	51	8	16	72	9	18	54	7	12	85	10	7	80	9	13	54	12
Octubre	7	52	7	7	51	4	6	105	3	8	59	8	8	52	6	13	33	3
Novembre	12	29	3	5	43	7	10	36	4	10	36	3	9	67	16	6	47	5
Desembre	10	41	7	4	21	6	4	34	4	6	34	11	10	45	8	5	61	19
Gener	9	21	1	7	22	0	8	47	4	3	87	7	8	32	6	13	92	7
Febrer	9	44	1	7	31	6	7	48	7	4	111	8	9	51	16	10	43	22
Març	5	18	5	5	37	7	4	56	8	5	140	3	5	25	10	13	63	13
Abril	11	21	3	9	28	7	4	23	7	13	64	6	10	16	7	10	63	8
Maig	8	28	8	9	59	7	22	55	15	13	69	15	11	41	10	12	17	29
Juny	16	55	23	6	122	12	3	40	33	8	92	13	19	42	17	7	109	45
Juliol	23	77	14	11	76	31	6	86	11	13	96	21	6	66	14	11	105	34
Agost	1	6	1	2	25		2	11	1	2	34	6	3	10		1	24	5
<b>Total</b>	<b>136</b>	<b>443</b>	<b>81</b>	<b>88</b>	<b>587</b>	<b>96</b>	<b>94</b>	<b>595</b>	<b>104</b>	<b>97</b>	<b>907</b>	<b>111</b>	<b>105</b>	<b>527</b>	<b>119</b>	<b>114</b>	<b>711</b>	<b>202</b>

**Taula 22: Evolució mensual dels suggeriments, les queixes i les felicitacions (%)**

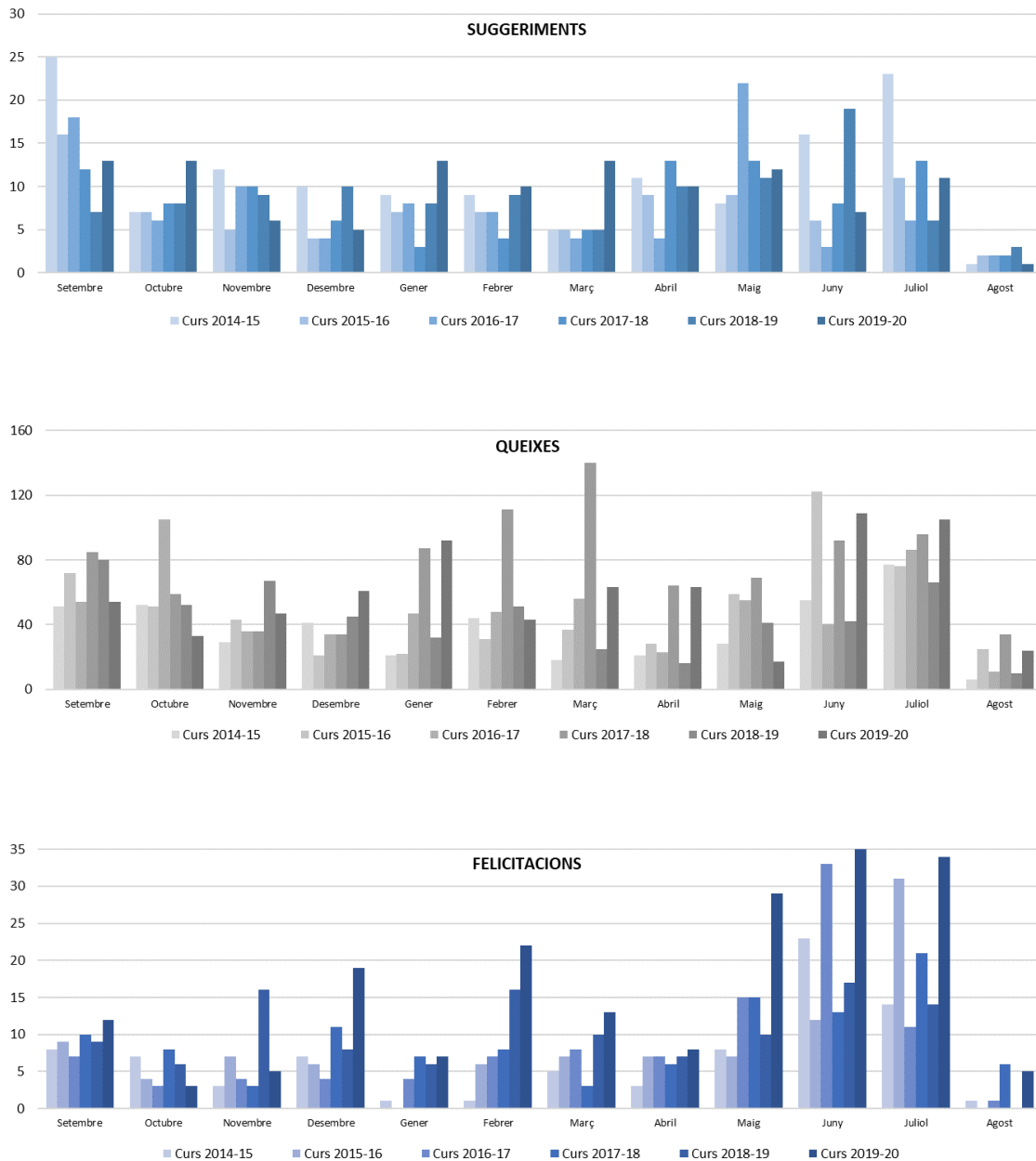
Mes	2014-2015		2015-2016		2016-2017		2017-2018		2018-2019		2019-2020	
	Total	%	Total	%	Total	%	Total	%	Total	%	Total	%
Setembre	84	12,7%	97	12,6%	79	10,0%	107	9,6%	96	12,8%	79	7,7%
Octubre	66	10,0%	62	8,0%	114	14,4%	75	6,7%	66	8,8%	49	4,8%
Novembre	44	6,7%	55	7,1%	50	6,3%	49	4,4%	92	12,3%	58	5,6%
Desembre	58	8,8%	31	4,0%	42	5,3%	51	4,6%	63	8,4%	85	8,3%
Gener	31	4,7%	29	3,8%	59	7,4%	97	8,7%	46	6,1%	112	10,9%
Febrer	54	8,2%	44	5,7%	62	7,8%	123	11,0%	76	10,1%	75	7,3%
Març	28	4,2%	49	6,4%	68	8,6%	148	13,3%	40	5,3%	89	8,7%
Abril	35	5,3%	44	5,7%	34	4,3%	83	7,4%	33	4,4%	81	7,9%
Maig	44	6,7%	75	9,7%	92	11,6%	97	8,7%	62	8,3%	58	5,6%
Juny	94	14,2%	140	18,2%	76	9,6%	113	10,1%	78	10,4%	161	15,7%
Juliol	114	17,3%	118	15,3%	103	13,0%	130	11,7%	86	11,5%	150	14,6%
Agost	8	1,2%	27	3,5%	14	1,8%	42	3,8%	13	1,7%	30	2,9%
<b>Total</b>	<b>660</b>	<b>100%</b>	<b>771</b>	<b>100%</b>	<b>793</b>	<b>100%</b>	<b>1.115</b>	<b>100%</b>	<b>751</b>	<b>100%</b>	<b>1.027</b>	<b>100%</b>

Durant el curs 2019-2020 la distribució de les comunicacions per mesos varia respecte a la dels cursos anteriors. Destaca l'augment de comunicacions presentades especialment al final del segon semestre, als mesos de juny i juliol i en desembre, gener, març i abril.

**Gràfic 16: Evolució mensual de les comunicacions**

A continuació es representa gràficament l'evolució mensual de totes les comunicacions per tipus: suggeriments, queixes i felicitacions.

**Gràfic 17: Evolució mensual dels suggeriments, les queixes i les felicitacions**



## 5. ANÀLISI DE LA GESTIÓ

És necessari destacar que durant l'últim any no s'han produït canvis significatius en el procediment de gestió dels suggeriments, les queixes i les felicitacions rebuts a la Bústia mitjançant l'eina electrònica utilitzada per a l'enregistrament i la gestió de les comunicacions, des de l'any 2012. Aquest procediment consta de tres fases principals: admissió, tramitació i resposta.

### 5.1. Forma de presentació

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

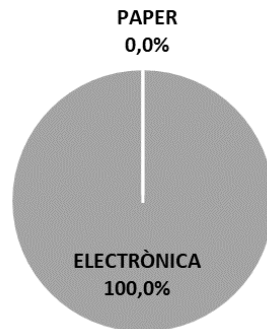
La persona interessada en presentar una queixa, un suggeriment o una felicitació s'ha d'identificar en ENTREU i seguir les indicacions del portal. Si decideix no comunicar-se per via electrònica, pot imprimir el formulari disponible a aquests efectes; document que presentarà en qualsevol de les oficines 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.

Durant el curs 2019-2020 la forma de presentació dels suggeriments, les queixes i les felicitacions ha sigut exclusivament electrònica; no s'ha rebut cap en paper.

**Taula 23: Suggeriments, queixes i felicitacions per forma de presentació**

PRESENTACIÓ	SUGGERIMENTS			QUEIXES			FELICITACIONS			TOTAL
ELECTRÒNICA	114	100%		711	100%		202	100%	1.027	100%
PAPER	0	0%		0	0%		0	0%	0	0%
<b>TOTAL</b>		<b>100%</b>		<b>100%</b>			<b>100%</b>			<b>100%</b>

**Gràfic 18: Percentatge de comunicacions per forma de presentació**



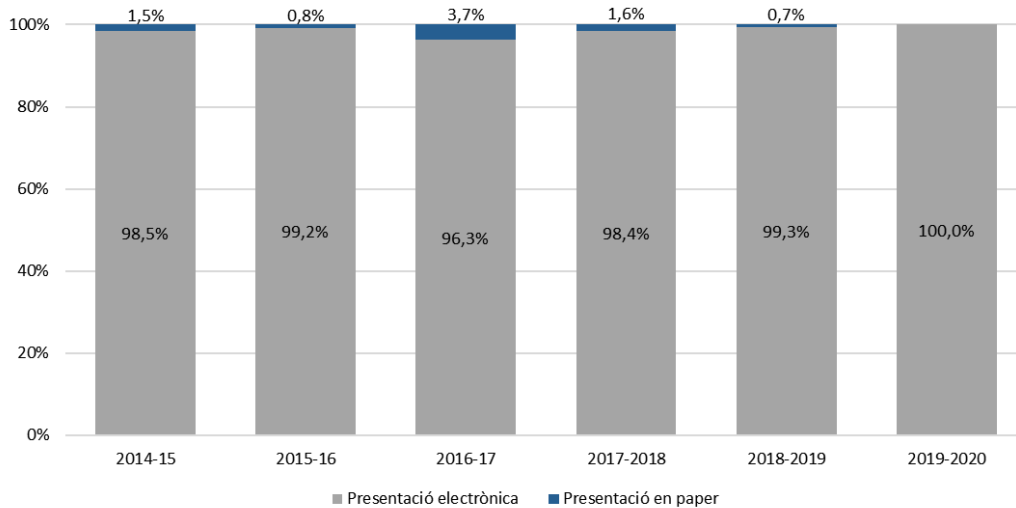
En la taula següent es mostra l'evolució d'aquest indicador durant els últims sis cursos. S'observa la disminució gradual del nombre de suggeriments, queixes i felicitacions presentats en paper des del curs 2016-17, que ha passat del 3,7% al 0% a l'últim curs.

**Taula 24: Evolució de les comunicacions per forma de presentació**

PRESENTACIÓ	2014-2015			2015-2016			2016-2017			2017-2018			2018-2019			2019-2020		
	S	Q	F	S	Q	F	S	Q	F	S	Q	F	S	Q	F	S	Q	F
ELECTRÒNICA	136	436	78	87	583	95	93	571	100	94	894	109	104	524	118	114	711	202
PAPER		7	3	1	4	1	1	24	4	3	13	2	1	3	1			
<b>TOTAL</b>	<b>136</b>	<b>443</b>	<b>81</b>	<b>88</b>	<b>587</b>	<b>96</b>	<b>94</b>	<b>595</b>	<b>104</b>	<b>97</b>	<b>907</b>	<b>111</b>	<b>105</b>	<b>527</b>	<b>119</b>	<b>114</b>	<b>711</b>	<b>202</b>

**Taula 25: Evolució de les comunicacions per forma de presentació (%)**

PRESENTACIÓ	2014-2015		2015-2016		2016-2017		2017-2018		2018-2019		2019-2020	
	Total	%	Total	%	Total	%	Total	%	Total	%	Total	%
ELECTRÒNICA	650	98,5%	765	99,2%	764	96,3%	1.097	98,4%	746	99,3%	1.027	100,0%
PAPER	10	1,5%	6	0,8%	29	3,7%	18	1,6%	5	0,7%		
<b>TOTAL</b>	<b>660</b>	<b>100%</b>	<b>771</b>	<b>100%</b>	<b>793</b>	<b>100%</b>	<b>1.115</b>	<b>100%</b>	<b>751</b>	<b>100%</b>	<b>1.027</b>	<b>100%</b>

**Gràfic 19: Evolució de les comunicacions per forma de presentació del curs 2014-15 al 2019-20**

## 5.2. Reassignacions

Si la unitat que ha rebut una comunicació no és competent per a resoldre-la, disposa de 24 hores des de l'entrada per a reassignar-la. Una vegada redirigida a la unitat que considere competent, acabarà la funció de la unitat d'origen com a gestora de l'expedient.

**Taula 26: Nombre d'unitats amb reassignacions**

UNITATS AMB REASSIGNACIONS	
Nombre d'unitats amb reassignacions realitzades	61
Nombre d'unitats amb reassignacions rebudes	71

**Taula 27: Nombre de comunicacions reassignades**

COMUNICACIONS REASSIGNADES	
Suggeriments	50
Queixes	319
Felicitations	25
<b>Total</b>	<b>394</b>



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 28: Suggeriments, queixes i felicitacions reassignats per unitat d'origen i de destinació**

UNITAT D'ORIGEN	UNITAT DE DESTINACIÓ	S	Q	F	Total	
Secretaria General	Servei d'Estudiants		21		21	
	Facultat de Farmàcia	2	3		5	
	Facultat de Magisteri		5		5	
	Facultat de Dret		2	2	4	
	Facultat de Filologia, Traducció i Comunicació		3		3	
	Rectorat		2	1	3	
	Escola Tècnica Superior d'Enginyeria		2		2	
	Facultat de Geografia i Història	1	1		2	
	Facultat de Medicina i Odontologia		2		2	
	Facultat d'Economia		2		2	
	Facultat d'Infermeria i Podologia		2		2	
	Campus d'Ontinyent		1		1	
	Departament d'Enginyeria Electrònica				1	1
	Facultat de Ciències Socials				1	1
	Facultat de Psicologia			1		1
	Servei de Comptabilitat i Pressupost			1		1
	Servei de Recursos Humans (PAS)			1		1
	Servei d'Informàtica			1		1
	Serveis Jurídics			1		1
	Vicegerència	1				1
Rectorat	Servei d'Estudiants		10		10	
	Gerència	2	3		5	
	Facultat de Ciències Socials		4		4	
	Facultat de Dret	3	1		4	
	Facultat de Filologia, Traducció i Comunicació	1	3		4	
	Servei de Política Lingüística		4		4	
	Facultat de Geografia i Història	2	1		3	
	Facultat de Ciències Biològiques	1	1		2	
	Facultat de Psicologia		2		2	
	Facultat d'Infermeria i Podologia	1	1		2	
	Vicegerència		2		2	
	Escola Tècnica Superior d'Enginyeria		1		1	
	Facultat de Ciències de l'Activitat Física i l'Esport	1			1	
	Facultat de Ciències Matemàtiques		1		1	
	Facultat de Farmàcia	1			1	
	Facultat de Filosofia i Ciències de l'Educació			1	1	
	Facultat de Magisteri		1		1	
	Facultat de Medicina i Odontologia	1			1	
	Servei de Prevenció i Medi Ambient	1			1	
	Servei de Recursos Humans (PDI)			1	1	
Servei d'Educació Física i Esports	1			1		
Servei d'Extensió Universitària		1		1		
Servei d'Informàtica		1		1		
Unitat Tècnica	1			1		
Facultat de Filosofia i Ciències de l'Educació	Departament de Mètodes d'Investigació i Diagnòstic en Educació		30		30	
	Departament de Filosofia		4		4	
	Departament d'Infermeria		2		2	
	Departament de Didàctica i Organització Escolar		1		1	
	Departament de Psicologia Social		1		1	

UNITAT D'ORIGEN	UNITAT DE DESTINACIÓ	S	Q	F	Total
	Gerència		1		1
	Servei d'Estudiants		17		17
	Departament de Didàctica de l'Expressió Musical, Plàstica i Corporal		5		5
Facultat de Magisteri	Departament de Didàctica de la Llengua i Literatura		1	2	3
	Departament de Didàctica de la Matemàtica		2		2
	Departament de Didàctica de les Ciències Experimentals i Socials		1		1
	Facultat de Dret	1	7		8
	Facultat d'Economia		1	3	4
	Servei d'Educació Física i Esports		3		3
Unitat de Gestió Campus dels Tarongers	Servei d'Informàtica	1	2		3
	Departament de Dret Mercantil "Manuel Broseta Pont"			1	1
	Facultat de Ciències Socials	1			1
	Servei d'Estudiants	1			1
	Departament de Psicologia Bàsica		8		8
Facultat de Psicologia	Departament de Personalitat, Avaluació i Tractaments Psicològics		2		2
	Departament de Psicobiologia		2		2
	Biblioteca Psicologia i Esport "Joan Lluís Vives"		1		1
	Departament de Psicologia Social		1		1
	Facultat d'Infermeria i Podologia	1	4		5
Campus d'Ontinyent	Servei de Contractació Administrativa		5		5
	Facultat de Ciències de l'Activitat Física i l'Esport		2		2
	Servei d'Informàtica		1		1
	Facultat de Filosofia i Ciències de l'Educació		3		3
	Servei d'Educació Física i Esports		2		2
Unitat de Gestió Campus de Blasco Ibáñez	Biblioteca d'Humanitats "Joan Reglà"		1		1
	Campus d'Ontinyent	1			1
	Facultat de Geografia i Història		1		1
	Facultat d'Economia			1	1
	Unitat de Gestió Campus dels Tarongers	1			1
Facultat de Ciències de l'Activitat Física i l'Esport	Departament d'Educació Física i Esportiva	1	3		4
	Servei d'Educació Física i Esports	1	3		4
	Campus d'Ontinyent		1		1
	Servei d'Informàtica		4		4
	Servei d'Estudiants		2		2
Facultat de Ciències Socials	Facultat de Dret			1	1
	Facultat d'Economia			1	1
	Fundació Universitat-Empresa ADEIT		1		1
Unitat de Gestió Campus de Burjassot	Facultat de Química		5		5
	Escola Tècnica Superior d'Enginyeria		2		2
	Servei d'Estudiants		1		1
	Facultat de Dret		3		3
Servei d'Estudiants	Escola Tècnica Superior d'Enginyeria		2		2
	Facultat de Física			1	1
	Facultat de Medicina i Odontologia		1		1
	Servei d'Informàtica		1		1
	Servei d'Estudiants		4		4
Facultat d'Economia	Servei d'Informàtica		2		2
	Departament de Comercialització i Investigació de Mercats		1		1

UNITAT D'ORIGEN	UNITAT DE DESTINACIÓ	S	Q	F	Total
	Servei de Relacions Internacionals i Cooperació		1		1
Facultat de Dret	Servei d'Estudiants		3		3
	Departament de Dret Penal		2		2
	Rectorat	1			1
	Unitat de Gestió Campus dels Tarongers	1			1
Facultat de Filologia, Traducció i Comunicació	Departament de Filologia Espanyola		3	1	4
	Departament de Teoria dels Llenguatges i Ciències de la Comunicació		2		2
	Servei de Política Lingüística			1	1
Departament d'Educació Física i Esportiva	Departament de Psicologia Evolutiva i de l'Educació		2		2
	Servei d'Educació Física i Esports		2		2
	Departament d'Educació Física i Esportiva		1		1
Centre de Formació i Qualitat "Manuel Sanchis Guarner"	Servei de Formació Permanent i Innovació Educativa (SFPIE)		3		3
	Edifici Rectorat		1		1
	Servei de Política Lingüística		1		1
Facultat de Farmàcia	Servei d'Informàtica		2		2
	Servei d'Educació Física i Esports		1		1
	Unitat de Gestió Campus de Burjassot		1		1
	Edifici Rectorat	1	3		4
Departament de Psicologia Evolutiva i de l'Educació	Departament de Psicologia Bàsica		4		4
Servei de Relacions Internacionals i Cooperació	Departament de Filologia Espanyola		1		1
	Facultat de Ciències Socials		1		1
	Facultat d'Economia			1	1
	Servei d'Estudiants		1		1
Unitat Web i Màrqueting	Servei d'Estudiants	1	1		2
	Facultat de Ciències Socials		1		1
	Servei d'Informàtica		1		1
Servei d'Informació i Dinamització (Sedi)	Servei d'Estudiants	2	1		3
	Servei de Política Lingüística	1			1
Facultat de Química	Rectorat	1	1		2
	Departament de Química Orgànica		1		1
	Servei Tècnic i de Manteniment		1		1
Registre General	Servei d'Informàtica	1	1		2
	Facultat de Medicina i Odontologia		1		1
Biblioteca de Ciències Socials "Gregori Maians"	Servei de Biblioteques i Documentació		3		3
Fundació Parc Científic	Biblioteca d'Educació "María Moliner"	1			1
	Rectorat	1			1
	Servei d'Estudiants		1		1
Arxiu Intermedi	Servei de Biblioteques i Documentació		3		3
Biblioteca d'Humanitats "Joan Reglà"	Servei de Biblioteques i Documentació	2	1		3
Facultat de Medicina i Odontologia	Departament de Fisiologia		1		1
	Servei d'Estudiants	1			1
	Unitat de Qualitat		1		1
Biblioteca Psicologia i Esport "Joan Lluís Vives"	Facultat de Psicologia		1		1
	Servei de Biblioteques i Documentació		1		1
Departament de Psicologia Bàsica	Departament de Personalitat, Avaluació i Tractaments Psicològics		1		1
	Departament de Psicologia Social		1		1
Departament d'Òptica i Optometria i Ciències de la Visió	Facultat de Física		2		2
Unitat de Qualitat	Facultat d'Economia			1	1
	Servei d'Informàtica		1		1

UNITAT D'ORIGEN	UNITAT DE DESTINACIÓ	S	Q	F	Total
Servei d'Informàtica	Facultat de Ciències Socials		1		1
	Rectorat		1		1
Servei de Prevenció i Medi Ambient	Edifici Rectorat		1		1
	Servei d'Informàtica	1			1
Servei de Política Lingüística	Servei d'Estudiants		2		2
	Gerència		1		1
Facultat d'Infermeria i Podologia	Rectorat	1			1
	Facultat d'Economia		1		1
Uvdiscapacitat	Rectorat		1		1
	Gerència	1			1
Servei d'Educació Física i Esports	Servei d'Informàtica		1		1
	Servei d'Informàtica		2		2
Serveis Científics i Tecnològics - Paterna	Servei d'Informàtica		1		1
Servei de Recursos Humans (PDI)	Servei de Prevenció i Medi Ambient		1		1
Servei d'Extensió Universitària	Servei d'Estudiants		1		1
Departament d'Economia Financera i Actuarial	Departament de Comptabilitat		1		1
Departament de Treball Social i Serveis Socials	Departament de Sociologia i Antropologia Social		1		1
Unitat Tècnica	Facultat de Ciències Socials		1		1
Departament de Filologia anglesa i Alemanya	Servei de Recursos Humans (PDI)		1		1
Institut Confuci	Facultat de Dret		1		1
Servei de Formació Permanent i Innovació Educativa (SFPIE)	Servei de Biblioteques i Documentació	1			1
Servei Central de Suport a la Investigació Experimental (SCSIE)	Servei de Formació Permanent i Innovació Educativa (SFPIE)		1		1
Departament de Dret Civil	Departament de Dret Mercantil "Manuel Broseta Pont"			1	1
Edifici La Nau	Servei d'Informació i Dinamització (Sedi)	1			1
Servei de Recursos Humans (PAS)	Servei d'Informàtica	1			1
Departament de Finances Empresarials	Facultat d'Economia			1	1
Departament de Dret Penal	Uvdiscapacitat			1	1
Facultat de Geografia i Història	Servei d'Informàtica			1	1
Facultat de Fisioteràpia	Servei d'Informàtica		1		1
Biblioteca d'Educació "María Moliner"	Unitat de Gestió Campus dels Tarongers	1			1
Estructura Sindical	Facultat d'Economia		1		1
Unitat de Suport als Instituts de Paterna	Unitat de Gestió Campus de Burjassot		1		1
Escola Tècnica Superior d'Enginyeria	Servei d'Estudiants		1		1
<b>TOTAL</b>		<b>50</b>	<b>319</b>	<b>25</b>	<b>394</b>

Per últim, s'indica el nombre de reassignacions realitzades dins i fora del termini i el temps mitjà de reassignació de les comunicacions, que es comptabilitza en dies laborables. En algun cas, el temps de reassignació s'ha dilatat per problemes amb l'aplicació informàtica.

Pel que fa al termini de reassignació, 260 dels 394 suggeriments, queixes i felicitacions reassignats, un 66% del total, es van redirigir a la unitat corresponent dins del termini de reassignació, 24 hores.

S'ha de tenir en compte que el canvi en les condicions de treball durant el segon semestre del curs 2019-2020 pot haver afectat a la capacitat dels gestors i gestores de la Bústia per gestionar els expedients dins dels terminis que estableix el reglament.

**Taula 29: Temps mitjà de reassignació**

	Reassignats dins del termini (24 h)		Reassignats fora del termini		Total	Temps mitjà de reassignació (dies laborables)
SUGGERIMENTS	29	58,0%	21	42,0%	50	2,9
QUEIXES	216	67,7%	103	32,3%	319	3,5
FELICITACIONS	15	60,0%	10	40,0%	25	3,7
<b>Mitjana</b>	<b>260</b>	<b>66,0%</b>	<b>134</b>	<b>34,0%</b>	<b>394</b>	<b>3,4</b>

### 5.3. Resposta als suggeriments, les queixes i les felicitacions

La tramitació de cada suggeriment, queixa o felicitació registrat en la Bústia finalitza en el moment en què la persona usuària rep la resposta corresponent. Cal distingir, doncs, entre la data de finalització de la gestió (emissió de la resposta des de la unitat responsable a la persona usuària) i la data en què la persona usuària accedeix a la resposta en ENTREU; 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 i el percentatge de suggeriments, queixes i felicitacions en els quals s'ha remès a la persona usuària la resposta, que finalitza el procediment, i el nombre de comunicacions sense resposta.

S'ha de tenir en compte que en alguns períodes de temps durant el curs 2019-2020 l'aplicació no va emetre a les unitats el correu electrònic d'avís de recepció dels escrits, per la qual cosa alguns dels expedients no van ser resolts o es van tramitar amb retard.

**Taula 30: Resolució dels suggeriments, les queixes i les felicitacions**

	Suggeriments		Queixes		Felicitacions		Total	
Comunicacions respostes	83	72,8%	494	69,5%	161	79,7%	738	71,9%
Comunicacions amb peticions d'esmena no ateses per l'usuari/a			5	0,7%			5	0,5%
Comunicacions sense resoldre	31	27,2%	212	29,8%	41	20,3%	284	27,7%
<b>Total</b>	<b>114</b>	<b>100%</b>	<b>711</b>	<b>100%</b>	<b>202</b>	<b>100%</b>	<b>1.027</b>	<b>100%</b>

Durant el curs 2019-2020 s'ha donat resposta al 71,9% de les comunicacions admeses; un 0,5% ha quedat sense contestar perquè la persona usuària no ha atès la petició d'esmena remesa pel gestor o gestora. La taxa de resposta és inferior a la del curs anterior, en el qual es va respondre al 74,8% de les comunicacions. Les 284 comunicacions sense resposta mitjançant l'aplicació suposen un 27,7% del total. Les comunicacions amb major taxa de resolució són les felicitacions; sols ha quedat un 20,3% d'elles sense contestar, seguit pels suggeriments, un 27,2%, i les queixes, un 29,8%.

Taula 31: Sentit de la resposta

SENTIT DE LA RESPOSTA		
<b>Suggeriments</b>	<b>81</b>	<b>100%</b>
Acceptats	62	76,5%
No viables	19	23,5%
<b>Queixes</b>	<b>487</b>	<b>100%</b>
No procedeixen	121	24,8%
Procedeixen amb mesures	304	62,4%
Procedeixen sense mesures	62	12,7%
<b>Felicitaions</b>	<b>161</b>	<b>100%</b>
Agraïments	161	100%
<b>Total</b>	<b>729*</b>	

\*Es desconeix el sentit de 9 de les respostes, perquè no es van gestionar amb el procediment establert.

El 75,1% de les queixes es va considerar procedent; en el 62,4% dels casos es van comunicar les mesures adoptades per resoldre el problema plantejat. Respecte als suggeriments, es va acceptar el 76,5% d'ells.

De les 132 unitats organitzatives amb comunicacions admeses, 83 d'elles, el 62,9%, van deixar almenys algun expedient sense finalitzar. No obstant, 39 unitats sols tenen una comunicació sense resoldre, mentre que 5 unitats concentren el 40% de les comunicacions sense resoldre. S'ha de tenir en compte que, per diverses causes, algunes unitats de la Bústia no han tingut personal gestor assignat durant el curs, per la qual cosa no han pogut respondre a les comunicacions o no han rebut avís de la recepció de les comunicacions en la Bústia de la unitat.

Taula 32: Suggeriments, queixes i felicitacions no resolts per unitat

Unitat	S	Q	F	TOTAL
Servei d'Estudiants	5	43		48
Uvocupació*	6	21	4	31
Departament de Finances Empresarials			13	13
Facultat de Filologia, Traducció i Comunicació	1	11		12
Facultat de Medicina i Odontologia	2	7		9
Departament d'Anatomia i Embriologia Humana		8		8
Departament de Mètodes d'Investigació i Diagnòstic en Educació		8		8
Servei de Recursos Humans (PAS)		6	1	7
Gerència	3	4		7
Departament de Dret Administratiu i Dret Processal		6		6
Rectorat		4	2	6
Delegació de Protecció de Dades*		4	1	5
Facultat de Fisioteràpia	2	3		5
Biblioteca Psicologia i Esport "Joan Lluís Vives"	1	3		4
Edifici La Nau		1	3	4
Departament de Didàctica de l'Expressió Musical, Plàstica i Corporal		3		3
Departament de Personalitat, Avaluació i Tractaments Psicològics		3		3
Escola Tècnica Superior d'Enginyeria		3		3
Facultat de Ciències Matemàtiques		3		3
Fundació Parc Científic		3		3

Unitat	S	Q	F	TOTAL
Servei d'Informàtica	1	2		3
Vicegerència	1	2		3
Departament d'Economia Financera i Actuarial			3	3
Campus d'Ontinyent		2		2
Departament d'Anàlisi Econòmica		2		2
Departament de Bioquímica i Biologia Molecular		2		2
Departament de Comptabilitat		2		2
Departament de Didàctica de la Matemàtica		2		2
Departament de Dret Penal		2		2
Departament de Filologia Espanyola		2		2
Departament d'Educació Física i Esportiva		2		2
Servei de Comptabilitat i Pressupost		2		2
Servei de Contractació Administrativa		2		2
Servei d'Educació Física i Esports		2		2
Servei Tècnic i de Manteniment		2		2
Unitat de Suport als Instituts de Paterna		2		2
Col·legi Major Rector Peset	1	1		2
Delegació per a la Incorporació a la Universitat	1	1		2
Unitat Tècnica	1	1		2
Departament d'Economia Aplicada		1	1	2
Departament d'Enginyeria Electrònica		1	1	2
Facultat de Física		1	1	2
Clínica Odontològica			2	2
Departament de Geografia			2	2
Biblioteca d'Humanitats "Joan Reglà"		1		1
Clínica de Nutrició, Activitat Física i Fisioteràpia (CUNAFF)		1		1
Departament de Didàctica de les Ciències Experimentals i Socials		1		1
Departament de Direcció d'Empreses "Juan José Renau Piqueras"		1		1
Departament de Dret Constitucional, Ciència Política i de l'Administració		1		1
Departament de Dret Internacional "Adolfo Miaja de la Muela"		1		1
Departament de Dret Mercantil "Manuel Broseta Pont"		1		1
Departament de Farmàcia i Tecnologia Farmacèutica i Parasitologia		1		1
Departament de Física Aplicada i Electromagnetisme		1		1
Departament de Fisiologia		1		1
Departament de Psicologia Social		1		1
Departament de Química Analítica		1		1
Departament de Química Orgànica		1		1
Departament d'Educació Comparada i Història de l'Educació		1		1
Departament d'Estomatologia		1		1
Departament d'Informàtica		1		1
Facultat de Ciències Biològiques		1		1
Facultat de Ciències de l'Activitat Física i l'Esport		1		1
Facultat de Ciències Socials		1		1
Facultat d'Infermeria i Podologia		1		1
Fundació Universitat-Empresa ADEIT		1		1
Institut Confuci		1		1
Institut de Ciència Molecular (ICMOL)		1		1
Institut de Física Corpuscular (IFIC)		1		1
Institut Universitari d'Estudis de les Dones (IUED)		1		1

Unitat	S	Q	F	TOTAL
Secció de Nòmines		1		1
Secció de Seguretat Social		1		1
Servei de Prevenció i Medi Ambient		1		1
Servei d'Extensió Universitària		1		1
Departament de Matemàtiques	1			1
Oficina de Control Intern	1			1
Oficina de Polítiques per a l'Excel·lència (OPEX)	1			1
Departament d'Anàlisi Matemàtica			1	1
Departament de Dret Financer i Història del Dret			1	1
Departament de Filologia anglesa i Alemanya			1	1
Departament de Filosofia			1	1
Departament de Filosofia del Dret i Política			1	1
Departament de Física de la Terra i Termodinàmica			1	1
Departament d'Infermeria			1	1
Comunicacions sense adscripció	3	3		6
<b>Total</b>	<b>31</b>	<b>212</b>	<b>41</b>	<b>284</b>

\* Unitat sense gestors o gestores assignats a la Bústia durant el curs 2019-2020.

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

- a) Manca de l'avís de recepció de les comunicacions durant uns períodes de temps per problemes en l'aplicació informàtica. A més a més, el personal de les fundacions té problemes continus amb la recepció de les notificacions.
- b) Desconeixement del procediment de gestió de les respostes o del reglament:
  - a. Es va respondre directament a la persona usuària per diverses vies: telefònicament, per correu electrònic, etc.
  - b. No es van reassignar comunicacions que no corresponien a la unitat.
  - c. No varen comunicar a les persones usuàries que les comunicacions estaven fora de l'àmbit de la Bústia.
  - d. No emeteren una resposta a les felicitacions perquè els gestors o gestores ignoraven que aquest tipus de comunicació s'havia de gestionar.
  - e. Es va resoldre la incidència que causava la comunicació, però no es va transmetre la resposta a la persona usuària.
  - f. El personal gestor no era conscient de què els expedients en fase '35 - Reassignado' són comunicacions rebudes per reassignació i estaven pendents de tramitar.
  - g. Ús de la notificació-resolució per emetre una resposta.
  - h. Reassignacions no completades.
- c) Problemes relacionats amb el personal gestor de la Bústia: no hi ha gestors assignats a la Bústia de la unitat per canvis de personal o per l'alta d'una nova unitat en la Bústia.
- d) Els gestors o gestores no han sigut conscients de la recepció del correu d'avís d'entrada de la comunicació.
- e) El temps de resposta no depèn de la unitat sinó d'altres òrgans o procediments.



- f) A causa del gran volum de treball durant la fi del curs, es va demorar la gestió de la resposta.
- g) En altres casos es desconeixen els motius pels quals no s'ha emès la resposta.

## 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 2019-2020 han estat 6 les unitats que han emprès accions de millora, davant de les 8 que van dur a terme accions de millora durant el curs 2018-2019. El nombre d'accions de millora ha disminuït, passant de 22 accions al curs 2018-2019 a 12 al curs 2019-2020.

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

**Taula 33: Accions de millora per unitat**

UNITAT	DESCRIPCIÓ DE LA INCIDÈNCIA	ACCIONS DE MILLORA
<b>DEPARTAMENT D'HISTÒRIA DE L'ART</b>	<i>Queixa per un problema amb la llengua de l'oferta docent d'una assignatura del curs de la Nau Gran d'Història de l'Art</i>	Millorar amb més temps la previsió de professorat del Departament disponible per horari i dies per donar les matèries de la Nau Gran i la llengua oferta en cadascuna d'elles d'acord amb allò publicat oficialment.
<b>ESCOLA TÈCNICA SUPERIOR D'ENGINYERIA (ETSE)</b>	<i>Suggeriment relacionat amb la ubicació d'un punt net de recollida de residus electrònics</i>	Trasllat del suggeriment al Servei de Prevenció i Medi Ambient per a la seua avaluació.
	<i>Suggeriment relacionat amb la disminució de la pressió de l'aigua a les fonts del Campus.</i>	Revisió per part del Servei de Manteniment

UNITAT	DESCRIPCIÓ DE LA INCIDÈNCIA	ACCIONS DE MILLORA
	<i>Queixa relacionada amb l'errada en la informació respecte a la presentació d'una sol·licitud en registre.</i>	Ampliació de la informació sobre la disponibilitat del registre auxiliar.
	<i>Nivell de competència del personal. Adequada gestió de les xarxes socials.</i>	S'han adoptat mesures per a no tornar a utilitzar logotips de manera incorrecta en la informació publicada pel centre, estudiant amb major cura l'ús de cadascun d'ells amb caràcter previ.
<b>FACULTAT DE DRET</b>	<i>Coordinació entre unitats universitàries. Queixa d'un PDI amb docència al centre sobre la manca de recepció d'un pregó.</i>	Per a situacions futures, apreciada la rellevància de determinades informacions es plantegen les següents solucions alternatives: 1. Que la direcció departamental siga l'encarregada de fer arribar aquesta informació al seu professorat. 2. Remetre els correus que siguen necessaris per tal d'assegurar que tot el professorat amb docència a la Facultat de Dret rep la informació, sent conscients, no obstant això, que aquesta mesura pot provocar malestar en el professorat adscrit a la Facultat, que pot rebre fins a 18 correus amb la mateixa informació.
<b>FACULTAT DE FILOLOGIA, TRADUCCIÓ I COMUNICACIÓ</b>	<i>Queixes que s'han tramitat paral·lelament per altres procediments.</i>	Es reforçaran els procediments administratius per a orientar millor als i les usuàries de manera que no hi haja confusió en els tràmits i clarificació en els procediments
<b>SERVEI DE BIBLIOTEQUES I DOCUMENTACIÓ</b>	<i>Horaris i dies d'obertura de les biblioteques</i>	Obrir una biblioteca 24 hores, en aquesta ocasió la biblioteca d'Humanitats, i oferir més hores d'obertura durant els caps de setmana, de manera que hi haja una biblioteca de la UV oberta dissabtes i diumenges. En total, s'obrirà un total de 1.350 hores més que en el curs 2018/2019.
	<i>Suggeriments sobre neteja i cartelleria, préstec de material per a docència, etc. per motiu de COVID.</i>	Reforç de neteja, instal·lació de dispensadors de productes d'higiene, publicació de cartelleria amb les instruccions COVID, d'acord amb les normes sanitàries i recomanacions del Servei de Prevenció de la UV.
<b>UNITAT DE GESTIÓ CAMPUS DELS TARONGERS</b>	<i>Pèrdua de peça de vestir en aula</i>	Es reforça la revisió de les aules per a detectar objectes perduts.
	<i>Queixes i suggeriments relacionats amb la climatització</i>	Revisió i neteja de les galeries de l'aire condicionat.
	<i>Queixa pel mal estat del paviment del solar a la zona oest</i>	Tasques d'asfaltat i manteniment de la zona.

A més, tres unitats han indicat als seus informes individuals que han constituït grups de millora amb altres unitats per a dur a terme les accions de millora. Ha intervingut personal de les següents unitats:

Taula 34: Unitats que han constituït grups de millora

UNITAT	UNITATS DEL GRUP DE MILLORA
Departament d'Història de l'Art	Equip de direcció del Departament, Servei d'Extensió Universitària, Deganat
Unitat de Gestió Campus dels Tarongers	Unitat de Campus, Consergeries dels aularis, Servei de Prevenció i Medi Ambient, Servei de Manteniment ...
	Unitat de Campus, Consergeries dels centres
	Unitat de Campus, Servei Tècnic i de Manteniment
Escola Tècnica Superior d'Enginyeria (ETSE)	ETSE-UV, Servei de Prevenció i Medi Ambient
	Reunió periòdica de manteniment per campus

## 7. ENQUESTES

L'enquesta analitzada en aquest apartat respon a la necessitat de conèixer el grau de satisfacció de les persones usuàries respecte a la Bústia 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 de la Bústia i de la tramitació dels suggeriments, les queixes i les felicitacions remesos, mentre que l'ítem 7 es refereix a la valoració global que fan les persones usuàries del tractament de la comunicació. 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 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 s'adverteix a la taula següent, és molt escassa. Al curs 2019-2020 els usuaris o usuàries van remetre l'enquesta únicament en el 7,5% del total de suggeriments, queixes i felicitacions resolts. El nombre d'enquestes s'ha posat en relació sols amb el nombre de comunicacions resoltes perquè l'enllaç que permet omplir l'enquesta es troba en l'escrit de resposta remés a la persona usuària.

**Taula 35: Nombre d'enquestes i percentatge de participació en les enquestes**

CURS	2014-15	2015-16	2016-17	2017-18	2018-19	2019-20
Enquestes	43	63	71	51	35	55
Suggeriments, queixes i felicitacions resolts	576	610	663	845	562	738
<b>% participació en les enquestes</b>	<b>7,5%</b>	<b>10,3%</b>	<b>10,7%</b>	<b>6,0%</b>	<b>6,2%</b>	<b>7,5%</b>

El nombre d'enquestes emplenades durant el curs acadèmic 2019-2020 ha estat de 55, un 57% més respecte al curs anterior.

Com es pot observar en la taula següent, considerades globalment les valoracions obtingudes són en general positives, ja que totes superen els 3 punts sobre 5. Les puntuacions canvien en funció del tipus de comunicació presentada per l'usuari o usuària; la valoració de les persones que han remés una felicitació és alta en tots els ítems, mentre que les pitjors puntuacions corresponen a les queixes. Els únics ítems en el qual les persones usuàries s'han mostrat menys satisfetes són la conformitat amb la resposta (2,94 punts) i la valoració global del tractament de la incidència (3,18 punts), en el cas de les queixes.

**Taula 36: Puntuació de les enquestes per ítem**

	ÍTEM	SUGGERIMENTS	QUEIXES	FELICITACIONS
<b>Eficiència</b>	1. Accés a la Bústia SQiF_UV	3,89	3,88	4,23
	2. Facilitat per emplenar el formulari	4,11	3,85	4,23
<b>Disponibilitat</b>	3. Comunicació amb la unitat destinatària	4,11	3,64	4,62
	4. Rapidesa de la resposta	4,22	3,91	4,77
<b>Compliment</b>	5. Claredat de la resposta	3,78	3,61	4,69
	6. Conformitat amb la resposta	3,67	2,94	4,77
	7. Valoració global del tractament de la incidència	3,89	3,18	4,69
	<b>MITJANA</b>	<b>3,95</b>	<b>3,57</b>	<b>4,57</b>

En la taula següent es mostra l'evolució dels resultats de l'enquesta durant els últims sis cursos, desagregats per tipus de comunicació.

**Taula 37: Evolució de la puntuació de les enquestes**

<b>CURS</b>	<b>2014-2015</b>	<b>2015-2016</b>	<b>2016-2017</b>	<b>2017-2018</b>	<b>2018-2019</b>	<b>2019-2020</b>
SUGGERIMENTS	4,07	3,75	3,57	3,86	4,10	3,95
QUEIXES	4,05	3,15	3,24	3,47	3,27	3,57
FELICITACIONS	4,55	4,42	4,66	4,27	4,21	4,57
<b>MITJANA</b>	<b>4,14</b>	<b>3,56</b>	<b>3,63</b>	<b>3,61</b>	<b>3,50</b>	<b>3,87</b>

Al curs 2019-2020 s'ha obtingut la segona valoració global més alta de tota la sèrie, després de la del curs 2014-2015. Les valoracions de les felicitacions i les queixes han experimentat un augment significatiu, de 3 dècimes, respecte al curs anterior; per contra, els suggeriments han aconseguit 3,95 punts, un valor lleugerament inferior al del curs 2018-2019.

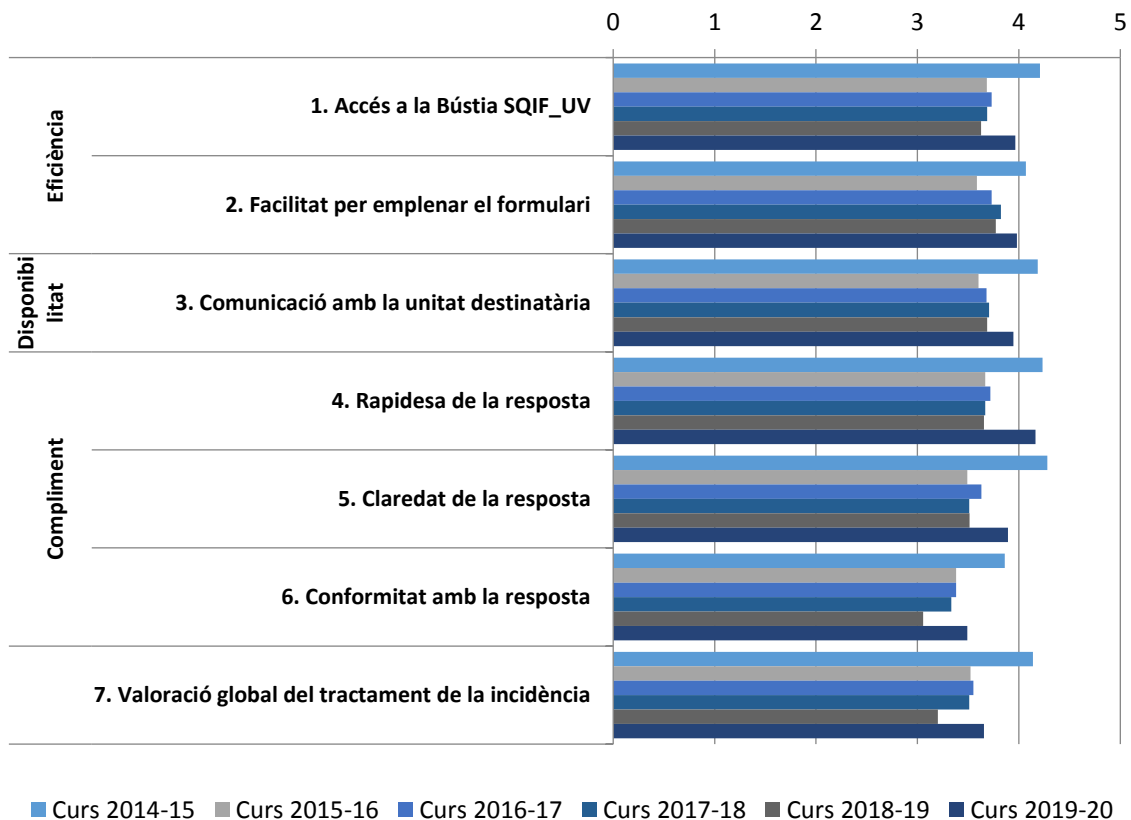
A continuació es mostra l'evolució dels valors de cada ítem durant el període de funcionament de la Bústia. Al curs 2019-2020 les valoracions dels usuaris han superat a les del curs anterior en tots els ítems entre 2 i 5 dècimes.

Enguany, com en els cursos anteriors, els aspectes menys valorats són la conformitat amb la resposta, 3,49 punts, i la valoració global del tractament de la incidència, 3,65 punts. D'altra banda, la rapidesa en la resposta és l'ítem millor puntuat, 4,16 punts, i supera en 5 dècimes la valoració del curs 2018-2019.

**Taula 38: Evolució de la puntuació de les enquestes per ítem**

<b>ÍTEM</b>	<b>2014-15</b>	<b>2015-16</b>	<b>2016-17</b>	<b>2017-18</b>	<b>2018-19</b>	<b>2019-20</b>
<b>Eficiència</b>						
1. Accés a la Bústia SQiF_UV	4,21	3,68	3,73	3,69	3,63	3,96
2. Facilitat per emplenar el formulari	4,07	3,59	3,73	3,82	3,77	3,98
<b>Disponibilitat</b>						
3. Comunicació amb la unitat destinatària	4,19	3,60	3,68	3,71	3,69	3,95
<b>Compliment</b>						
4. Rapidesa de la resposta	4,23	3,67	3,72	3,67	3,66	4,16
5. Claredat de la resposta	4,28	3,49	3,63	3,51	3,51	3,89
6. Conformitat amb la resposta	3,86	3,38	3,38	3,33	3,06	3,49
<b>Valoració global</b>						
7. Valoració global del tractament de la incidència	4,14	3,52	3,55	3,51	3,20	3,65
<b>Mitjana</b>	<b>4,14</b>	<b>3,56</b>	<b>3,63</b>	<b>3,61</b>	<b>3,50</b>	<b>3,87</b>

Gràfic 20: Evolució de la puntuació de les enquestes per ítem



## 8. PROPOSTES ORIENTADES A LA MILLORA CONTÍNUA

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

Transcorreguts set 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.

L'impacte de la Bústia en la millora de les unitats ha estat majoritàriament positiu, d'acord amb les respostes de les unitats que han omplert l'apartat corresponent de l'informe. Segons aquestes, la Bústia és un mitjà senzill, àgil i efectiu de detecció dels punts febles i problemes de la prestació del servei, i possibilita la implementació de les propostes de millora. En un departament s'ha intervingut sobre les unitats docents implicades en les queixes sobre metodologia docent i s'ha millorat el seu funcionament. Així mateix, expressen satisfacció per haver augmentat el nombre de suggeriments i, sobre tot, de felicitacions. Dues unitats manifesten que la Bústia no té cap impacte en la millora del seu funcionament.

Les persones usuàries, en els comentaris i observacions de les enquestes emplenades, manifesten majoritàriament insatisfacció pel contingut de la resposta, que no soluciona el motiu de la queixa plantejada o no és la desitjada. No obstant, també agraeixen el tracte del personal i la recepció d'una resposta.

Les unitats, en els seus informes, i els usuaris i les usuàries, mitjançant les enquestes, han proposat accions de millora relacionades amb els suggeriments, les queixes i les felicitacions rebuts a la Bústia. A continuació es recopilen les principals propostes:

### **SUGGERIMENTS DE MILLORA GENERAL I DEL REGLAMENT PROPOSATS PER LES UNITATS I ELS USUARIS**

- *Poder inadmetre les queixes quan la incidència que les provoca ja està en procés de resolució o s'haja resolt simultàniament, per tal d'evitar les queixes preventives.*
- *Flexibilitzar el termini per contestar, ja que en certs casos és necessari consultar amb altres unitats i obtenir informació de diverses fonts, el que suposa un termini per a contestar de forma fonamentada que ha de superar necessàriament l'establert amb caràcter general per la normativa vigent.*
- *Revisar la normativa de la Bústia de forma que permeti flexibilitzar a efectes de qualitat la constància de les queixes que corresponen o pertanyen als centres.*
- *Flexibilitzar el termini per contestar, ja que en certs casos és necessari consultar amb altres unitats i obtenir informació de diverses fonts, el que suposa un termini per a contestar de forma fonamentada que ha de superar necessàriament l'establert amb caràcter general per la normativa vigent.*
- *Millorar la tasca de divulgació de la Bústia en la pàgina web de la Universitat, perquè els usuaris siguin conscients de què és el mitjà de comunicació de les felicitacions.*
- *Millorar la visibilitat de la Bústia en la web de la universitat, perquè els usuaris no la localitzen amb facilitat.*
- *Publicar en la web un llistat orientatiu de qüestions que han de canalitzar-se per altres vies, diferents a la de la Bústia, com ara per exemple, la impugnació i revisió d'exàmens que compta amb el seu propi protocol regulat en el Reglament d'avaluació i qualificació de la UV.*

### **SUGGERIMENTS DE MILLORA DE L'EINA ELECTRÒNICA PROPOSATS PER LES UNITATS**

La major part dels suggeriments de millora estan relacionats amb:

- *Major rapidesa en la càrrega i funcionament de l'aplicació. En la major part dels intents de connexió no es pot accedir a l'aplicació.*
- *Resoldre el problema pel qual l'aplicació a vegades no emet el correu d'avís de recepció de comunicacions en la Bústia. Aquest fet ha endarrerit les respostes o ha provocat que romangueren sense contestar.*

Altres suggeriments rebuts, relacionats amb l'aplicació, són:

- *Avisar a tots els gestors i gestores de l'aplicació en el cas de que falle el sistema de comunicació per correu electrònic de la recepció de notificacions en al Bústia, per fer comprovacions periòdiques de les comunicacions rebudes.*
- *Emetre automàticament recordatoris periòdics de les comunicacions no contestades.*
- *En alguns casos la resposta final ve donada pel mateix programa i no permet incorporar la gestió i solució de la queixa. Que es pugui afegir la justificació en el cas de les queixes procedents però sense mesures.*
- *Possibilitar la no admissió d'una comunicació reassignada per no estar dins de l'àmbit de la Bústia.*
- *Enviar un avís de recepció per Valisa electrònica o al correu institucional quan es presente una comunicació.*
- *Enviar un avís de recepció als directors dels departaments quan es presente una comunicació.*
- *Moltes de les queixes que entren es refereixen a un mateix fet i s'haurien de contestar conjuntament en lloc d'una en una.*
- *Poder eliminar les comunicacions de la Bústia, quan passe un temps prudencial.*
- *Donat el gran nombre de reassignacions, que el programa dirigisca la comunicació al centre responsable quan l'interessat pose la titulació.*
- *Posar, en la resposta, qui firma el document.*
- *Millorar el programa de gestió de les comunicacions i el sistema d'avisos.*



## 9. CONCLUSIONS

En aquest apartat es presenten les principals xifres que sintetitzen el funcionament de la *Bústia de suggeriments, queixes i felicitacions* de la Universitat de València durant el curs 2019-2020.

**Total de suggeriments, queixes i felicitacions** rebuts durant aquest curs acadèmic. S'han rebut 1.139 comunicacions, de les quals s'han admès 1.027; només 112 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 36,8% respecte al curs anterior, és a dir, 276 més que al curs 2018-2019.

**Nombre de suggeriments, queixes i felicitacions per tipus.** La comunicació més freqüent és la queixa, amb un 69,2% del total (792 comunicacions); les felicitacions suposen un 19,7% de les comunicacions admeses (202 comunicacions) i els suggeriments un 11,1% (114 comunicacions). Respecte al curs anterior, la proporció de queixes ha disminuït lleugerament, del 70,2% al 69,2%, mentre que la proporció de felicitacions ha augmentat considerablement, del 15,8% al 19,7% i els suggeriments han baixat del 14% al 11,1%.

**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 significativament, passant del 65,9% (495 comunicacions) al curs 2018-2019 al 75,9% (780 comunicacions) al curs 2019-2020. No obstant això, si atenem a la proporció de cadascun dels col·lectius en la comunitat universitària, són el de PAS, en major mesura, i el de PDI els que han fet un major ús d'aquesta eina.

**Suggeriments, queixes i felicitacions per sexe.** Durant el curs 2019-2020 el 57,2% dels suggeriments, les queixes i les felicitacions ha sigut presentat per dones, percentatge inferior a la proporció de dones en la comunitat universitària (60,6%). El percentatge de comunicacions remeses per dones ha augmentat respecte al curs anterior (56,1%).

**Tipus de causa.** El 36,4% dels suggeriments, les queixes i les felicitacions està relacionat amb la les qüestions acadèmiques, seguit del 16,2% relatiu a la gestió. Aquestes dues causes acumulen el 52,6% del total de comunicacions admeses. Destaca el gran nombre de suggeriments, queixes i felicitacions, el 22,1%, la causa dels quals no s'ha classificat en cap dels 6 tipus específics i s'ha atribuït a altres causes.

Si s'analitzen únicament les **queixes**, s'adverteix que la major part, un 39,8%, està relacionada amb les qüestions acadèmiques, seguides de les vinculades a la gestió, en molt menor proporció, un 16%. Aquestes dues causes acumulen el 55,8% del total de queixes. A l'apartat 7, causes no especificades en la classificació, correspon un 21,7% del total. S'adverteix una gran diferència respecte al curs anterior, en el qual les causes acadèmiques suposaren sols el 18,4% del nombre de queixes rebudes. La metodologia docent va ser la causa del major nombre de queixes i de felicitacions.

Pel que fa als **suggeriments**, destaquen els corresponents a les instal·lacions i a altres causes no especificades, el 31,6% dels suggeriments presentats en les dues categories, seguits dels relacionats amb qüestions acadèmiques, el 15,8%, i amb la gestió, el 10,5%.

El major nombre de **felicitações** està vinculat a les qüestions acadèmiques, el 36,1% del total, seguides de les relacionades amb la gestió, el 19,8%, i el tracte dispensat, el 16,8%; la classificació 'altres causes' recull el 22,1% de les felicitacions.

**Resposta als suggeriments, les queixes i les felicitacions.** Durant el curs s'ha donat resposta a 738 comunicacions, el 71,9% de les admeses; un 0,5% correspon a peticions d'esmena no ateses pels usuaris o usuàries; el percentatge de comunicacions sense resposta és del 27,7%. No s'ha contestat un 27,2% dels suggeriments, un 29,8% de les queixes i un 20,3% de les felicitacions.

El 75,1% de les queixes es va considerar procedent; en el 62,4% de les queixes es van comunicar les mesures adoptades per resoldre el problema plantejat. En el cas dels suggeriments, es va acceptar el 76,5% d'ells.

**Reassignacions.** Pel que fa a les reassignacions, 61 unitats han redirigit a altra unitat un total de 394 comunicacions; 50 d'elles corresponen a suggeriments, 319 a queixes i 25 a felicitacions. El temps mitjà d'aquestes reassignacions ha estat de 3,4 dies laborables, inferior al del curs 2018-2019 (4,3 dies).

**Accions de millora.** Cal destacar que 6 de les unitats organitzatives amb suggeriments, queixes i felicitacions admesos durant el curs acadèmic han dut a terme un total de 12 accions de millora, que es detallen a l'apartat 6, com són les relacionades amb la climatització de les aules, amb els dies i horaris d'obertura de les biblioteques o la gestió de les xarxes socials als centres.

**Enquesta de la Bústia.** La participació és escassa (55 enquestes), però major que en el curs anterior (35 enquestes). La valoració global de les persones usuàries a través de l'enquesta de la Bústia és positiva, ja que aconsegueix 3,9 punts sobre 5. S'ha produït una millora respecte al curs 2018-2019, en el qual es van obtenir 3,5 punts. Tots els ítem obtenen com a mínim 3,5 punts de valoració global; destaca la valoració positiva (4,2 punts) de la rapidesa en la resposta.

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, gener de 2021