

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

Curs 2023-2024



Annex Consell de Govern d'11 de març de 2025
Punt 15 de l'ordre del dia
ACGUV 52/2025
València, en la data de la signatura
LA SECRETARIA GENERAL

***Vicerektorat de Planificació, Qualitat
i Tecnologies de la Informació***

Febrer 2025

ÍNDIX

1. INTRODUCCIÓ.....	2
2. DADES GENERALS.....	2
2.1 Suggeriments, queixes i felicitacions per unitat.....	3
3. ESTADÍSTIQUES DE LA BÚSTIA DEL CURS 2023-2024.....	7
3.1 Distribució per tipus	7
3.2 Distribució per col·lectiu de persones usuàries.....	7
3.3 Distribució per sexe	9
3.4 Distribució per tipus de causa	10
3.5 Distribució mensual.....	15
4. EVOLUCIÓ	17
4.1 Evolució del nombre de suggeriments, queixes i felicitacions.....	17
4.2 Evolució per tipus	18
4.3 Evolució per col·lectiu de persones usuàries	19
4.4 Evolució per sexe	19
4.5 Evolució per tipus de causa	20
4.6 Evolució mensual.....	23
5. ANÀLISI DE LA GESTIÓ	25
5.1 Forma de presentació.....	25
5.2 Reassignacions.....	26
5.3 Resposta als suggeriments, les queixes i les felicitacions	30
5.4 Temps mitjà de resposta	33
6. ACCIONS DE MILLORA DE LES UNITATS	34
7. ENQUESTES.....	37
8. VALORACIONS I PROPOSTES DE LES UNITATS GESTORES.....	40
9. CONCLUSIONS	42

1. INTRODUCCIÓ

La Bústia de suggeriments, queixes i felicitacions de la Universitat de València és una eina per a la millora del funcionament del serveis que ofereix la Universitat, aplicable a totes les unitats organitzatives i a tots els àmbits de la seua activitat. Des de la seua implantació en el curs 2012-2013 constitueix la via única d'entrada dels suggeriments, les queixes i les felicitacions formulats per les persones usuàries.

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 2023-2024, així com la seua evolució en els darrers cursos. Per a la seua elaboració s'ha disposat de les dades obtingudes a partir de l'eina de gestió de la Bústia. El Servei d'Anàlisi i Planificació ha analitzat aquestes dades i ha posat a disposició de cadascuna de les unitats de la Bústia un informe personalitzat 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 i les accions realitzades per a millorar la qualitat del serveis oferts per la Universitat de València.

En l'anàlisi del funcionament de la Bústia durant el curs acadèmic 2023-2024 s'han inclòs els suggeriments, les queixes i les felicitacions amb data d'entrada compresa entre l'1 de setembre de 2023 i el 31 d'agost de 2024. S'han exclòs les dades errònies o nul·les, com són les proves realitzades per persones gestores de la Bústia, i les comunicacions duplicades. L'explotació de les dades es realitzà amb data de 20 de desembre de 2024, finalitzat el termini per a la resolució dels suggeriments, les queixes i les felicitacions rebudes durant el mes d'agost.

L'objectiu d'aquest informe, on es consignen les dades més destacades del funcionament de la Bústia durant el curs 2023-2024, és retre compte al Consell de Govern, impulsar la millora contínua de les unitats de la Universitat de València i identificar les millores a incorporar a l'eina de gestió de la Bústia.

2. DADES GENERALS

Durant el curs acadèmic 2023-2024 es van rebre 778 comunicacions a la Bústia Suggeriments, Queixes i Felicitacions de la Universitat de València. En aquest informe s'analitzen les comunicacions registrades entre el dia 1 de setembre de 2023 i el 31 d'agost de 2024, ambdós inclosos.

El 11,3% del total de les comunicacions rebudes, van ser excloses 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*, s'exclouen els escrits següents:

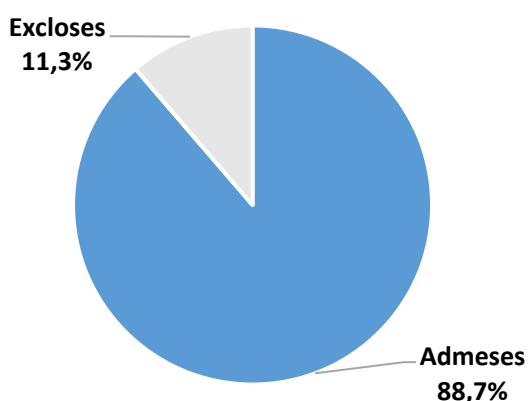
- a) Els relatius a activitats i serveis que no siguen competència de la Universitat de València.
- b) Els recursos i les reclamacions que pretenguen el reconeixement d'un dret concret o d'un interès subjectiu, mitjançant l'exercici d'accions en via administrativa o judicial.
- c) Els formulats de forma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

En aquest curs es van admetre 690 comunicacions, de les quals 68 són suggeriments, 370 queixes i 252 felicitacions. El nombre total de comunicacions admeses ha augmentat en un 5,8% respecte al curs anterior, en el qual es van admetre 652 comunicacions. D'altra banda, el percentatge de comunicacions excloses respecte al total és de l'11,3%, superior al del curs passat que va ser d'un 7,3%.

Taula 1: Comunicacions admeses i excloses durant el curs 2023-2024

COMUNICACIONS PER TIPUS	ADMESES		EXCLOSES		TOTAL	
SUGGERIMENTS	68	9,9%	30	34,1%	98	12,6%
QUEIXES	370	53,6%	57	64,8%	427	54,9%
FELICITACIONS	252	36,5%	1	1,1%	253	32,5%
Total	690	100,0%	88	100,0%	778	100,0%

Gràfic 1: Comunicacions admeses i excloses durant el curs 2023-2024



2.1 Suggeriments, queixes i felicitacions per unitat

A continuació s'analitzen les comunicacions admeses per les 107 unitats receptores d'algun suggeriment, queixa o felicitació durant aquest curs. S'ha de fer constar que les comunicacions que no estan dins de l'àmbit de la Bústia (peticions d'informació, reclamacions, etc.) però, que la unitat receptora no les ha exclòs, es consideren admeses.

El Servei d'Anàlisi i Planificació va posar a disposició dels responsables de 107 unitats organitzatives de la Universitat un informe personalitzat amb les principals dades estadístiques de la gestió de la Bústia durant el curs 2023-2024, perquè revisaren aquestes dades, les

verificaren i aportaren les accions de millora que van dur a terme durant el període. Totes les unitats van trametre la informació requerida.

En les taules següents s'agrupen les unitats en centres, departaments, serveis i altres unitats. S'hi mostren les comunicacions admeses per unitat gestora, detallades per tipus: suggeriments (S), queixes (Q) i felicitacions (F).

La taula 2 mostra els suggeriments, les queixes i les felicitacions rebuts a les diferents facultats i escoles de la Universitat i indica la ràtio de comunicacions rebudes per cada 1.000 estudiants de grau, màster i doctorat. Cal indicar que algun centre ha fet constar en el seu informe que, en ocasions, les queixes rebudes estan motivades per la disconformitat de l'alumnat amb l'organització general de la Universitat, en relació amb terminis o procediments no establerts pels propis centres, malgrat que la seua execució correspon al centre.

Taula 2: Suggeriments, queixes i felicitacions admesos als centres

CENTRE	S	Q	F	TOTAL	% del total	Estudiants Grau, Màster i Doctorat	Comunicacions per cada 1.000 estudiants		
							S	Q	F
Facultat de Física		1		1	0,81%	884	0,00	1,13	0,00
Facultat de Farmàcia i CC de l'Alimentació		2		2	1,61%	2.236	0,00	0,89	0,00
Facultat de Filosofia i Ciències de l'Educació		4	7	11	8,87%	2.002	0,00	2,00	3,50
Facultat d'Infermeria i Podologia		10	5	15	12,10%	1.437	0,00	6,96	3,48
Facultat de Química		2	2	4	3,23%	873	0,00	2,29	2,29
Facultat de Magisteri		13	2	15	12,10%	4.494	0,00	2,89	0,45
Facultat de Psicologia i Logopèdia	1	2	5	8	6,45%	2.578	0,39	0,78	1,94
Facultat de Fisioteràpia	1	2	2	5	4,03%	677	1,48	2,95	2,95
Facultat de Ciències Matemàtiques	1		1	2	1,61%	719	1,39	0,00	1,39
Facultat de Ciències de l'Activitat Física i l'Esport		1		1	0,81%	867	0,00	1,15	0,00
Facultat de Dret		3	2	5	4,03%	5.317	0,00	0,56	0,38
Facultat de Ciències Socials		3	4	7	5,65%	2.674	0,00	1,12	1,50
Facultat d'Economia		1	29	30	24,19%	5.792	0,00	0,17	5,01
Escola Tècnica Superior d'Enginyeria		1	1	2	1,61%	2.114	0,00	0,47	0,47
Facultat de Geografia i Història			1	1	0,81%	2.108	0,00	0,00	0,47
Facultat de Filologia, Traducció i Comunicació		1	1	2	1,61%	2.985	0,00	0,34	0,34
Facultat de Ciències Biològiques	1	2		3	2,42%	1.591	0,63	1,26	0,00
Facultat de Medicina i Odontologia			2	2	1,61%	2.565	0,00	0,00	0,78
Escola de Doctorat	4	4		8	6,45%	4.317	0,93	0,93	0,00
Total Centres	8	52	64	124	100,00%	46.230	0,17	1,12	1,38
% comunicacions dels centres respecte al total	11,8%	14,1%	25,4%	18,0%					

En total els centres han rebut 124 comunicacions, un 18% del total. El tipus de comunicació més rebuda pels centres és la felicitació, amb el 25,4% del total de felicitacions rebudes a la Universitat i un ràtio mitjana de 1,4 felicitacions per cada 1.000 estudiants.

Taula 3: Suggeriments, queixes i felicitacions admeses als departaments

DEPARTAMENT	S	Q	F	TOTAL	% del total	PDI	Comunicacions per PDI		
							S	Q	F
Departament d'Anàlisi Econòmica	1	3		3	1,4%	95	0,01	0,03	0,03
Departament de Didàctica i Organització Escolar				1	0,5%	56	0,00	0,00	0,01
Departament de Direcció d'Empreses "Juan José Renau Piqueras"	2	17		19	8,6%	97	0,02	0,18	0,20
Departament d'Economia Aplicada	3	7		10	4,5%	93	0,03	0,07	0,11
Departament d'Economia Financera i Actuarial	1	14		15	6,8%	26	0,01	0,15	0,16
Departament d'Educació Comparada i Història de l'Educació	25			25	11,3%	50	0,26	0,00	0,26
Departament d'Educació Física i Esportiva		1		1	0,5%	81	0,00	0,01	0,01
Departament d'Estomatologia		1		1	0,5%	136	0,00	0,01	0,01
Departament de Filologia Catalana	2			2	0,9%	39	0,02	0,00	0,02
Departament de Filologia Francesa i Italiana	1			1	0,5%	38	0,01	0,00	0,01
Departament d'Anatomia i Embriologia Humana	1	1		2	0,9%	35	0,01	0,01	0,02
Departament de Finances Empresarials	2	9		11	5,0%	27	0,02	0,09	0,12
Departament de Genètica	1			1	0,5%	29	0,00	0,00	0,01
Departament de Matemàtiques per a l'Economia i l'Empresa	1	1		2	0,9%	28	0,01	0,01	0,02
Departament de Psicobiologia	2	2		4	1,8%	37	0,02	0,02	0,04
Departament de Mètodes d'Investigació i Diagnòstic en Educació	3	1		4	1,8%	29	0,03	0,01	0,04
Departament de Microbiologia i Ecologia	1			1	0,5%	18	0,01	0,00	0,01
Departament d'Òptica i Optometria i Ciències de la Visió	1	1		2	0,9%	49	0,01	0,01	0,02
Departament de Patologia	1			1	0,5%	50	0,01	0,00	0,01
Departament de Personalitat, Avaluació i Tractaments Psicològics	1	1		2	0,9%	87	0,01	0,01	0,02
Departament de Psicologia Bàsica	1	3		4	1,8%	58	0,01	0,03	0,04
Departament de Psicologia Evolutiva i de l'Educació	1	4		5	2,3%	69	0,01	0,04	0,05
Departament de Psicologia Social	2	1		3	1,4%	82	0,02	0,01	0,03
Departament de Química Física		2		2	0,9%	38	0,00	0,02	0,02
Departament de Química Inorgànica	2			2	0,9%	49	0,02	0,00	0,02
Departament de Química Orgànica	1			1	0,5%	55	0,01	0,00	0,01
Departament de Sociologia i Antropologia Social	4	7		11	5,0%	98	0,04	0,07	0,12
Departament de Teoria de l'Educació	30	1		31	14,0%	33	0,32	0,01	0,33
Departament de Farmàcia i Tecnologia Farmacèutica i Parasitologia		1		1	0,5%	38	0,00	0,01	0,01
Departament de Filosofia	1			1	0,5%	65	0,01	0,00	0,01
Departament d'Història Medieval i Ciències i Tècniques Historiogràfiques	1			1	0,5%	11	0,01	0,00	0,01
Departament de Cirurgia	1			1	0,5%	161	0,01	0,00	0,01
Departament de Comercialització i Investigació de Mercats		1		1	0,5%	57	0,00	0,01	0,01
Departament de Comptabilitat		12		12	5,4%	55	0,00	0,13	0,13
Departament de Dret Civil	1	1		2	0,9%	51	0,01	0,01	0,02
Departament de Dret Constitucional, Ciència Política i de l'Administració	1	1		2	0,9%	67	0,01	0,01	0,02
Departament de Dret Internacional "Adolfo Miaja de la Muela"		2		2	0,9%	41	0,00	0,02	0,02
Departament de Dret Mercantil "Manuel Broseta Pont"	2	1		3	1,4%	53	0,02	0,01	0,03
Departament de Dret Penal		2		2	0,9%	44	0,00	0,02	0,02
Departament de Dret Romà i Dret Eclesiàstic de l'Estat	1			1	0,5%	22	0,01	0,00	0,01
Departament de Dret del Treball i de la Seguretat Social	8	7		15	6,8%	61	0,08	0,07	0,16
Departament de Didàctica de la Llengua i Literatura	3	2		5	2,3%	93	0,03	0,02	0,05
Departament de Didàctica de la Matemàtica	2	1		3	1,4%	36	0,02	0,01	0,03
Departament de Didàctica de les Ciències Experimentals i Socials	2			2	0,9%	60	0,02	0,00	0,02
Departament de Didàctica de l'Educació Física, Artística i Música	1			1	0,5%	67	0,01	0,00	0,01
Total departaments	1	113	108	222	10%	2.564	0,00	0,04	0,04
% comunicacions dels departaments respecte al total	1,5%	30,5%	42,9%	32,2%					

En total els departaments han rebut 222 comunicacions, un 32,2% del total. El tipus de comunicació més nombrosa és la queixa, seguida de les felicitacions que suposen vora el 43% del total de felicitacions rebudes a la Universitat.

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

UNITAT	S	Q	F	TOTAL	% del total
Arxiu Històric	1			1	0,3%
Biblioteca Dipòsit			1	1	0,3%
Biblioteca de Ciències Socials "Gregori Maians"	3	3	7	13	3,8%
Biblioteca d'Humanitats "Joan Reglà"		7	7	14	4,1%
Biblioteca d'Educació "Maria Moliner"	1	13		14	4,1%
Biblioteca de Ciències "Eduard Boscà"	3	6	2	11	3,2%
Biblioteca de Ciències de la Salut "Pelegrí Casanova"	1		3	4	1,2%
Biblioteca Psicologia i Esport "Joan Lluís Vives"	1		1	2	0,6%
Gerència	2	2		4	1,2%
Campus d'Ontinyent			1	1	0,3%
Centre de Formació Permanent i Innovació Educativa		1		1	0,3%
Delegació d'Estudiants		1		1	0,3%
Fundació Lluís Alcanyís		1		1	0,3%
Fundació Universitat-Empresa ADEIT		3	1	4	1,2%
Fundació Parc Científic		1		1	0,3%
Institut de Ciència Molecular (ICMOL)		1		1	0,3%
Institut Interuniversitari d'Economia Internacional (IEI)			1	1	0,3%
Rectorat	4	16	3	23	6,7%
Secció de Nòmines		2		2	0,6%
Secretaria General		1		1	0,3%
Servei de Biblioteques i Documentació	3	3	6	12	3,5%
Servei de Comptabilitat i Pressupost		2		2	0,6%
Servei de Contractació Administrativa		2		2	0,6%
Servei de Cultura Universitària		2		2	0,6%
Servei de Formació Permanent i Innovació Educativa (SFPIE)	2	4	1	7	2,0%
Servei de Gestió de la Investigació	3	3	4	10	2,9%
Servei de Llengües i Política Lingüística		3	23	26	7,6%
Servei de Prevenció i Medi Ambient	2	4	1	7	2,0%
Servei de Recursos Humans (PAS)	1	7		8	2,3%
Servei de Recursos Humans (PDI)	1	1	1	3	0,9%
Servei de Transferència i Innovació			4	4	1,2%
Servei d'Esports	10	40	2	52	15,1%
Servei d'Estudiants	8	20	1	29	8,4%
Servei d'Informació i Dinamització (Sedi)		3	1	4	1,2%
Servei d'Informàtica	7	17	4	28	8,1%
Servei Tècnic i de Manteniment	1	24	1	26	7,6%
Taller d'Audiovisuals		1	1	2	0,6%
Unitat de Gestió Campus dels Tarongers	2	8		10	2,9%
Unitat de Qualitat		2		2	0,6%
Unitat de Suport als Instituts de Tarongers	1			1	0,3%
Unitat d'Igualtat	2		1	3	0,9%
Unitat Tècnica		1		1	0,3%
Unitat Web i Màrqueting			2	2	0,6%
Total serveis i altres unitats	59	205	80	344	100,0%
% comunicacions dels serveis i altres unitats respecte al total	86,8%	55,4%	31,7%	49,9%	

En total els serveis i altres unitats de la Universitat de València han rebut 344 comunicacions, un 50% del total. El tipus de comunicació més nombrosa és la queixa, el 55,4% del total de queixes rebudes a la Universitat.

3. ESTADÍSTIQUES DE LA BÚSTIA DEL CURS 2023-2024

Les estadístiques de la Bústia per al curs 2023-2024 s'han elaborat sobre els 690 suggeriments, queixes i felicitacions admesos per les unitats de gestió, no s'han tingut en compte les comunicacions considerades fora de l'àmbit de la Bústia.

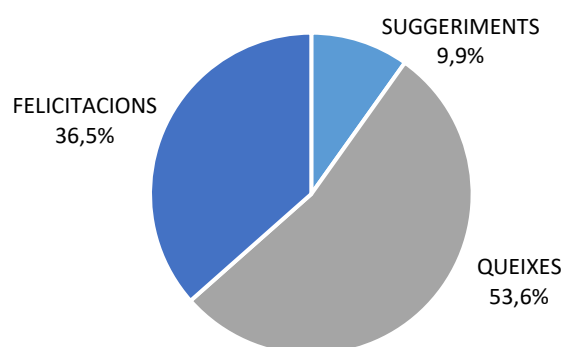
3.1 Distribució per tipus

De les 690 comunicacions admeses en la Bústia durant el curs 2023-2024, el tipus més nombrós és la queixa, que representa un 53,6% del total, amb 370 comunicacions. Les felicitacions suposen un 36,5% del total, amb 252 comunicacions, i els suggeriments, un 9,9%, amb 68 comunicacions. Aquestes dades indiquen que la Bústia s'utilitza majoritàriament com a canal per a expressar insatisfacció per part de les persones usuàries. Cal destacar que, en molts casos, les felicitacions a les unitats s'expressen per altres vies (presencialment, per telèfon, per correu electrònic, etc.), de forma que aquest tipus de comunicacions queden excloses de la Bústia.

Taula 5: Tipus de comunicacions admeses durant el curs 2022-2023

COMUNICACIONS PER TIPUS	ADMESES	
SUGGERIMENTS	68	9,9%
QUEIXES	370	53,6%
FELICITACIONS	252	36,5%
Total	690	100,0%

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:

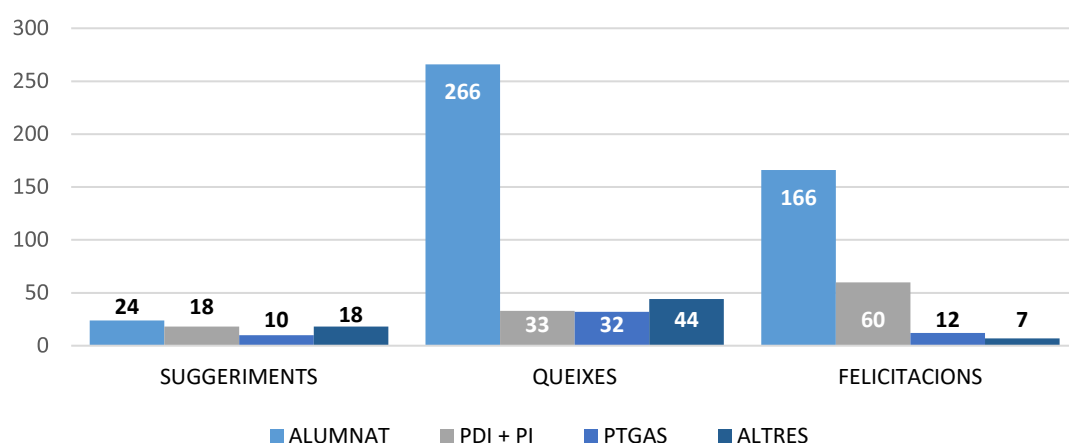
- **Alumnat:** inclou a l'alumnat de tots els nivells acadèmics, sense comptar títols propis ni estudiants rebuts per programes internacionals.
- **PDI + PI:** inclou el personal docent i personal investigador.
- **PTGAS:** inclou el personal tècnic de gestió i d'administració i serveis.
- **Altres:** inclou la resta de col·lectius que no pertanyen als grups anteriors: exalumnes, futurs estudiants, usuaris de l'oferta cultural, societat en general.

La taula següent mostra la distribució dels suggeriments, les queixes i les felicitacions per col·lectiu de persones usuàries, així com el nombre d'efectius i la ràtio entre les comunicacions presentades i els efectius de cada col·lectiu, que obté un valor major en el col·lectiu del PTGAS.

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

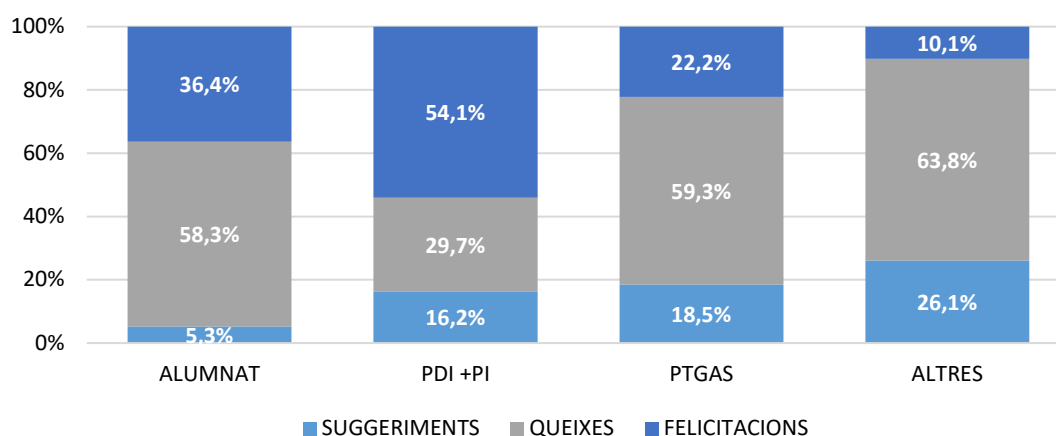
COL·LECTIU	SUGGERIMENT		QUEIXA		FELICITACIÓ		TOTAL	Efectius	Ratio comunicacions / efectius
ALUMNAT	24	35,3%	266	71,9%	166	65,9%	456	66,1%	46.230
PDI + PI	18	26,5%	33	8,9%	60	23,8%	111	16,1%	6.371
PTGAS	10	14,7%	32	8,6%	12	4,8%	54	7,8%	2.223
ALTRES	16	23,5%	39	10,5%	14	5,6%	69	10,0%	
TOTAL	68	100%	370	100%	252	100%	690	100%	

Gràfic 3: Distribució de les comunicacions per tipus i 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 66,1% del total de comunicacions. El 33,9% restant es distribueix entre el PDI+PI, el 16,1% del total, el PTGAS, el 7,8%, i altres usuaris, el 10,0%.

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



Pel que fa al tipus de comunicació presentat per cada col·lectiu, el col·lectiu de PDI+PI és el que major percentatge de felicitacions ha remés, amb el 54,1% de les comunicacions presentades, seguit de l'alumnat amb el 36,4%. La proporció de suggeriments és més elevada en el cas d'altres usuaris, amb un 26,1%, seguida del PTGAS amb el 18,5%. El col·lectiu que major percentatge de queixes presenta és el d'altres, amb el 63,8% del total de comunicacions presentades, seguit del PTGAS amb el 59,3% i l'alumnat amb el 58,3%.

3.3 Distribució per sexe

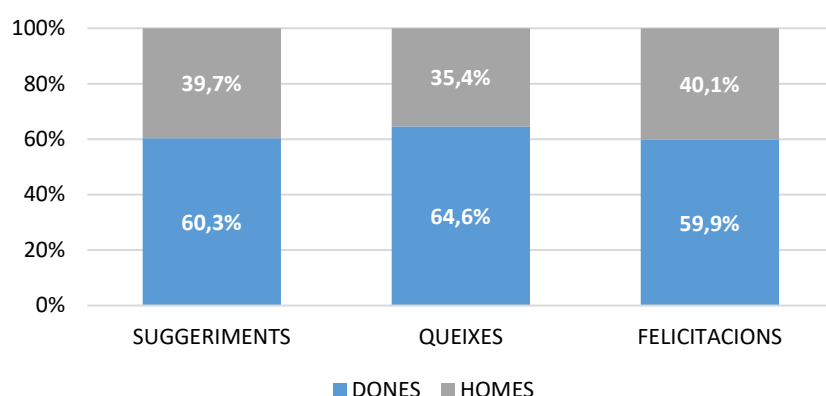
En la taula següent es presenta la distribució dels suggeriments, les queixes i les felicitacions classificats per sexe de les persones usuàries, amb el percentatge que representa cada grup.

Durant el curs 2023-2024 les dones constituïen el 61,7% de la comunitat universitària (Alumnat, PDI+PI, PTGAS i personal investigador), segons les dades procedents del *Recull de dades estadístiques de la Universitat de València* (<http://www.uv.es/reculldades>). Si posem en relació els percentatges de comunicacions amb la composició per sexes de la comunitat universitària, es pot observar un major percentatge de comunicacions totals i de queixes presentades per les dones.

Taula 7: Suggeriments, queixes i felicitacions per sexe

	Efectius		SUGGERIMENTS		QUEIXES		FELICITACIONS		TOTAL	
DONES	33.541	61,7%	41	60,3%	239	64,6%	151	59,9%	431	62,5%
HOMES	20.793	38,3%	27	39,7%	131	35,4%	101	40,1%	259	37,5%
Total	54.334	100%	68	100%	370	100%	252	100%	690	100%

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



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

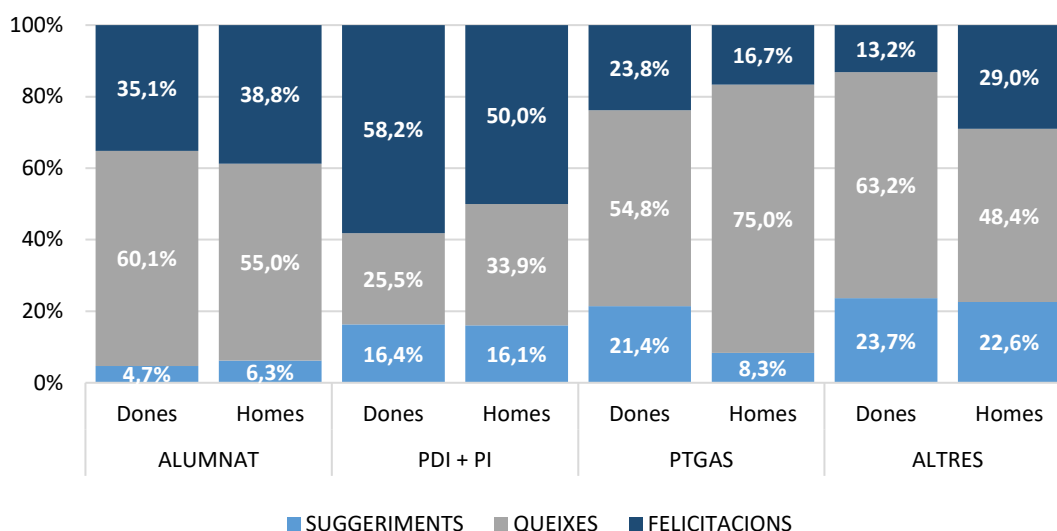
Taula 8: Suggeriments, queixes i felicitacions per col·lectiu i sexe

COL·LECTIU	SUGGERIMENTS		QUEIXES		FELICITACIONS		TOTAL		TOTAL
	Dones	Homes	Dones	Homes	Dones	Homes	Dones	Homes	
ALUMNAT	14	10	178	88	104	62	296	160	456
PDI + PI	9	9	14	19	32	28	55	56	111
PTGAS	9	1	23	9	10	2	42	12	54
ALTRES	9	7	24	15	5	9	38	31	69
TOTAL	41	27	239	131	151	101	431	259	690

Taula 9: Percentatge de suggeriments, queixes i felicitacions per col·lectiu i sexe

COL·LECTIU	ALUMNAT		PDI + PI		PTGAS		ALTRES	
	Dones	Homes	Dones	Homes	Dones	Homes	Dones	Homes
SUGGERIMENT	4,7%	6,3%	16,4%	16,1%	21,4%	8,3%	23,7%	22,6%
QUEIXA	60,1%	55,0%	25,5%	33,9%	54,8%	75,0%	63,2%	48,4%
FELICITACIÓ	35,1%	38,8%	58,2%	50,0%	23,8%	16,7%	13,2%	29,0%
	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

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: situació, senyalització, accessibilitat i barreres.
- 2 - Informació: suficiència i claredat, capacitat del personal i llenguatge inclusiu.
- 3 - Tracte dispensat: amabilitat i educació, grau d'orientació i equitat.
- 4 - Gestió: errors, complexitat, terminis, competència, etc.
- 5 - Acadèmiques: compliment horaris, metodologia docent, qualificacions, etc.
- 6 - Instal·lacions: condicions ambientals, equipaments, recursos, activitats, etc.
- 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 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. Per aquesta raó, s'ha realitzat una anàlisi de les incidències corresponents a altres causes, per a assignar-les a algun dels tipus establerts.

A continuació s'analitzen les comunicacions admeses en la Bústia durant el curs 2023-2024, classificades per tipus de causa:

Taula 10: Distribució dels suggeriments, les queixes i les felicitacions per tipus de causa

TIPUS DE CAUSA	SUGGERIMENTS		QUEIXES		FELICITACIONS		TOTAL	
1. Localització	8	11,8%	13	3,5%	1	0,4%	22	3,2%
2. Informació	3	4,4%	10	2,7%	22	8,7%	35	5,1%
3. Tracte dispensat	1	1,5%	53	14,3%	59	23,4%	113	16,4%
4. Gestió	21	30,9%	89	24,1%	51	20,2%	161	23,3%
5. Acadèmiques	11	16,2%	115	31,1%	114	45,2%	240	34,8%
6. Instal·lacions	24	35,3%	90	24,3%	5	2,0%	119	17,2%
	68	100,0%	370	100,0%	252	100,0%	690	100,0%

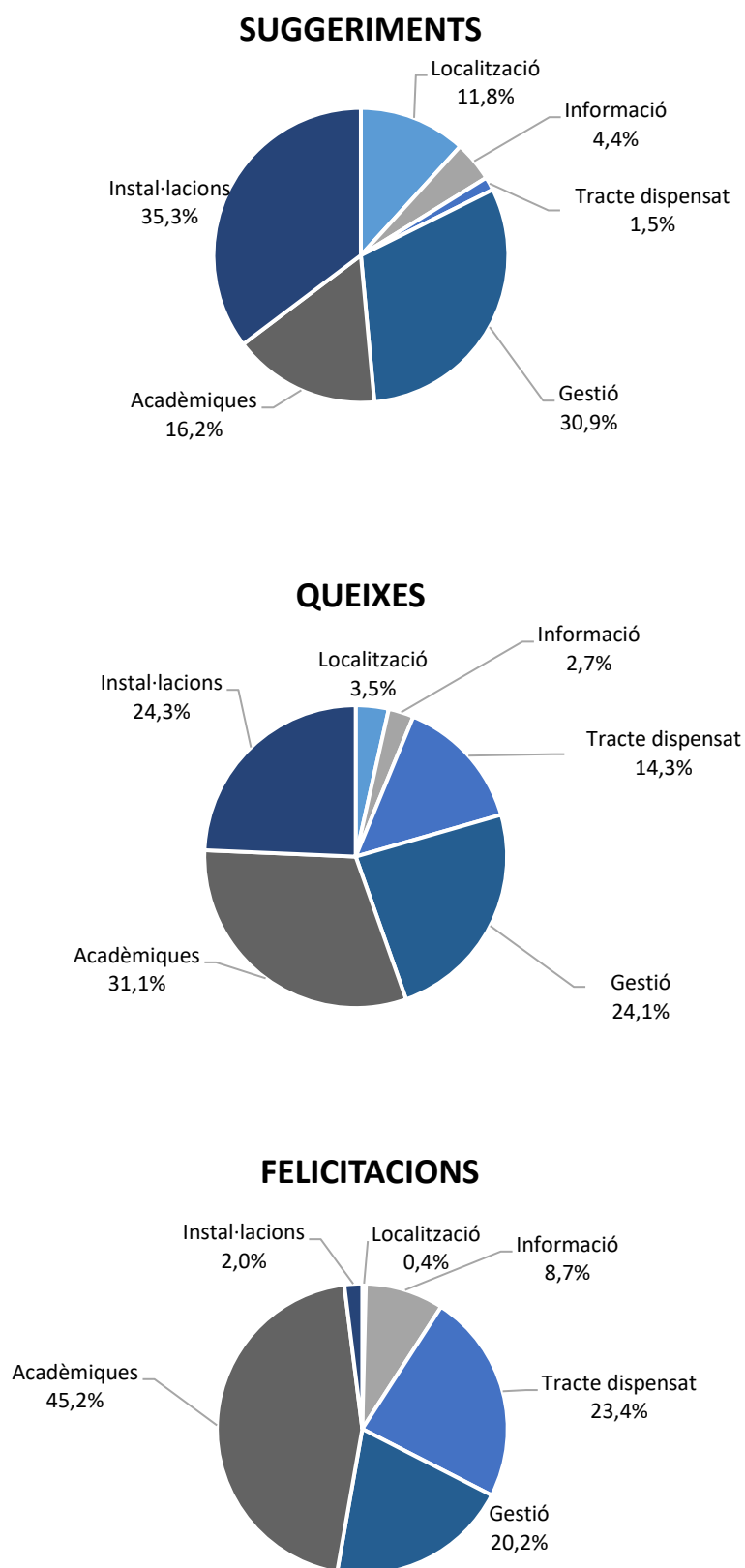
Les causes principals de les comunicacions rebudes durant el període van ser les acadèmiques, amb el 34,8% del total de comunicacions. A continuació es troben les de gestió, amb el 23,3%, les d'instal·lacions amb el 17,2% i les corresponents al tracte dispensat amb el 16,4%.

Si s'analitzen les queixes, s'adverteix que la major proporció correspon a les de tipus acadèmic (31,1%), tot seguit de les corresponents a les instal·lacions (24,3%), i les vinculades a les a la gestió (24,1%). Aquestes tres causes acumulen el 79,5% del total de queixes.

Pel que fa als suggeriments, destaquen els corresponents a les instal·lacions (35,3%) la gestió (30,9%), les acadèmiques (16,2%) i a la localització (11,8%).

Les felicitacions estan majoritàriament vinculades a qüestions acadèmiques (45,2%), seguit de les relacionades amb el tracte dispensat (23,4%) i la gestió (20,2%).

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



Per a aprofundir més en aquesta 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 11: Suggeriments, queixes i felicitacions per tipus de causa desagregada

TIPUS	CAUSA	S	Q	F	TOTAL	
1. Localització	11 Ubicació física	3	3		6	0,9%
	12 Senyalització de les instal·lacions		4		4	0,6%
	14 Accessibilitat telemàtica	4	4	1	9	1,3%
	15 Barreres físiques o arquitectòniques		2		2	0,3%
	19 Altres causes referents a la localització	1			1	0,1%
		8	13	1	22	3,2%
2. Informació	21 Suficiència i claredat de la informació	2	5	7	14	2,0%
	22 Capacitació del personal que m'ha informat		5	15	20	2,9%
	23 Us del llenguatge inclusiu i no sexista	1			1	0,1%
		3	10	22	35	5,1%
3. Tracte dispensat	31 Nivell d'amabilitat i educació		37	37	74	10,7%
	32 Grau d'orientació a usuaris i usuàries		4	22	26	3,8%
	33 Equitat davant les persones usuàries	1	12		13	1,9%
		1	53	59	113	16,4%
4. Gestió	41 Errors de tramitació	1	24		25	3,6%
	42 Complexitat de tràmits	7	10	1	18	2,6%
	43 Terminis per a realitzar gestions	3	5	4	12	1,7%
	44 Temps d'espera		3		3	0,4%
	45 Terminis de resposta o d'entrega	1	5	1	7	1,0%
	47 Petició de documentació innecessària	1	3		4	0,6%
	48 Nivell de competència del personal		4	28	32	4,6%
	49 Horari d'atenció	1	5		6	0,9%
	410 Compliment d'expectatives de la persona usuària		1	13	14	2,0%
	411 Organització d'esdeveniments			2	2	0,3%
	499 Altres causes de gestió	7	29	2	38	5,5%
		21	89	51	161	23,3%
5. Acadèmiques	51 Ordenació de la matrícula		3		3	0,4%
	53 Elecció de grups		1		1	0,1%
	54 Horari de les classes	2	5		7	1,0%
	55 Oferta docent en llengües		1	1	2	0,3%
	56 Compliment de la llengua docent oferida		5		5	0,7%
	57 Convalidacions i reconeixement de crèdits		4		4	0,6%
	58 Oferta de practiques externes		1		1	0,1%
	59 Assignació de places de practiques externes		1		1	0,1%
	510 Compliment d'horaris de classes		3		3	0,4%
	512 Compliment de guies docents		5	2	7	1,0%
	513 Metodologia docent		22	71	93	13,5%
	514 Metodologia d'avaluació		7	4	11	1,6%
	515 Coordinació del professorat		8	4	12	1,7%
	519 Adequació dels exàmens als continguts explicats		2		2	0,3%
	520 Qualificacions		12		12	1,7%
	521 Incidències relacionades amb enquestes		1		1	0,1%
	522 Nivell de competència del professorat		4	31	35	5,1%
	599 Altres causes acadèmiques	9	30	1	40	5,8%
		11	115	114	240	34,8%
6. Instal·lacions	61 Condicions ambientals i físiques	5	48		53	7,7%
	62 Equipaments i recursos tecnològics	5	4		9	1,3%
	63 Recursos bibliogràfics	3	1	3	7	1,0%
	64 Mobiliari i altres recursos materials	2	6		8	1,2%
	65 Adequació dels espais	1	4		5	0,7%
	66 Instal·lacions i activitats esportives	6	16	1	23	3,3%
	67 Seguretat		2		2	0,3%
	69 Altres causes sobre instal·lacions, serveis i activitats	2	9	1	12	1,7%
		24	90	5	119	17,2%
		68	370	252	690	100,0%

Les comunicacions relacionades amb la metodologia docent són les més nombroses, amb un (13,5%) del total, seguides de les que estan vinculades amb el nivell d'amabilitat i educació (10,7%) i les condicions ambientals i físiques (7,7%). Cal tenir en compte que el 76% de les comunicacions relacionades amb la metodologia docent i el 50% del nivell d'amabilitat són felicitacions.

El major nombre de queixes es refereixen a les condicions ambientals i físiques (48), el nivell d'amabilitat i educació (37), altres causes acadèmiques (30) i els errors de tramitació (24).

Els motius més freqüents dels suggeriments són respecte a les instal·lacions (24) i respecte a la gestió (21).

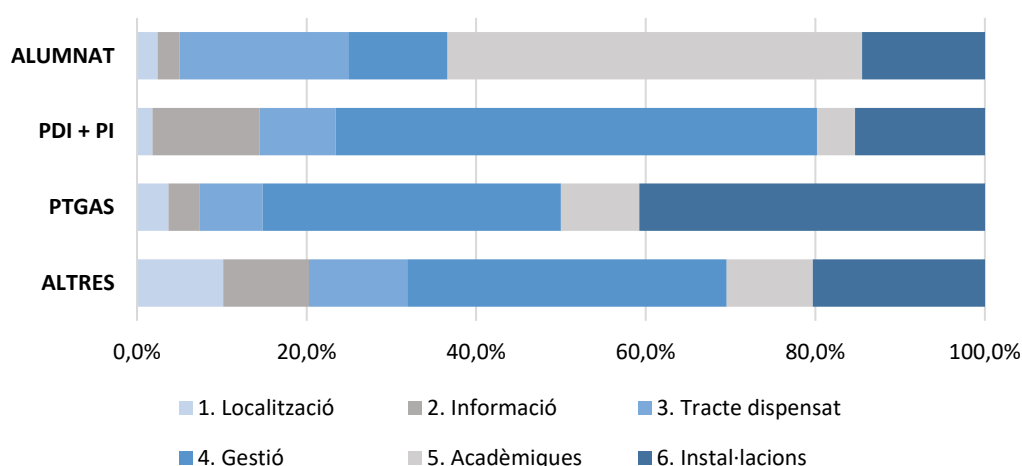
Les felicitacions estan vinculades majoritàriament a la metodologia docent (71 felicitacions), el nivell d'amabilitat i educació (37) i el nivell de competència del personal (28).

En la taula següent es presenten els suggeriments, les queixes i les felicitacions agrupats per col·lectiu i tipus de causa. La distribució de les comunicacions reflecteix els diferents interessos de cada col·lectiu. La major part de les comunicacions de l'alumnat es relacionen amb qüestions acadèmiques (49%). La causa principal dels escrits remesos pel PDI + PI és la relacionada amb la gestió (57%) i pel que fa al PTGAS les relacionades amb les instal·lacions (41%) i la gestió (35%). Per a la resta de persones usuàries, el motiu de la major part de les comunicacions es troba en la gestió (38%).

Taula 12: Comunicacions per col·lectiu i tipus de causa

TIPUS DE CAUSA	ALUMNAT		PDI + PI		PTGAS		ALTRES		TOTAL	
1. Localització	11	2,4%	2	1,8%	2	3,7%	7	10,1%	22	3,2%
2. Informació	12	2,6%	14	12,6%	2	3,7%	7	10,1%	35	5,1%
3. Tracte dispensat	91	20,0%	10	9,0%	4	7,4%	8	11,6%	113	16,4%
4. Gestió	53	11,6%	63	56,8%	19	35,2%	26	37,7%	161	23,3%
5. Acadèmiques	223	48,9%	5	4,5%	5	9,3%	7	10,1%	240	34,8%
6. Instal·lacions	66	14,5%	17	15,3%	22	40,7%	14	20,3%	119	17,2%
	456	100%	111	100%	54	100%	69	100%	690	100%

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



3.5 Distribució mensual

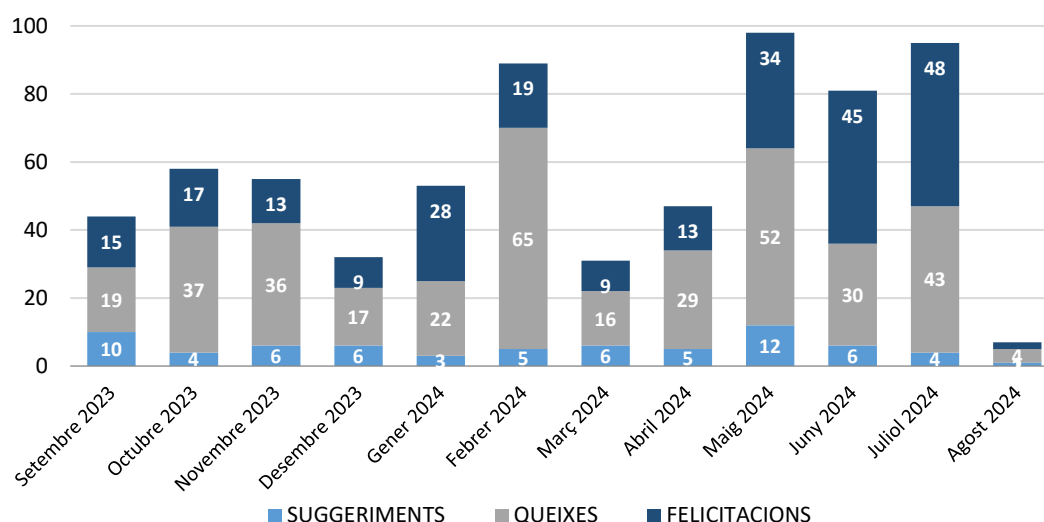
En aquest apartat s'agrupen els suggeriments, les queixes i les felicitacions rebuts per mesos, a fi d'identificar el període en què es produeix una major utilització de la Bústia.

La presentació de comunicacions es concentra als mesos de febrer (12,9% de les comunicacions rebudes, coincidint amb el final de la primera convocatòria d'exàmens); maig i juny (14,2% i 11,7% respectivament, coincidint amb la segona convocatòria d'exàmens) i juliol (13,8% coincidint amb el final de curs i el període de matrícula).

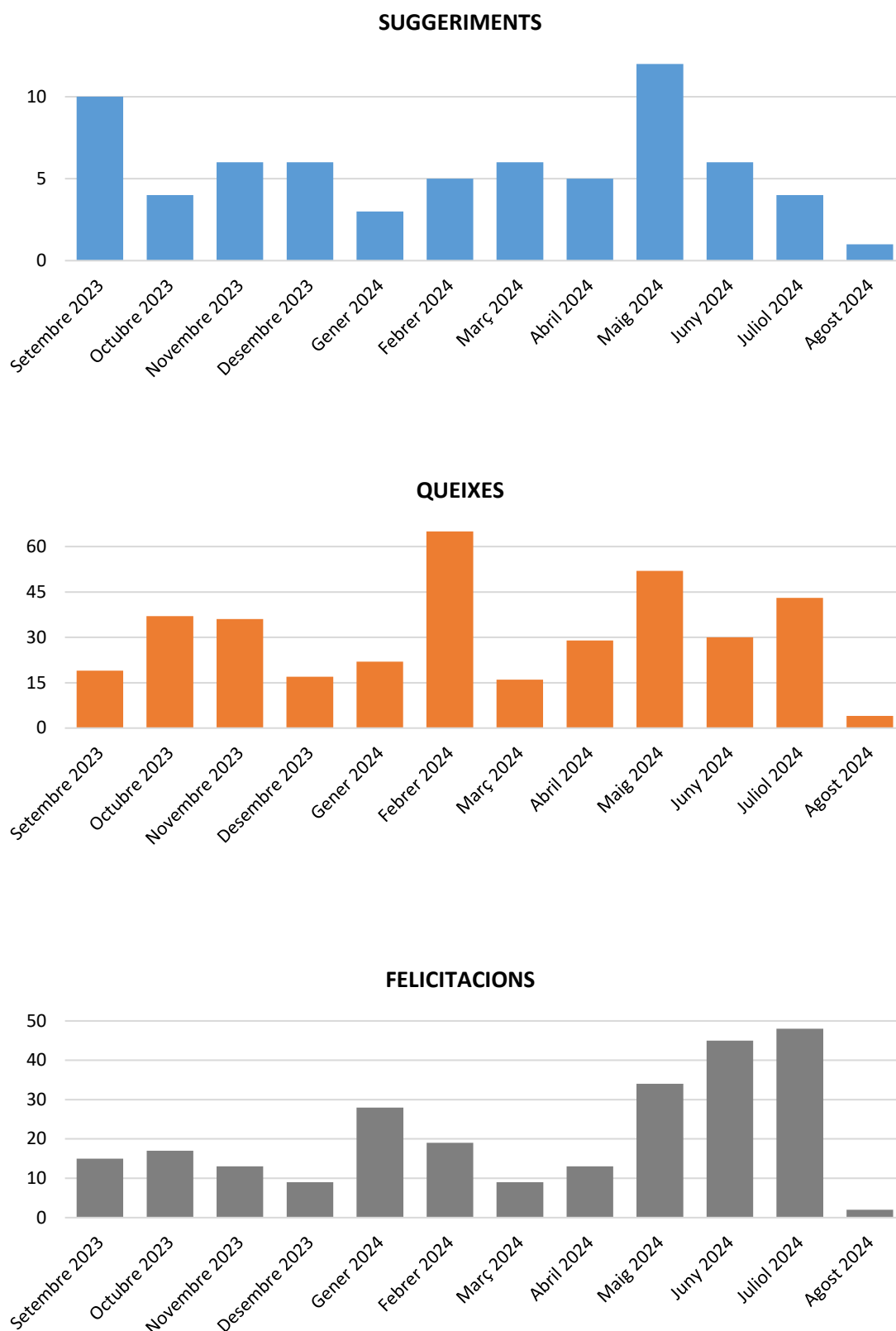
Taula 13: Distribució mensual dels suggeriments, les queixes i les felicitacions

	SUGGERIMENT		QUEIXA		FELICITACIÓ		TOTAL	
Setembre 2023	10	14,7%	19	5,1%	15	6,0%	44	6,4%
Octubre 2023	4	5,9%	37	10,0%	17	6,7%	58	8,4%
Novembre 2023	6	8,8%	36	9,7%	13	5,2%	55	8,0%
Desembre 2023	6	8,8%	17	4,6%	9	3,6%	32	4,6%
Gener 2024	3	4,4%	22	6,0%	28	11,1%	53	7,7%
Febrer 2024	5	7,4%	65	17,6%	19	7,5%	89	12,9%
Març 2024	6	8,8%	16	4,3%	9	3,6%	31	4,5%
Abril 2024	5	7,4%	29	7,8%	13	5,2%	47	6,8%
Maig 2024	12	17,6%	52	14,1%	34	13,5%	98	14,2%
Juny 2024	6	8,8%	30	8,1%	45	17,9%	81	11,7%
Juliol 2024	4	5,9%	43	11,6%	48	19,0%	95	13,8%
Agost 2024	1	1,5%	4	1,1%	2	0,8%	7	1,0%
TOTAL	68	100%	370	100%	252	100%	690	100%

Gràfic 9: Distribució mensual de les comunicacions



La distribució de la recepció de les comunicacions per mesos canvia en funció del tipus de comunicació. Les queixes es presenten majoritàriament en febrer, en finalitzar el primer quadrimestre del curs; en canvi, la recepció de felicitacions és majoritàriament en juny i juliol en finalitzar el curs. Per altra banda, la recepció dels suggeriments arriba al seu màxim en el mes de maig.

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

4. EVOLUCIÓ

Seguidament es presenta l'anàlisi de l'evolució dels suggeriments, les queixes i les felicitacions remesos mitjançant la Bústia durant els últims 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.

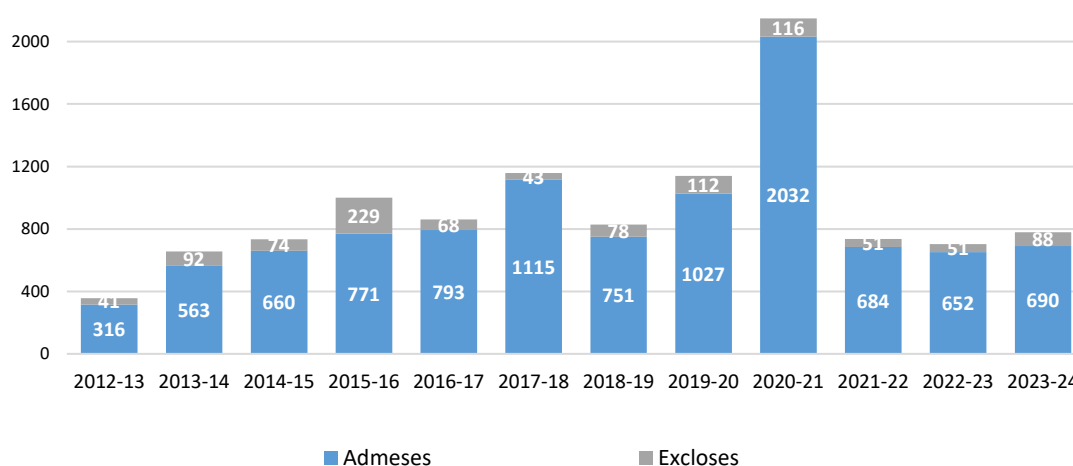
4.1 Evolució del nombre de suggeriments, queixes i felicitacions

Si s'analitza l'evolució de les comunicacions admeses des de la implantació de la bústia, s'observa que fins al curs 2020-2021 el nombre de suggeriments, queixes i felicitacions rebudes presentava, en general, una tendència a l'alça, aplegant al seu màxim el curs 2020-2021. Durant el últims tres cursos aquesta tendència s'ha estabilitzat al voltant de les 700 comunicacions.

Taula 14: Evolució de les comunicacions admeses i excloses des de l'inici de la Bústia

	2012-13	2013-14	2014-15	2015-16	2016-17	2017-18	2018-19	2019-20	2020-21	2021-22	2022-23	2023-24
Admeses	316	563	660	771	793	1115	751	1027	2032	684	652	690
	88,5%	86,0%	89,9%	77,1%	92,1%	96,3%	90,6%	90,2%	94,6%	93,1%	92,7%	88,7%
Excloses	41	92	74	229	68	43	78	112	116	51	51	88
	11,5%	14,0%	10,1%	22,9%	7,9%	3,7%	9,4%	9,8%	5,4%	6,9%	7,3%	11,3%
Total	357	655	734	1.000	861	1.158	829	1.139	2.148	735	703	778

Gràfic 11: Evolució de les comunicacions admeses i excloses des de l'inici de la Bústia



4.2 Evolució per tipus

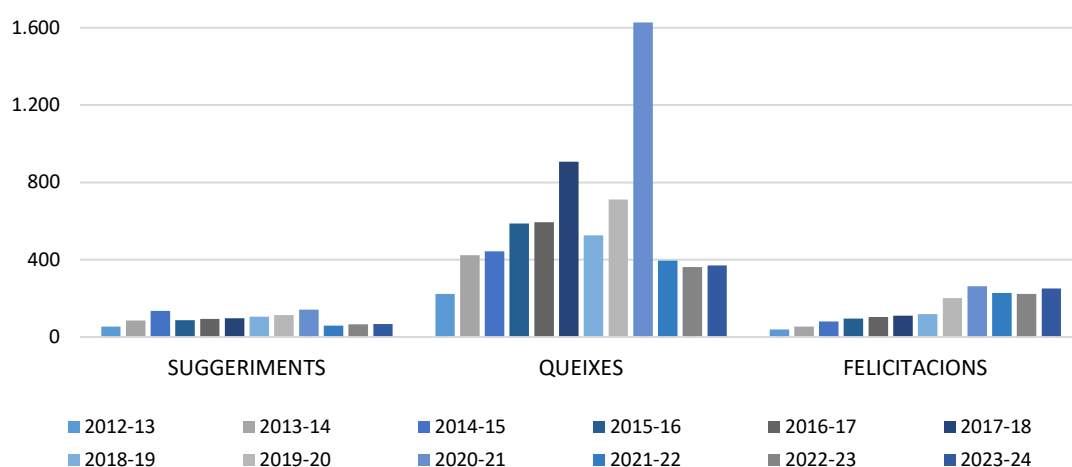
En la taula 14 es presenta la distribució de les comunicacions per tipus. Destaca el creixement gradual del nombre de felicitacions al llarg del període, tant en nombre absolut com en percentatge, arribant l'últim curs a les 252 felicitacions, el que representa el 36,5% de les comunicacions. Pel contrari, el nombre de queixes mostra una tendència decreixent en percentatge, amb increments puntuals els cursos 2017-2018 i 2020-2021, que responen a esdeveniments específics que afectaren la comunitat universitària, com va ser la vaga del professorat associat i les mesures contra la pandèmia de la covid-19. Des de la implantació de la bústia, el percentatge de queixes ha passat de representar el 71% del total de comunicacions en el curs 2012-13 al 54% al curs 2023-24. El percentatge de suggeriments sobre el total de comunicacions també mostra una tendència decreixent, passant del 17% en el curs inicial al 10% en el curs 2023-24.

Durant els últims tres cursos s'observa una estabilització del nombre de comunicacions i un lleuger increment del percentatge de felicitacions front al decreixement del percentatge de queixes.

Taula 15: Evolució dels suggeriments, les queixes i les felicitacions des de l'inici de la Bústia

Curs	SUGGERIMENTS		QUEIXES		FELICITACIONS		Total
2012-13	54	17,1%	223	70,6%	39	12,3%	316
2013-14	86	15,3%	423	75,1%	54	9,6%	563
2014-15	136	20,6%	443	67,1%	81	12,3%	660
2015-16	88	11,4%	587	76,1%	96	12,5%	771
2016-17	94	11,9%	595	75,0%	104	13,1%	793
2017-18	97	8,7%	907	81,3%	111	10,0%	1.115
2018-19	105	14,0%	527	70,2%	119	15,8%	751
2019-20	114	11,1%	711	69,2%	202	19,7%	1.027
2020-21	142	7,0%	1.627	80,1%	263	12,9%	2.032
2021-22	60	8,8%	395	57,7%	229	33,5%	684
2022-23	66	10,1%	362	55,5%	224	34,4%	652
2023-24	68	9,9%	370	53,6%	252	36,5%	690

Gràfic 12: Evolució dels suggeriments, les queixes i les felicitacions des de l'inici de la Bústia



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.

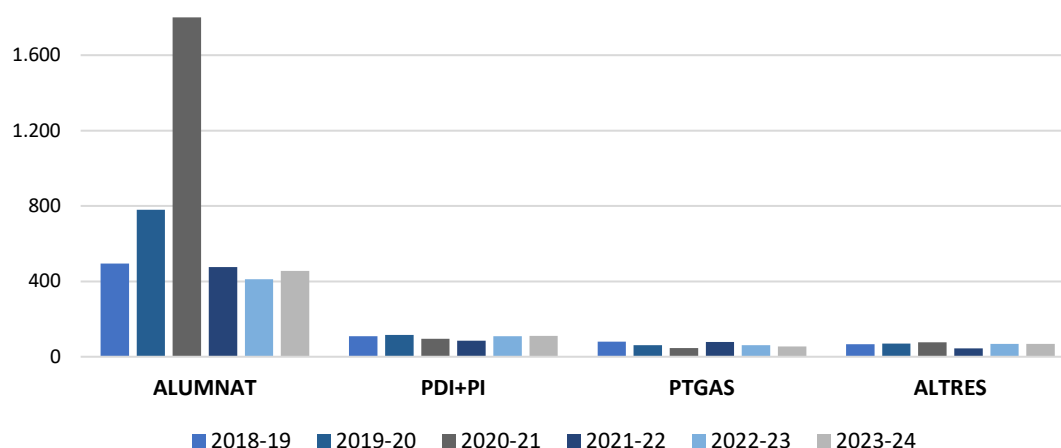
Taula 16: Evolució dels suggeriments, les queixes i les felicitacions per col·lectiu d'usuari

	2018/19			2019/20			2020/21			2021/22			2022-23			2023-24		
	S	Q	F	S	Q	F	S	Q	F	S	Q	F	S	Q	F	S	Q	F
Alumnat	44	399	52	72	568	140	105	1508	201	31	271	173	25	234	153	24	266	166
PDI+PI	27	49	33	14	59	42	20	40	36	13	43	29	13	50	46	18	33	60
PTGAS	22	35	23	15	34	13	7	21	18	5	54	20	10	34	18	10	32	12
ALTRES	12	44	11	13	50	7	10	58	8	11	27	7	18	44	7	16	39	14
	105	527	119	114	711	202	142	1627	263	60	395	229	66	362	224	68	370	252

Taula 17: Evolució de les comunicacions per col·lectiu d'usuari

	2018/19		2019/20		2020/21		2021/22		2022/23		2023/24	
ALUMNAT	495	65,9%	780	75,9%	1.814	89,3%	475	69,4%	412	63,2%	456	66,1%
PDI+PI	109	14,5%	115	11,2%	96	4,7%	85	12,4%	109	16,7%	111	16,1%
PTGAS	80	10,7%	62	6,0%	46	2,3%	79	11,5%	62	9,5%	54	7,8%
ALTRES	67	8,9%	70	6,8%	76	3,7%	45	6,6%	69	10,6%	69	10,0%
	751	100%	1.027	100%	2.032	100%	684	100%	652	100%	690	100%

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



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.

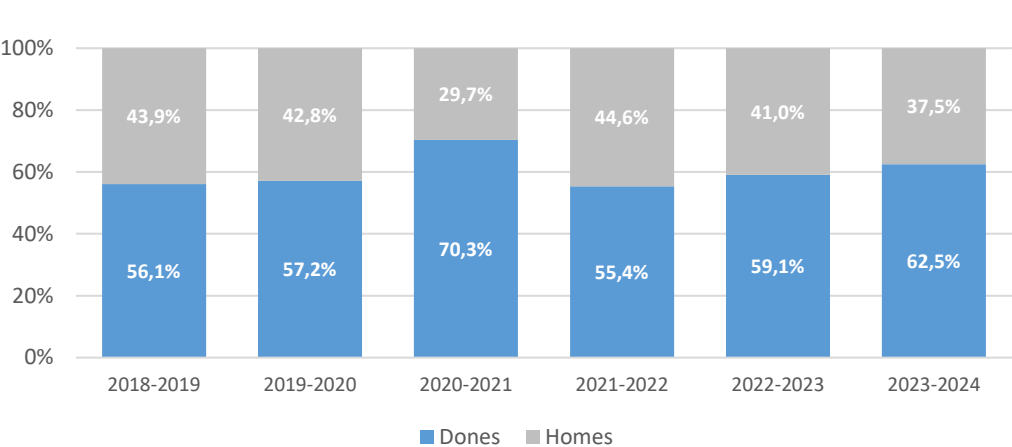
Taula 18: Evolució dels suggeriments, les queixes i les felicitacions per sexe

CURS	2018-19			2019-20			2020-21			2021-22			2022-23			2023-24		
	D	H	T	D	H	T	D	H	T	D	H	T	D	H	T	D	H	T
SUGGERIMENTS	60	45	105	60	54	114	91	51	142	29	31	60	37	29	66	41	27	68
QUEIXES	297	230	527	426	285	711	1183	444	1627	217	178	395	209	153	362	239	131	370
FELICITACIONS	64	55	119	101	101	202	155	108	263	133	96	229	139	85	224	151	201	252
Total	421	330	751	587	440	1027	1429	603	2032	379	305	684	385	267	652	431	259	690

Taula 19: Evolució dels suggeriments, les queixes i les felicitacions per sexe (%)

	2018-2019		2019-2020		2020-2021		2021-2022		2022-2023		2023-2024	
	D	H	D	H	D	H	D	H	D	H	D	H
SUGGERIMENTS	57,1%	42,9%	52,6%	47,4%	64,1%	35,9%	48,3%	51,7%	56,1%	43,9%	60,3%	39,7%
QUEIXES	56,4%	43,6%	59,9%	40,1%	72,7%	27,3%	54,9%	45,1%	57,7%	42,3%	64,6%	35,4%
FELICITACIONS	53,8%	46,2%	50,0%	50,0%	58,9%	41,1%	58,1%	41,9%	62,1%	38,0%	59,9%	40,1%
Total	56,1%	43,9%	57,2%	42,8%	70,3%	29,7%	55,4%	44,6%	59,1%	41,0%	62,5%	37,5%

Gràfic 14: Evolució del percentatge de dones i homes que presenten comunicacions



En el curs 2023-2024 s’observa una estabilització en la presentació de comunicacions, augmentant molt lleugerament la presentació d’aquelles per part de les dones respecte al passat. Durant el curs 2023-2024, el 62,5% de les comunicacions han estat presentades per dones, arribant al 64,6% en el cas de les queixes.

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 quan presenta la comunicació a la Bústia. En la taula i el gràfic següents es presenten les dades de l’evolució de les comunicacions per tipus de causa.

En aquest apartat cal destacar que en aquest curs s’ha realitzat una tasca de revisió d’aquelles comunicacions que figuren en l’apartat d’altres causes, per assignar-les al tipus de causa adients.

És per això que en el curs 2023-24 no figuren suggeriments, queixes i felicitacions en l'apartat 7. Altres causes.

Taula 20: Evolució de les comunicacions per tipus de causa

Tipus de causa	2018/19		2019/20		2020/21		2021/22		2022/23		2023/24	
	Total	%	Total	%	Total	%	Total	%	Total	%	Total	%
1. Localització	30	4,0%	33	3,2%	43	2,1%	16	2,3%	13	2,0%	22	3,2%
2. Informació	43	5,7%	55	5,4%	48	2,4%	31	4,5%	34	5,2%	35	5,1%
3. Tracte dispensat	63	8,4%	76	7,4%	92	4,5%	76	11,1%	78	12,0%	113	16,4%
4. Gestió	167	22,2%	166	16,2%	171	8,4%	118	17,3%	112	17,2%	161	23,3%
5. Acadèmiques	138	18,4%	374	36,4%	1136	55,9%	173	25,3%	188	28,8%	240	34,8%
6. Instal·lacions	124	16,5%	96	9,3%	143	7,0%	81	11,8%	75	11,5%	119	17,2%
7. Altres causes	186	24,8%	227	22,1%	399	19,6%	189	27,6%	152	23,3%	-	0%
Total	751	100%	1027	100%	2032	100%	684	100,0%	652	100,0%	690	100,0%

Taula 21: Evolució dels suggeriments, les queixes i les felicitacions per tipus de causa

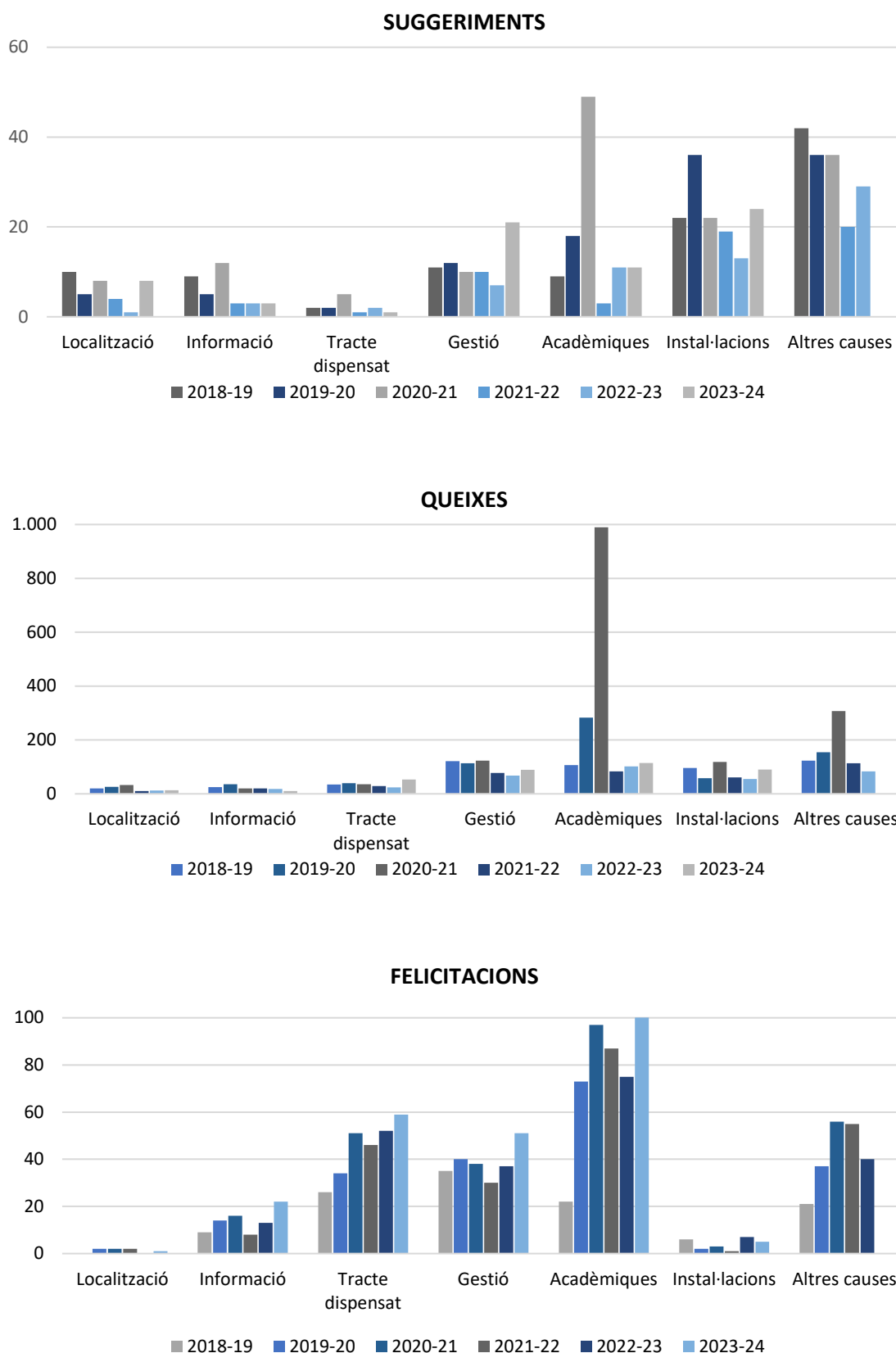
Tipus de causa	2018/19			2019/20			2020/21			2021/22			2022/23			2023/24		
	S	Q	F	S	Q	F	S	Q	F	S	Q	F	S	Q	F	S	Q	F
1. Localització	10	20		5	26	2	8	33	2	4	10	2	1	12		8	13	1
2. Informació	9	25	9	5	36	14	12	20	16	3	20	8	3	18	13	3	10	22
3. Tracte dispensat	2	35	26	2	40	34	5	36	51	1	29	46	2	24	52	1	53	59
4. Gestió	11	121	35	12	114	40	10	123	38	10	78	30	7	68	37	21	89	51
5. Acadèmiques	9	107	22	18	283	73	49	990	97	3	83	87	11	102	75	11	115	114
6. Instal·lacions	22	96	6	36	58	2	22	118	3	19	61	1	13	55	7	24	90	5
7. Altres causes	42	123	21	36	154	37	36	307	56	20	114	55	29	83	40			
Total	105	527	119	114	711	202	142	1627	263	60	395	229	66	362	224	68	370	252

Respecte a l'evolució dels **suggeriments** per tipus de causa, s'observa que majoritàriament fan referència a les instal·lacions i s'han incrementat durant el període els referents a la gestió.

Per una altra banda, pel que fa a les **queixes**, les més nombroses durant tot el període són les referents a qüestions acadèmiques, seguides de les referents a les instal·lacions i a la gestió.

Finalment, pel que fa a les **felicitacions**, destaca la tendència a l'alça del nombre total, i estan referides majoritàriament a qüestions acadèmiques, seguides de les referents al tracte dispensat i les corresponents a la gestió.

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



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 22: Evolució mensual dels suggeriments, les queixes i les felicitacions

	CURS 2018/19			CURS 2019/20			CURS 2020/21			CURS 2021/22			CURS 2022/23			CURS 2023/24		
	S	Q	F	S	Q	F	S	Q	F	S	Q	F	S	Q	F	S	Q	F
Setembre	7	80	9	13	54	12	12	67	10	5	56	23	6	43	12	10	19	15
Octubre	8	52	6	13	33	3	13	91	19	7	27	8	7	30	12	4	37	17
Novembre	9	67	16	6	47	5	9	55	25	5	27	12	3	32	9	6	36	13
Desembre	10	45	8	5	61	19	10	73	12	5	21	20	2	17	18	6	17	9
Gener	8	32	6	13	92	7	58	1089	30	4	31	25	6	37	29	3	22	28
Febrer	9	51	16	10	43	22	5	58	34	9	23	14	9	46	20	5	65	19
Març	5	25	10	13	63	13	7	44	29	2	42	4	4	17	10	6	16	9
Abril	10	16	7	10	63	8	7	23	12	5	44	8	5	15	5	5	29	13
Maig	11	41	10	12	17	29	11	44	16	7	37	26	6	44	18	12	52	34
Juny	19	42	17	7	109	45	2	39	42	2	37	48	8	26	54	6	30	45
Juliol	6	66	14	11	105	34	6	38	30	6	40	40	7	50	34	4	43	48
Agost	3	10		1	24	5	2	6	4	3	10	1	3	5	3	1	4	2
	105	527	119	114	711	202	142	1627	263	60	395	229	66	362	224	68	370	252

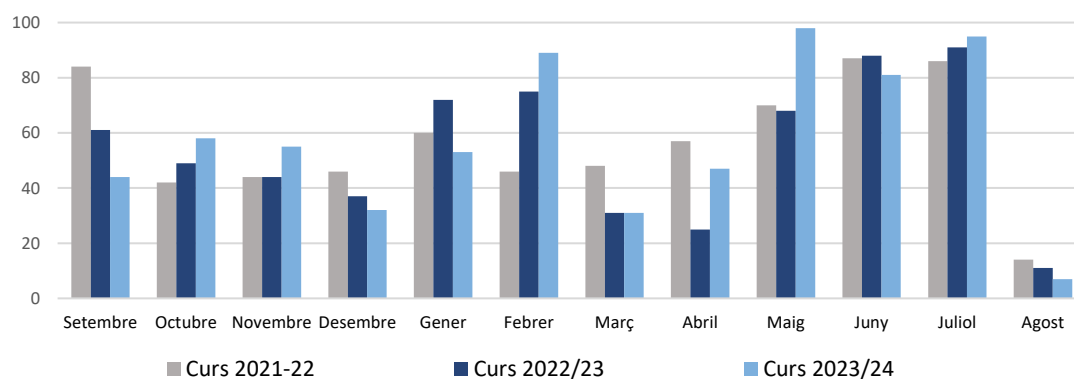
En el curs 2023-2024 la distribució de les comunicacions per mesos ha sigut semblant a la dels cursos anteriors, a excepció del curs 2020-2021, on es varen registrar un gran nombre de comunicacions en el mes de gener. Destaca l'augment de concentració de comunicacions en el mes de febrer que representa el 13% del total en el curs 23-24. Respecte a les felicitacions, la concentració es produeix especialment en els mesos de juny i juliol.

Taula 23: Evolució mensual del total de suggeriments, queixes i felicitacions (%)

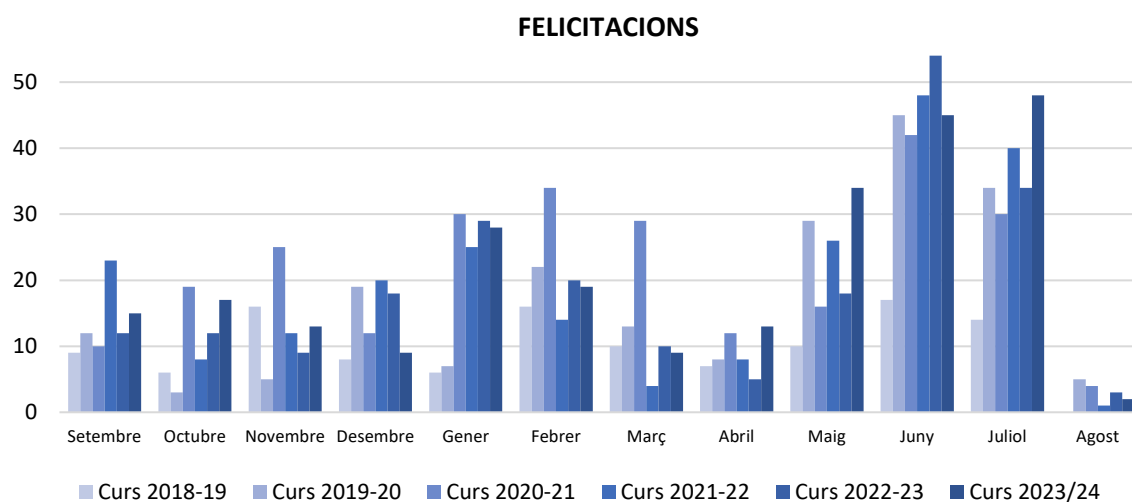
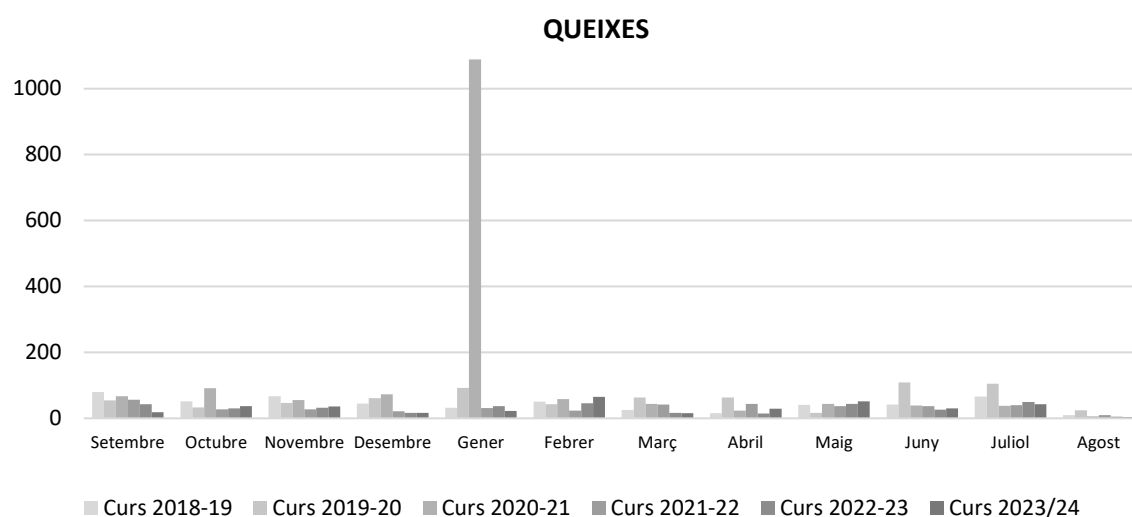
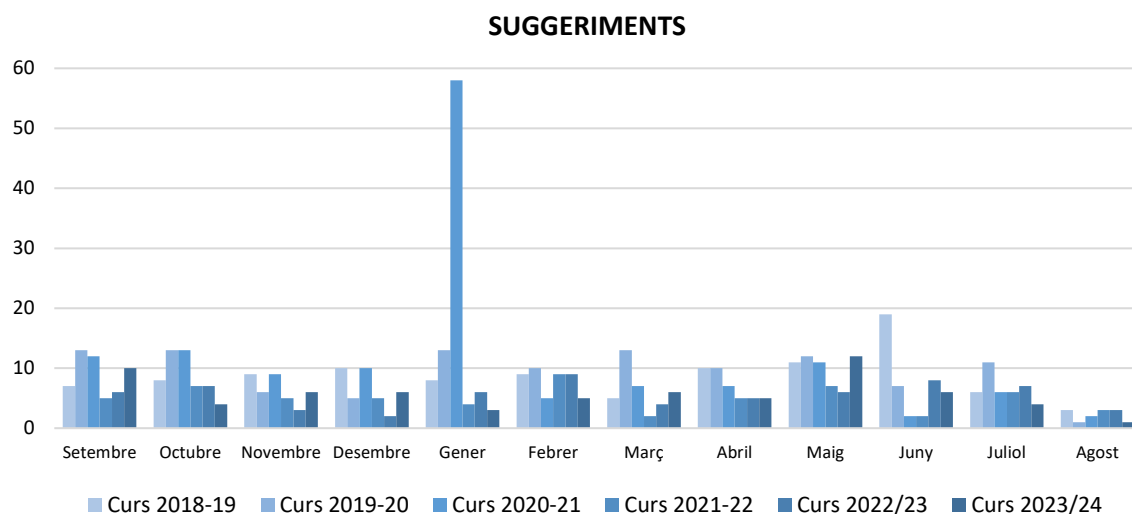
	CURS 2018/19		CURS 2019/20		CURS 2020/21		CURS 2021/22		CURS 2022/23		CURS 2023/24	
Setembre	96	12,8%	79	7,7%	89	4,4%	84	12,3%	61	9,4%	44	6,4%
Octubre	66	8,8%	49	4,8%	123	6,1%	42	6,1%	49	7,5%	58	8,4%
Novembre	92	12,3%	58	5,6%	89	4,4%	44	6,4%	44	6,7%	55	8,0%
Desembre	63	8,4%	85	8,3%	95	4,7%	46	6,7%	37	5,7%	32	4,6%
Gener	46	6,1%	112	10,9%	1177	57,9%	60	8,8%	72	11,0%	53	7,7%
Febrer	76	10,1%	75	7,3%	97	4,8%	46	6,7%	75	11,5%	89	12,9%
Març	40	5,3%	89	8,7%	80	3,9%	48	7,0%	31	4,8%	31	4,5%
Abril	33	4,4%	81	7,9%	42	2,1%	57	8,3%	25	3,8%	47	6,8%
Maig	62	8,3%	58	5,6%	71	3,5%	70	10,2%	68	10,4%	98	14,2%
Juny	78	10,4%	161	15,7%	83	4,1%	87	12,7%	88	13,5%	81	11,7%
Juliol	86	11,5%	150	14,6%	74	3,6%	86	12,6%	91	14,0%	95	13,8%
Agost	13	1,7%	30	2,9%	12	0,6%	14	2,0%	11	1,7%	7	1,0%
	751	100%	1027	100%	2032	100%	684	100%	652	100%	690	100%

A continuació es representa gràficament l'evolució mensual de les comunicacions.

Gràfic 16: Evolució mensual de les comunicacions dels últims tres cursos



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



5. ANÀLISI DE LA GESTIÓ

Cal assenyalar que, durant l'últim curs 2023-2024, no s'han produït canvis significatius en el procediment de gestió dels suggeriments, les queixes i les felicitacions rebuts a la Bústia. Des de l'any 2012 s'utilitza una eina electrònica per al registre i la gestió de les comunicacions. 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 ha de ser electrònica (a través del portal ENTREU), salvaguardant el dret que tenen les persones usuàries a lliurar aquestes comunicacions de manera presencial a les diferents oficines de registre de la Universitat.

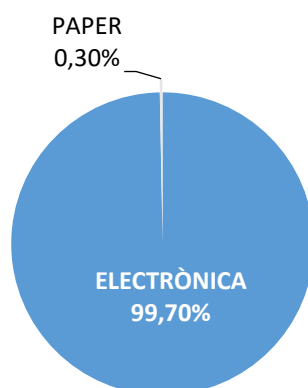
La persona interessada a presentar una queixa, un suggeriment o una felicitació s'ha d'identificar en ENTREU i seguir les indicacions del portal. Si decideix no comunicar-se per via electrònica, pot imprimir el formulari disponible a aquest efecte, document que ha de presentar a qualsevol de les oficines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

Durant el curs 2023-2024 la forma de presentació dels suggeriments, les queixes i les felicitacions ha sigut majoritàriament electrònica, encara que s'han rebut dues comunicacions en paper.

Taula 24: Suggeriments, queixes i felicitacions per forma de presentació

	SUGGERIMENTS		QUEIXES		FELICITACIONS		TOTAL	
ELECTRÒNICA	68	100,0%	368	99,5%	252	100,0%	688	99,7%
PAPER	0	0,0%	2	0,5%		0,0%	2	0,3%
TOTAL	68	100%	370	100%	252	100%	690	100%

Gràfic 18: Percentatge de comunicacions per forma de presentació



En la taula següent es mostra l'evolució de les comunicacions presentades de manera electrònica i en paper durant els últims cursos. Cal destacar que, encara que des del curs 2018-19 no s'havia presentat cap comunicació en paper, en aquest curs s'han rebut dos queixes per aquesta via.

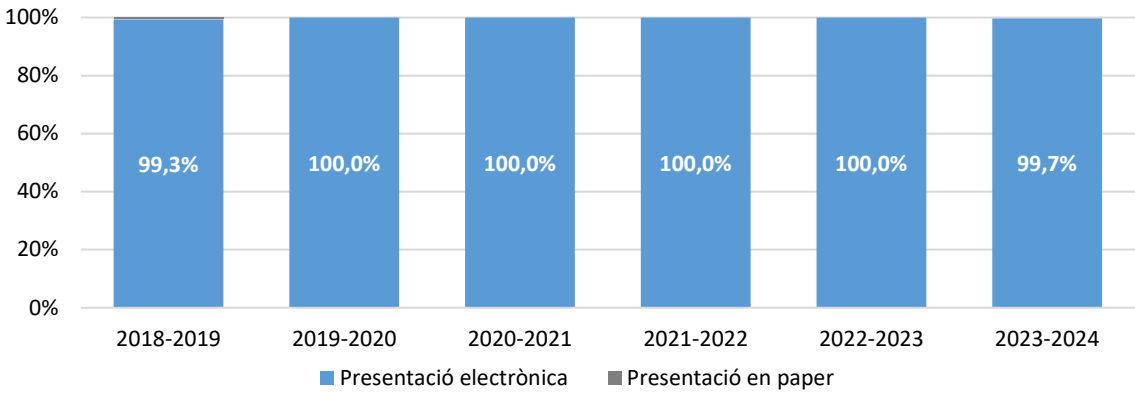
Taula 25: Evolució dels suggeriments, queixes i felicitacions per forma de presentació

	2018/19			2019/20			2020/21			2021/22			2022/23			2023/24		
	S	Q	F	S	Q	F	S	Q	F	S	Q	F	S	Q	F	S	Q	F
ELECTRÒNICA	104	524	118	114	711	202	142	1627	263	60	395	229	66	362	224	68	368	252
PAPER	1	3	1														2	
	105	527	119	114	711	202	142	1627	263	60	395	229	66	362	224	68	370	252

Taula 26: Evolució de les comunicacions per forma de presentació (%)

	2018/19		2019/20		2020/21		2021/22		2022/23		2023/24	
	Total	%	Total	%	Total	%	Total	%	Total	%	Total	%
ELECTRÒNICA	746	99,3%	1.027	100%	2.032	100%	684	100%	652	100%	688	99,7%
PAPER	5	0,7%		0%		0%		0%		0%	2	0,3%
	751	100%	1027	100%	2032	100%	684	100%	652	100%	690	100%

Gràfic 19: Evolució de comunicacions per forma de presentació



5.2 Reassignacions

Segons el reglament de la Bústia, si una unitat que ha rebut una comunicació no és competent per a resoldre-la, disposa de 24 hores des de l'entrada de la comunicació per a reassignar-la. Una vegada redirigida a la unitat que es considera competent, acaba la funció de la unitat d'origen com a gestora de l'expedient.

Taula 27: Nombre d'unitats amb reassignacions

UNITATS AMB REASSIGNACIONS	
Nombre d'unitats amb reassignacions realitzades	57
Nombre d'unitats amb reassignacions rebudes	59

Taula 28: Nombre de comunicacions reassignades

COMUNICACIONS REASSIGNADES	
Suggestiments	34
Queixes	175
Felicitaions	75
Total	284

En les taules següents es mostren les unitats que han redirigit suggeriments, queixes i felicitacions a altres unitats, així com les unitats que les han rebut.

Taula 29: Suggestiments, queixes i felicitacions reassignats per unitat d'origen i de destinació

UNITAT D'ORIGEN	UNITAT DE DESTINACIÓ	S	Q	F	Total
Arxiu Històric	Departament de Direcció d'Empreses "Juan José Renau Piqueras"			1	1
Biblioteca de Ciències de la Salut "Pelegrí Casanova"	Servei de Biblioteques i Documentació		1		1
Biblioteca de Ciències Socials "Gregori Maians"	Servei Tècnic i de Manteniment		1		
	Servei de Biblioteques i Documentació			1	2
Biblioteca d'Humanitats "Joan Reglà"	Servei de Biblioteques i Documentació	3	2		5
Delegació per a la Incorporació a la Universitat	Servei d'Estudiants	1	2		
	Facultat de Magisteri	1		1	5
Departament d'Anàlisi Econòmica	Facultat d'Economia		1		1
Departament d'Astronomia i Astrofísica	Rectorat		1		1
Departament de Didàctica de la Matemàtica	Facultat de Ciències Matemàtiques			1	1
Departament de Matemàtiques per a l'Economia i l'Empresa	Departament d'Economia Financera i Actuarial	1			1
Departament de Personalitat, Avaluació i Tractaments Psicològics	Departament de Psicologia Evolutiva i de l'Educació			1	1
Departament de Sociologia i Antropologia Social	Servei d'Esports		1		
	Facultat de Ciències Socials		1		
	Facultat de Filosofia i Ciències de l'Educació			1	3
Departament d'Informàtica	Servei d'Informàtica		1		1
Edifici Rectorat	Escola de Doctorat		1		
	Servei d'Estudiants	2	3		
	Facultat de Ciències Socials			1	7
ERI Recerca de la Lectura	Servei de Gestió de la Investigació	1			1
Escola de Doctorat	Unitat de Suport als Instituts de Tarongers	1			
	Facultat d'Infermeria i Podologia			1	
	Facultat de Ciències Biològiques	1			3
Facultat de Ciències Biològiques	Rectorat	1			
	Departament de Microbiologia i Ecologia		1		2
Facultat de Ciències Socials	Unitat de Gestió Campus dels Tarongers		1		
	Secretaria General		1		
	Departament de Dret del Treball i de la Seguretat Social		3	1	
	Departament d'Anàlisi Econòmica			1	
	Departament de Matemàtiques per a l'Economia i l'Empresa			1	
	Departament d'Economia Aplicada		3		
	Departament de Direcció d'Empreses "Juan José Renau Piqueras"			1	
					11
Facultat de Dret	Departament de Dret del Treball i de la Seguretat Social		1		1
Facultat de Farmàcia	Facultat de Ciències Biològiques		1		1
Facultat de Filologia, Traducció i Comunicació	Departament de Filologia Francesa i Italiana		1		1

UNITAT D'ORIGEN	UNITAT DE DESTINACIÓ	S	Q	F	Total
Facultat de Filosofia i Ciències de l'Educació	Gerència	1			10
	Departament de Didàctica i Organització Escolar	1			
	Departament de Teoria de l'Educació	3		1	
	Departament de Mètodes d'Investigació i Diagnòstic en Educació	2		1	
	Departament de Teoria de l'Educació	1			
Facultat de Fisioteràpia	Servei d'Informàtica			1	1
Facultat de Geografia i Història	Servei d'Estudiants	1			1
Facultat de Magisteri	Departament de Didàctica de la Llengua i Literatura			1	7
	Departament de Sociologia i Antropologia Social	1		1	
	Departament de Didàctica de la Llengua i Literatura	1			
	Departament de Didàctica de la Matemàtica	2		1	
Facultat de Medicina i Odontologia	Facultat d'Infermeria i Podologia	1		3	4
Facultat de Psicologia i Logopèdia	Departament de Psicologia Social	1			2
	Facultat de Filologia, Traducció i Comunicació	1			
Facultat de Química	Departament de Química Inorgànica	2			2
Facultat d'Economia	Servei Tècnic i de Manteniment			1	8
	Departament de Direcció d'Empreses "Juan José Renau Piqueras"	1			
	Servei d'Estudiants	3			
	Facultat de Ciències Socials	1		1	
	Servei Tècnic i de Manteniment	1			
Facultat d'Infermeria i Podologia	Facultat de Medicina i Odontologia	2			2
Fundació general UV	Fundació Universitat-Empresa ADEIT	1			1
Gabinet de Premsa	Servei de Recursos Humans (PAS)			1	1
Gerència	Servei d'Estudiants	1			2
	Facultat de Filosofia i Ciències de l'Educació	1			
Institut Univ. d'Economia Social, Cooperativisme i Emprenedoria (IUDESCOOP)	Facultat d'Economia	1			2
	Departament de Direcció d'Empreses "Juan José Renau Piqueras"			1	
Rectorat	Servei d'Estudiants		5		14
	Servei de Recursos Humans (PDI)	1			
	Facultat de Ciències Biològiques		1		
	Facultat de Química		1		
	Facultat de Geografia i Història			1	
	Servei de Gestió de la Investigació		1		
	Facultat de Dret		1		
	Facultat de Química			1	
	Facultat d'Infermeria i Podologia		1		
	Gerència	1			
Registre General	Servei d'Informàtica	1			1
Secretaria General	Escola de Doctorat	3	1		36
	Escola Tècnica Superior d'Enginyeria			1	
	Facultat de Ciències de l'Activitat Física i l'Esport		1		
	Facultat de Dret		1		
	Facultat de Filologia, Traducció i Comunicació		1		
	Facultat de Filosofia i Ciències de l'Educació		2	1	
	Facultat de Fisioteràpia	1	1		
	Facultat de Geografia i Història		1		
	Facultat de Magisteri		4		
	Facultat de Magisteri			1	
	Facultat de Medicina i Odontologia		1	1	
	Facultat d'Economia		1	2	
	Facultat d'Infermeria i Podologia		1		
	Fundació Universitat-Empresa ADEIT		2		
	Servei de Comptabilitat i Pressupost		1		
	Servei d'Esports		1		
	Servei d'Estudiants		5		

UNITAT D'ORIGEN	UNITAT DE DESTINACIÓ	S	Q	F	Total
	Servei d'Informàtica	1	1		
Servei Central de Suport a la Investigació Experimental (SCSIE)	Servei de Gestió de la Investigació		1		1
Servei de Biblioteques i Documentació	Servei d'Anàlisi i Planificació (SAP)	1			1
Servei de Contractació Administrativa	Servei de Recursos Humans (PDI)	1			4
	Servei d'Estudiants	3			
Servei de Formació Permanent i Innovació Educativa (SFPIE)	Servei de Recursos Humans (PDI)		1		1
Servei de Llengües i Política Lingüística	Facultat de Magisteri		1		1
Servei de Prevenció i Medi Ambient	Rectorat	1			1
Servei de Publicacions de la Universitat	Unitat Web i Màrqueting		1		1
Servei de Recursos Humans (PDI)	Facultat d'Economia		1		1
Servei de Relacions Internacionals i Cooperació	Facultat d'Economia			1	1
Servei d'Estudiants	Facultat de Magisteri		1		6
	Facultat de Psicologia i Logopèdia		1		
	Facultat de Filosofia i Ciències de l'Educació		1	1	
	Facultat de Dret			1	
	Facultat d'Infermeria i Podologia		1		
Servei d'Informació i Dinamització (Sedi)	Facultat de Filosofia i Ciències de l'Educació			1	2
	Facultat d'Infermeria i Podologia		1		
Servei d'Informàtica	Servei de Recursos Humans (PDI)		1		5
	Unitat Web i Màrqueting		2		
	Servei d'Estudiants		2		
Servei Tècnic i de Manteniment	Unitat de Gestió Campus dels Tarongers		8		8
Unitat de Gestió Campus de Blasco Ibáñez	Facultat de Filosofia i Ciències de l'Educació		3	1	4
Unitat de Gestió Campus de Burjassot	Facultat de Farmàcia		1		8
	Servei de Prevenció i Medi Ambient		3		
	Servei de Recursos Humans (PAS)		1		
	Escola Tècnica Superior d'Enginyeria		1		
	Facultat de Química		1		
	Facultat de Fisioteràpia		1		
Unitat de Gestió Campus dels Tarongers	Departament de Dret Constitucional, Ciència Política i de l'Administració		1		54
	Departament de Dret del Treball i de la Seguretat Social			1	
	Departament d'Economia Aplicada			1	
	Facultat de Ciències Socials		1	1	
	Facultat de Magisteri		3		
	Facultat d'Economia		1	14	
	Servei de Llengües i Política Lingüística			2	
	Servei d'Informàtica			1	
	Servei Tècnic i de Manteniment	1	27		
Unitat de Suport als Instituts de Tarongers	Facultat d'Economia			1	1
Unitat Tècnica	Servei Tècnic i de Manteniment		1		3
	Servei d'Estudiants		1		
	Facultat de Farmàcia		1		
Unitat Web i Màrqueting	Servei d'Informàtica		7	1	9
	Taller d'Audiovisuals		1		
UVdiscapacitat	Servei d'Estudiants	1			3
	Facultat de Química			1	
	Facultat de Psicologia i Logopèdia			1	
UVocupació	Departament d'Anàlisi Econòmica			1	25
	Departament de Direcció d'Empreses "Juan José Renau Piqueras"			1	
	Departament de Dret Mercantil "Manuel Broseta Pont"			1	
	Departament de Finances Empresarials			1	
	Departament de Sociologia i Antropologia Social		1	1	

UNITAT D'ORIGEN	UNITAT DE DESTINACIÓ	S	Q	F	Total
	Departament d'Economia Financera i Actuarial			1	
	Escola de Doctorat	1		1	
	Facultat de Ciències Socials			2	
	Facultat de Magisteri	2	1	1	
	Secretaria General		2		
	Servei de Comptabilitat i Pressupost		1		
	Servei de Recursos Humans (PAS)	1			
	Servei d'Esports		1		
	Servei d'Estudiants	1	2		
	Servei d'Informació i Dinamització (Sedi)			1	
	Servei Tècnic i de Manteniment		1		
TOTAL:		34	175	75	284

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 feiners.

Taula 30: Temps mitjà de reassignació

	Reassignats dins del termini (24 h)		Reassignats fora del termini		Total	Temps mitjà de reassignació (dies laborables)
SUGGERIMENTS	24	72,7%	9	27,3%	33	0,78
QUEIXES	139	79,4%	36	20,6%	175	6,55
FELICITACIONS	57	75,0%	19	25,0%	76	6,50
MITJANA	220	77,5%	64	22,5%	284	6,07

5.3 Resposta als suggeriments, les queixes i les felicitacions

La tramitació de cada suggeriment, queixa o felicitació registrat en la Bústia acaba en el moment en què la persona usuària rep la resposta corresponent. Cal distingir, doncs, entre la data d'acabament 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. A l'efecte d'aquest informe, s'analitza la data de resolució o resposta de les unitats, és a dir, els temps d'acabament 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 què s'ha remès a la persona usuària la resposta, que finalitza el procediment, i el nombre de comunicacions sense resposta.

Taula 31: Resolució dels suggeriments, les queixes i les felicitacions

	Suggeriments		Queixes		Felicitacions		Total	
Comunicacions resoltes	56	82,4%	287	93,2%	228	90,5%	571	82,8%
Comunicacions sense resoldre	12	17,6%	83	22,4%	24	9,5%	119	17,2%
Total	68	100%	370	100%	252	100%	690	100%

Durant el curs 2023-2024 s'ha donat resposta a 571 comunicacions, el 82,8% de les admeses. La taxa de resposta és superior a la del curs anterior, en el qual es va respondre al 76,2% de les

comunicacions. Les 119 comunicacions sense resposta suposen un 17,2% del total. El 70% de les comunicacions no resoltes són queixes, el 20% felicitacions i el 10% suggeriments.

Taula 32: Sentit de la resposta

Sentit de la resposta		
Suggeriments	56	100%
Viables	54	96,4%
No viables	2	3,6%
Queixes	287	100%
No procedeixen	53	18,5%
Procedeixen amb mesures	208	72,5%
Procedeixen sense mesures	26	9,1%
Felicitacions	228	100%
Agraïments	228	100%
Total	571	

Respecte al sentit de la resposta, el 81,53% de les queixes es van considerar escaients; i en el 72,5% dels casos es van comunicar les mesures adoptades per resoldre la incidència plantejada. Es van acceptar el 96,4% dels suggeriments.

En el curs 2023-24 van deixar algun expedient sense finalitzar 41 unitats organitzatives, , el que representa un 38,3% de les 107 unitats amb comunicacions admeses. A més, 25 d'aquestes unitats només tenen una comunicació sense resoldre, mentre que 3 unitats concentren el 54% de les comunicacions sense resposta.

La taula següent no hi inclou les comunicacions que van arribar a les unitats per reassignació degut a que l'aplicació no va emetre el correu notificant-ne la recepció.

Taula 33: Suggeriments, queixes i felicitacions no resolts per unitat

Unitat	S	Q	F	TOTAL
Centre de Formació Permanent i Innovació Educativa		1		1
Departament d'Anatomia i Embriologia Humana		1		1
Departament de Dret Constitucional, Ciència Política i de l'Administració		1	1	2
Departament de Dret Internacional "Adolfo Miaja de la Muela"			2	2
Departament de Dret Mercantil "Manuel Broseta Pont"			1	1
Departament de Dret Penal			2	2
Departament de Dret Romà i Dret Eclesiàstic de l'Estat		1		1
Departament de Farmàcia i Tecnologia Farmacèutica i Parasitologia			1	1
Departament de Genètica	1			1
Departament D'Òptica i Optometria		1		1
Departament de Patologia		1		1
Departament de Psicologia Bàsica		1	3	4
Departament de Psicologia Evolutiva i de l'Educació		1		1
Departament de Psicologia Social			1	1
Departament de Sociologia i Antropologia Social		1		1
Departament de Teoria de l'Educació		1		1
Departament d'Economia Aplicada			1	1
Departament d'Educació Física i Esportiva			1	1
Departament d'Estomatologia			1	1
Departament d'Història Medieval i Ciències i Tècniques Historiogràfiques		1		1
Facultat de Ciències Matemàtiques	1		1	2
Facultat de Fisioteràpia	1	2	1	4

Unitat	S	Q	F	TOTAL
Facultat de Magisteri			1	1
Facultat d'Infermeria i Podologia		2		2
Fundació Lluís Alcanyís		1		1
Fundació Parc Científic		1		1
Gerència		1		1
Institut de Ciència Molecular (ICMOL)		1		1
Institut Interuniversitari d'Economia Internacional (IEI)			1	1
Rectorat	4	16	3	23
Servei de Comptabilitat i Pressupost		2		2
Servei de Contractació Administrativa		2		2
Servei de Gestió de la Investigació		1		1
Servei de Recursos Humans (PDI)		1	1	2
Servei de Recursos Humans (PTGAS)		2		2
Servei d'Estudiants	5	15	1	21
Servei d'Informació i Dinamització (Sedi)		1		1
Servei d'Informàtica		1		1
Servei Tècnic i de Manteniment		20		20
Taller d'Audiovisuals		1	1	2
Unitat de Qualitat		2		2
TOTAL:	12	83	24	119

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

A. Qüestions relacionades amb el funcionament de l'aplicació:

- No hi ha hagut correu electrònic de notificació de recepció de les comunicacions rebudes per reassignació, a causa d'incidències en l'aplicació informàtica.
- Algunes persones gestores estan donades d'alta en l'aplicació, però no poden accedir a la Bústia.
- Error de funcionament puntual de l'aplicació.

B. El personal gestor desconeix el procediment de gestió de les respostes o el reglament:

- Es va respondre directament a la persona usuària per diverses vies: presencialment, per telèfon, per correu electrònic, etc.
- Es va resoldre la incidència que causava la comunicació, però no es va remetre la resposta a la persona usuària.
- No es van reassignar comunicacions que no corresponien a la unitat.
- No van comunicar a les persones usuàries que les comunicacions estaven fora de l'àmbit de la Bústia.
- Com que dues queixes tenen exactament el mateix contingut, només es contesta una de les dues.

C. Problemes relacionats amb el personal gestor de la Bústia:

- No es substitueix en l'aplicació el personal gestor que ja no pertany a la unitat.
- No s'assignen gestors a la Bústia de la unitat quan es dona d'alta la unitat en l'aplicació.
- No havia personal encarregat de la gestió de la bústia.

D. Altres motius:

- Falta de concreció de l'alumnat, pel qual no manifesten a quin professor o a quina assignatura pertany.
- En uns altres casos es desconeixen els motius pels quals no s'ha emès la resposta o la unitat no els inclou en el seu informe.

5.4 Temps mitjà de resposta

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

Taula 34: Evolució del grau de compliment del termini.

	2021-2022			2022-2023			2023-2024		
	D	F	Total	D	F	Total	D	F	Total
SUGGERIMENTS	37	12	49	48	1	49	51	5	56
	75,5%	24,5%	100%	98,0%	2,0%	100%	91,1%	8,9%	100%
QUEIXES	236	27	263	235	23	258	233	54	287
	89,7%	10,3%	100%	91,1%	8,9%	100%	81,2%	18,8%	100%
FELICITACIONS	175	16	191	184	6	190	200	28	228
	91,6%	8,4%	100%	96,8%	3,2%	100%	87,7%	12,3%	100%
Total	448	55	503	467	30	497	482	88	571
	89,1%	10,9%	100%	94,0%	6,0%	100%	84,4%	15,4%	100%

D: RESULTATS DINS DEL TERMINI

F: RESULTATS FORA DEL TERMINI

De les dades obtingudes es desprèn que el grau de compliment del termini de resposta és bastant alt, ja que el 84,4% dels suggeriments, les queixes i les felicitacions s'han resolt dins del termini establert; aquest percentatge és lleugerament inferior al dels dos cursos anteriors.

En la taula següent s'indica l'evolució durant els darrers tres cursos del temps mitjà de resposta als suggeriments, les queixes i les felicitacions resolts, des de la data d'entrada a la unitat encarregada de la gestió fins a l'emissió de la resposta. En el curs 2023-2024 les unitats han invertit una mitjana de 11 dies feiners a respondre. Cal destacar que, encara que les comunicacions amb resposta fora del termini representen sols el 15,4% del total, els llargs terminis de resposta d'aquestes incrementen la mitjana global. Si observem les respostes dins del termini, que suposen el 84,4% del total, el temps mitjà de resposta és de 3 dies.

Taula 35: Evolució del temps mitjà de resposta

	2021-2022			2022-2023			2023-2024		
	D	F	M	D	F	M	D	F	M
Mitjana de dies de resposta (dies laborables)									
SUGGERIMENTS	4	32	11	4	30	5	3	66	9
QUEIXES	4	38	8	4	28	6	4	48	12
FELICITACIONS	2	58	6	2	53	4	2	77	11
Mitjana	3	43	8	3	33	5	3	58	11

D: Resposta dins del termini | F: Resposta fora del termini | M: Mitjana

Pel que fa al retard en la resposta, algunes unitats n'han indicat els motius:

- No van rebre el correu electrònic amb la notificació de la recepció d'algunes comunicacions per reassignació des d'una altra unitat. Quan van detectar que hi havia comunicacions sense contestar a la Bústia de la unitat, el termini havia transcorregut.
- Recollida d'informació complementària per determinar la resposta.
- La intervenció de diferents òrgans per emetre 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 els 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 consideren aquestes com 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 2023-2024 han estat 14 les unitats que han emprès accions de millora. El nombre d'accions de millora es manté estable i té un nombre d'accions regular en els diferents cursos acadèmics.

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

Taula 36: Accions de millora per unitat

UNITAT	DESCRIPCIÓ	MILLORA
Biblioteca de Ciències Socials "Gregori Maïans"	Suggeriment d'instal·lació de capses per al reciclatge de fosforescents, bolígrafs, retoladors, etc...	Instal·lació de contenidors grisos de reciclatge facilitats per l'àrea de Medi ambient del Servei de Prevenció i Medi Ambient de la UV.
Biblioteca d'Humanitats "Joan Reglà"	Queixa pel soroll que fan els estudiants de secundària per les vesprades fora dels períodes d'exàmens quan no es demana carnet per a entrar a la biblioteca	Es comença a demanar el carnet per les vesprades a partir de les 16h a partir del 25 de novembre de 2024
Biblioteca de Ciències "Eduard Boscà"	Suggeriment: Informació errònia a la pàgina web Queixa pel soroll en les zones d'estudi en silenci	Actualització de la informació S'ha reforçat la informació i la senyalització de les zones d'estudi en silenci/estudi en grup aplicant codis de color en els plànols i s'ha fet difusió a través de les pantalles, cartells i xarxes socials.
Biblioteca de Psicologia i Esport "Joan Lluís Vives"	Una alumna de primer de Psicologia, del campus de Blasco Ibáñez va escriure el següent suggeriment: <i>"Me han comentado que se quiere ampliar el horario de la biblioteca: el sábado de 9 a 14 durante todo el curso. Considero que sería una gran opción, ya que podríamos estudiar también el fin de semana en la facultad. Además, la facultad de Magisterio y la de Medicina también abren los sábados"</i> .	Enguany hem ampliat l'horari d'obertura de la biblioteca els dissabtes durant tot el curs acadèmic, així com els caps de setmana en períodes extraordinaris d'exàmens.
Facultat de Dret	El 14 de març de 2024 es rep a través de la bústia una queixa adscrita a la causa 33: equitat	En aquest cas, la Facultat de Dret continuarà complint amb la normativa sobre usos lingüístics de la

UNITAT	DESCRIPCIO	MILLORA
	entre les persones usuàries. Aquesta versava sobre la publicació exclusivament en valencià de les bases de la convocatòria de Pensat i Dret del curs 2023/2024. En un correu en el qual es difonien aquestes a l'alumnat i s'animava a la seua participació, s'adjuntava un enllaç a les bases que estaven redactades en valencià. L'usuari, davant això, es va comunicar amb el Deganat per a exigir la publicació en castellà.	Universitat de València (Reglament d'usos Lingüístics de la Universitat de València. ACGV 167/2014). La queixa de l'usuari no troba acomodament en la normativa de la UV, per la qual cosa els seus suggeriments de millora no poden ser acollides.
	Totes dues queixes són tractades de manera conjunta perquè són presentades per la mateixa persona, el mateix dia i pel mateix objecte. Aquesta versa sobre l'idioma en el qual es publiquen les comunicacions sobre el TFG a l'alumnat de Dret i Ciències Polítiques, que afirma que s'estan realitzant exclusivament en castellà. L'estudiant exposa que aquesta situació contradiu l'article 5.1 i l'Article 6 dels Estatuts de la Universitat de València, el valencià és la llengua pròpia de la nostra institució i, com a tal, ha de ser la llengua d'ús general i prioritari en totes les activitats acadèmiques, institucionals i administratives.	Com he reiterat en la queixa anterior, la Facultat de Dret manté un clar compromís amb la defensa de la llengua pròpia de la Universitat de València. A més, tota la informació institucional relativa al TFG que consta publicada en la web del centre està tant en valencià com en castellà. És cert que les comunicacions de caràcter més informal, oral o per correu, sobre el TFG es realitzen assíduament en llengua valenciana, però, és possible que alguna d'eixes comunicacions es realitze en castellà, depenent de l'opció circumstancial de l'emissor d'aquestes, tractant-se ambdues de llengües oficials. No obstant això, es farà un esforç perquè totes les comunicacions, incloses en les quals es manen breus instruccions o consideracions sobre el TFG estiguen totes en valencià.
Facultat de Medicina i Odontologia	Queixes per no poder fer un tiqueting	Ampliar la informació en el servei de tiqueting de la facultat perquè quede més clar el procés.
	Queixa per no saber al fet que unitat dirigir-se	Ampliar la informació en el servei de tiqueting de la facultat perquè quede més clar el procés.
Departament d'Anàlisi Econòmica	Felicitacions	Es necessari que el comunicant identifique tan l'assignatura com el professor. Es pot respondre sol·licitant aquesta identificació.
Departament de Mètodes d'Investigació i Diagnòstic en Educació	El sistema demana respondre a les queixes, però no permet respondre a les felicitacions.	El sistema deuria permetre aquestes respostes, per a fer arribar a l'estudiantat la nostra valoració de les seues argumentacions.
Departament de Sociologia i Antropologia Social	Suggeriment. És la primera vegada que m'encarregue d'aquest assumpte, com a director i en la direcció estem interessats a millorar la qualitat i l'atenció a l'alumnat.	Reforçant la vinculació del professorat a assignatures concretes i aprofundint en la col·laboració dins d'assignatures i unitats docents.
Departament de Dret Constitucional, Ciència Política i de l'Administració	Queixa rebuda sobre metodologia docent	Es dona trasllat al professor afectat perquè informe i es done resposta dins del termini reglamentari.
Departament de Didàctica de l'Educació Física, Artística i Música	Un alumne es queixa de la falta d'atenció i de tacte per part d'un docent després d'haver patit una lesió a classe.	El departament, atenent la queixa i després d'haver escoltat al docent, reuneix les parts i es compromet a millorar l'atenció i facilitar una farmaciola com accions futures. A més, el docent ofereix disculpes a l'alumne.
Unitat de Gestió del Campus dels Tarongers	Suggeriment per la falta d'endolls en aules de la segona planta en Aulari Oest.	Electrificació prevista per als pròxims mesos.
	Suggeriment sobre les molèsties provocades per les persones que s'asseuen en el banc que està situat en l'entrada de Biblioteca Maria Moliner	S'està estudiant la possibilitat de reubicació del banc.
	Queixa sobre insuficiència de microones en l'espai tupper del campus.	Adquisició de nous microones.
	Queixa per fumadors en zona pròxima a cafeteries.	S'informa que existeixen cartells amb la prohibició de fumar en la zona i s'adverteix al servei de seguretat del campus perquè vigile la zona.
	Queixa sobre insuficiència de microones en cafeteria zona Oest.	Comunicació als responsables de la cafeteria, que han de posar a disposició dels usuaris més microones.
	Queixes sobre problemes puntuals de climatització en aula N206.	Reparació d'urgència.
	Queixa per les molèsties ocasionades pels usuaris de la residència d'estudiants Resa Damià Bonet.	S'informa al servei de seguretat del campus perquè vigile la zona i es comunica la queixa a la direcció de la residència.

UNITAT	DESCRIPCIO	MILLORA
Unitat d'Igualtat	Suggeriment per a la revisió de la Guia de llenguatge inclusiu i no sexista de la UV de 2012 i eliminació en l'ús dels articles en forma d'enumeració.	Publicació d'una nova guia de llenguatge inclusiu (2024) i incorporació dels suggeriments. https://roderic.uv.es/items/1910885c-d152-4a07-a6e9-67cbbebd5f77
Servei de Gestió de la Investigació	Suggeriment sobre la complexitat de tràmits	S'ha intentat augmentar la reducció docent assignada als projectes sense èxit perquè, com dèiem, és una qüestió que depèn de l'àrea de professorat.
	Queixa per errors de tramitació	Es tracta de problemes aïllats i, quan ocorren, ens posem en contacte amb els interessats per altres mitjans que tenim a la nostra disposició (telèfon, correu, etc.).

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 a l'hora d'omplir 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 tramesos, 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 a l'hora d'omplir 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 en la taula següent, és molt reduïda. Al curs 2023-2024 el nombre d'enquestes emplenades ha estat de 63, per tant, únicament en el 11% de les comunicacions resoltes es va remetre l'enquesta. El nombre d'enquestes s'ha posat en relació amb el nombre de comunicacions resoltes perquè l'enllaç que permet omplir l'enquesta es troba en l'escrit de resposta remès a la persona usuària.

Taula 37: Nombre d'enquestes i percentatge de participació en les enquestes

	2018/19	2019/20	2020/21	2021/22	2022/23	2023/24
Enquestes	35	55	94	67	59	63
Suggeriments, queixes i felicitacions resolts	562	738	1692	503	497	571
% participació en les enquestes	6,2%	7,5%	5,6%	13,3%	11,9%	11,0%

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 la persona usuària; la valoració de les persones usuàries que han tramès una felicitació és alta en general, mentre que les pitjors puntuacions corresponen a les queixes. Els ítems en què les persones usuàries s'han mostrat menys satisfetes són la conformitat amb la resposta (3,4 punts) i la valoració global del tractament de la incidència (3,4 punts), en el cas de les queixes.

Taula 38: Puntuació de les enquestes per ítem

		Suggeriment	Queixa	Felicitació	Total
Eficiència	1. Accés a la Bústia SQiF_UV	3,9	3,7	4,1	3,9
	2. Facilitat per emplenar el formulari	4,1	3,8	4,4	4,1
Disponibilitat	3. Comunicació amb la unitat destinatària	4,8	3,5	4,6	4,2
	4. Rapidesa de la resposta	4,9	3,8	4,5	4,3
Compliment	5. Claredat de la resposta	4,4	3,7	4,6	4,2
	6. Conformitat amb la resposta	4,3	3,4	4,7	4,1
	7. Valoració global del tractament de la incidència	4,3	3,4	4,6	4,1
	Mitjana	4,4	3,6	4,5	4,1

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

Taula 39: Evolució de la puntuació de les enquestes

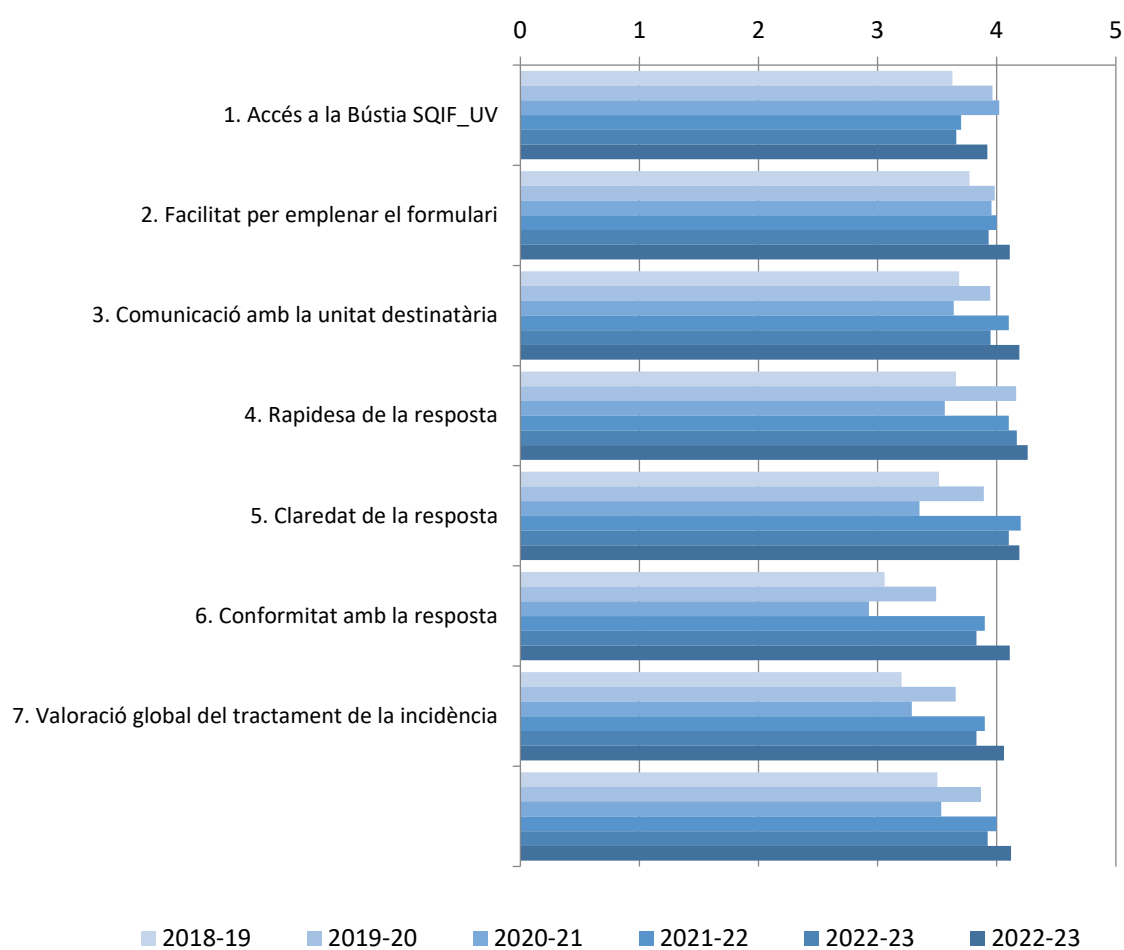
	2018-19	2019-20	2020-21	2021-22	2022-23	2023-24
SUGGERIMENTS	4,1	4,0	4,1	3,9	4,7	4,4
QUEIXES	3,3	3,6	3,1	3,7	3,5	3,6
FELICITACIONS	4,2	4,6	4,4	4,5	4,5	4,5
Mitjana	3,5	3,9	3,5	4,0	3,9	4,1

Al curs 2023-2024 s'ha obtingut una valoració mitjana lleugerament més alta que el curs passat pel que fa a queixes. Es manté amb la mateixa puntuació en les felicitacions i disminueix la valoració dels suggeriments. La valoració mitjana global, amb 4,1 punts, és la més alta del període.

A continuació, es mostra l'evolució dels valors de cada ítem durant el període de funcionament de la Bústia. Pel que fa al curs 2023-2024 les valoracions dels usuaris s'han mantingut similars respecte a les del curs anterior. Destaca la puntuació en "Rapidesa de la resposta", amb una mitjana de 4,3 punts. Per altra banda, els aspectes menys valorats són l'accés a la Bústia (3,9 punts), seguit de la facilitat per emplenar el formulari, la conformitat amb la resposta i la valoració global del tractament de la incidència, tots tres amb 4,1 punts.

Taula 40: Evolució de la puntuació de les enquestes per ítem

		2018-19	2019-20	2020-21	2021-22	2022-23	2022-23
Eficiència	1. Accés a la Bústia SQiF_UV	3,6	4,0	4,0	3,7	3,7	3,9
	2. Facilitat per emplenar el formulari	3,8	4,0	4,0	4,0	3,9	4,1
Disponibilitat	3. Comunicació amb la unitat destinatària	3,7	3,9	3,6	4,1	3,9	4,2
	4. Rapidesa de la resposta	3,7	4,2	3,6	4,1	4,2	4,3
Compliment	5. Claredat de la resposta	3,5	3,9	3,4	4,2	4,1	4,2
	6. Conformitat amb la resposta	3,1	3,5	2,9	3,9	3,8	4,1
	7. Valoració global del tractament de la incidència	3,2	3,7	3,3	3,9	3,8	4,1
	Mitjana	3,5	3,9	3,5	4,0	3,9	4,1

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

8. VALORACIONS I PROPOSTES DE LES UNITATS GESTORES

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

L'impacte de la Bústia en la millora de les unitats ha estat positiu, d'acord amb les respostes de les unitats, que en els seus informes han realitzat una valoració d'alguns aspectes de la bústia, com per exemple el seu impacte, el reglament o l'eina de gestió. A continuació es recullen les principals aportacions i valoracions realitzades per millorar l'eina.

VALORACIONS DE LES UNITATS

UNITAT	VALORACIÓ
Secretaria General	IMPACTE: L'impacte en la Unitat Administrativa de la Secretaria General és el treball que suposa la reassignació de quasi tots els expedients que ens arriben. Normalment, la confusió ve perquè els usuaris i les usuàries confonen la Secretaria General amb les secretaries dels centres. EINA: Per a millorar l'eina electrònica, suggerim que les reassignacions que es fan des d'aquesta unitat es podrien arxivar en la Fase 35-Reassignado, i d'aquesta manera no hauríem d'imprimir tots els expedients. Si no ho haguérem fet, no haguérem pogut comprovar que els dos expedients que ens consten com a comunicacions no responen varen ser reassignats.
Facultat d'Economia	EINA: Major rapidesa en la càrrega i funcionament de l'aplicació.
Unitat Tècnica	IMPACTE: Es reben moltes queixes sobretot per mal funcionament o coneixement inadequat de les eines o diverses plataformes que usa la Universitat i que els usuaris traslladen a la Unitat Tècnica. Estaria bé que al costat del selector de serveis apareguera un comentari o avís de quins són les funcions de cada servei o unitat, ja que les queixes no ens arriben només a través de la bústia sinó també del correu electrònic.
Facultat de Dret	IMPACTE: Des de la Facultat de Dret sempre es comencen les contestacions de les queixes, suggeriments i felicitacions rebuts agraïnt l'ús de la Bústia, com a mitjà senzill, àgil i efectiu de detecció, d'una banda, dels punts febles i problemes de la prestació del servei, i de l'altra els punts forts que s'han d'assolir. Al curs acadèmic 2023-2024 continua confirmant-se la tendència a la baixa del nombre de suggeriments i queixes. El nombre de queixes és molt baix tenint en compte la quantitat d'estudiants de la Facultat de Dret, així com el perfil d'aquests estudiants, normalment molt actius en la defensa i reclamació dels seus drets, perfil que és necessàriament estimulat des de les aules, donada la naturalesa dels estudis i el seu desenvolupament professional. Ha de fer-se constar que eixe nombre baix no es deu a la falta de coneixement de l'existència de la bústia, perquè la Facultat de Dret fa difusió de l'existència de la bústia i la funció que compleix entre l'alumnat des que inicia els seus estudis (així en la Setmana Zero). En aquest any, les tres queixes coincideixen en la temàtica, l'ús del valencià com a llengua pròpia de la Universitat de València. En qualsevol cas, la Facultat de Dret té un compromís ferm amb el valencià com a llengua pròpia de la UV, que fa seua i que empra a tots els nivells. REGLAMENT: Recordem la importància de poder inadmetre les queixes quan s'estiga resolent ja la incidència o s'haja resolt simultàniament, per tal d'evitar les queixes preventives. Pensem també que seria important poder destacar en la tramitació que la incidència prové de la disconformitat de l'estudiant o l'estudianta amb l'organització general de la Universitat, amb relació a terminis o procediments, malgrat que la seua execució depenga del centre. D'altra banda, s'assignen al centre queixes que tenen a veure amb qüestions que no corresponen a la seua competència, però acaben figurant com a queixes rebudes en contra del centre. Demanem una revisió de la normativa de la Bústia que permetia flexibilitzar a efectes de qualitat la constància de les queixes que efectivament són dirigides per l'activitat dels centres. De vegades per respondre és necessari consultar amb el departament corresponent i obtenir també informació de les guies docents, annexos i del mateix professorat implicat, la qual cosa suposa un termini per a contestar de forma fonamentada que ha de superar necessàriament l'establert amb caràcter general per la normativa vigent. Pensem que cal establir eines de flexibilització de l'aplicació d'aquesta normativa depenent del tipus de queixa o suggeriment plantejats, el seu contingut i les persones a les quals afecta.

UNITAT	VALORACIÓ
	EINA: És freqüent que el PDI o PTGAS reba felicitacions personalment o a través del seu correu electrònic, i no per la bústia. Això suposa que la felicitació no consta formalment davant la Universitat. Encara que en el centre treballem any rere any per a incrementar la informació sobre la utilització de la bústia, podria millorar-se aquesta tasca de divulgació en la pàgina electrònica de la Universitat. Per una altra banda, podria fins i tot publicar-se un llistat orientatiu de qüestions que han de canalitzar-se per altres vies, 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. Finalment, ha d'assenyalar-se que l'espai limitat que deixa l'aplicació per a contestar és excessivament curt i no deixa adjuntar una resposta que pot necessitar ser més àmplia. Suggerim un canvi en eixe sentit. A més a més, a la pestanya "resposta", quan s'activa la zona per a argumentar el "motiu de la falta de resposta", aquest no es pot guardar perquè no hi ha un botó per a fer aquesta acció, com sí que està present a les pestanyes de millores o valoració. Se suggereix una millora en aquest sentit. ALTRES: En l'informe general de la Bústia ens agradaria que constés el nombre d'estudiants matriculats en el centre, per tal de poder determinar el percentatge de satisfacció dels diferents col·lectius implicats en la docència.
Facultat de Medicina i Odontologia	IMPACTE: Baix. EINA: En general la aplicació és prou intuïtiva.
Servei de Prevenció i Medi Ambient	IMPACTE: Des del Servei de Prevenció i Medi Ambient valorem molt positivament l'esforç de millora de les nostres actuacions, la qual es ve reflectida en la disminució per quarta anualitat consecutiva del nombre de queixes. També es considera una mostra de la nostra voluntat de millora la reducció del temps mitjà de tramitació dels expedients.
Biblioteca de Ciències "Eduard Boscà"	IMPACTE: Impacte positiu. Les comunicacions dels usuaris ajuden a la millora en la prestació del servei i de les condicions de les nostres instal·lacions.
Biblioteca de Ciències Socials "Gregori Maïans"	IMPACTE: Baix. En general, els usuaris fan un mal ús, o no ho en fan, dels contenidors de reciclatge i papereres. REGLAMENT: Que el Reglament estiga accessible, l'enllaç al document no funciona des de la web: https://www.uv.es/uvweb/servei-contractacio-administrativa/ca/servei/bustia-suggeriments-128588823460.html ALTRES: Hi ha un gran nombre de queixes que no ho són i que estan relacionades amb el funcionament dels serveis de la Biblioteca. Per a aquestes comunicacions, existeixen altres vies més àgils i pertinents que Bústia, com ara els formularis de la Biblioteca Respon, el correu electrònic o el telèfon.
Departament d'Economia Aplicada	IMPACTE: Els recursos administratius no haurien de comptar com una queixa dirigida al Departament.
Unitat d'Igualtat	IMPACTE: Un dels suggeriments s'ha tingut en compte i s'ha publicat una nova guia de llenguatge inclusiu i no sexista.
Facultat de Ciències Matemàtiques	EINA: Habilitar recordatoris periòdics de tasques a realitzar als gestors de la bústia.
Facultat de Filosofia i Ciències de l'Educació	IMPACTE: Tot resolt favorablement
Departament de Mètodes d'Investigació i Diagnòstic en Educació	EINA: El sistema es desconnecta massa prompte (10 minuts) sense guardar, obligant a refer la tasca d'argumentació.
Facultat de Ciències Socials	IMPACTE: S'han incorporat les propostes i suggeriments en la millora dels processos organitzatius i acadèmics.

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 2023-2024.

Total de suggeriments, queixes i felicitacions rebuts. Durant el curs 2023-24 s'han presentat 778 comunicacions en la Bústia, de les quals s'han admès 690. Només 88 comunicacions, el 11,3%, se n'han exclòs per estar fora de l'àmbit de la Bústia. El nombre de suggeriments, queixes i felicitacions admesos ha augmentat en un 5,8%, és a dir, 38 més que en el passat curs 2022-2023, de les quals 28 han sigut felicitacions.

Nombre de suggeriments, queixes i felicitacions per tipus De les 690 comunicacions admeses en la Bústia durant el curs 2023-2024, el tipus més nombrós és la queixa, que representa un 53,6% del total amb 370 comunicacions. Les felicitacions suposen un 36,5% del total, amb 252 comunicacions, i els suggeriments, un 9,9%, amb 68 comunicacions.

Respecte al curs anterior, la proporció de felicitacions ha augmentat del 34,4% en el curs 2022-23 al 36,5% en el curs 2023-24, mentre que el percentatge de queixes ha disminuït del 55,5%, al 53,6% i el de suggeriments del 10,1% al 9,9%.

Perfil de persones usuàries. El col·lectiu de l'alumnat ha presentat un 66,1% del total de comunicacions. El 33,9% restant es distribueix entre el PDI+PI, amb el 16,1% del total, el PTGAS, amb el 7,8%, i altres usuaris amb el 10,0%.

Suggeriments, queixes i felicitacions per sexe. Durant el curs 2023-2024, el 62,5% dels suggeriments, les queixes i les felicitacions han estat presentades per dones, percentatge superior a la proporció de dones en la comunitat universitària (61,7%). El 37,5% han estat presentades per homes que suposen un 38,3% de la comunitat universitària.

Tipus de causa. Les causes més freqüents han sigut les relacionades amb les qüestions acadèmiques, ja que representen un 34,8% de les comunicacions rebudes, tot seguit del les referents a la gestió amb el 23,3% i les relacionades amb les instal·lacions i activitats amb el 17,2%.

Si s'analitzen únicament les **queixes**, s'adverteix que la major part (31,3%) està relacionada amb qüestions acadèmiques, seguides de de les instal·lacions (24,3%), les vinculades a la gestió (24,1%) i en proporció menor (14,3%) el tracte dispensat. Aquestes quatre causes acumulen la major part del total de queixes.

Pel que fa als **suggeriments**, destaquen els corresponents a les instal·lacions (35,3%), seguits dels que estan relacionats amb la gestió (30,9%) i a causes acadèmiques (16,2%).

El major nombre de **felicitacions** està vinculat a les qüestions acadèmiques (45,2%), seguit de les que estan relacionades amb el tracte dispensat (23,4%) i la gestió (20,2%). Dins de l'apartat de les felicitacions per qüestions acadèmiques, el major nombre correspon a les que estan relacionades amb la metodologia docent.

Distribució mensual. La presentació de comunicacions es concentra als mesos de febrer, maig, juny i juliol, quan es va rebre el 12,9%, 14,2%, 11,7% i 13,8% respectivament, el que suposa que el 52,6% de les comunicacions rebudes es concentren en quatre mesos.

Resposta als suggeriments, les queixes i les felicitacions. Durant el curs 2023-2024 s'ha donat resposta a 571 comunicacions, el 82,8% de les admeses. La taxa de resposta és superior a la del curs anterior, en el qual es va respondre al 76,2% de les comunicacions. Les 119 comunicacions sense resposta suposen un 17,2% del total.

Respecte al sentit de la resposta, el 81,6% de les queixes es va considerar procedents; en el 72,5% dels casos amb mesures adoptades per resoldre la incidència plantejada. Així mateix, es van acceptar el 96,4% dels suggeriments.

Reassignacions. Pel que fa a les reassignacions, 57 unitats han redirigit a una altra unitat un total de 284 comunicacions, una més que al curs anterior; 34 d'aquestes corresponen a suggeriments, 175 a queixes i 75 a felicitacions. El temps mitjà d'aquestes reassignacions al curs 2023-2024 ha estat de 6,1 dies laborals.

Accions de millora. Han estat 14 les unitats que han portat a terme durant el curs acadèmic accions de millora, que es detallen en l'apartat 6.

Enquesta de la Bústia. La participació ha estat superior a la del curs anterior en nombre d'enquestes (63 en el curs 2023-24 i 59 en el curs 2022-23), però el percentatge de participació respecte a les comunicacions resoltes ha baixat del 12% en el curs 2022-23 al 11% en el curs 2023-24. La valoració global de les persones usuàries a través de l'enquesta de la Bústia és positiva, ja que aconsegueix 4,1 punts sobre 5. Augmenta la puntuació respecte al curs 2022-2023, en el qual es van obtenir una puntuació de 3,9 punts. Tots els ítems assoleixen més de 4 punts de valoració, excepte el de "Accés a la Bústia" amb 3,9 punts. Destaca la valoració positiva de l'ítem "Rapidesa de la resposta", amb 4,3 punts.

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

València, febrer de 2025