

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

Curs 2024-2025



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

Febrer 2026

ÍNDIX

1. INTRODUCCIÓ.....	3
2. DADES GENERALS.....	4
2.1 Suggeriments, queixes i felicitacions per unitat.....	5
3. ESTADÍSTIQUES DE LA BÚSTIA DEL CURS 2024-2025.....	8
3.1 Distribució per tipus	8
3.2 Distribució per col·lectiu de persones usuàries.....	9
3.3 Distribució per sexe	10
3.4 Distribució per tipus de causa	12
3.5 Distribució mensual.....	16
4. EVOLUCIÓ	18
4.1 Evolució del nombre de suggeriments, queixes i felicitacions.....	18
4.2 Evolució per tipus	19
4.3 Evolució per col·lectiu de persones usuàries	20
4.4 Evolució per sexe	21
4.5 Evolució per tipus de causa	22
4.6 Evolució mensual.....	24
5. ANÀLISI DE LA GESTIÓ	26
5.1 Forma de presentació.....	26
5.2 Reassignacions.....	27
5.3 Resposta als suggeriments, les queixes i les felicitacions	31
5.4 Temps mitjà de resposta	33
6. ACCIONS DE MILLORA DE LES UNITATS	35
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 orientada a la millora del funcionament dels 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 de 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 presenten les principals dades de la Bústia durant el curs acadèmic 2024-2025, així com la seua evolució en els darrers cursos. Per a la seua elaboració s'ha disposat de les dades obtingudes de l'aplicació de gestió de la Bústia. El Servei d'Anàlisi i Planificació ha analitzat aquesta informació i ha posat a disposició de cadascuna de les unitats de la Bústia un informe personalitzat amb els seus resultats, per tal que comproven, analitzen i verifiquen les seues dades. 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 dels serveis oferts per la Universitat de València.

En l'anàlisi del funcionament de la Bústia durant el curs acadèmic 2024-2025 s'han inclòs els suggeriments, les queixes i les felicitacions amb data d'entrada compresa entre l'1 de setembre de 2024 i el 31 d'agost de 2025. 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 2 d'octubre de 2025, 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 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 de Suggeriments, Queixes i Felicitacions de la Universitat de València.

2. DADES GENERALS

Durant el curs acadèmic 2024-2025 es van rebre 794 comunicacions a la Bústia de Suggeriments, Queixes i Felicitacions de la Universitat de València. En aquest informe s'analitzen les comunicacions registrades entre el dia 1 de setembre de 2024 i el 31 d'agost de 2025, ambdós inclosos.

D'acord amb l'article 3.6 del *Reglament de funcionament de la Bústia de Suggeriments, Queixes i Felicitacions de la UV*, s'exclouen els escrits següents:

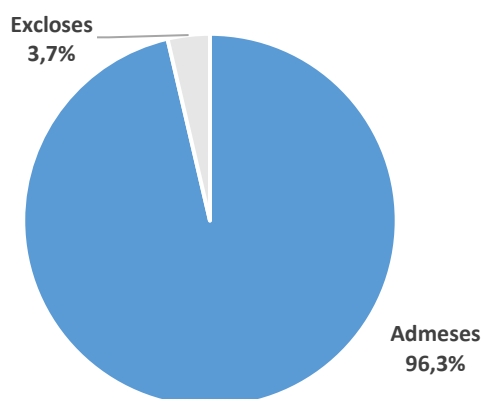
- a) Els relatius a activitats i serveis que no siguin competència de la Universitat de València.
- b) Els recursos i les reclamacions que pretenguen el reconeixement d'un dret concret o d'un interès subjectiu, mitjançant l'exercici d'accions en via administrativa o judicial.
- c) Els formulats de forma 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.

De les 794 comunicacions rebudes, el 3,7% van ser excloses per estar fora de l'àmbit d'aplicació de la Bústia. Per tant, en aquest curs es van admetre 765 comunicacions, de les quals 88 són suggeriments, 449 queixes i 228 felicitacions. El nombre total de comunicacions admeses ha augmentat en un 10,9% respecte al curs anterior, en el qual es van admetre 690 comunicacions. D'altra banda, el percentatge de comunicacions excloses respecte al total és sensiblement inferior al del curs passat, que va ser d'un 11,3%.

Taula 1: Comunicacions admeses i excloses durant el curs 2024-2025

COMUNICACIONS PER TIPUS	ADMESES		EXCLOSES		TOTAL	
SUGGERIMENTS	88	11,5%	3	10,3%	91	11,5%
QUEIXES	449	58,7%	25	86,2%	474	59,7%
FELICITACIONS	228	29,8%	1	3,4%	229	28,8%
Total	765	100,0%	29	100,0%	794	100,0%

Gràfic 1: Comunicacions admeses i excloses durant el curs 2024-2025



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. El Servei d'Anàlisi i Planificació va posar a disposició dels responsables d'aquestes unitats un informe personalitzat amb les principals dades estadístiques de la gestió de la Bústia durant el curs 2024-2025, perquè revisaren aquestes dades, les verificaren i aportaren les accions de millora que van dur a terme durant el període.

En les taules següents s'agrupen les unitats en centres, departaments, serveis i altres unitats. S'hi mostren les comunicacions admeses per cada 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 de grau, màster i doctorat	Comunicacions per cada 1.000 estudiants		
							S	Q	F
Escola Tècnica Superior d'Enginyeria		4	1	5	2,9%	2.094	0,0	1,9	0,5
Facultat de Ciències Biològiques			1	1	0,6%	1.614	0,0	0,0	0,6
Facultat de Ciències Matemàtiques		2	2	4	2,4%	675	0,0	3,0	3,0
Facultat de Ciències Socials		7	2	9	5,3%	2.563	0,0	2,7	0,8
Facultat de Dret	1	8	3	12	7,1%	5.043	0,2	1,6	0,6
Facultat de Farmàcia i CC de l'Alimentació	1	2	1	4	2,4%	2.182	0,5	0,9	0,5
Facultat de Filologia, Traducció i Comunicació		5		5	2,9%	3.003	0,0	1,7	0,0
Facultat de Filosofia i Ciències de l'Educació	2	11	1	14	8,2%	2.082	1,0	5,3	0,5
Facultat de Física		1		1	0,6%	922	0,0	1,1	0,0
Facultat de Fisioteràpia	1	1	1	3	1,8%	693	1,4	1,4	1,4
Facultat de Formació del Professorat	1	15	4	20	11,8%	4.521	0,2	3,3	0,9
Facultat de Geografia i Història	3	4		7	4,1%	2.124	1,4	1,9	0,0
Facultat de Medicina i Odontologia	3	5	3	11	6,5%	2.513	1,2	2,0	1,2
Facultat de Psicologia i Logopèdia	3	4	1	8	4,7%	2.559	1,2	1,6	0,4
Facultat de Química	1	9		10	5,9%	855	1,2	10,5	0,0
Facultat d'Economia	1	5	22	28	16,5%	5.957	0,2	0,8	3,7
Facultat d'Infermeria i Podologia	1	9	1	11	6,5%	1.543	0,6	5,8	0,6
Escola de Doctorat		13	4	17	10,0%	4.600	0,0	2,8	0,9
Total Centres	18	105	47	170	100,0%	45.543	0,40	2,31	1,03
%comunicacions dels centres respecte al total	20,5%	23,4%	20,6%	22,2%					

En total els centres han rebut 170 comunicacions, un 22,2% del total. El tipus de comunicació més rebuda pels centres és la queixa, amb el 23,4% del total, seguida de les felicitacions amb un 20,6% a la Universitat i un 20,5% dels suggeriments.

Els departaments han rebut 146 comunicacions, un 19,1% del total. El tipus de comunicació més nombrosa és la felicitació, que suposa el 36,8% del total, seguida de les queixes que suposen vora el 12,9% del total rebudes a la Universitat.

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	4	5	3,4%	94	0,00	0,01	0,04
Departament de Didàctica i Organització Escolar		1		1	0,7%	12	0,00	0,08	0,00
Departament de Direcció d'Empreses		4	12	16	11,0%	90	0,00	0,04	0,13
Departament d'Economia Aplicada		1	4	5	3,4%	104	0,00	0,01	0,04
Departament d'Economia Financera i Actuarial			9	9	6,2%	25	0,00	0,00	0,36
Departament d'Infermeria	1		1	2	1,4%	287	0,00	0,00	0,00
Departament de Filologia Clàssica		1		1	0,7%	25	0,00	0,04	0,00
Departament de Filologia anglesa i Alemanya	1			1	0,7%	88	0,01	0,00	0,00
Departament de Finances Empresariales		3	10	13	8,9%	26	0,00	0,12	0,38
Departament de Física Teòrica		1		1	0,7%	31	0,00	0,03	0,00
Departament de Fisioteràpia		1		1	0,7%	131	0,00	0,01	0,00
Departament de Geografia	1		1	2	1,4%	40	0,03	0,00	0,03
Departament d'Història de l'Art		1		1	0,7%	50	0,00	0,02	0,00
Departament d'Informàtica		1		1	0,7%	103	0,00	0,01	0,00
Departament d'Enginyeria Electrònica	1	1		2	1,4%	74	0,01	0,01	0,00
Departament de Matemàtiques per a l'Economia i l'Empresa			1	1	0,7%	30	0,00	0,00	0,03
Departament de Medicina			1	1	0,7%	289	0,00	0,00	0,00
Departament de Metodologia de les CC. del Comportament	2			2	1,4%	27	0,00	0,07	0,00
Departament de Psicobiologia	1			1	0,7%	30	0,00	0,03	0,00
Departament de Mètodes d'Investigació i Diagnòstic en Educ.	3	3		6	4,1%	38	0,00	0,08	0,08
Departament de Bioquímica i Biologia Molecular	1			1	0,7%	9	0,00	0,11	0,00
Departament de Psicologia Bàsica	2			2	1,4%	55	0,00	0,04	0,00
Departament de Psicologia Evolutiva i de l'Educació	1	5		6	4,1%	65	0,00	0,02	0,08
Departament de Psicologia Social	2			2	1,4%	67	0,00	0,03	0,00
Departament de Química Orgànica	2	1		3	2,1%	40	0,00	0,05	0,03
Departament de Sociologia i Antropologia Social	3	4		7	4,8%	91	0,00	0,03	0,04
Departament de Teoria de l'Educació	3			3	2,1%	30	0,00	0,10	0,00
Departament de Treball Social i Serveis Socials			2	2	1,4%	54	0,00	0,00	0,04
Departament de Botànica i Geologia			2	2	1,4%	23	0,00	0,00	0,09
Departament de Filosofia del Dret i Política	1			1	0,7%	26	0,00	0,04	0,00
Departament de Comptabilitat			17	17	11,6%	54	0,00	0,00	0,31
Departament de Dret Civil			1	1	0,7%	46	0,00	0,00	0,02
Departament de Dret Constitucional, C. Política i de l'Adm.	4			4	2,7%	62	0,00	0,06	0,00
Departament de Dret Financer i Història del Dret	1	1		2	1,4%	42	0,00	0,02	0,02
Departament de Dret Mercantil "Manuel Broseta Pont"	2			2	1,4%	52	0,00	0,04	0,00
Departament de Dret del Treball i de la Seguretat Social	9	1		10	6,8%	57	0,00	0,16	0,02
Departament de Didàctica de la Llengua i Literatura	3	4		7	4,8%	84	0,00	0,04	0,05
Departament de Didàctica de la Matemàtica		2		2	1,4%	33	0,00	0,06	0,00
Total departaments	4	58	84	146	100%	2.484	0,05	1,37	1,80
% comunicacions dels departaments respecte al total	4,5%	12,9%	36,8%	19,1%					

Finalment, els serveis i altres unitats de la Universitat de València han rebut 449 comunicacions, un 58,7% del total. El tipus de comunicació més nombrosa és la queixa, que representen el 63,7% del total de queixes rebudes a la Universitat.

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

UNITAT	S	Q	F	TOTAL	% del total
Biblioteca de Ciències "Eduard Boscà"	1	6		7	1,6%
Biblioteca de Ciències de la Salut "Pelegrí Casanova"		4	2	6	1,3%
Biblioteca de Ciències Socials "Gregori Maïans"	3	2	2	7	1,6%
Biblioteca d'Educació "María Moliner"	1	13		14	3,1%
Biblioteca d'Humanitats "Joan Reglà"	3	5	2	10	2,2%
Biblioteca Dipòsit			1	1	0,2%
Biblioteca Històrica	1	1	2	4	0,9%
Biblioteca Historicomèdica "Vicent Peset Llorca"		1		1	0,2%
Biblioteca Psicologia i Esport "Joan Lluís Vives"	2	4	3	9	2,0%
Campus d'Ontinyent	1			1	0,2%
Col·lecció Espanyola de Cultius Tipus (CECT)		1		1	0,2%
Edifici Rectorat	2	5		7	1,6%
ERI Laboratori de Processament d'Imatges (IPL)			1	1	0,2%

UNITAT	S	Q	F	TOTAL	% del total
Estructura Sindical		1		1	0,2%
Fundació Lluís Alcanyís		2	1	3	0,7%
Fundació Universitat-Empresa ADEIT		2		2	0,4%
Gerència		3	5	8	1,8%
Institut Univ. d'Economia Social, Cooperativisme i Emprenedoria (IUDESCOOP)			1	1	0,2%
Institut Univ. d'Inv. Polítiques de Benestar Social (POLIBENESTAR)		1		1	0,2%
Institut Universitari de Ciència dels Materials (ICMUV)			1	1	0,2%
Rectorat	10	29	19	58	12,9%
Registre General		1	1	2	0,4%
Secció de Seguretat Social	1			1	0,2%
Servei d'Anàlisi i Planificació (SAP)			1	1	0,2%
Servei de Biblioteques i Documentació	1	1	1	3	0,7%
Servei de Contractació Administrativa	1	8	2	11	2,4%
Servei de Cultura Universitària		3		3	0,7%
Servei de Formació Permanent i Innovació Educativa (SFPIE)	2	3	2	7	1,6%
Servei de Gestió de la Investigació	2	2	11	15	3,3%
Servei de Gestió Financera	3	2		5	1,1%
Servei de Llengües i Política Lingüística		5	2	7	1,6%
Servei de Prevenció i Medi Ambient		3	1	4	0,9%
Servei de Publicacions de la Universitat	1			1	0,2%
Servei de Recursos Humans (PDI)	1	4	3	8	1,8%
Servei de Recursos Humans (PTGAS-PI)	3	15	1	19	4,2%
Servei de Relacions Internacionals i Cooperació		5		5	1,1%
Servei de Transferència i Innovació		1		1	0,2%
Servei d'Esports	7	33	8	48	10,7%
Servei d'Estudiants	11	46	4	61	13,6%
Servei d'Informació i Dinamització (Sedi)			2	2	0,4%
Servei d'Informàtica	6	46	9	61	13,6%
Servei Tècnic i de Manteniment		17	2	19	4,2%
Unitat de Gestió Campus de Blasco Ibáñez		3		3	0,7%
Unitat de Gestió Campus de Burjassot		2		2	0,4%
Unitat de Gestió Campus dels Tarongers	2	1	2	5	1,1%
Unitat de Màrqueting i Comunicació	1	1	2	4	0,9%
Unitat de Qualitat			2	2	0,4%
Unitat de Suport als Instituts de Tarongers			1	1	0,2%
Unitat d'Igualtat i Diversitat		1		1	0,2%
Unitat Tècnica		1	1	2	0,4%
Uvdiscapacitat		1		1	0,2%
Total serveis i altres unitats	66	286	97	449	
% comunicacions dels serveis i altres unitats respecte al total	75,0%	63,7%	42,5%	58,7%	

3. ESTADÍSTIQUES DE LA BÚSTIA DEL CURS 2024-2025

Les estadístiques de la Bústia per al curs 2024-2025 s'han elaborat sobre els 765 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.

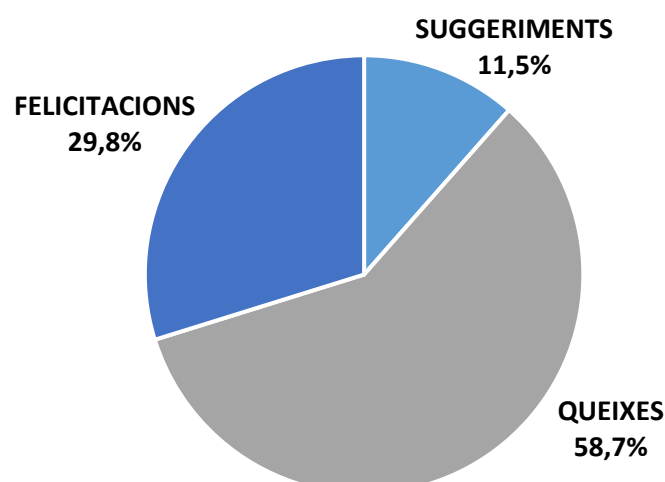
3.1 Distribució per tipus

De les 765 comunicacions, que han estat admeses en la Bústia durant el curs 2024-2025, el tipus més nombrós és la queixa, que representa un 58,7% del total, amb 449 comunicacions. Les felicitacions suposen un 29,8% del total, amb 228 comunicacions i els suggeriments, un 11,5%, amb 88 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.), i que aquestes vies de presentació no estan incloses en la Bústia.

Taula 5: Tipus de comunicacions admeses durant el curs 2024-2025

COMUNICACIONS	ADMESES	
SUGGERIMENTS	88	11,5%
QUEIXES	449	58,7%
FELICITACIONS	228	29,8%
Total	765	100,0%

Gràfic 2: Percentatge de suggeriments, queixes i felicitacions



3.2 Distribució per col·lectiu de persones usuàries

Els col·lectius d'usuaris de la Bústia són:

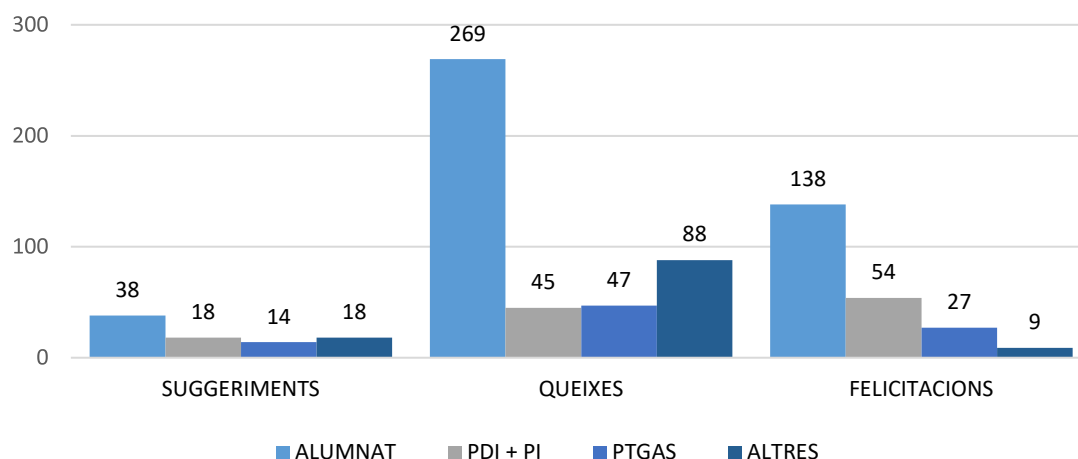
- **Alumnat:** inclou a l'alumnat de tots els nivells acadèmics, sense comptar títols propis ni estudiants rebuts per programes internacionals.
- **PDI + PI:** inclou el personal docent, així com el personal investigador.
- **PTGAS:** inclou el personal tècnic de gestió i d'administració i serveis.
- **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.

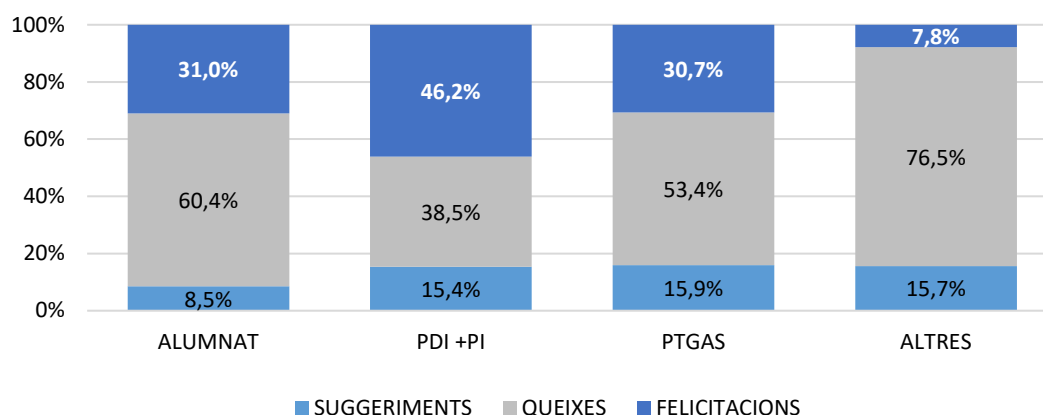
Taula 6: Suggeriments, queixes i felicitacions per col·lectiu de persones usuàries

COL·LECTIU	SUGGERIMENT		QUEIXA		FELICITACIÓ		TOTAL		Efectius	Ratio comunicacions / efectius
ALUMNAT	38	43,2%	269	59,9%	138	60,5%	445	58,2%	46.402	0,010
PDI + PI	18	20,5%	45	10,0%	54	23,7%	117	15,3%	6.374	0,018
PTGAS	14	15,9%	47	10,5%	27	11,8%	88	11,5%	2.229	0,039
ALTRES	18	20,5%	88	19,6%	9	3,9%	115	15,0%		
TOTAL	88	100%	449	100%	228	100%	765	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 58,2% del total de comunicacions. El 41,8% restant es distribueix entre el PDI+PI, amb un 15,3% del total, altres usuaris, amb el 15,0% i el PTGAS, que representa el 11,5% del total de comunicacions.

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

Pel que fa al tipus de comunicació presentat per cada col·lectiu, el col·lectiu del PDI+PI és el que major percentatge de felicitacions ha remés, ja que representen un 46,2% de les seues comunicacions. Del total de comunicacions presentades per l'alumnat, el 60,4% són queixes i el 31% felicitacions. Respecte al PTGAS, el 53,4% de les comunicacions són queixes i el 30,7% felicitacions, i finalment, el col·lectiu d'altres usuaris presenta majoritàriament queixes, ja que aquestes representen un 76,5% de les seues comunicacions.

3.3 Distribució per sexe

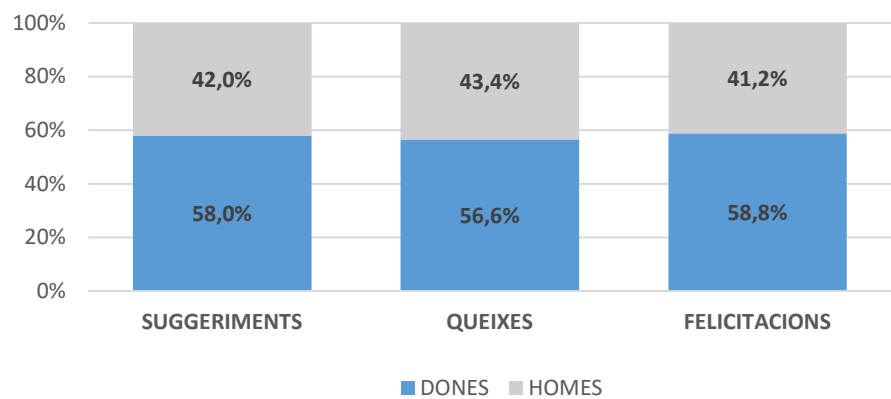
En la taula següent es presenta la distribució dels suggeriments, les queixes i les felicitacions classificats per sexe de les persones usuàries, amb el percentatge que representa cada grup.

Durant el curs 2024-2025 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 presentades pels homes, ja que presenten el 42,6% de les comunicacions, front al 38,3% de representació a la comunitat universitària.

Taula 7: Suggestiments, queixes i felicitacions per sexe

	Efectius		SUGGERIMENTS		QUEIXES		FELICITACIONS		TOTAL	
DONES	33.914	61,7%	51	58,0%	254	56,6%	134	58,8%	439	57,4%
HOMES	21.091	38,3%	37	42,0%	195	43,4%	94	41,2%	326	42,6%
Total	55.005	100%	88	100%	449	100%	228	100%	765	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.

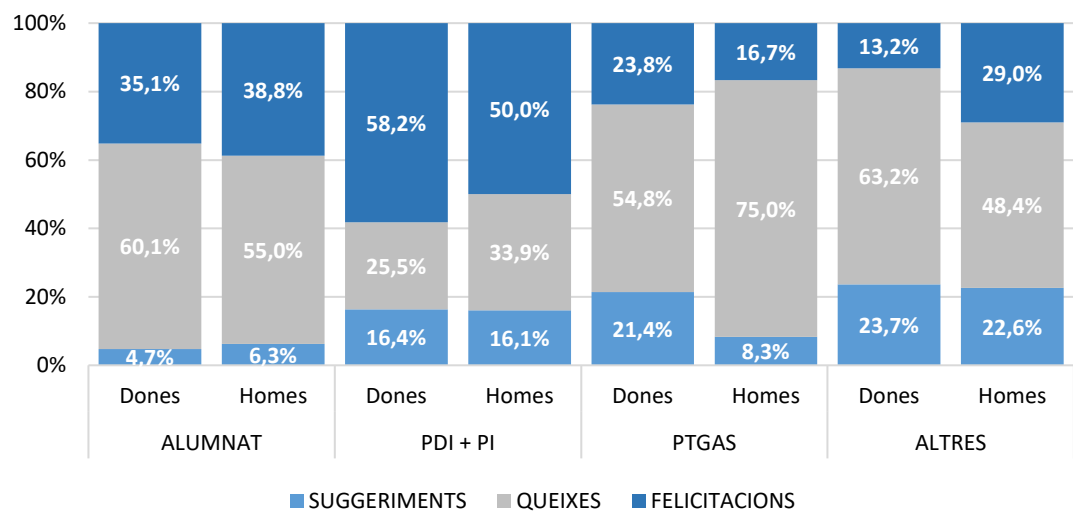
Taula 8: Suggeriments, queixes i felicitacions per col·lectiu i sexe

COL·LECTIU	SUGGERIMENTS		QUEIXES		FELICITACIONS		TOTAL	
	Dones	Homes	Dones	Homes	Dones	Homes	Dones	Homes
ALUMNAT	23	15	157	112	82	56	262	183
PDI + PI	3	15	14	31	26	28	43	74
PTGAS	13	1	35	12	22	5	70	18
ALTRES	12	6	48	40	4	5	64	51
TOTAL	51	37	254	195	134	94	439	326

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
SUGGERIMENTS	4,7%	6,3%	16,4%	16,1%	21,4%	8,3%	23,7%	22,6%
QUEIXES	60,1%	55,0%	25,5%	33,9%	54,8%	75,0%	63,2%	48,4%
FELICITACIONS	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 de la Bústia conté una codificació que permet classificar les causes de les comunicacions en 6 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.

A continuació s'analitzen les comunicacions admeses en la Bústia durant el curs 2024-2025, classificades per tipus de causa.

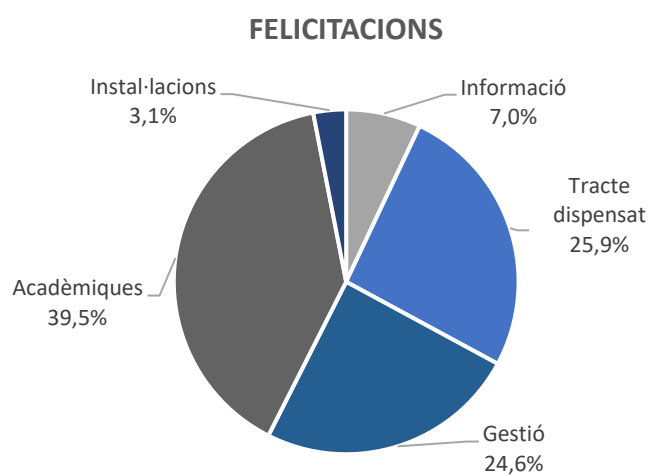
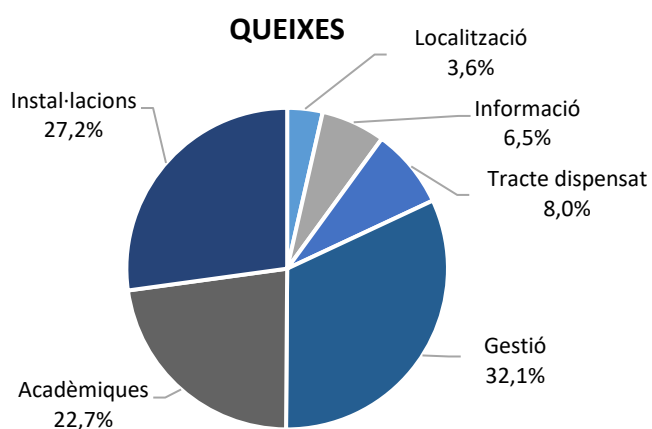
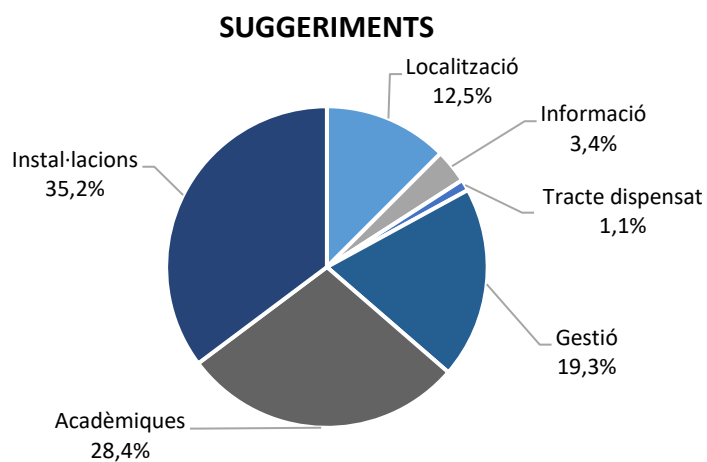
Taula 10: Distribució dels suggeriments, les queixes i les felicitacions per tipus de causa

TIPUS DE CAUSA	SUGGERIMENTS		QUEIXES		FELICITACIONS		TOTAL	
1. Localització	11	12,5%	16	3,6%	0	0,0%	27	3,5%
2. Informació	3	3,4%	29	6,5%	16	7,0%	48	6,3%
3. Tracte dispensat	1	1,1%	36	8,0%	59	25,9%	96	12,5%
4. Gestió	17	19,3%	144	32,1%	56	24,6%	217	28,4%
5. Acadèmiques	25	28,4%	102	22,7%	90	39,5%	217	28,4%
6. Instal·lacions	31	35,2%	122	27,2%	7	3,1%	160	20,9%
	88	100,0%	449	100,0%	228	100,0%	765	100,0%

Les principals causes de les comunicacions rebudes durant el període analitzat van ser les de tipus acadèmiques i de gestió, amb el 28,4% del total ambdues, seguides de les instal·lacions amb un 20,9% i les corresponents al tracte dispensat amb el 12,5%. Cal destacar que dins d'aquest últim tipus destaquen les felicitacions, que representen el 61,5% del total de comunicacions sobre el tracte dispensat.

Si s'analitzen les queixes, s'adverteix que la major proporció correspon a les de gestió (32,1%), tot seguit de les corresponents a les instal·lacions (27,2%), i les acadèmiques (22,7%). Aquestes tres causes acumulen el 82% del total de queixes. Pel que fa als suggeriments, destaquen els corresponents a les instal·lacions (35,2%), a causes acadèmiques (28,4%) i de gestió (19,3%). Finalment, les felicitacions estan majoritàriament vinculades a qüestions acadèmiques (39,5%), seguit de les relacionades amb el tracte dispensat (25,9%) i la gestió (24,6%).

Gràfic 7: Suggeriments, 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	1.1 Ubicació física	4	4		8 1,0%
	1.2 Senyalització de les instal·lacions	2	2		4 0,5%
	1.3 Accessibilitat telemàtica	4	10		14 1,8%
	1.4 Barreres físiques o arquitectòniques	1			1 0,1%
		11	16		27 3,5%
2. Informació	2.1 Suficiència i claredat de la informació	2	24	4	30 3,9%
	2.2 Capacitació del personal que m'ha informat	1	5	12	18 2,4%
		3	29	16	48 6,3%
3. Tracte dispensat	3.1 Nivell d'amabilitat i educació		21	37	58 7,6%
	3.2 Grau d'orientació a usuaris i usuàries	1	2	21	24 3,1%
	3.3 Equitat davant les persones usuàries		13	1	14 1,8%
		1	36	59	96 12,5%
4. Gestió	4.1 Errors de tramitació	1	55		56 7,3%
	4.2 Complexitat de tràmits	3	9	4	16 2,1%
	4.3 Terminis per a realitzar gestions	2	12	1	15 2,0%
	4.4 Temps d'espera	1	12	2	15 2,0%
	4.5 Terminis de resposta o d'entrega		8	1	9 1,2%
	4.6 Coordinació entre unitats universitàries		6		6 0,8%
	4.7 Petició de documentació innecessària		2		2 0,3%
	4.8 Nivell de competència del personal		12	32	44 5,8%
	4.9 Altres causes de gestió	8	23		31 4,1%
	4.10 Compliment d'expectatives de la persona usuària	1	4	16	21 2,7%
	4.11 Organització d'events	1	1		2 0,3%
		17	144	56	217 28,4%
5. Acadèmiques	5.1 Ordenació de la matrícula	2	13	2	17 2,2%
	5.3 Elecció de grups	1	6		7 0,9%
	5.4 Horari de les classes	1	5		6 0,8%
	5.5 Oferta docent en llengües	1	1		2 0,3%
	5.6 Compliment de la llengua docent oferida		5		5 0,7%
	5.7 Convalidacions i reconeixement de crèdits	2	5		7 0,9%
	5.8 Oferta de pràctiques externes		2		2 0,3%
	5.9 Assignació de places de pràctiques externes		1		1 0,1%
	5.10 Compliment d'horaris de classes		2		2 0,3%
	5.11 Compliment d'horaris de tutories		1		1 0,1%
	5.12 Compliment de guies docents		6	1	7 0,9%
	5.13 Metodologia docent	3	16	69	88 11,5%
	5.14 Metodologia d'avaluació	2	6		8 1,0%
	5.15 Coordinació del professorat	2	3	3	8 1,0%
	5.16 Continguts del Pla d'Estudis	1		1	2 0,3%
	5.17 Càrrega de treball del Pla d'Estudis		1		1 0,1%
	5.18 Calendari d'exàmens		1		1 0,1%
	5.19 Adequació dels exàmens als continguts explicats			1	1 0,1%
	5.20 Qualificacions		13	2	15 2,0%
	5.21 Incidències relacionades amb enquestes		1	1	2 0,3%
	5.22 Nivell de competència del professorat		2	4	6 0,8%
	599 Altres causes acadèmiques	10	12	6	28 3,7%
		25	102	90	217 28,4%
6. Instal·lacions	6.1 Condicions ambientals i físiques	7	59		66 8,6%
	6.2 Equipaments i recursos tecnològics	9	25	5	39 5,1%
	6.3 Recursos bibliogràfics	4	1		5 0,7%
	6.4 Mobiliari i altres recursos materials	4	5		9 1,2%
	6.5 Adequació dels espais	4	8		12 1,6%
	6.6 Instal·lacions i activitats esportives	1	11	1	13 1,7%
	6.7 Seguretat		2		2 0,3%
	6.9 Altres causes sobre instal·lacions, serveis i activitats	2	11	1	14 1,8%
		31	122	7	160 20,9%
	TOTAL	88	449	228	765 100,0%

Si analitzem les causes concretes, les comunicacions relacionades amb la metodologia docent són les més nombroses, amb un (11,5%) del total, seguides de les condicions ambientals i físiques (8,6%) i aquelles vinculades amb el nivell d'amabilitat i educació (7,6%) i els errors de tramitació (7,3%).

El major nombre de queixes es refereixen a les condicions ambientals i físiques (59), seguides de les corresponents a errors de tramitació (55), equipaments i recursos tecnològics (25), suficiència i claredat de la informació (24) i altres causes de gestió (23). Els motius més freqüents dels suggeriments són els equipaments i recursos tecnològics (9), altres causes de gestió (8) i les condicions ambientals i físiques (7). Finalment, les felicitacions estan vinculades majoritàriament a la metodologia docent (69 felicitacions), el nivell d'amabilitat i educació (37) i el nivell de competència del personal (32).

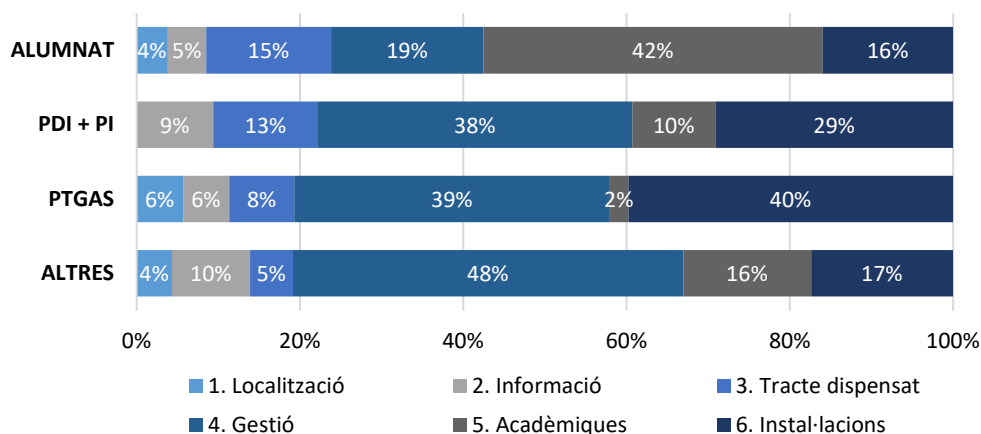
Per analitzar amb més detall els diferents interessos de cada col·lectiu, en la taula següent es presenten els suggeriments, les queixes i les felicitacions agrupats per col·lectiu i tipus de causa.

La major part de les comunicacions de l'alumnat es relacionen amb qüestions acadèmiques (41,6%). La causa principal dels escrits remesos pel PDI + PI és la relacionada amb la gestió (38,5%) i pel que fa al PTGAS les relacionades amb les instal·lacions (39,8%) i la gestió (38,6%). Per a la resta de persones usuàries, el motiu de la major part de les comunicacions es troba en la gestió (47,8%).

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

TIPUS DE CAUSA	ALUMNAT		PDI + PI		PTGAS		ALTRES		TOTAL	
1. Localització	17	3,8%		0,0%	5	5,7%	5	4,3%	27	3,5%
2. Informació	21	4,7%	11	9,4%	5	5,7%	11	9,6%	48	6,3%
3. Tracte dispensat	68	15,3%	15	12,8%	7	8,0%	6	5,2%	96	12,5%
4. Gestió	83	18,7%	45	38,5%	34	38,6%	55	47,8%	217	28,4%
5. Acadèmiques	185	41,6%	12	10,3%	2	2,3%	18	15,7%	217	28,4%
6. Instal·lacions	71	16,0%	34	29,1%	35	39,8%	20	17,4%	160	20,9%
	445	100,0%	117	100,0%	88	100,0%	115	100,0%	765	100,0%

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



3.5 Distribució mensual

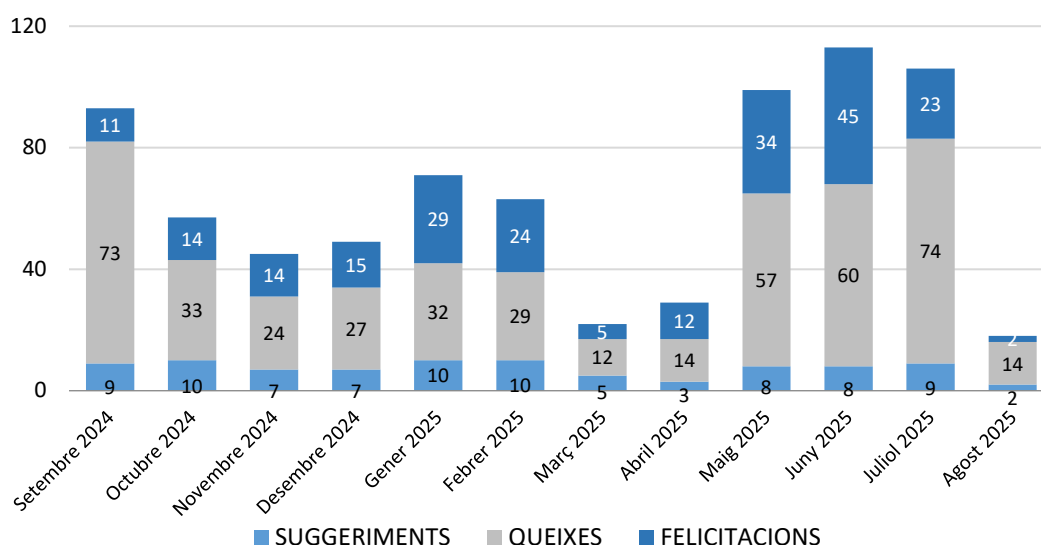
En aquest apartat s'agrupen els suggeriments, les queixes i les felicitacions rebuts per mesos, a fi d'identificar el període del curs en què es produeix una major utilització de la Bústia.

La presentació de comunicacions es concentra als mesos de maig (12,9% de les comunicacions rebudes), juny (14,8%), i juliol (13,9%), coincidint amb la segona convocatòria d'exàmens i el període de matrícula.

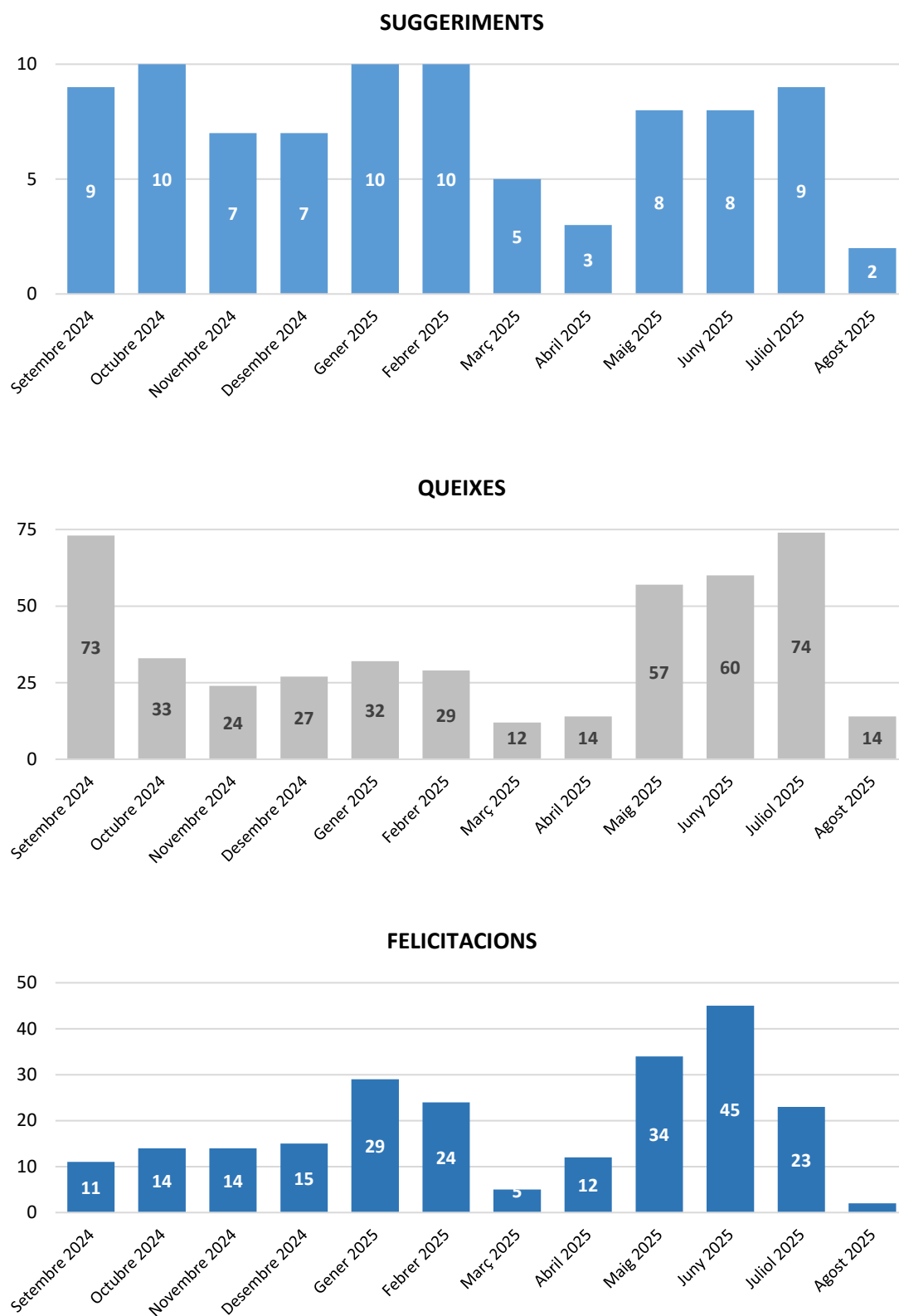
Taula 13: Distribució mensual dels suggeriments, les queixes i les felicitacions

	SUGGERIMENT		QUEIXA		FELICITACIÓ		TOTAL	
Setembre 2024	9	10,2%	73	16,3%	11	4,8%	93	12,2%
Octubre 2024	10	11,4%	33	7,4%	14	6,1%	57	7,5%
Novembre 2024	7	8,0%	24	5,4%	14	6,1%	45	5,9%
Desembre 2024	7	8,0%	27	6,0%	15	6,6%	49	6,4%
Gener 2025	10	11,4%	32	7,1%	29	12,7%	71	9,3%
Febrer 2025	10	11,4%	29	6,5%	24	10,5%	63	8,2%
Març 2025	5	5,7%	12	2,7%	5	2,2%	22	2,9%
Abril 2025	3	3,4%	14	3,1%	12	5,3%	29	3,8%
Maig 2025	8	9,1%	57	12,7%	34	14,9%	99	12,9%
Juny 2025	8	9,1%	60	13,4%	45	19,7%	113	14,8%
Juliol 2025	9	10,2%	74	16,5%	23	10,1%	106	13,9%
Agost 2025	2	2,3%	14	3,1%	2	0,9%	18	2,4%
TOTAL	88	100%	449	100%	228	100%	765	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. En el curs 2024-25, les queixes es van presentar majoritàriament en setembre, juny i juliol. La recepció de felicitacions va ser majoritàriament en gener, maig i juny, coincidint amb el final del primer i segon quadrimestre. Finalment, el major nombre de suggeriments es va rebre en els mesos d'octubre, gener i febrer.

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. Els criteris utilitzats per al càlcul del nombre de comunicacions són els 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.
- No es consideren les comunicacions no admeses per trobar-se fora de l'àmbit de la Bústia.

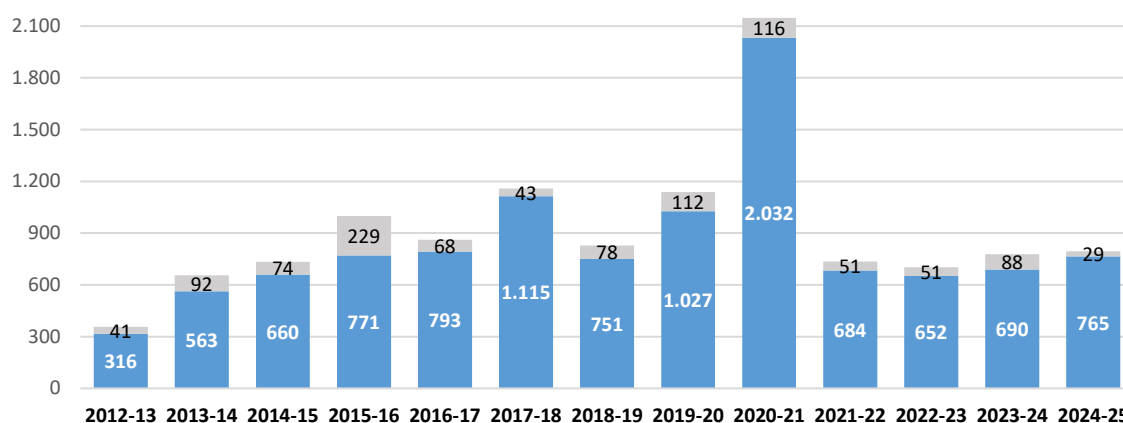
4.1 Evolució del nombre de suggeriments, queixes i felicitacions

En primer lloc 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 els últims tres cursos aquesta tendència s'ha estabilitzat al voltant de les 700-800 comunicacions.

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

Curs	Admeses		Excloses		Total
2012-13	316	88,50%	41	11,50%	357
2013-14	563	86,00%	92	14,00%	655
2014-15	660	89,90%	74	10,10%	734
2015-16	771	77,10%	229	22,90%	1.000
2016-17	793	92,10%	68	7,90%	861
2017-18	1.115	96,30%	43	3,70%	1.158
2018-19	751	90,60%	78	9,40%	829
2019-20	1.027	90,20%	112	9,80%	1.139
2020-21	2.032	94,60%	116	5,40%	2.148
2021-22	684	93,10%	51	6,90%	735
2022-23	652	92,70%	51	7,30%	703
2023-24	690	88,70%	88	11,30%	778
2024-25	765	96,30%	29	3,70%	794

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



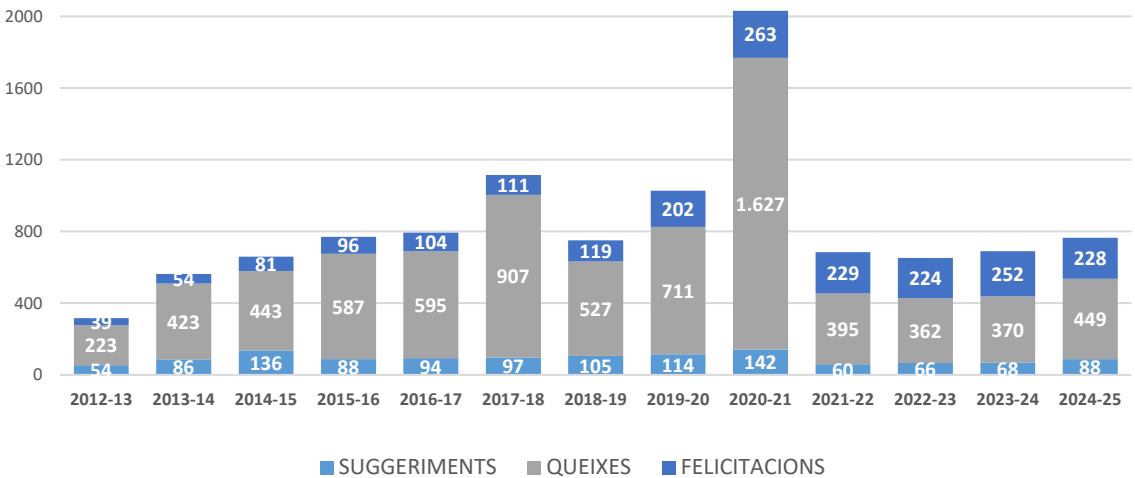
4.2 Evolució per tipus

En la taula 15 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 228 felicitacions, el que representa el 29,8% de les comunicacions. El nombre de queixes mostra una tendència creixent fins al curs 2020-2021, que responen a esdeveniments específics que afectaren la comunitat universitària, com va ser la vaga del professorat associat i la pandèmia de la covid-19. Des de la implantació de la Bústia, el percentatge de queixes ha passat de representar el 70,6% del total de comunicacions en el curs 2012-13 al 58,7% al curs 2024-25. El percentatge de suggeriments sobre el total de comunicacions també mostra una tendència decreixent, passant del 17% en el curs inicial al 11,5% en el curs 2024-25.

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
2024-25	88	11,5%	449	58,7%	228	29,8%	765

Gràfic 12: Evolució dels suggeriments, queixes i felicitacions presentades



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 cinc cursos, agrupades per tipus i per col·lectiu de persones usuàries.

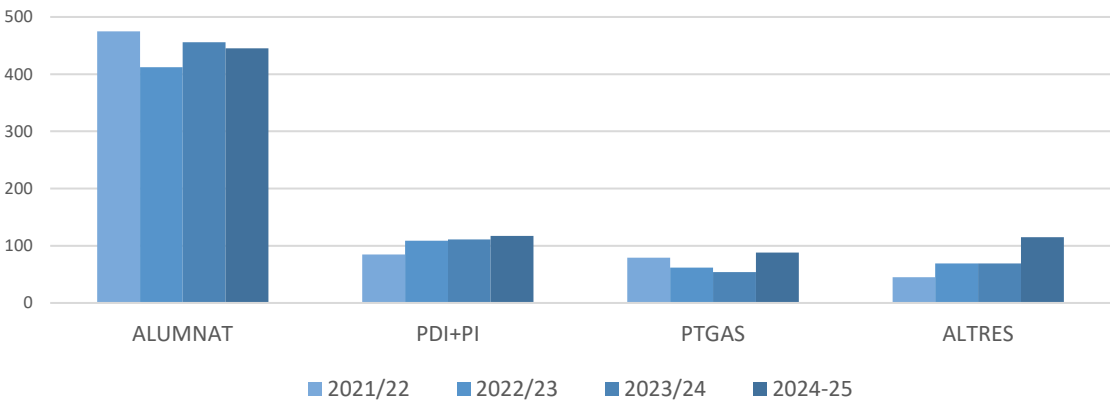
Taula 16: Evolució dels suggeriments, les queixes i les felicitacions per col·lectiu d'usuaris

	2020-21			2021-22			2022-23			2023-24			2024-25		
	S	Q	F	S	Q	F	S	Q	F	S	Q	F	S	Q	F
Alumnat	44	399	52	105	1508	201	31	271	173	25	234	153	38	269	138
PDI+PI	27	49	33	20	40	36	13	43	29	13	50	46	18	45	54
PTGAS	22	35	23	7	21	18	5	54	20	10	34	18	14	47	27
ALTRES	12	44	11	10	58	8	11	27	7	18	44	7	18	88	9
	105	527	119	142	1627	263	60	395	229	66	362	224	88	449	228

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

	2020-21		2021-22		2022-23		2023-24		2024-25	
ALUMNAT	1.814	89,3%	475	69,4%	412	63,2%	456	66,1%	445	58,2%
PDI+PI	96	4,7%	85	12,4%	109	16,7%	111	16,1%	117	15,3%
PTGAS	46	2,3%	79	11,5%	62	9,5%	54	7,8%	88	11,5%
ALTRES	76	3,7%	45	6,6%	69	10,6%	69	10,0%	115	15,0%
	2.032	100%	684	100%	652	100%	690	100,0%	765	100%

Gràfic 13: Evolució de les comunicacions presentades per col·lectiu



4.4 Evolució per sexe

En les taules següents es mostren les dades d'evolució del nombre de suggeriments, queixes i felicitacions presentades per sexe, de manera absoluta i proporcional.

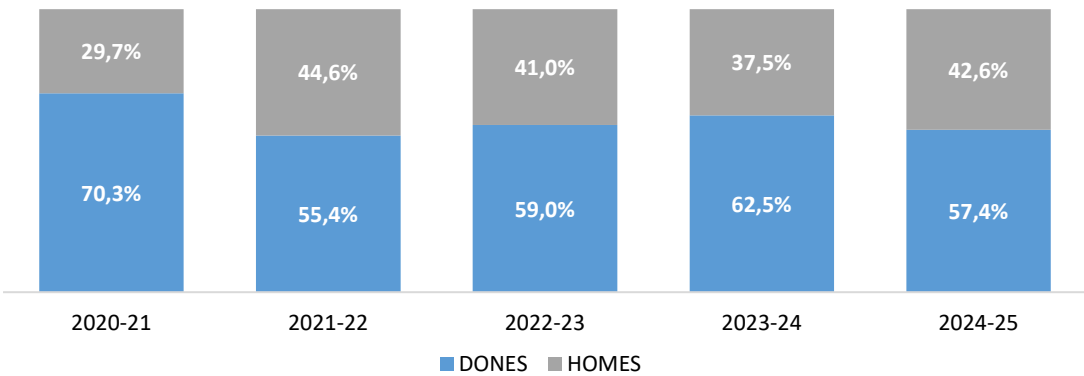
Taula 18: Evolució dels suggeriments, les queixes i les felicitacions per sexe

	2020-21			2021-22			2022-23			2023-24			2024-25		
	D	H	Total	D	H	Total	D	H	Total	D	H	Total	D	H	Total
SUGGERIMENTS	91	51	142	29	31	60	37	29	66	41	27	68	51	37	88
QUEIXES	1183	444	1627	217	178	395	209	153	362	239	131	370	254	195	449
FELICITACIONS	155	108	263	133	96	229	139	85	224	151	101	252	134	94	228
Total	1429	603	2032	379	305	684	385	267	652	431	259	690	439	326	765

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

	2020-2021		2021-2022		2022-2023		2023-2024		2024-2025	
	D	H	D	H	D	H	D	H	D	H
SUGGERIMENTS	64,1%	35,9%	48,3%	51,7%	56,1%	43,9%	60,3%	39,7%	58,0%	42,0%
QUEIXES	72,7%	27,3%	54,9%	45,1%	57,7%	42,3%	64,6%	35,4%	56,6%	43,4%
FELICITACIONS	58,9%	41,1%	58,1%	41,9%	62,1%	38,0%	59,9%	40,1%	58,8%	41,2%
Total	70,3%	29,7%	55,4%	44,6%	59,1%	41,0%	62,5%	37,5%	57,4%	42,6%

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



En el curs 2024-2025 s’observa una estabilització en la presentació de comunicacions, disminuint lleugerament la presentació d’aquelles per part de les dones respecte al curs passat. Durant el curs 2024-2025, el 57,4% de les comunicacions han estat presentades per dones, arribant al 58,8% en el cas de les felicitacions.

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. 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 des del curs 2023-2024 es realitza una tasca de revisió d'aquelles comunicacions que figuren en l'apartat d'altres causes, per assignar-les al tipus de causa corresponent. És per això que en els últims dos cursos no figuren suggeriments, queixes i felicitacions en l'apartat 7. Altres causes.

Taula 20: Evolució de les comunicacions per tipus de causa

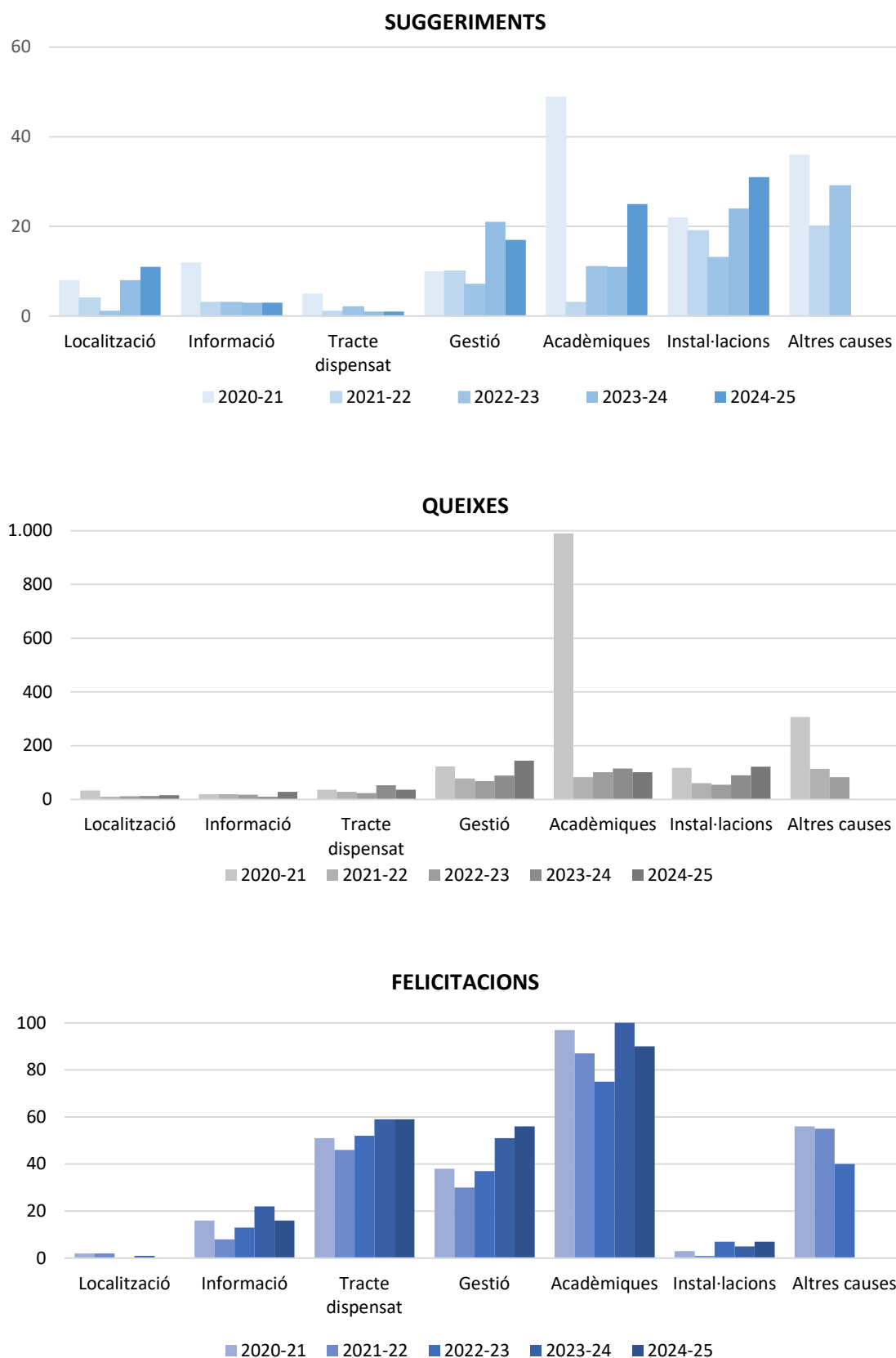
Tipus de causa	2020/21		2021/22		2022/23		2023/24		2024/25	
	Total	%	Total	%	Total	%	Total	%	Total	%
1. Localització	43	2,1%	16	2,3%	13	2,0%	22	3,2%	27	3,5%
2. Informació	48	2,4%	31	4,5%	34	5,2%	35	5,1%	48	6,3%
3. Tracte dispensat	92	4,5%	76	11,1%	78	12,0%	113	16,4%	96	12,5%
4. Gestió	171	8,4%	118	17,3%	112	17,2%	161	23,3%	217	28,4%
5. Acadèmiques	1.136	55,9%	173	25,3%	188	28,8%	240	34,8%	217	28,4%
6. Instal·lacions	143	7,0%	81	11,8%	75	11,5%	119	17,2%	160	20,9%
7. Altres causes	399	19,6%	189	27,6%	152	23,3%	-			
Total	2.032	100%	684	100,0%	652	100,0%	690	100,0%	765	100,0%

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

Tipus de causa	2020/21			2021/22			2022/23			2023/24			2024/25		
	S	Q	F	S	Q	F	S	Q	F	S	Q	F	S	Q	F
1. Localització	8	33	2	4	10	2	1	12		8	13	1	5	16	
2. Informació	12	20	16	3	20	8	3	18	13	3	10	22	5	29	16
3. Tracte dispensat	5	36	51	1	29	46	2	24	52	1	53	59	7	36	59
4. Gestió	10	123	38	10	78	30	7	68	37	21	89	51	34	144	56
5. Acadèmiques	49	990	97	3	83	87	11	102	75	11	115	114	2	102	90
6. Instal·lacions	22	118	3	19	61	1	13	55	7	24	90	5	35	122	7
7. Altres causes	36	307	56	20	114	55	29	83	40	-			-		
Total	142	1627	263	60	395	229	66	362	224	68	370	252	88	449	228

Respecte a l'evolució dels **suggeriments** per tipus de causa, s'observa un increment dels que fan referència a les instal·lacions i a la gestió. Per una altra banda, pel que fa a les **queixes**, les referents a qüestions acadèmiques s'han reduït el últim curs, augmentant les queixes sobre la gestió i les instal·lacions i activitats. Finalment, pel que fa a les **felicitacions**, estan referides majoritàriament a qüestions acadèmiques, seguides de les referents al tracte dispensat i 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

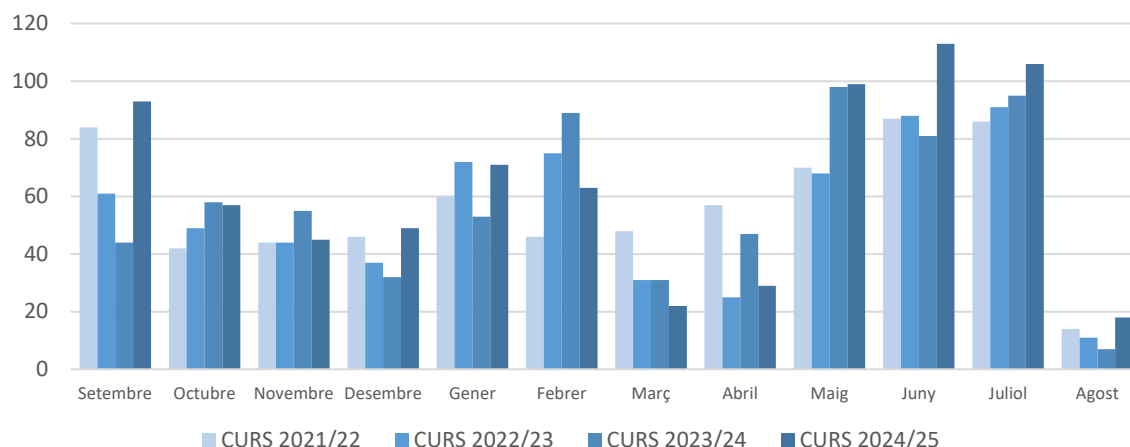
	2020/21			2021/22			2022/23			2023/24			2024/25		
	S	Q	F	S	Q	F	S	Q	F	S	Q	F	S	Q	F
Setembre	12	67	10	5	56	23	6	43	12	10	19	15	9	73	11
Octubre	13	91	19	7	27	8	7	30	12	4	37	17	10	33	14
Novembre	9	55	25	5	27	12	3	32	9	6	36	13	7	24	14
Desembre	10	73	12	5	21	20	2	17	18	6	17	9	7	27	15
Gener	58	1.089	30	4	31	25	6	37	29	3	22	28	10	32	29
Febrer	5	58	34	9	23	14	9	46	20	5	65	19	10	29	24
Març	7	44	29	2	42	4	4	17	10	6	16	9	5	12	5
Abril	7	23	12	5	44	8	5	15	5	5	29	13	3	14	12
Maig	11	44	16	7	37	26	6	44	18	12	52	34	8	57	34
Juny	2	39	42	2	37	48	8	26	54	6	30	45	8	60	45
Juliol	6	38	30	6	40	40	7	50	34	4	43	48	9	74	23
Agost	2	6	4	3	10	1	3	5	3	1	4	2	2	14	2
	142	1.627	263	60	395	229	66	362	224	68	370	252	88	449	228

En el curs 2024-2025 la distribució de les comunicacions per mesos ha sigut semblant a la dels cursos anteriors, amb un increment en els mesos de juny, juliol i setembre. De manera general, destaca la concentració de comunicacions en els mesos de maig, juny i juliol.

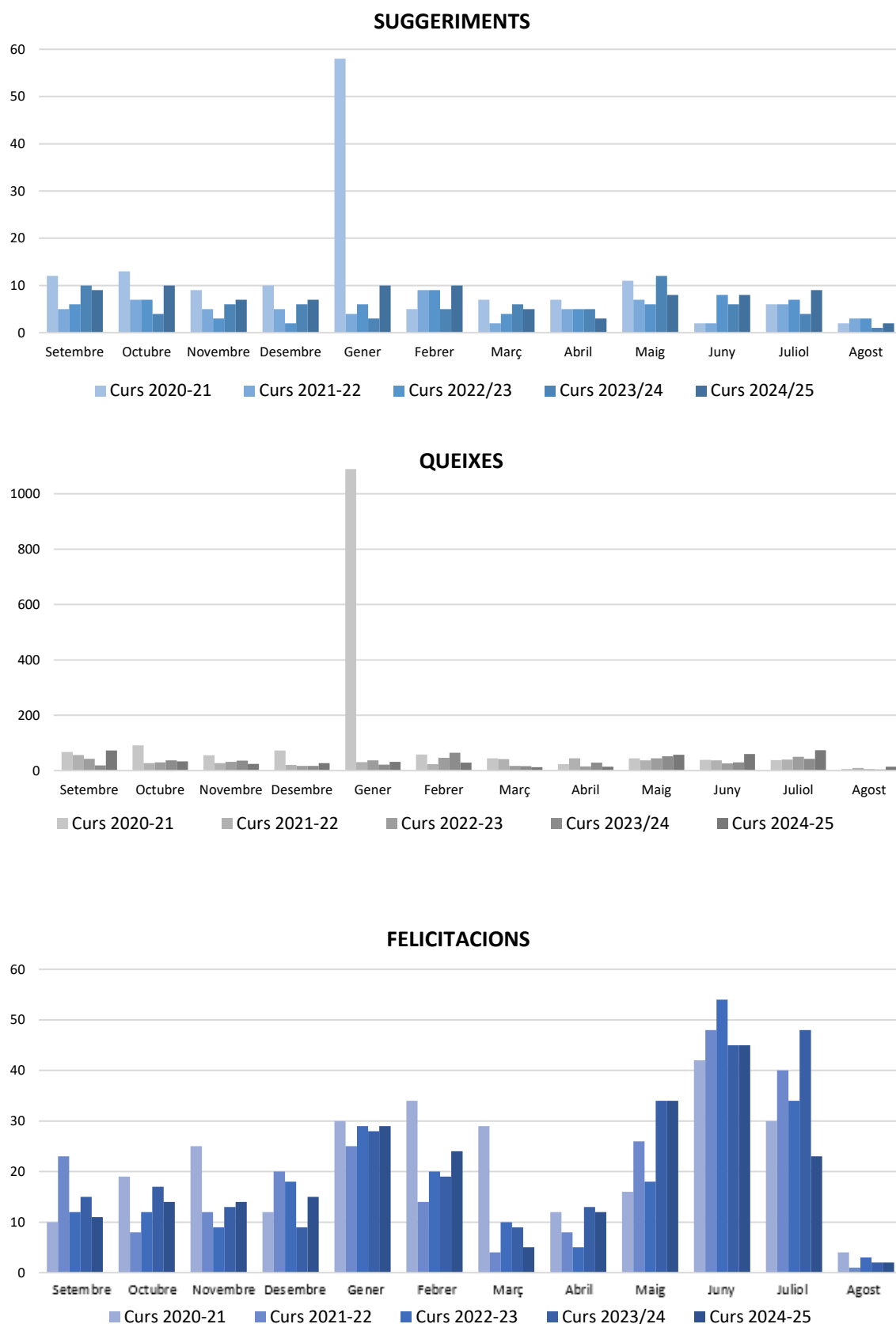
Taula 23: Evolució mensual del total de suggeriments, queixes i felicitacions (%)

	CURS 2020/21		CURS 2021/22		CURS 2022/23		CURS 2023/24		CURS 2024/25	
Setembre	89	4,4%	84	12,3%	61	9,4%	44	6,4%	93	12,2%
Octubre	123	6,1%	42	6,1%	49	7,5%	58	8,4%	57	7,5%
Novembre	89	4,4%	44	6,4%	44	6,7%	55	8,0%	45	5,9%
Desembre	95	4,7%	46	6,7%	37	5,7%	32	4,6%	49	6,4%
Gener	1177	57,9%	60	8,8%	72	11,0%	53	7,7%	71	9,3%
Febrer	97	4,8%	46	6,7%	75	11,5%	89	12,9%	63	8,2%
Març	80	3,9%	48	7,0%	31	4,8%	31	4,5%	22	2,9%
Abril	42	2,1%	57	8,3%	25	3,8%	47	6,8%	29	3,8%
Maig	71	3,5%	70	10,2%	68	10,4%	98	14,2%	99	12,9%
Juny	83	4,1%	87	12,7%	88	13,5%	81	11,7%	113	14,8%
Juliol	74	3,6%	86	12,6%	91	14,0%	95	13,8%	106	13,9%
Agost	12	0,6%	14	2,0%	11	1,7%	7	1,0%	18	2,4%
	2.032	100%	684	100%	652	100%	690	100%	765	100%

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 2024-2025, 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.

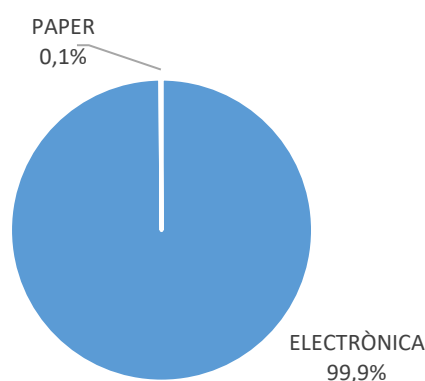
La persona interessada a presentar una queixa, un suggeriment o una felicitació s'ha d'identificar en ENTREU i seguir les indicacions del portal. Si decideix no comunicar-se per via electrònica, pot imprimir el formulari disponible a aquest efecte, document que ha de presentar a qualsevol de les oficines 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 2024-2025 la forma de presentació dels suggeriments, les queixes i les felicitacions ha sigut majoritàriament electrònica, encara que s'ha rebut una comunicació en paper.

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

	SUGGERIMENTS		QUEIXES		FELICITACIONS		TOTAL	
ELECTRÒNICA	88	100,0%	448	99,5%	228	100,0%	764	99,86%
PAPER	0	0,0%	1	0,5%		0,0%	1	0,13%
TOTAL	88	100%	449	100%	228	100%	765	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.

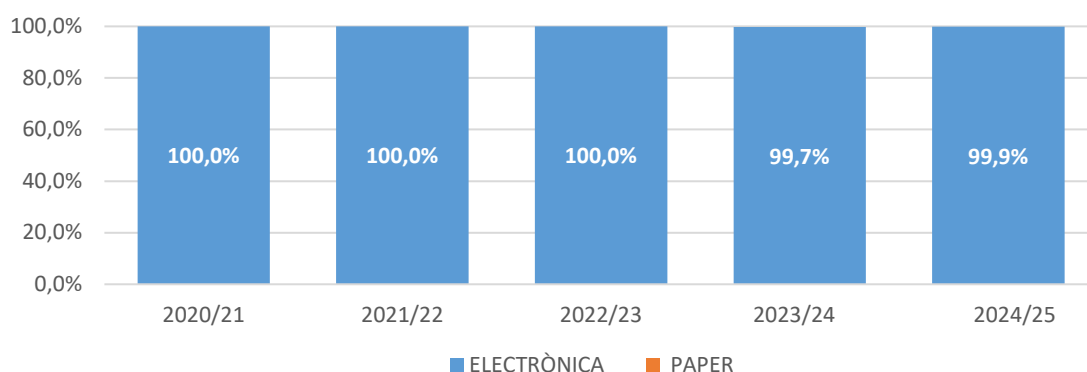
Taula 25: Evolució dels suggeriments, queixes i felicitacions per forma de presentació

	2020/21			2021/22			2022/23			2023/24			2024/25		
	S	Q	F	S	Q	F	S	Q	F	S	Q	F	S	Q	F
ELECTRÒNICA	142	1627	263	60	395	229	66	362	224	68	368	252	88	448	228
PAPER										2			1		
	142	1627	263	60	395	229	66	362	224	68	370	252	88	449	228

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

	2020/21		2021/22		2022/23		2023/24		2024/25	
	Total	%	Total	%	Total	%	Total	%	Total	%
ELECTRÒNICA	2.032	100,0%	684	100,0%	652	100,0%	688	99,7%	764	99,9%
PAPER	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	2	0,0%	1	0,0%
	2.032	100,0%	684	100,0%	652	100,0%	690	99,7%	765	99,9%

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	62
Nombre d'unitats amb reassignacions rebudes	68

Taula 28: Nombre de comunicacions reassignades

COMUNICACIONS REASSIGNADES	
Suggestiments	25
Queixes	189
Felicitaions	48
Total	262

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
Biblioteca Dipòsit	Servei de Biblioteques i Documentació			1	1
Biblioteca de Ciències Socials "Gregori Maïans"	Servei Tècnic i de Manteniment		4		4
Biblioteca d'Humanitats "Joan Regla"	Facultat de Filosofia i Ciències de l'Educació		2		2
Biblioteca d'Educació "Maria Moliner"	Biblioteca d'Humanitats "Joan Regla"		2		2
Facultat de Física	Rectorat			1	1
	Servei de Recursos Humans (PTGAS-PI)	1			1
Facultat de Farmàcia i Ciències de l'Alimentació	Servei d'Informàtica		1		1
Facultat d'Infermeria i Podologia	Servei d'Estudiants		1		1
Facultat de Química	Departament de Química Orgànica		1		1
Facultat de Formació del Professorat	Departament de Didàctica de la Llengua i Literatura		2	1	3
	Servei d'Estudiants		2		2
Facultat de Psicologia i Logopèdia	Departament de Psicologia Bàsica		1		1
	Departament de Psicologia Social		1		1
	Rectorat	1			1
	Servei de Biblioteques i Documentació		4		4
Facultat de Dret	Servei d'Estudiants		2		2
	Unitat de Gestió Campus dels Tarongers			1	1
Facultat de Ciències Socials	Departament de Direcció d'Empreses "Juan Jose Renau Piqueras"			2	2
	Departament de Dret del Treball i de la Seguretat Social		1		1
	Departament de Psicologia Social		1		1
	Departament de Química Analítica			1	1
	Departament de Sociologia i Antropologia Social		3	1	4
	Departament de Treball Social i Serveis Socials		1	1	2
	Unitat de Gestió Campus dels Tarongers		1		1
Facultat d'Economia	Facultat de Ciències Socials		3		3
	Registre General		1		1
	Servei de Prevenció i Medi Ambient		1		1
	Servei d'Estudiants		3		3
Escola Tècnica Superior d'Enginyeria	Departament d'Informàtica		1		1
Facultat de Filologia, Traducció i Comunicació	Servei d'Informàtica		2	1	3
Fundació Lluís Alcanyís	Uvdiscapacitat		1		1
Fundació Universitat-Empresa ADEIT	Servei d'Estudiants		1		1
Departament d'Anàlisi Econòmica	Departament de Comptabilitat			1	1
	Departament de Direcció d'Empreses			1	1
	Departament d'Economia Financera i Actuarial			1	1
Departament de Direcció d'Empreses	Servei d'Estudiants		2		2
Departament d'Economia Aplicada	Departament d'Anàlisi Econòmica			2	2
	Departament de Direcció d'Empreses "Juan Jose Renau Piqueras"		1	2	3
Departament d'Economia Financera i Actuarial	Departament de Direcció d'Empreses "Juan Jose Renau Piqueras"			1	1
Departament d'Infermeria	Departament de Finances Empresarials		1		1
	Facultat d'Infermeria i Podologia		1		1
Departament de Filologia Espanyola	Departament de Didàctica de la Llengua i Literatura		1		1

UNITAT D'ORIGEN	UNITAT DE DESTINACIÓ	S	Q	F	Total
Departament de Física Aplicada i Electromagnetisme	Institut Universitari de Ciència dels Materials (ICMUV)			1	1
	Servei Tècnic i de Manteniment		1		1
Departament de Fisiologia	Servei de Recursos Humans (PDI)		1		1
Departament de Personalitat, Avaluació i Tractaments Psicològics	Servei d'Informàtica			1	1
Departament de Psicologia Bàsica	Facultat de Psicologia i Logopèdia		1		1
Departament de Psicologia Evolutiva i de l'Educació	Facultat de Psicologia i Logopèdia	1			1
Departament de Química Analítica	Departament de Física Aplicada i Electromagnetisme			1	1
Departament de Treball Social i Serveis Socials	Facultat de Ciències Socials		2		2
Departament de Matemàtiques	Facultat de Ciències Matemàtiques			1	1
Departament de Comercialització i Investigació de Mercats	Servei d'Informàtica	1			1
Gerència	Edifici Rectorat	2			2
	Facultat de Ciències Matemàtiques		1		1
	Servei d'Estudiants	2			2
	Unitat de Gestió Campus de Blasco Ibáñez		1		1
Registre General	Secció de Seguretat Social	1			1
Unitat de Qualitat	Departament de Direcció d'Empreses "Juan Jose Renau Piqueras"			1	1
	Departament de Mètodes d'Investigació i Diagnòstic en Educació		1		1
	Facultat d'Infermeria i Podologia		1		1
Institut de Ciència Molecular (ICMOL)	Servei de Gestió de la Investigació			1	1
Delegació de Protecció de Dades	Facultat de Psicologia i Logopèdia		1		1
Delegació per a la Incorporació a la Universitat	Facultat de Formació del Professorat		1		1
	Facultat d'Economia		1		1
Secretaria General	Departament de Direcció d'Empreses "Juan Jose Renau Piqueras"			1	1
	Escola de Doctorat		4		4
	Facultat de Ciències Socials		1		1
	Facultat de Dret		4	1	5
	Facultat de Farmàcia i Ciències de l'Alimentació		1		1
	Facultat de Filosofia i Ciències de l'Educació		1		1
	Facultat de Fisioteràpia		1		1
	Facultat de Formació del Professorat		2		2
	Facultat de Medicina i Odontologia		2	1	3
	Facultat de Química		1		1
	Facultat d'Economia		4	1	5
	Facultat d'Infermeria i Podologia	1	4		5
	Fundació Universitat-Empresa ADEIT		1		1
	Gerència	1		1	2
	Rectorat	1			1
	Servei de Contractació Administrativa		1		1
	Servei de Gestió de la Investigació		1		1
	Servei de Recursos Humans (PDI)		1		1
	Servei de Recursos Humans (PTGAS-PI)	1	1		2
	Servei de Relacions Internacionals i Cooperació		2		2
	Servei d'Estudiants		3		3
	Servei d'Informàtica		1		1
	Unitat de Gestió Campus de Burjassot		1		1
	Unitat de Màrqueting i Comunicació		1		1
Consell Social	Facultat de Dret	1			1
Unitat Tècnica	Servei d'Estudiants		3		3
	Servei d'Informàtica		2		2
	Servei Tècnic i de Manteniment		1		1
Servei Central de Suport a la Investigació Experimental (SCSIE)	Servei de Recursos Humans (PTGAS-PI)		3		3
Oficina de Control Intern	Servei de Llengües i Política Lingüística		1		1
	Servei d'Estudiants		1		1
Unitat de Suport als Instituts de Tarongers	Unitat de Gestió Campus dels Tarongers		1		1
	Unitat Tècnica		2		2
Unitat de Gestió Campus dels Tarongers	Biblioteca d'Educació "Maria Moliner"		1		1
	Facultat de Ciències Socials		1	1	2
	Facultat de Dret	1	2		3

UNITAT D'ORIGEN	UNITAT DE DESTINACIÓ	S	Q	F	Total
Unitat de Gestió Campus de Blasco Ibáñez	Facultat de Formació del Professorat		2	1	3
	Facultat d'Economia		2	2	4
	Servei de Prevenció i Medi Ambient		3		3
	Servei d'Esports	1			1
	Servei d'Informació i Dinamització (Sedi)			1	1
	Servei Tècnic i de Manteniment		5		5
	Departament d'Economia Aplicada			1	1
	Facultat de Filologia, Traducció i Comunicació		1		1
	Facultat de Formació del Professorat		1		1
	Facultat de Medicina i Odontologia	1			1
	Facultat de Psicologia i Logopèdia		2		2
	Facultat d'Economia		1		1
	Facultat d'Infermeria i Podologia		1		1
	Servei de Biblioteques i Documentació		1		1
	Servei de Contractació Administrativa		1		1
Unitat de Gestió Campus de Burjassot	Servei d'Estudiants	1	1		2
	Servei Tècnic i de Manteniment		1		1
	Escola Tècnica Superior d'Enginyeria			1	1
	Facultat de Ciències Socials			1	1
	Facultat de Farmàcia i Ciències de l'Alimentació			1	1
	Facultat de Química		1		1
	Gerència		1		1
Servei de Prevenció i Medi Ambient	Servei d'Estudiants	1	1		2
	Facultat de Medicina i Odontologia	1			1
	Rectorat			1	1
	Servei d'Esports	1			1
Edifici Rectorat	Servei Tècnic i de Manteniment		1		1
	Departament de Didàctica de la Llengua i Literatura			1	1
	Facultat de Ciències Socials			1	1
	Facultat d'Economia			1	1
	Rectorat		1		1
Servei d'Esports	Servei d'Estudiants	1	2		3
	Unitat de Gestió Campus de Burjassot		1		1
	Unitat de Màrqueting i Comunicació		1		1
Servei de Gestió de la Investigació	Servei de Transferència i Innovació		1		1
Unitat de Màrqueting i Comunicació	Facultat d'Infermeria i Podologia		1		1
	Servei d'Esports		1		1
	Servei d'Informàtica		4		4
Servei de Relacions Internacionals i Cooperació	Facultat d'Economia		1		1
	Servei d'Estudiants		1		1
	Servei d'Informàtica		1		1
Servei de Llengües i Política Lingüística	Servei de Cultura Universitària		1		1
Servei d'Informàtica	Facultat de Filologia, Traducció i Comunicació		2		2
	Servei d'Informàtica		2		2
Servei de Formació Permanent i Innovació Educativa (SFPIE)	Escola de Doctorat		1		1
	Facultat de Geografia i Història	1			1
Servei d'Informació i Dinamització (Sedi)	Facultat de Filologia, Traducció i Comunicació		1		1
	Servei d'Estudiants		1		1
Servei d'Estudiants	Escola de Doctorat		1	1	2
	Facultat de Ciències Socials		1	1	2
	Facultat de Filosofia i Ciències de l'Educació		1		1
	Facultat de Formació del Professorat	1	2	1	4
	Facultat de Geografia i Història		1		1
	Facultat de Química		1		1
	Facultat d'Economia		2	2	4
	Servei d'Estudiants		1		1
Servei de Gestió Financera					
Servei de Biblioteques i Documentació	Biblioteca de Ciències de la Salut "Pelegrí Casanova"			1	1
	Biblioteca d'Educació "Maria Moliner"		3		3
	Biblioteca Psicologia i Esport "Joan Lluís Vives"		4		4
Servei Tècnic i de Manteniment	Servei d'Informàtica	1	1		2
	Unitat de Màrqueting i Comunicació		1		1
Fundació Parc Científic	Fundació Lluís Alcanyís		3		3
	Fundació Universitat-Empresa ADEIT		1		1
		25	189	48	262

Per últim, s'indica el nombre de reassignacions realitzades dins i fora del termini i el temps mitjà de reassignació de les comunicacions, que es comptabilitza en dies laborables.

Taula 30: Temps mitjà de reassignació

	Reassignats dins del termini (24 h)		Reassignats fora del termini		Total	Temps mitjà de reassignació (dies laborables)
SUGGERIMENTS	19	39,6%	6	12,5%	48	0,78
QUEIXES	131	69,3%	58	30,7%	189	6,55
FELICITACIONS	29	116,0%	19	76,0%	25	6,50
MITJANA	179	68,3%	83	31,7%	262	9,50

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. A l'efecte d'aquest informe, s'analitza la data de resolució o resposta de les unitats, és a dir, els temps de finalització de la tramitació per part de la unitat de gestió.

En la taula següent es mostra el nombre i el percentatge de suggeriments, queixes i felicitacions en 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	55	62,5%	325	72,4%	179	78,5%	559	73,1%
Comunicacions amb peticions d'esmena no ateses per l'usuari/a	0	0,0%	1	0,2%	1	0,4%	2	0,3%
Comunicacions sense resoldre	33	37,5%	123	27,4%	48	21,1%	204	26,7%
Total	88	100%	449	100%	228	100%	765	100%

Durant el curs 2024-2025 s'ha donat resposta a 561 comunicacions, el 73,4% de les admeses. En dos casos la sol·licitud d'esmena no ha sigut atesa per part de l'usuari, per la qual cosa no s'ha pogut finalitzar la tramitació. Les 204 comunicacions sense resposta suposen un 26,7% del total.

La taxa de resposta és inferior a la del curs anterior, en el qual es va respondre al 82,8% de les comunicacions. De les comunicacions no resoltes, el 59,8% són queixes, el 24,0% felicitacions i el 16,2% suggeriments.

Taula 32: Sentit de la resposta

Sentit de la resposta		
Suggeriments	55	100%
Viables	41	74,5%
No viables	14	25,5%
Queixes	325	100%
No procedeixen	97	29,8%
Procedeixen amb mesures	210	64,6%
Procedeixen sense mesures	18	5,5%
Felicitaions	179	100%
Agraïments	179	100,0%
Total	559	

Respecte al sentit de la resposta, el 70,2% de les queixes es van considerar escaients; i en el 64,6% dels casos es van comunicar les mesures adoptades per resoldre la incidència plantejada. Es van acceptar el 74,5% dels suggeriments.

En el curs 2024-25 van deixar algun expedient sense finalitzar 42 unitats organitzatives, el que representa un 39,3% de les 107 unitats amb comunicacions admeses. A més, 21 d'aquestes unitats només tenen una comunicació sense resoldre, mentre que dos unitats concentren vora la meitat de les comunicacions sense resposta, en concret el 49,5% del total.

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

UNITAT	S	Q	F	TOTAL
Departament d'Anàlisi Econòmica		1	1	2
Departament de Botànica i Geologia			2	2
Departament de Dret Financer i Història del Dret		1	1	2
Departament de Dret Mercantil "Manuel Broseta Pont"		1		1
Departament de Filologia anglesa i Alemanya	1			1
Departament de Fisioteràpia		1		1
Departament de Medicina			1	1
Departament de Psicologia Bàsica		2		2
Departament de Psicologia Evolutiva i de l'Educació			1	1
Departament de Química Orgànica			1	1
Departament de Teoria de l'Educació		1		1
Departament d'Història de l'Art		1		1
ERI Laboratori de Processament d'Imatges (IPL)		1		1
Escola de Doctorat		2	1	3
Estructura Sindical		1		1
Facultat de Ciències Matemàtiques		1		1
Facultat de Filosofia i Ciències de l'Educació		1		1
Facultat de Formació del Professorat	1	4	1	6
Facultat de Geografia i Història	1	1		2
Facultat de Medicina i Odontologia	3	3	3	9
Facultat d'Infermeria i Podologia			1	1
Fundació Lluís Alcanyís		2		2
Gerència		1	3	4
Institut Univ. d'Inv. Polítiques de Benestar Social (POLIBENESTAR)		1		1
Institut Universitari de Ciència dels Materials (ICMUV)			1	1
Rectorat	10	29	19	58
Secció de Seguretat Social	1			1
Servei de Contractació Administrativa	1	8	2	11
Servei de Cultura Universitària		2		2
Servei de Formació Permanent i Innovació Educativa (SFPIE)	1	3		4
Servei de Gestió de la Investigació			1	1

UNITAT	S	Q	F	TOTAL
Servei de Gestió Financera	2	1		3
Servei de Prevenció i Medi Ambient		1		1
Servei de Recursos Humans (PDI)	1			1
Servei de Recursos Humans (PTGAS-PI)	2	5	1	8
Servei d'Esports	1	1		2
Servei d'Estudiants	8	31	4	43
Servei informàtica		3	1	4
Servei Tècnic i de Manteniment		10	2	12
Unitat d'Igualtat i Diversitat		1		1
Unitat Tècnica		1	1	2
Uvdiscapacitat		1		1
TOTAL	33	123	48	204

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;
 - Algunes persones gestores estan donades d'alta en l'aplicació però no poden accedir a la Bústia;
 - Per 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 altres vies; 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.
- 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:
 - La persona usuària no manifesta a qui es dirigeix la comunicació; etc.

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

	2022-2023			2023-2024			2024-2025		
	D	F	Total	D	F	Total	D	F	Total
SUGGERIMENTS	48	1	49	51	5	56	43	12	55
	98,0%	2,0%	100%	91%	8,9%	100%	78,2%	21,8%	100%
QUEIXES	235	23	258	233	54	287	262	63	325
	91,1%	8,9%	100%	81,2%	18,8%	100%	80,6%	19,4%	100%
FELICITACIONS	184	6	190	200	28	228	164	15	179
	96,8%	3,2%	100%	87,7%	12,3%	100%	91,6%	8,4%	100%
Total	467	30	497	484	87	571	469	90	559
	94,0%	6,0%	100%	84,8%	15,2%	100%	83,9%	16,1%	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% dels suggeriments, les queixes i les felicitacions s’han resolt dins del termini establert, encara que aquest percentatge és lleugerament inferior al de 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 2024-2025 les unitats han invertit una mitjana d’11 dies feiners a respondre. Cal destacar que, encara que les comunicacions amb resposta fora del termini representen sols el 16% del total, els llargs terminis de resposta d’aquestes incrementen la mitjana global. Si observem les respostes dins del termini, que suposen el 84% del total, el temps mitjà de resposta és de 4 dies.

Taula 35: Evolució del temps mitjà de resposta

	2022-2023			2023-2024			2024-2025		
	D	F	M	D	F	M	D	F	M
Mitjana de dies de resposta (dies laborables)									
SUGGERIMENTS	4	30	5	3	66	9	4	69	18
QUEIXES	4	28	6	4	48	13	5	45	12
FELICITACIONS	2	53	6	2	77	11	4	67	10
Mitjana	2	53	4	3	58	12	4	60	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:

- a) No van rebre el correu electrònic amb la notificació de la recepció d’algunes comunicacions per reassignació des d’una altra unitat.
- b) Recollida d’informació complementària per determinar la resposta.
- c) 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 2024-2025 han estat 10 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	DESCRIPCIO	MILLORA
Biblioteca de Ciències "Eduard Boscà"	Queixes: Segons el plànol de la biblioteca Eduard Boscà tota la primera planta (incloent la zona d'ordinadors) és d'estudi individual i de silenci. Hi ha gent que pareix que no ho sap i treballen en grup sense respectar el silenci. Cal fer respectar eixe silenci i recordar a la gent les normes.	S'ha reforçat la informació recordant quines són les zones d'estudi i treball en silenci en la biblioteca, mitjançant cartells.
	Es presenta una queixa perquè les cabines de treball en grup no estan insonoritzades i els estudiants que les ocupen destorben als que estudien a la sala per parlar en veu alta o posar música, quan aquesta està senyalitzada com sala d'estudi en silenci.	Hem encarregat al Servei Tècnic i de Manteniment un estudi acústic de la biblioteca per a prendre mesures per a mitigar el soroll en les diferents zones de la biblioteca.
	Suggestiment per a augmentar el nombre de punts de connexió a llum d'aparells electrònics a la sala de Farmàcia, que només té en els llocs de lectura més pròxims a les parets.	Està en estudi un projecte del Servei Tècnic i de Manteniment d'augmentar els punts de llum de la biblioteca, i per part de la Biblioteca s'abordarà l'any 2026 la renovació del mobiliari, amb la instal·lació de taules amb endolls. De moment s'han comprat allargadors amb càrrega USB.
Departament de Dret Constitucional, Ciència Política i de l'Administració	Queixes sobre protecció de dades.	S'ha consultat amb la Delegació de Protecció de Dades de la UV sobre la compatibilitat de publicar el llistat provisional de qualificacions (principal motiu de 3 de les queixes rebudes) amb la normativa de protecció de dades, ratificant la mateixa la correcció d'aquesta pràctica, i s'ha comunicat a tot el professorat la resposta a la consulta.
	Queixa sobre termini de comunicacions.	S'han pres mesures per a respondre a les comunicacions en el termini màxim d'un mes.

UNITAT	DESCRIPCIO	MILLORA
Departament de Sociologia i Antropologia Social	Queixes dirigides al professorat.	Qualsevol queixa que s'ha rebut ha sigut analitzada per la comissió docent del departament i, de considerar-se justificades s'ha enviat una notificació al professorat afectat per que estiga assabentat i millore el seu tracte amb l'alumnat.
	Queixa. L'alumne exposava molèsties derivades del soroll ocasionat per unes obres puntuals realitzades en el pis superior a l'aula on es desenvolupava la docència. Tot i que els treballs principals s'estaven fent a la planta de dalt, en determinats moments va ser necessari desmuntar estructures de la façana, cosa que generà episodis breus però intensos de soroll que interferiren en el normal desenvolupament de l'activitat docent.	Es va consultar la situació amb la vicedegana d'Estudis, qui confirmà la dificultat de trobar una aula alternativa disponible en els dies afectats. A partir d'aquesta informació, es va respondre a l'alumne explicant que els moments de major intensitat acústica ja havien finalitzat, es van presentar disculpes per les molèsties ocasionades i es va informar de la impossibilitat de reubicar temporalment la classe. La incidència es tancà una vegada constatada la finalització dels treballs més sorollosos.
Departament de Química Orgànica	Queixa. L'alumne expressava el seu desacord amb la metodologia docent emprada pel professor responsable de l'assignatura, indicant que aquesta no s'ajustava al que ell considerava una classe "típica". També manifestava que, en alguna ocasió, no havia rebut resposta a determinats correus electrònics enviats al professor.	Es va mantindre una conversa amb el professor implicat per analitzar la situació i traslladar-li el contingut de la queixa. El professor explicà que la seua metodologia docent inclou activitats i dinàmiques alternatives que considera adequades per a l'aprenentatge i que s'emparen en la llibertat de càtedra. També es va constatar que la major part de l'alumnat assistent a classe no havia manifestat cap dificultat amb aquest enfocament. Pel que fa a la manca de resposta puntual a correus electrònics, el professor reconegué que podria haver-se produït un error o coincidit amb períodes de caps de setmana o vacances. Es comprometé a reforçar l'atenció i el seguiment dels missatges de l'alumnat per evitar que aquesta situació pugui repetir-se. Es va respondre a l'alumne explicant-li aquestes qüestions i informant-lo del compromís adquirit pel professor quant a la millora en la comunicació.
Facultat de Dret	La queixa té a veure amb la revisió d'un examen del Departament de Dret del Treball i de la Seguretat Social. L'estudiant explica que el professor contactà amb el delegat de classe, avisant de la data i hora de la revisió de l'examen. L'alumnat interessat va acudir a la cita, però el professor no es presentà. El professor decidí programar una nova revisió per al dia 24 de juny, que era tot just el dia d'abans de la segona convocatòria. L'estudiant entén que aquesta situació no és acceptable.	Una vegada rebuda i analitzada la queixa, tots els membres de l'equip deganal amb responsabilitats en la gestió d'aquestes situacions treballaren de forma decidida i conjunta per fer valdre els drets legítims de l'alumne, restablint una situació de normalitat i proporcionalitat dintre de la presa de decisions respecte de la revisió de l'examen. El Deganat de la Facultat de forma conjunta amb la Direcció del Departament de Dret del Treball i de la Seguretat Social, del qual depèn l'assignatura, parlaren amb el professor per obtenir més informació sobre la situació i plantejar-li la necessitat de buscar un punt de trobada comú que satisfera els drets que es podien entendre vulnerats en aquesta situació.
Facultat de Medicina i Odontologia	Suggestiment	S'ha publicat en la web de la facultat com sol·licitar el certificat d'haver realitzat pràctiques a l'efecte del conveni especial amb la Seguretat Social.
	Queixa per fred a l'aula d'informàtica 1	S'ha regulat la temperatura.
Facultat de Filologia, Traducció i Comunicació	Queixa davant la documentació de retirada del títol en la secretaria.	S'ha modificat el document de retirada amb les aportacions de l'usuari.
Servei de Gestió de la Investigació	Suggestiment. El reglament de reducció docent aprovat pel consell de govern de la UV especifica clarament les dates que es computen per a considerar un criteri en el següent curs. No obstant això, el criteri de projectes d'investigació no especifica cap data en el reglament. Suggestisc que es propose com a data els projectes que estiguen actius en el mateix moment en el qual s'apliquen els altres criteris.	Hem traslladat el suggeriment a la Comissió d'Investigació per a la seua valoració i, posteriorment, hem intentat promoure la modificació del Vicerectorat de Professorat relativa a les reduccions docents, sense èxit. De cara a la pròxima convocatòria, intentarem publicar els criteris amb antelació.
Fundació Universitat-Empresa ADEIT	Seria convenient que en el llistat de notificacions que apareixen en la Bústia s'indicara la data en què l'usuari ha fet el suggeriment, queixa o felicitació.	Aqueixes dades apareixen, per defecte, a l'expedient de cada comunicació.
UVdiscapacitat	Dues queixes sobre condicions ambientals i físiques.	En 2025 hem fet inversions per a millorar la climatització de l'edifici.

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 realitzada inclou set ítems. 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, agrupats en 3 dimensions. L'ítem 7 es refereix a la valoració global que fan les persones usuàries del tractament de la comunicació.

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.

7. Valoració global del tractament de la incidència.

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 2024-2025 el nombre d'enquestes emplenades ha estat de 54, per tant, únicament en el 9,7% 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'accés a 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

	2020/21	2021/22	2022/23	2023/24	2024/25
Enquestes	94	67	59	63	54
Suggeriments, queixes i felicitacions resolts	1692	503	497	571	559
% participació en les enquestes	5,6%	13,3%	11,9%	11,0%	9,7%

Com es pot observar en la taula següent, considerades globalment les valoracions obtingudes són en general positives, ja que, en total totes superen els 3 punts sobre 5. No obstant, 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. En aquest sentit, els ítems en què les persones usuàries s'han mostrat menys satisfetes són la claredat i la conformitat amb la resposta (2,1 i 2,0 punts respectivament en el cas de les queixes).

Taula 38: Puntuació de les enquestes per ítem

		Suggestiment	Queixa	Felicitació	Total
Eficiència	1. Accés a la Bústia SQiF_UV	3,7	3,6	3,9	3,7
	2. Facilitat per emplenar el formulari	4,0	3,8	4,0	3,9
Disponibilitat	3. Comunicació amb la unitat destinatària	4,3	3,9	4,1	3,4
	4. Rapidesa de la resposta	4,8	2,4	4,7	3,2
Compliment	5. Claredat de la resposta	5,0	2,1	4,7	3,1
	6. Conformitat amb la resposta	5,0	2,0	4,9	3,1
	7. Valoració global del tractament de la incidència	4,8	2,3	4,4	3,1
	Mitjana	4,5	2,9	4,4	3,3

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

Taula 39: Evolució de la puntuació de les enquestes

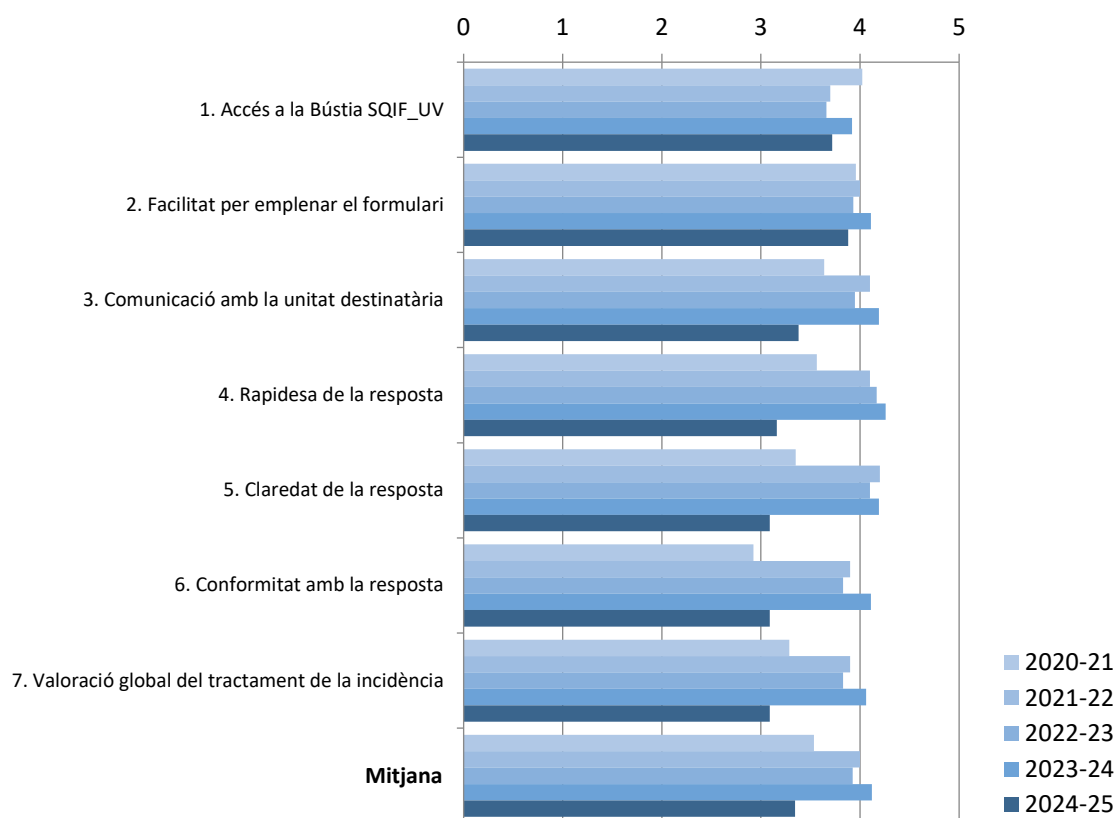
	2020-21	2021-22	2022-23	2023-24	2024-25
SUGGERIMENTS	4,1	3,9	4,7	4,4	4,5
QUEIXES	3,1	3,7	3,5	3,6	2,9
FELICITACIONS	4,4	4,5	4,5	4,5	4,4
Mitjana	3,5	4,0	3,9	4,1	3,3

Al curs 2024-2025 s'ha obtingut una valoració mitjana lleugerament inferior que la del curs passat, passant de 4,2 a 3,7 punts de mitjana. Pel que fa a queixes, han baixat de 3,6 a 2,9 punts de mitjana, mentre que els suggeriments augmenten de 4,4 a 4,5 punts mitjans. La puntuació per a les felicitacions varia lleugerament, passant de 4,5 a 4,4 punts.

A continuació, es mostra l'evolució dels valors de cada ítem durant el període de funcionament de la Bústia. Pel que fa al curs 2024-2025, de manera general les valoracions dels usuaris s'han mantingut lleugerament inferiors respecte a les del curs anterior. Per altra banda, els aspectes menys valorats són la claredat de la resposta, la conformitat amb la resposta i la valoració global del tractament de la incidència, amb 3,1 punts cadascun.

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

		2020-21	2021-22	2022-23	2023-24	2024-25
Eficiència	1. Accés a la Bústia SQiF_UV	4,0	3,7	3,7	3,9	3,7
	2. Facilitat per emplenar el formulari	4,0	4,0	3,9	4,1	3,9
Disponibilitat	3. Comunicació amb la unitat destinatària	3,6	4,1	3,9	4,2	3,4
	4. Rapidesa de la resposta	3,6	4,1	4,2	4,3	3,2
Compliment	5. Claredat de la resposta	3,4	4,2	4,1	4,2	3,1
	6. Conformitat amb la resposta	2,9	3,9	3,8	4,1	3,1
	7. Valoració global del tractament de la incidència	3,3	3,9	3,8	4,1	3,1
	Mitjana	3,5	4,0	3,9	4,1	3,3

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 tretze 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
Departament de Mètodes d'Investigació i Diagnòstic en Educació	IMPACTE: Les valoracions de l'estudiantat ens ajuden a veure les situacions docents des del seu punt de vista. Les reflexions del professorat i del Consell derivades d'aquestes valoracions contribueixen a la millora del funcionament de la Universitat. EINA: En ocasions l'estudiant no adreça les seues S, Q i F a l'òrgan competent, la qual cosa provoca que serveis no implicats siguen informats de situacions que no els competen. Caldria millorar la informació oferida a l'estudiantat sobre on adreçar les seues valoracions. És molt important que l'estudiantat siga conscient de la importància de cuidar l'exactitud de les informacions que inclouen als seus textos, i d'utilitzar un llenguatge correcte i respectuós en tot moment.
Departament de Psicologia Bàsica	EINA: Millorar el temps de les notificacions de l'existència d'una queixa, suggeriment o felicitació. En molts dels casos, la notificació ens arriba mesos després de produïda la queixa/suggeriment/felicitació.
Departament de Sociologia i Antropologia Social	IMPACTE: seria necessària una eina més amigable i intuïtiva.
Facultat d'Economia	EINA: Major rapidesa en la càrrega i funcionament de l'aplicació. En algunes ocasions, l'aplicació no ens envia comunicació de recepció d'expedient per correu electrònic per a poder fer la tramitació i complir amb els temps de resposta.
Facultat de Química	IMPACTE: En relació amb el motiu principal de 7 de les 9 queixes, cal dir que set d'elles estan relacionades amb unes molèsties per soroll produïdes en un aula per motiu d'unes obres en un dia concret. En dies posteriors es va oferir una ubicació alternativa.
Facultat de Medicina i Odontologia	IMPACTE: Baix. EINA: Que se'ns facilite un manual o funcionament de la mateixa per a poder tancar i gestionar bé totes les comunicacions rebudes.
Facultat de Ciències Matemàtiques	EINA: Es demana avís mitjançant correu electrònic quan arribe una nova comunicació (també les re-assignades) a tots els usuaris autoritzats. Suggerim que els administradors de centre puguin veure l'informe encara que siga en mode de consulta.

UNITAT	VALORACIÓ
Facultat de Dret	IMPACTE: Des de la Facultat de Dret sempre es comencen les contestacions de les queixes, suggeriments i felicitacions rebudes 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. De les sol·licituds que hi apareixen en les taules de dades s'han rebut durant aquest període avaluat un total de 12 expedients, 3 felicitacions, 1 suggeriment i 8 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), i també s'ha millorat la seua visibilitat a la pàgina electrònica de la Facultat. Les temàtiques són molt variades, i són tramitades per estudiants actuals i futurs. Aquestes tenen a veure amb problemes en els processos de matrícula, convalidacions, oferta lingüística, metodologia d'avaluació, entre d'altres. Finalment, s'ha de destacar que el centre compleix de forma decidida amb el reglament de la Bústia, atenent totes i cadascuna de les queixes efectivament rebudes així com les felicitacions i suggeriments, com s'ha fet des que s'implantà. En l'informe 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. Així, per exemple, en el nostre centre, la Facultat de Dret, comptant que els estudiants són més de 5000 de mitjana, si les queixes són aquest curs passat 8, estem en una mitjana del 0,0016% (una queixa cada 625 estudiants), el que ens ha d'omplir de satisfacció, i intentarem reduir aquest percentatge encara més. En definitiva, creiem necessari que consten aquestes dades, donat que en altre cas l'estadística general no està ben formada i dona una informació esbiaixada sobre el servei prestat pels diferents centres, tenint en compte exclusivament les queixes, suggeriments i felicitacions plantejades en nombre total. A més a més, caldria millorar l'estabilitat de la ferramenta TACTICA, perquè no en poques ocasions deixa de funcionar de forma inesperada.
Servei d'Informàtica	IMPACTE: L'impacte és elevat, i al Servei es prioritzen com una eina de feedback molt important en l'entorn de qualitat i comunicació del Servei. Totes les àrees del SIUV afectades han estat informades i s'han habilitat mecanismes de millora en el flux de treball, comunicació i resolució. EINA: Es troba a faltar una ordenació d'expedients NO RESOLTS, per tal de que no queden sense resoldre per haver estat rebuts a la bústia de SPAM de les persones tramitadores. No es poden deixar tampoc d'altra banda tramitacions sense respondre a la vista que ciutadans i ciutadanes externes presenten peticions fora de carta de serveis que no tenen per què conèixer però demanen una resposta.
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 veu reflectida en la disminució de queixes respecte dels últims cursos.
Unitat Tècnica	IMPACTE Cap, la major part de les queixes rebudes no competeix la seua resolució a la Unitat Tècnica. EINA: Quan se selecciona la unitat de destí obrir una finestra en la qual s'especifique les funcions de cada Servei, Secció, Unitat o Centre.
Secretaria General	IMPACTE: Cap perquè la totalitat de les queixes no són per a Secretaria General i cal redirigir-les. Entenem que es podria afegir alguna llegenda perquè la persona usuària distingira bé si la queixa que envia correspon a Secretaria General o no. Potser algun link a la web de cada servei o òrgan on es podia contrastar les competències de cadascun. EINA: Per a Secretaria General, a més de la càrrega de treball de rebre moltes queixes que corresponen a altres unitats/serveis/centres i tindre que reassignar-les, després cal imprimir-les perquè una vegada les redirigeixes, desapareixen de la teua bústia i cal guardar-les per a poder elaborar aquest informe.
Fundació Lluís Alcanyís	EINA: Que l'accés siga més senzill, des de la intranet de cada usuari.
Fundació Parc Científic	IMPACTE: Atés que no s'han rebut comunicacions enguany no podem valorar l'impacte. EINA: Sembla prou àgil.

9. CONCLUSIONS

En aquest apartat es presenten les principals xifres que sintetitzen el funcionament de la Bústia de Suggestiments, Queixes i Felicitacions de la Universitat de València durant el curs 2024-2025.

Total de suggeriments, queixes i felicitacions rebuts. Durant el curs 2024-25 s'han presentat 794 comunicacions en la Bústia, de les quals s'han admès 765. Només 29 comunicacions, el 3,7%, s'han exclòs per estar fora de l'àmbit de la Bústia. En total, el nombre de suggeriments, queixes i felicitacions admesos ha augmentat en un 10,9%, és a dir, 75 més que en el passat curs 2023-2024.

Nombre de suggeriments, queixes i felicitacions per tipus De les 765 comunicacions admeses en la Bústia durant el curs 2024-2025, el tipus més nombrós és la queixa, que representa un 58,7% del total amb 449 comunicacions. Les felicitacions suposen un 29,8% del total, amb 228 comunicacions, i els suggeriments, un 11,5%, amb 88 comunicacions.

Respecte al curs anterior, la proporció de felicitacions ha disminuït del 36,5% en el curs 2023-24 al 29,8% en el curs 2024-25, mentre que el percentatge de queixes ha augmentat del 53,6%, al 58,7% i el de suggeriments passen del 9,9% al 11,5%.

Perfil de persones usuàries. El col·lectiu de l'alumnat ha presentat un 58,2% del total de comunicacions. La resta es distribueix entre el PDI+PI, amb el 15,3% del total, el PTGAS, amb el 11,5%, i altres usuaris amb el 15,0%.

Suggestiments, queixes i felicitacions per sexe. Durant el curs 2024-2025, el 57,4% dels suggeriments, les queixes i les felicitacions han estat presentades per dones, percentatge inferior a la proporció de dones en la comunitat universitària (61,7%). El 42,6% 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 i de gestió, ja que representen un 28,4% del total cadascuna d'elles, tot seguit del les referents a les instal·lacions i activitats amb el 20,9%.

Si s'analitzen únicament les **queixes**, s'adverteix que la major part (32,1%) està relacionada amb la gestió, seguides de les instal·lacions i activitats (27,2%) i les qüestions acadèmiques (22,7%). Aquestes tres causes acumulen el 82% del total de queixes.

Pel que fa als **suggestiments**, destaquen els corresponents a les instal·lacions i activitats (35,2%), seguits dels que estan relacionats amb causes acadèmiques (28,4%) i amb la gestió (19,3%).

El major nombre de **felicitacions** està vinculat a les qüestions acadèmiques (39,5%), seguit de les que estan relacionades amb el tracte dispensat (25,9%) i la gestió (24,6%). 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 gener, maig, juny i juliol, quan es va rebre el 12,2%, 12,9%, 14,8% i 13,9% respectivament, el que suposa que el 53,8% de les comunicacions rebudes es concentren en quatre mesos.

Resposta als suggeriments, les queixes i les felicitacions. Durant el curs 2024-2025 s'ha donat resposta a 561 comunicacions, el 73,4% de les admeses. Les 204 comunicacions sense resposta suposen un 26,7% del total. Respecte al sentit de la resposta, el 70,2% de les queixes es va considerar procedents; en el 64,6% dels casos amb mesures adoptades per resoldre la incidència plantejada. Així mateix, es van considerar viables el 74,5% dels suggeriments.

Reassignacions. Pel que fa a les reassignacions, 62 unitats han redirigit a una altra unitat un total de 262 comunicacions: 25 suggeriments, 189 queixes i 48 felicitacions. En el curs 2024-2025 el temps mitjà d'aquestes reassignacions ha estat de 9,5 dies laborables.

Accions de millora. Han estat 10 les unitats que han dut a terme 15 accions de millora durant el curs acadèmic 2024-2025, que es detallen en l'apartat 6.

Enquesta de la Bústia. La participació ha estat inferior a la del curs anterior en nombre d'enquestes (63 en el curs 2023-24 i 54 en el curs 2024-25), i el percentatge de participació respecte a les comunicacions resoltes ha baixat de l'11% en el curs 2023-24 al 9,7% en el curs 2024-25. La valoració global de les persones usuàries a través de l'enquesta de la Bústia és positiva, ja que aconsegueix 3,3 punts sobre 5, encara que baixa la puntuació respecte al curs 2023-2024, en el qual es van obtenir una puntuació de 4,4 punts. Tots els ítems assoleixen una puntuació entre 3 i 4 punts de valoració.

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 2026