

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

---

**Curs 2014/2015**



***VICERECTORAT DE PARTICIPACIÓ I PROJECCIÓ TERRITORIAL***

*Març 2016*



# ÍNDEX

## **1. INTRODUCCIÓ**

## **2. DADES GENERALS**

- 2.1. Incidències per tipus i unitat
- 2.2. Informes d'unitats
- 2.3. Unitats sense incidències

## **3. ESTADÍSTIQUES DE LA BÚSTIA DEL CURS 2014/15**

- 3.1. Distribució de les incidències per tipus: suggeriments, queixes i felicitacions
- 3.2. Distribució de les incidències per col·lectiu de persones usuàries
- 3.3. Distribució de les incidències per sexe
- 3.4. Distribució de les incidències per tipus de causa
- 3.5. Distribució mensual de les incidències

## **4. EVOLUCIÓ DE LA BÚSTIA DES DEL CURS 2012/13**

- 4.1. Evolució de les incidències per tipus: suggeriments, queixes i felicitacions
- 4.2. Evolució de les incidències per col·lectiu de persones usuàries
- 4.3. Evolució de les incidències per sexe
- 4.4. Evolució de les incidències per tipus de causa
- 4.5. Evolució mensual de les incidències

## **5. ENQUESTES DE LA BÚSTIA**

## **6. ANÀLISI DE LA GESTIÓ DE LA BÚSTIA**

- 6.1. Formes de presentació
- 6.2. Temps mitjà de resposta a incidències
- 6.3. Reassignacions
- 6.4. Incidències sense constància de resposta per part de la unitat

## **7. ACCIONS DE MILLORA DE LES UNITATS**

## **8. PROPOSTES ORIENTADES A LA MILLORA CONTÍNUA DE LA BÚSTIA**

## **9.- RESUM I CONCLUSIONS FINALS**



## 1. INTRODUCCIÓ

La Bústia de Suggeriments, Queixes i Felicitacions de la Universitat de València és la finestreta única d'entrada per registrar les incidències formulades per les persones usuàries; és aplicable a totes les unitats organitzatives de la Universitat de València i a la seua activitat. A efectes d'aquest informe s'entén per incidència qualsevol suggeriment, queixa o felicitació formulada per les persones usuàries de la Bústia.

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

En aquest informe es detallen les principals dades del seguiment i funcionament de la *Bústia* durant el curs acadèmic 2014/15, així com alguns trets del comportament d'aquesta eina al llarg dels tres cursos que ha estat en funcionament.

Per a la seua elaboració s'ha disposat de les dades estadístiques obtingudes a partir de l'eina de gestió de la Bústia: l'aplicació TRAMITEM. Així mateix, s'han analitzat aquestes dades i s'han remés informes personalitzats a cadascuna de les unitats gestores de la Bústia, per tal de comparar i estudiar les incidències presentades per les persones usuàries i identificar les aportacions rebudes per a facilitar la millora de la qualitat del serveis oferts per la Universitat de València. A més, s'ha sol·licitat a aquestes unitats que comuniquen les accions de millora realitzades com a conseqüència de les incidències rebudes.

Per analitzar el curs acadèmic 2014/15, s'han inclòs les incidències tramitades amb data d'entrada entre l'1 de setembre de 2014 i el 31 d'agost de 2015, ambdós inclosos. Així mateix, han estat descartades les dades errònies o nul·les, com són les proves realitzades per persones gestores de la *Bústia*, també s'han descartat les incidències considerades fora de l'àmbit de la Bústia. Les reassignacions han estat tractades des de la data d'entrada de la incidència en la unitat gestora final.

Com que l'explotació de les dades que es va remetre a les unitats gestores es va fer en setembre de 2015, algunes de les unitats no havien finalitzat la tramitació de totes les incidències, ja que les incidències amb data d'entrada del mes d'agost van ser gestionades al mes de setembre. Per tant, l'explotació final de les dades ha estat realitzada en gener de 2016.

En aquest informe es consignen les dades més destacades del funcionament de la *Bústia* durant el curs 2014/15, amb un doble objectiu:

- Rendir comptes al Consell de Govern.
- Identificar les millores que es puguen incorporar a la Bústia de Suggeriments, Queixes i Felicitacions de la Universitat de València.

## 2. DADES GENERALS

Durant el curs acadèmic 2014/15 s'han rebut 663 incidències a la Bústia de Suggeriments, Queixes i Felicitacions de la Universitat de València, de les quals 137 són suggeriments, 444 queixes i 82 felicitacions. Aquestes incidències corresponen al període comprés entre l'1 de setembre de 2014 i el 31 d'agost de 2015, tots dos inclosos.

### 2.1. Incidències per tipus i unitat

La Taula següent mostra les incidències rebudes en cadascuna de les unitats gestores, detallades per tipus: F= felicitacions, Q= queixes, S= suggeriments. De les 220 unitats organitzatives de la UV que estan donades d'alta al sistema de gestió de la Bústia, només 102 han rebut incidències. En aquestes dades no estan contemplades les reassignacions a altres unitats, ja que aquestes s'inclouen en la unitat final que ha gestionat la incidència. Tampoc hi figuren les incidències que han quedat fora d'àmbit de la Bústia.

INCIDÈNCIES PER UNITAT	S	Q	F	TOTAL	%
SERVEI D'INFORMÀTICA	23	32	6	61	9,20%
SERVEI D'EDUCACIÓ FÍSICA I ESPORTS	13	19	12	44	6,64%
FACULTAT DE PSICOLOGIA	2	31	4	37	5,58%
FACULTAT DE FILOSOFIA I CC. DE L'EDUCACIÓ	3	30	2	35	5,28%
CENTRE DE POSTGRAU	8	25	1	34	5,13%
SERV. D'INFORMACIÓ I DINAMITZACIÓ D'ESTUDIANTS I ESTUDIANTES	21	8	1	30	4,52%
FACULTAT DE CIÈNCIES SOCIALS	2	16	3	21	3,17%
RECTORAT	1	16	4	21	3,17%
FACULTAT DE DRET	3	15	1	19	2,87%
SERVEI D'ESTUDIANTS	2	15	1	18	2,71%
SERVEI DE PREVENCIÓ I MEDI AMBIENT	3	12		15	2,26%
DPT. PSICOLOGIA BÀSICA		14		14	2,11%
SERVEI DE BIBLIOTEQUES I DOCUMENTACIÓ	7	7		14	2,11%
DPT. MEDICINA		13		13	1,96%
FACULTAT DE FILOGIA, TRADUCCIÓ I COMUNICACIÓ		12		12	1,81%
SERVEI DE RELACIONS INTERNACIONALS I COOPERACIÓ	1	10	1	12	1,81%
AULARI BURJASSOT - CAMPUS DE BURJASSOT-PATERNA	1	10		11	1,66%
DPT. PERSONALITAT, AVALUACIÓ I TRACT.PSICOLÒGICS		11		11	1,66%
SERVEI DE FORMACIÓ PERMANENT I INNOVACIÓ EDUCATIVA	6	2	2	10	1,51%
BIBLIOTECA D'HUMANITATS "JOAN REGLÀ"	3	6		9	1,36%
FACULTAT DE GEOGRAFIA I HISTÒRIA	4	5		9	1,36%
FACULTAT D'ECONOMIA		9		9	1,36%
SERVEI DE POLÍTICA LINGÜÍSTICA	1	5	2	8	1,21%
BIBLIOTECA DE CIÈNCIES "EDUARD BOSCA"	2	5		7	1,06%
DPT. EDUCACIÓ FÍSICA I ESPORTIVA		7		7	1,06%
ESCOLA TÈCNICA SUPERIOR D'ENGINYERIA	1	6		7	1,06%
FACULTAT DE CIÈNCIES BIOLÒGIQUES		7		7	1,06%
FACULTAT DE MAGISTERI	1	5	1	7	1,06%
FACULTAT DE FARMÀCIA	1	4	1	6	0,90%
FACULTAT DE MEDICINA I ODONTOLOGIA	2	3	1	6	0,90%
GERÈNCIA		6		6	0,90%
UNITAT DE QUALITAT	1	2	3	6	0,90%

INCIDÈNCIES PER UNITAT	S	Q	F	TOTAL	%
DPT. INFERMERIA		5		5	0,75%
UNITAT DE SUPORT AL VICERECT. DE CULTURA I IGUALTAT			5	5	0,75%
BIBLIOTECA DE CIÈNCIES SOCIALS "GREGORI MAIANS"	1	2	1	4	0,60%
BIBLIOTECA D'EDUCACIÓ "MARÍA MOLINER"		4		4	0,60%
BIBLIOTECA PSICOLOGIA I ESPORT "JOAN LLUÍS VIVES"	1		3	4	0,60%
DPT. DRET DEL TREBALL I DE LA SEGURETAT SOCIAL		3	1	4	0,60%
FACULTAT DE QUÍMICA		4		4	0,60%
SERVEI DE RECURSOS HUMANS (PDI)	1	2	1	4	0,60%
UNITAT WEB I MÀRQUETING	2		2	4	0,60%
AULARI SUD TARONGERS		3		3	0,45%
BIBLIOTECA DE CIÈNCIES DE LA SALUT "PELEGRÍ CASANOVA"		3		3	0,45%
BIBLIOTECA HISTÒRICA	1	2		3	0,45%
FACULTAT DE FÍSICA		3		3	0,45%
DPT. HISTÒRIA DE L'ART		1	2	3	0,45%
SERVEI DE COMPTABILITAT I PRESSUPOST		1	2	3	0,45%
SERVEI D'EXTENSIÓ UNIVERSITÀRIA	3			3	0,45%
SERVEI TÈCNIC I DE MANTENIMENT		3		3	0,45%
AULARI 3		2		2	0,30%
AULARI NORD TARONGERS		2		2	0,30%
CLÍNICA ODONTOLÒGICA		2		2	0,30%
DPT. DRET ADMINISTRATIU I DRET PROCESSAL		2		2	0,30%
EDIFICI LA NAU			2	2	0,30%
FACULTAT D INFERMERIA I PODOLOGIA	1	1		2	0,30%
FACULTAT DE FISIOTERÀPIA		2		2	0,30%
DPT. FILOLOGIA FRANCESA I ITALIANA		2		2	0,30%
DPT. FILOSOFIA			2	2	0,30%
DPT. FISIOTERÀPIA		2		2	0,30%
FUNDACIÓ PARC CIENTÍFIC	1		1	2	0,30%
GABINET DE PREMSA		1	1	2	0,30%
INSTITUT CONFUCI		2		2	0,30%
OBSERVATORI D'INSERCI PROFESSIONAL I ASSESSORAMENT LABORAL	1		1	2	0,30%
DPT. PSICOLOGIA SOCIAL		1	1	2	0,30%
SERV.CENTRAL SUPORT A INVESTIGACIÓ EXPERIM.(SCSIE)		2		2	0,30%
SERVEI D'ANÀLISI I PLANIFICACIÓ (SAP)	2			2	0,30%
SERVEI DE RECURSOS HUMANS (PAS)	1	1		2	0,30%
SERVEI D'INVESTIGACIÓ	1	1		2	0,30%
DPT. TEORIA DELS LLENGUATGES I CIÈNCIES DE LA COMUNICACIÓ	1	1		2	0,30%
UNITAT DE CAMPUS DE BURJASSOT-PATERNA		1	1	2	0,30%
UNITAT DE SUPORT AL VR DE PARTICIPACIÓ (ONTINYENT)	2			2	0,30%
ADEIT - FUNDACIÓ UNIVERSITAT-EMPRESA		1		1	0,15%
DPT. BIOQUÍMICA I BIOLOGIA MOLECULAR			1	1	0,15%
CENTRE DE FORMACIÓ I QUALITAT "MANUEL SANCHIS GUARNER"	1			1	0,15%
DELEGACIÓ PER INTEGRACIÓ DE PERSONES AMB DISCAPACITAT	1			1	0,15%
DPT. DIDÀCTICA DE L'EXPRESSIÓ MUSICAL, PLÀSTICA I CORPORAL		1		1	0,15%
DPT. DIDÀCTICA I ORGANITZACIÓ ESCOLAR		1		1	0,15%
DPT. DIRECCIÓ D'EMPRESES 'JUAN JOSE RENAU PIQUERAS'		1		1	0,15%
DPT. ECONOMIA FINANCERA I ACTUARIAL	1			1	0,15%

INCIDÈNCIES PER UNITAT	S	Q	F	TOTAL	%
EDIFICI RECTORAT		1		1	0,15%
FACULTAT DE CC. MATEMÀTIQUES		1		1	0,15%
FACULTAT DE CIÈNCIES DE L'ACTIVITAT FÍSICA I L'ESPORT		1		1	0,15%
DPT. FILOLOGIA ANGLESA I ALEMANYA			1	1	0,15%
DPT. FISIOLOGIA	1			1	0,15%
GABINET DE POLÍTICA CIENTÍFICA			1	1	0,15%
DPT. GEOGRAFIA			1	1	0,15%
DPT. HISTÒRIA MODERNA			1	1	0,15%
DPT. LòGICA I FILOSOFIA DE LA CIÈNCIA			1	1	0,15%
DPT. METAFÍSICA I TEORIA DEL CONEIXEMENT			1	1	0,15%
DPT. MICROBIOLOGIA I ECOLOGIA	1			1	0,15%
DPT. PREHISTÒRIA I ARQUEOLOGIA		1		1	0,15%
DPT. PSICOLOGIA EVOLUTIVA I DE L'EDUCACIÓ		1		1	0,15%
DPT. QUÍMICA FÍSICA		1		1	0,15%
SECCIÓ DE NÒMINES		1		1	0,15%
SECRETARIA GENERAL			1	1	0,15%
SERVEI D'INVESTIGACIÓ - OPER			1	1	0,15%
SERVEI D'INVESTIGACIÓ - OTRI			1	1	0,15%
DPT. TREBALL SOCIAL I SERVEIS SOCIALS		1		1	0,15%
UNITAT DE CAMPUS DE BLASCO IBÁÑEZ		1		1	0,15%
UNITAT DE CAMPUS DE TARONGERS		1		1	0,15%
UNITAT D'IGUALTAT	1			1	0,15%
UNITAT TÈCNICA		1		1	0,15%
<b>TOTAL</b>	<b>137</b>	<b>444</b>	<b>82</b>	<b>663</b>	<b>100%</b>

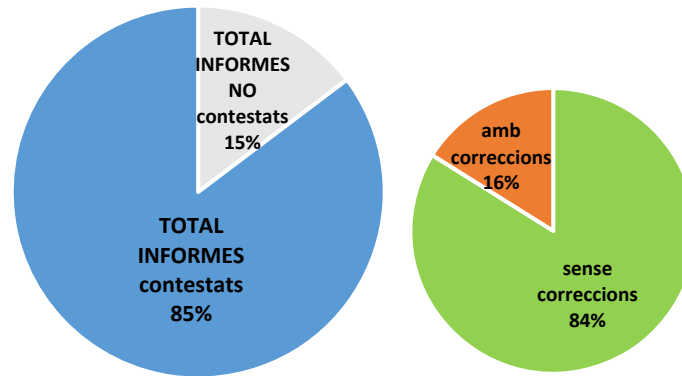
En una primera anàlisi s'hi pot observar que hi ha una concentració d'incidències considerable, ja que les primeres onze unitats d'aquesta taula (que representen un 10,8 % de les 102 unitats) acumulen més del 50% de totes les incidències rebudes. El servei que més incidències ha gestionat és el Servei d'Informàtica, amb un total de 61 incidències (23 suggeriments, 32 queixes i 6 felicitacions) seguit del Servei d'Educació Física i Esports (13 suggeriments, 19 queixes i 12 felicitacions) i les Facultats de Psicologia (2 suggeriments, 31 queixes i 4 felicitacions), Filosofia i Ciències de l'Educació (3 suggeriments, 30 queixes i 2 felicitacions) i el Centre de Postgrau (8 suggeriments, 25 queixes i 1 felicitació).

## 2.2. Informes d'unitats

A les 102 unitats que durant el curs 2014/15 han rebut incidències a través de la Bústia de Suggeriments, Queixes i Felicitacions, se'ls ha remés un informe individual amb les principals dades estadístiques de la seua gestió, perquè revisen aquestes dades i aporten les accions de millora que han dut a terme durant el període. El resultat d'aquest procés és el que figura a la taula següent.



<b>INFORMES ENVIATS</b>	<b>102</b>
INFORMES contestats	87
Informes contestats sense correccions	73
Informes contestats amb correccions	14
INFORMES NO contestats	15



Com es pot observar, la majoria dels informes han estat contestats, un 85 % dels remesos, i un 84 % d'aquests s'han contestat sense correccions. Només 14 unitats, que representen un 16 % del total, han introduït alguna correcció a les dades remeses, algunes d'elles perquè no havien finalitzat la tramitació de les incidències rebudes al mes d'agost.

### 2.3. Unitats sense incidències

De la totalitat de les 220 unitats organitzatives de la Universitat de València donades d'alta a la aplicació de gestió de la Bústia, 118 no han rebut cap incidència. Aquestes unitats reberen igualment la comunicació des del Servei d'Anàlisi i Planificació, per tal de corroborar aquesta informació.

<b>UNITATS SENSE INCIDÈNCIES</b>	<b>118</b>
Unitats que no han respost	43
Unitats que han respost	75

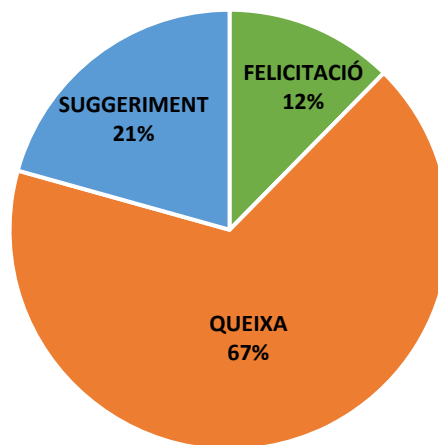
En l'apartat següent s'analitzen les principals dades estadístiques de la gestió de la Bústia durant el curs 2014/15.

### 3. ESTADÍSTIQUES DE LA BÚSTIA DEL CURS 2014/15

#### 3.1. Distribució de les incidències per tipus: suggeriments, queixes i felicitacions

La primera conclusió que es pot traure en observar la taula següent és que el tipus d'incidència majoritària és la queixa, amb un 67 % del total de les incidències i un total de 444 queixes rebudes durant el curs 2014/15. El següent grup més nombrós és el dels suggeriments, amb el 21 % del total d'incidències i un total de 137, i per últim les felicitacions, que suposen només el 12 % del total d'incidències rebudes, és a dir, un total de 82 felicitacions. Això ens indica que la Bústia de Suggeriments, Queixes i Felicitacions s'utilitza majoritàriament com a canal per a expressar insatisfacció per alguna de les causes establertes.

INCIDÈNCIES PER TIPUS		
SUGGERIMENTS	137	21%
QUEIXES	444	67%
FELICITACIONS	82	12%
<b>Total</b>	<b>663</b>	<b>100%</b>



#### 3.2. Distribució de les incidències per col·lectiu de persones usuàries

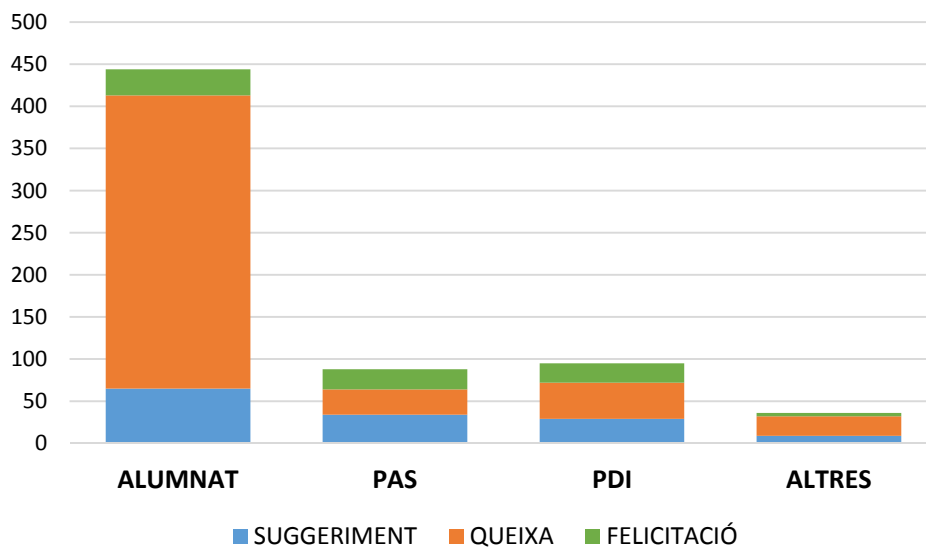
Per analitzar els col·lectius de persones usuàries que més utilitzen aquesta eina, en aquest apartat es presenten les dades d'incidències, per tipus, classificades en els següents grups d'usuari:

- **Alumnat:** inclou estudiants de tots els nivells acadèmics, de títols propis i de programes internacionals.
- **PDI:** aquest grup comprèn al Personal Docent i Investigador, és a dir, a tots els cossos docents universitaris i al professorat contractat.

- **PAS:** en aquest grup està inclòs el Personal d'Administració i Serveis, tant el personal funcionari com el personal laboral de caràcter tècnic, administratiu i de serveis, sense perjudici de la seua vinculació permanent o temporal.
- **Altres:** en aquest grup s'inclouen altres col·lectius que no es poden incloure en cap dels grups anteriors.

La taula i el gràfics següents presenten la distribució de les incidències, classificades per tipus i per col·lectiu de persones usuàries, així com els percentatges que representen del total.

COL·LECTIU	SUGGERIMENT		QUEIXA		FELICITACIÓ		TOTAL INCIDÈNCIES	
ALUMNAT	65	47%	348	78%	31	38%	<b>444</b>	<b>67%</b>
PDI	29	21%	43	10%	23	28%	<b>95</b>	<b>14%</b>
PAS	34	25%	30	7%	24	29%	<b>88</b>	<b>13%</b>
ALTRES	9	7%	23	5%	4	5%	<b>36</b>	<b>5%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>137</b>	<b>100%</b>	<b>444</b>	<b>100%</b>	<b>82</b>	<b>100%</b>	<b>663</b>	<b>100%</b>

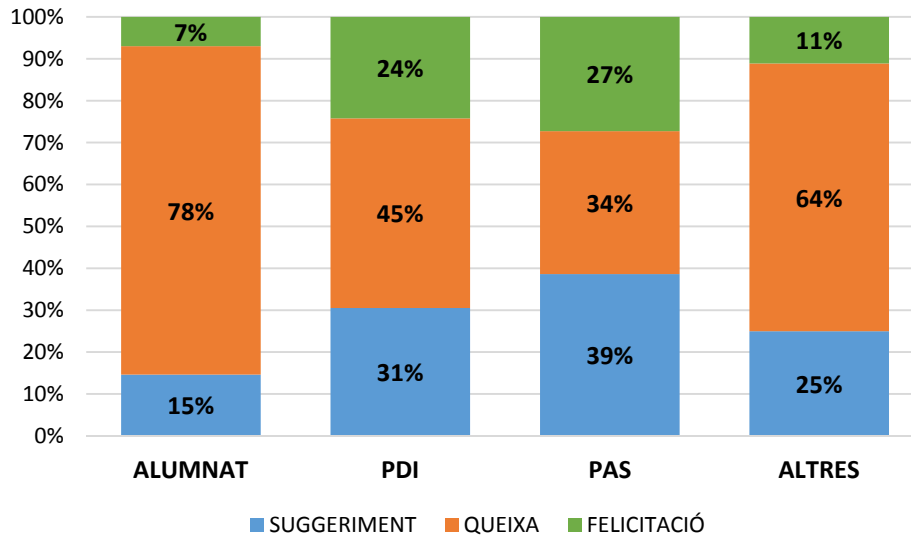


El perfil de persona usuària més freqüent a la Bústia durant el curs 2014/15 és l'alumnat, amb un 67 % de les incidències i un 78 % de les queixes, ja que també és el col·lectiu més nombrós de la comunitat universitària.

El col·lectiu de PDI suposa un 14 % de les incidències, però només un 10 % de les queixes. Pel que fa al PAS, representa un 13 % de les incidències totals i un 7 % de les queixes. El personal extern (usuaris que no són membres de la comunitat universitària) constitueix poc més del 5 % de les incidències presentades a la Bústia.

Al gràfic següent s'analitza la distribució percentual dels diferents tipus d'incidències en cadascun dels col·lectius d'usuaris, i queda reflectit que l'alumnat és el grup que més queixes

presenta, ja que aquestes suposen un 78 % del total de les seues incidències, front a les queixes del PAS que només suposen un 34 % del total de les seues incidències. A més, el col·lectiu del PAS és el que més felicitacions presenta, amb un 27 % del total de les seues incidències, seguit del col·lectiu de PDI amb un 24 % de felicitacions.

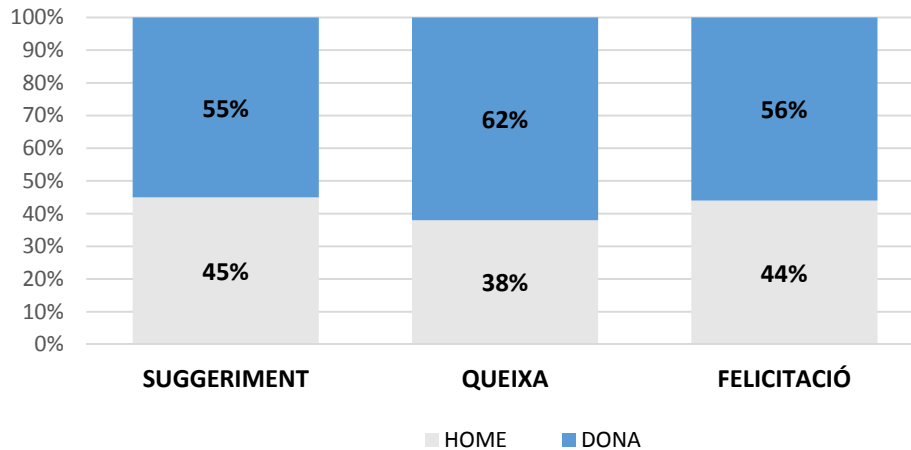


### 3.3. Distribució de les incidències per sexe

En la taula següent es presenta la distribució d'incidències classificades per tipus d'incidència i sexe de les persones usuàries, amb el percentatge que representa cada col·lectiu.

	SUGGERIMENT		QUEIXA		FELICITACIÓ		TOTAL	
							INCIDÈNCIES	
<b>HOME</b>	62	45%	170	38%	36	44%	<b>268</b>	<b>40%</b>
<b>DONA</b>	75	55%	274	62%	46	56%	<b>395</b>	<b>60%</b>
<b>Total</b>	137	100%	444	100%	82	100%	<b>663</b>	<b>100%</b>

Segons figura al Recull de Dades Estadístiques de la Universitat de València (<http://www.uv.es/reculldades>), al curs 2014/15 les dones han representat un 60 % de la comunitat universitària (Alumnat, PDI i PAS). Es pot observar que les persones usuàries que més aportacions han realitzat a través de la Bústia són les dones, amb un 60 % de les incidències, representant el mateix percentatge que a la comunitat universitària. Aquest percentatge és lleugerament superior en el cas de les queixes, amb un 62 % del total, i baixa respecte als suggeriments i felicitacions amb un 55 % i 56 % respectivament.



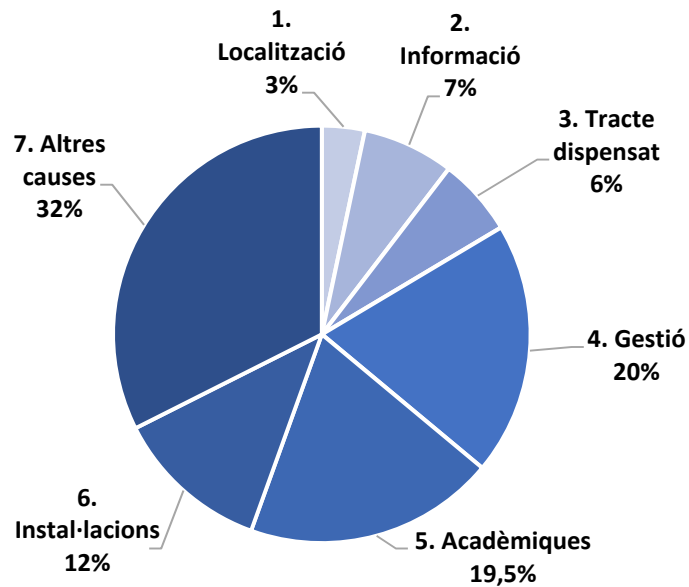
### 3.4. Distribució de les incidències per tipus de causa

El formulari de presentació d'incidències a la Bústia de Suggestiments, Queixes i Felicitacions de la Universitat de València conté una codificació que permet classificar les causes de les incidències en 7 grups:

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

A continuació s'analitzen les incidències presentades per les persones usuàries durant el curs 2014/15, classificades per tipus de causa:

TIPUS DE CAUSA	SUGGERIMENT	QUEIXA	FELICITACIÓ	TOTAL INCIDÈNCIES
1. Localització	6 4%	15 3%	1 1%	<b>22 3%</b>
2. Informació	18 13%	21 5%	8 10%	<b>47 7%</b>
3. Tracte dispensat		23 5%	17 21%	<b>40 6%</b>
4. Gestió	11 8%	99 22%	20 24%	<b>130 20%</b>
5. Acadèmiques	8 6%	112 25%	9 11%	<b>129 19%</b>
6. Instal·lacions	22 16%	56 13%	2 2%	<b>80 12%</b>
7. Altres causes	72 53%	118 27%	25 30%	<b>215 32%</b>
	<b>137 100%</b>	<b>444 100%</b>	<b>82 100%</b>	<b>663 100%</b>



El grup amb més incidències és el 7, *Altres causes*, amb 215 incidències presentades durant el període (72 suggeriments, 118 queixes i 25 felicitacions), és a dir un 32 % del total. El següent grup més nombrós és el de *Gestió* (grup 4) amb 130 incidències (11 suggeriments, 99 queixes i 20 felicitacions), i un 20 % del total. Dins d'aquest grup, les queixes per errades de tramitació són les més elevades, amb un total de 47 que representen el 47 % de les queixes de gestió.

El grup 5, *Acadèmiques*, amb un total de 129 incidències (8 suggeriments, 112 queixes i 9 felicitacions) representa un 19 % del total. La majoria d'incidències d'aquest grup són queixes (un 87 % del total) i d'aquestes, les queixes per la metodologia docent son les més nombroses amb un total de 34. També cal destacar que de les 9 felicitacions d'aquest grup, 8 són per causa de la metodologia docent.

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

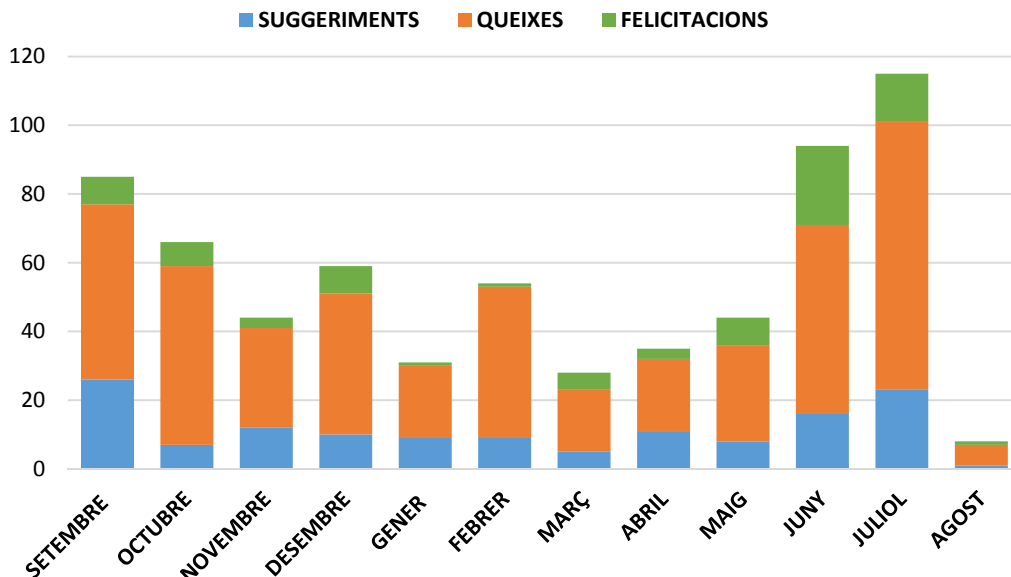
TIPUS	CAUSA	S	Q	F	TOTAL
<b>1. Localització</b>	11 Ubicació física	1	1	1	3 0,5%
	12 Senyalització de les instal·lacions		2		2 0,3%
	13 Accessibilitat telefònica	1	1		2 0,3%
	14 Accessibilitat telemàtica	4	10		14 2,1%
	15 Barreres físiques o arquitectòniques		1		1 0,2%
<b>1. Localització</b>		<b>6</b>	<b>15</b>	<b>1</b>	<b>22 3,3%</b>
<b>2. Informació</b>	21 Suficiència i claredat de la informació	17	19	1	37 5,6%
	22 Capacitació del personal que m'ha informat	1	2	7	10 1,5%
<b>2. Informació</b>		<b>18</b>	<b>21</b>	<b>8</b>	<b>47 7,1%</b>
<b>3. Tracte dispensat</b>	31 Nivell d'amabilitat i educació		17	13	30 4,5%
	32 Grau d'orientació a usuaris i usuàries			4	4 0,6%
	33 Equitat davant les persones usuàries		6		6 0,9%
<b>3. Tracte dispensat</b>		<b>0</b>	<b>23</b>	<b>17</b>	<b>40 6,0%</b>

TIPUS	CAUSA	S	Q	F	TOTAL	
4. Gestió	41 Errors de tramitació	2	47		49	7,4%
	42 Complexitat de tràmits	3	5		8	1,2%
	43 Terminis per a realitzar gestions	1	10		11	1,7%
	44 Temps d'espera		11		11	1,7%
	45 Terminis de resposta o d'entrega	2	5	3	10	1,5%
	46 Coordinació entre unitats universitàries	1	4	1	6	0,9%
	47 Petició de documentació innecessària		1		1	0,2%
	48 Nivell de competència del personal		10	7	17	2,6%
	49 Horari d'atenció		1		1	0,2%
	410 Compliment d'expectatives de la persona usuària	2	3	7	12	1,8%
	411 Organització d'events		1	2	3	0,5%
	412 Errors expedició targetes		1		1	0,2%
<b>4. Gestió</b>		<b>11</b>	<b>99</b>	<b>20</b>	<b>130</b>	<b>19,6%</b>
5. Acadèmiques	51 Ordenació de la matrícula	2	10		12	1,8%
	52 Grandària dels grups		4		4	0,6%
	53 Elecció de grups		2		2	0,3%
	54 Horari de les classes	3	11		14	2,1%
	55 Oferta docent en llengües	1	1		2	0,3%
	56 Compliment d'horaris de classes		1		1	0,2%
	57 Convalidacions i reconeixement de crèdits		2		2	0,3%
	58 Oferta de pràctiques externes		2		2	0,3%
	59 Assignació de places de pràctiques externes		1		1	0,2%
	510 Compliment d'horaris de classes		3		3	0,5%
	512 Compliment de guies docents		3		3	0,5%
	513 Metodologia docent	1	34	8	43	6,5%
	514 Metodologia d'avaluació		6		6	0,9%
	515 Coordinació del professorat		3		3	0,5%
	516 Continguts del Pla d'Estudis		2	1	3	0,5%
	518 Calendari d'exàmens	1	4		5	0,8%
	519 Adequació dels exàmens als continguts explicats		5		5	0,8%
520 Qualificacions			18	18	2,7%	
<b>5. Acadèmiques</b>		<b>8</b>	<b>112</b>	<b>9</b>	<b>129</b>	<b>19,5%</b>
6. Instal·lacions	61 Condicions ambientals i físiques	3	21		24	3,6%
	62 Equipaments i recursos tecnològics	12	16	1	29	4,4%
	63 Recursos bibliogràfics	1	4	1	6	0,9%
	64 Mobiliari i altres recursos materials	3	7		10	1,5%
	65 Adequació dels espais	3	8		11	1,7%
<b>6. Instal·lacions</b>		<b>22</b>	<b>56</b>	<b>2</b>	<b>80</b>	<b>12,1%</b>
<b>7. Altres causes</b>		<b>72</b>	<b>118</b>	<b>25</b>	<b>215</b>	<b>32,4%</b>
<b>TOTAL</b>		<b>137</b>	<b>444</b>	<b>82</b>	<b>663</b>	<b>100%</b>

### 3.5. Distribució mensual de les incidències

El període d'anàlisi de la gestió de la Bústia de Suggestiments, Queixes i Felicitacions de la Universitat de València abasta el curs 2014/15, en concret des del mes de setembre de 2014 fins al mes d'agost de 2015, ambdós inclosos. En aquest apartat s'agrupen les incidències rebudes per mesos, per poder identificar si en alguns períodes lectius es produeix una major utilització de la Bústia.

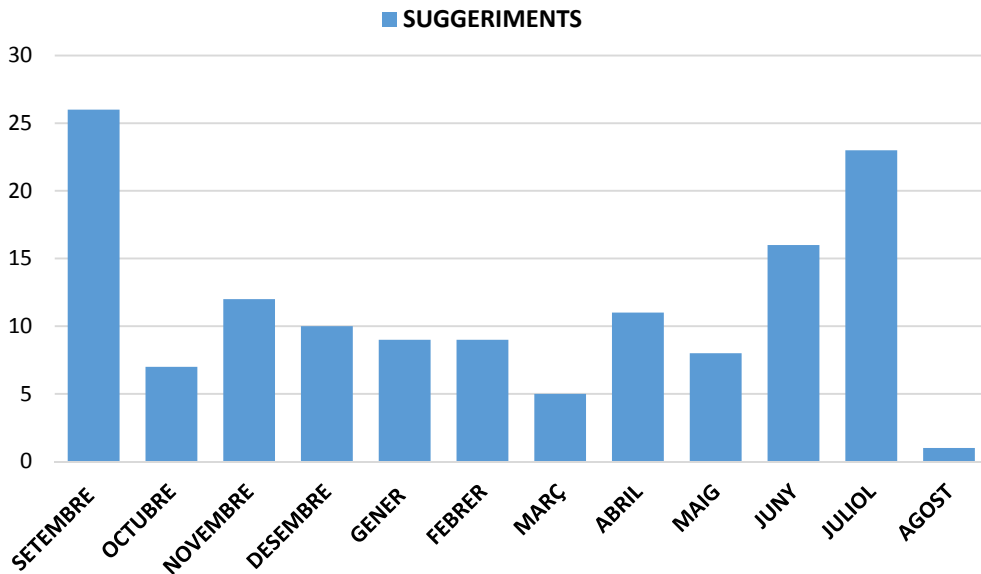
	SUGGERIMENT		QUEIXA		FELICITACIÓ		TOTAL	
SETEMBRE	26	19%	51	11%	8	10%	<b>85</b>	<b>13%</b>
OCTUBRE	7	5%	52	12%	7	9%	<b>66</b>	<b>10%</b>
NOVEMBRE	12	9%	29	7%	3	4%	<b>44</b>	<b>7%</b>
DESEMBRE	10	7%	41	9%	8	10%	<b>59</b>	<b>9%</b>
GENER	9	7%	21	5%	1	1%	<b>31</b>	<b>5%</b>
FEBRER	9	7%	44	10%	1	1%	<b>54</b>	<b>8%</b>
MARÇ	5	4%	18	4%	5	6%	<b>28</b>	<b>4%</b>
ABRIL	11	8%	21	5%	3	4%	<b>35</b>	<b>5%</b>
MAIG	8	6%	28	6%	8	10%	<b>44</b>	<b>7%</b>
JUNY	16	12%	55	12%	23	28%	<b>94</b>	<b>14%</b>
JULIOL	23	17%	78	18%	14	17%	<b>115</b>	<b>17%</b>
AGOST	1	1%	6	1%	1	1%	<b>8</b>	<b>1%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>137</b>	<b>100%</b>	<b>444</b>	<b>100%</b>	<b>82</b>	<b>100%</b>	<b>663</b>	<b>100%</b>



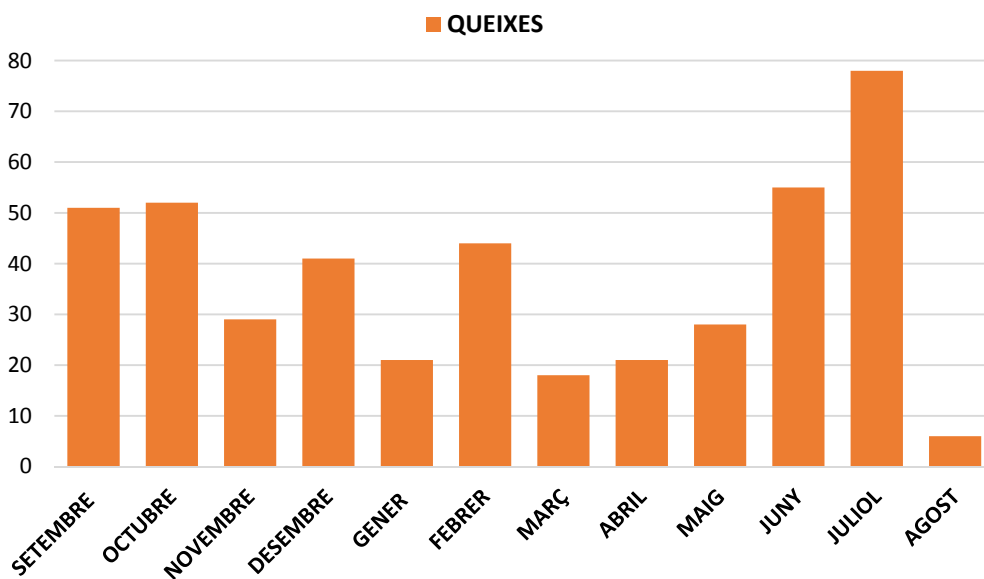
Com es pot observar, als mesos de juny i juliol és on més incidències es presenten, amb un 14 i un 17 % respectivament, seguits del mes de setembre amb un 13 %, per tant aquests tres mesos acumulen un 44 % del total d'incidències.



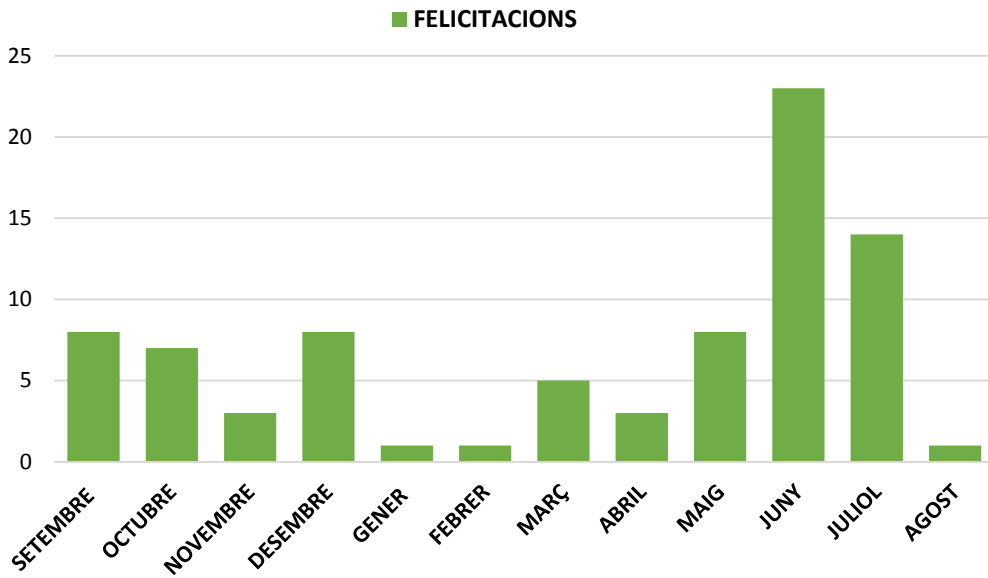
Si analitzem el comportament mensual dels diferents tipus d'incidències, es pot observar que el mes de setembre, coincidint amb el principi de curs, és el període en què més suggeriments es presenten, seguit dels mesos de juliol i juny que coincideixen amb el final del curs. Durant aquests tres mesos es van presentar el 47 % de tots els suggeriments del curs.



Pel que fa a les queixes, als mesos de juny i juliol és quan més queixes es presenten, coincidint amb el final de curs. Els segueixen els mesos de setembre i octubre. Durant aquests quatre mesos es van presentar el 53 % del total de queixes presentades al curs 2014/15.



Per últim, les felicitacions es presenten majoritàriament als mesos de juny i juliol, ja que durant aquests dos mesos es va registrar el 45 % del total de felicitacions del curs 2014/15.



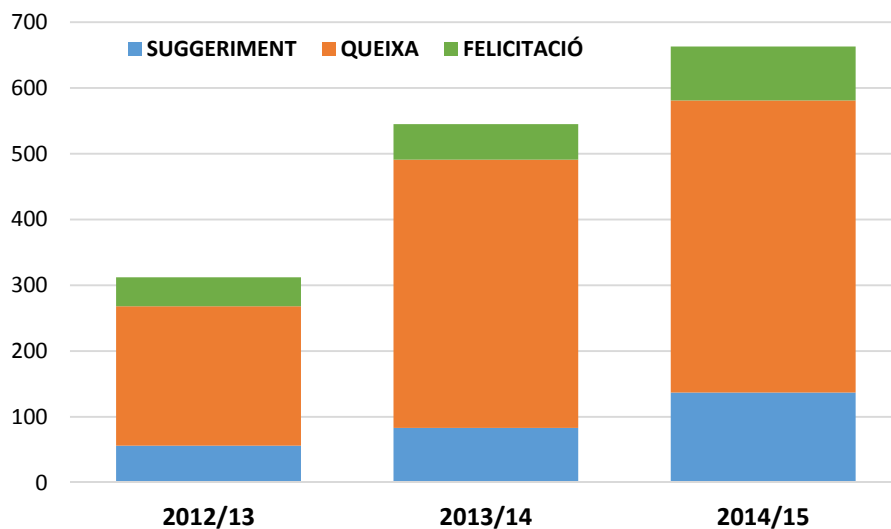
#### 4. EVOLUCIÓ DE LA BÚSTIA DES DEL CURS 2012/13

A l'apartat 4 s'analitza l'evolució de les incidències presentades a través de la Bústia de Suggestiments, Queixes i Felicitacions de la Universitat de València durant els tres cursos que han transcorregut des de la seua implantació en l'any 2012. La primera conclusió que es pot traure és que en tres cursos acadèmics el nombre d'incidències presentades s'ha duplicat, passant de 312 al curs 2012/13 a 663 al darrer curs 2014/15.

##### 4.1. Evolució de les incidències per tipus: suggeriment, queixes i felicitacions

Respecte a la distribució de les incidències per tipus, cal destacar que es manté prou estable durant aquest període, amb una major proporció de queixes, que representen el 67 % del total al darrer curs. El grup de les felicitacions continua sent el menys nombrós, amb un 12% del total.

	2012/13		2013/14		2014/15	
SUGGERIMENT	56	18%	83	15%	137	21%
QUEIXA	212	68%	408	75%	444	67%
FELICITACIÓ	44	14%	54	10%	82	12%
<b>Total</b>	<b>312</b>	<b>100%</b>	<b>545</b>	<b>100%</b>	<b>663</b>	<b>100%</b>

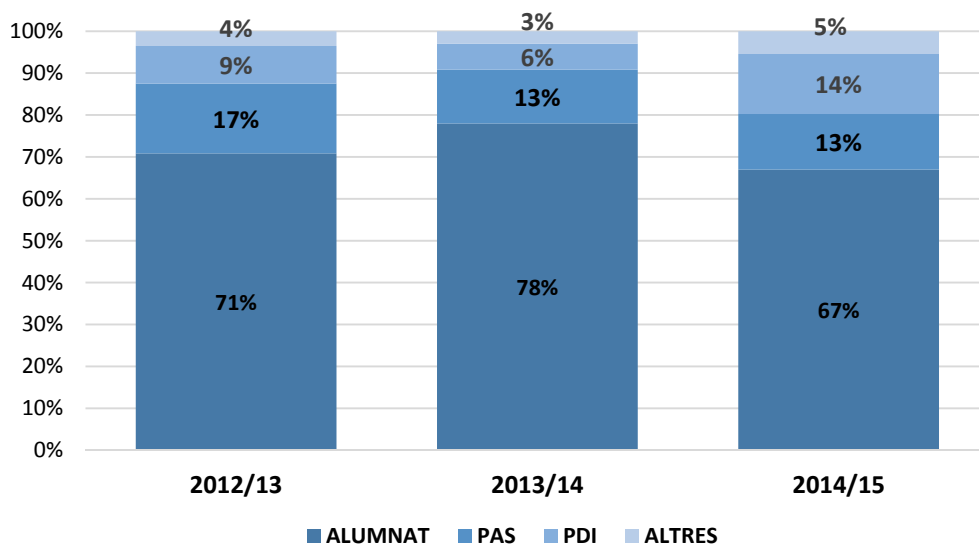


##### 4.2. Evolució de les incidències per col·lectiu de persones usuàries

Per poder analitzar l'evolució dels diferents tipus d'usuaris de la Bústia, a la taula següent apareixen les incidències gestionades en aquests tres cursos, agrupades per tipus d'incidència i col·lectiu d'usuaris.

Pot observar-se que el col·lectiu majoritari, l'alumnat, ha reduït la seua representació en termes relatius des d'un 71 % del primer curs al 67 % al darrer curs 2014/15. D'altra banda, el PDI ha augmentat considerablement d'un 9 % a un 14 %, amb un augment absolut de 67 incidències més presentades durant aquest període.

Col·lectiu	2012/13				2013/14				2014/15						
	S	Q	F	Total	S	Q	F	Total	S	Q	F	Total			
ALUMNAT	36	175	10	<b>221</b>	<b>71%</b>	47	351	27	<b>425</b>	<b>78%</b>	65	348	31	<b>444</b>	<b>67%</b>
PAS	13	19	20	<b>52</b>	<b>17%</b>	18	32	20	<b>70</b>	<b>13%</b>	34	30	24	<b>88</b>	<b>13%</b>
PDI	6	10	12	<b>28</b>	<b>9%</b>	16	12	6	<b>34</b>	<b>6%</b>	29	43	23	<b>95</b>	<b>14%</b>
ALTRES	1	8	2	<b>11</b>	<b>4%</b>	2	13	1	<b>16</b>	<b>3%</b>	9	23	4	<b>36</b>	<b>5%</b>
	<b>56</b>	<b>212</b>	<b>44</b>	<b>312</b>	<b>100%</b>	<b>83</b>	<b>408</b>	<b>54</b>	<b>545</b>	<b>100%</b>	<b>137</b>	<b>444</b>	<b>82</b>	<b>663</b>	<b>100%</b>



Pel que fa al col·lectiu d'alumnat, l'increment més important va tindre lloc al curs 2013/14, amb 204 incidències més que el curs 2012/13. Al curs acadèmic 2014/15 el nombre d'incidències presentades per l'alumnat ha augmentat només un 4 %, de 425 a 444.

El col·lectiu del PDI és el que presenta un augment més considerable durant l'últim curs acadèmic, de les 34 incidències del curs 2013/14 a les 95 del curs 2014/15, el que suposa un 179% d'increment. El col·lectiu del PAS manté la mateixa tendència durant el període, amb un increment del 35 % el curs 2013/14 i del 26 % a l'últim curs acadèmic.

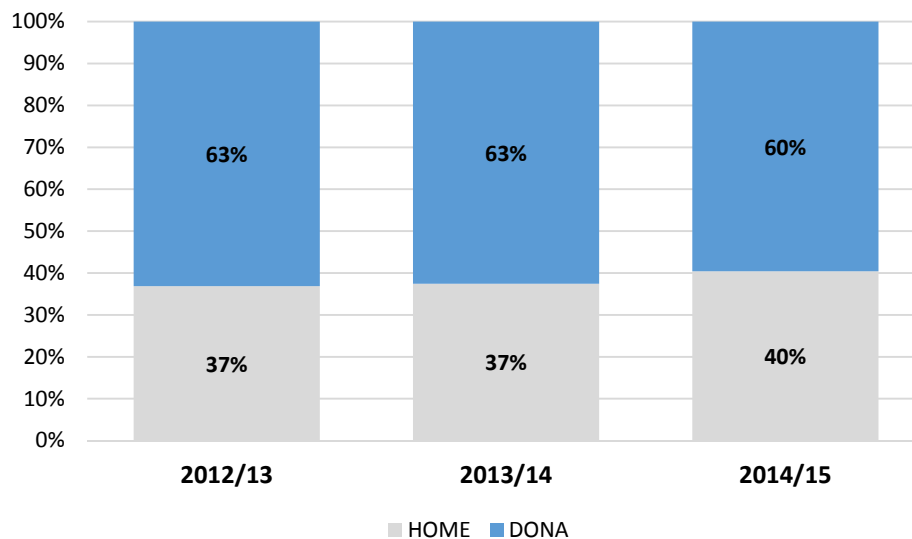
Per tant, es pot afirmar que l'increment global d'incidències del darrer curs acadèmic és conseqüència de l'augment de les incidències dels col·lectius de PDI i d'altres fonamentalment, i del PAS en menor mesura.

### 4.3. Evolució de les incidències per sexe

Per analitzar la influència del gènere en les incidències presentades a la Bústia de Suggestiments, Queixes i Felicitacions de la UV, a les taules següents apareixen les dades d'evolució d'incidències per tipus i sexe, de manera absoluta i proporcional.

	2012/13				2013/14				2014/15			
	S	Q	F	Total	S	Q	F	Total	S	Q	F	Total
HOME	21	74	20	<b>115</b>	27	159	18	<b>204</b>	62	170	36	<b>268</b>
DONA	35	138	24	<b>197</b>	56	249	36	<b>341</b>	75	274	46	<b>395</b>
	<b>56</b>	<b>212</b>	<b>44</b>	<b>312</b>	<b>83</b>	<b>408</b>	<b>54</b>	<b>545</b>	<b>137</b>	<b>444</b>	<b>82</b>	<b>663</b>

	2012/13				2013/14				2014/15			
	S	Q	F	Total	S	Q	F	Total	S	Q	F	Total
HOME	38%	35%	45%	<b>37%</b>	33%	39%	33%	<b>37%</b>	45%	38%	44%	<b>40%</b>
DONA	63%	65%	55%	<b>63%</b>	67%	61%	67%	<b>63%</b>	55%	62%	56%	<b>60%</b>
	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

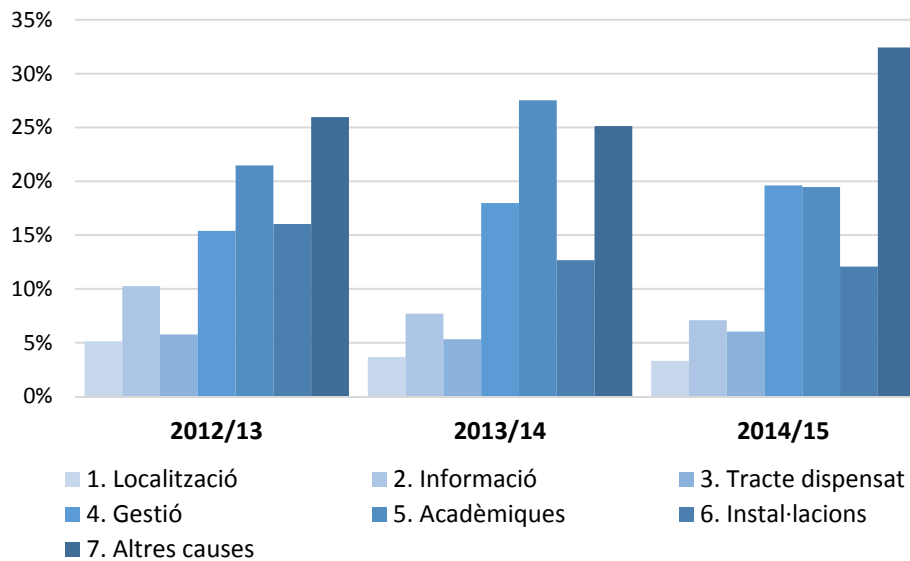


Al gràfic es pot observar que la proporció d'incidències presentades per sexe es manté estable durant el període objecte d'anàlisi, amb un 60 % d'incidències presentades per dones i un 40 % per homes, encara que al darrer curs acadèmic ha minorat el percentatge de dones en 3 punts percentuals, el que fa que el percentatge d'homes haja augmentat en la mateixa proporció.

#### 4.4. Evolució de les incidències per tipus de causa

Un altre dels factors que s'analitzen respecte a les incidències presentades a la Bústia de Sugeriments, Queixes i Felicitacions de la UV, és el tipus de causa que indiquen els usuaris al presentar la incidència. A la taula i el gràfic següents es presenten les dades d'evolució d'incidències presentades per tipus i causa.

	2012/13				2013/14				2014/15			
	S	Q	F	TOTAL	S	Q	F	TOTAL	S	Q	F	TOTAL
1. Localització	6	10		<b>16 5%</b>	6	14		<b>20 4%</b>	6	15	1	<b>22 3%</b>
2. Informació	5	19	8	<b>32 10%</b>	7	26	9	<b>42 8%</b>	18	21	8	<b>47 7%</b>
3. Tracte dispensat		13	5	<b>18 6%</b>	1	18	10	<b>29 5%</b>		23	17	<b>40 6%</b>
4. Gestió	9	27	12	<b>48 15%</b>	11	81	6	<b>98 18%</b>	11	99	20	<b>130 20%</b>
5. Acadèmiques	9	50	8	<b>67 21%</b>	10	135	5	<b>150 28%</b>	8	112	9	<b>129 19%</b>
6. Instal·lacions	15	33	2	<b>50 16%</b>	19	45	5	<b>69 13%</b>	22	56	2	<b>80 12%</b>
7. Altres causes	12	60	9	<b>81 26%</b>	29	89	19	<b>137 25%</b>	72	118	25	<b>215 32%</b>
	<b>56</b>	<b>212</b>	<b>44</b>	<b>312 100%</b>	<b>83</b>	<b>408</b>	<b>54</b>	<b>545 100%</b>	<b>137</b>	<b>444</b>	<b>82</b>	<b>663 100%</b>

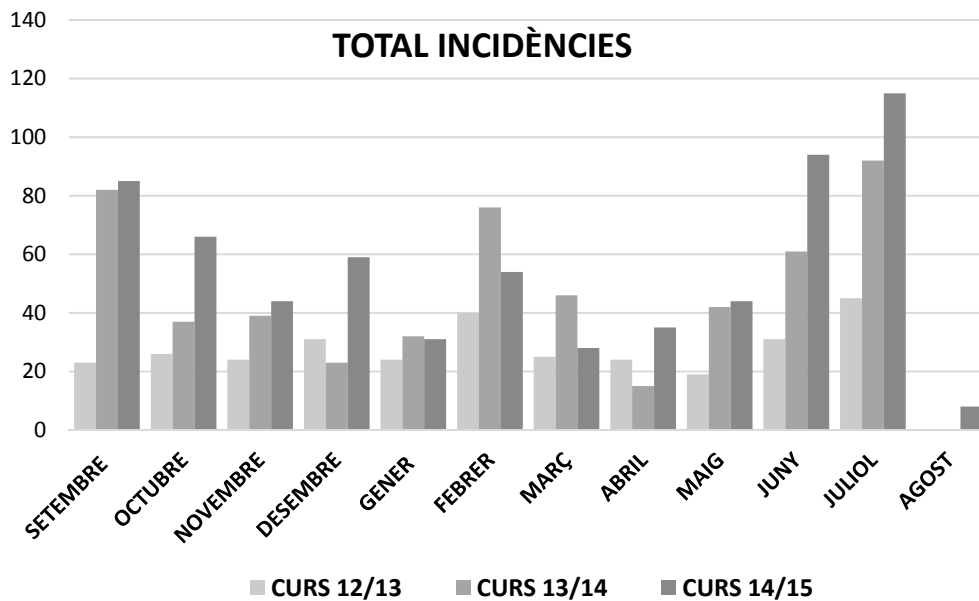


Com es pot observar, durant l'últim curs acadèmic s'han incrementat les incidències catalogades en altres causes, passant del 26 % al 32 % de les totals. Després d'aquestes les més nombroses són les causes acadèmiques i les de gestió, que es mantenen al voltant del 20%. Les causes que han minorat el seu percentatge respecte al primer curs són les de localització (del 5% al 3 %), informació (del 10 % al 7 %) i instal·lacions (del 16 % al 12 %).

#### 4.5. Evolució mensual de les incidències

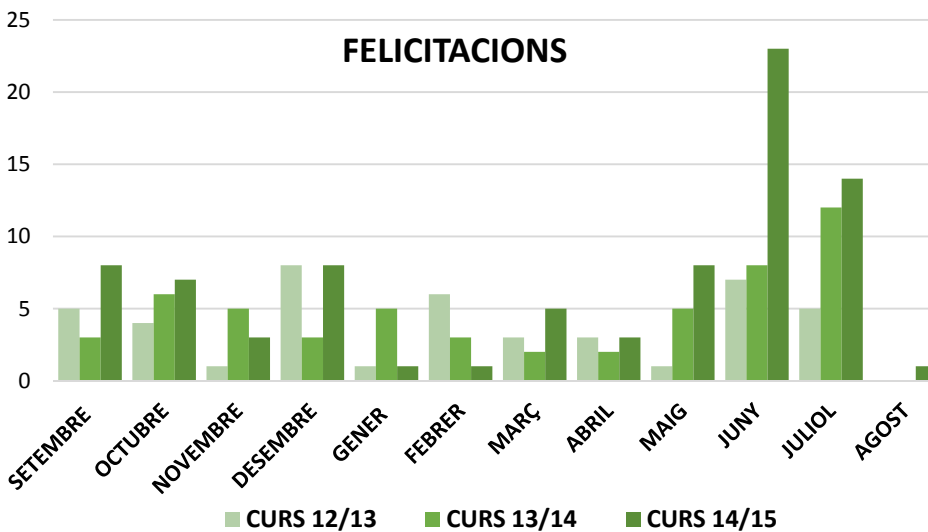
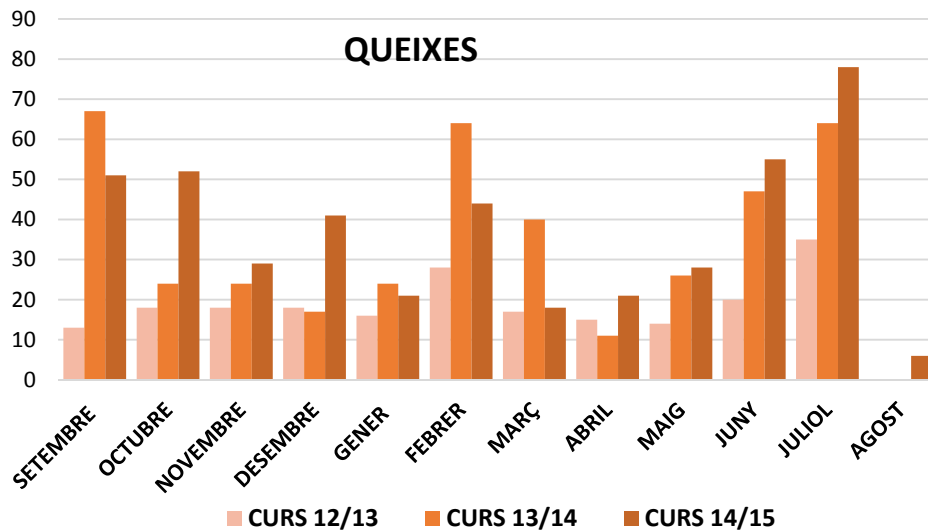
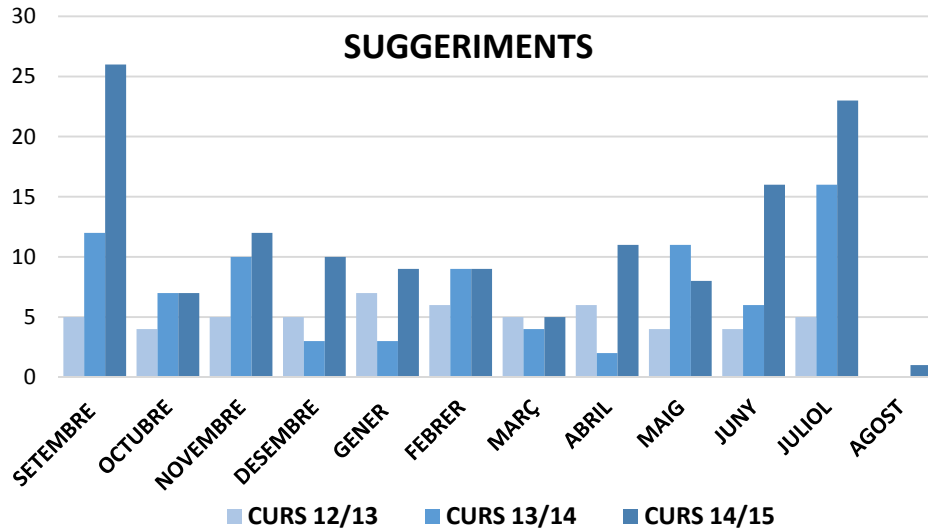
Pel que fa a l'evolució de les incidències rebudes mensualment a la Bústia, el quadre següent detalla el nombre d'incidències rebudes per tipus i mes.

	CURS 12/13					CURS 13/14					CURS 14/15				
	S	Q	F	TOTAL	%	S	Q	F	TOTAL	%	S	Q	F	TOTAL	%
SETEMBRE	5	13	5	23	7%	12	67	3	82	15%	26	51	8	85	13%
OCTUBRE	4	18	4	26	8%	7	24	6	37	7%	7	52	7	66	10%
NOVEMBRE	5	18	1	24	8%	10	24	5	39	7%	12	29	3	44	7%
DESEMBRE	5	18	8	31	10%	3	17	3	23	4%	10	41	8	59	9%
GENER	7	16	1	24	8%	3	24	5	32	6%	9	21	1	31	5%
FEBRER	6	28	6	40	13%	9	64	3	76	14%	9	44	1	54	8%
MARÇ	5	17	3	25	8%	4	40	2	46	8%	5	18	5	28	4%
ABRIL	6	15	3	24	8%	2	11	2	15	3%	11	21	3	35	5%
MAIG	4	14	1	19	6%	11	26	5	42	8%	8	28	8	44	7%
JUNY	4	20	7	31	10%	6	47	8	61	11%	16	55	23	94	14%
JULIOL	5	35	5	45	14%	16	64	12	92	17%	23	78	14	115	17%
AGOST				0	0%				0	0%	1	6	1	8	1%
<b>TOTAL</b>	<b>56</b>	<b>212</b>	<b>44</b>	<b>312</b>	<b>100%</b>	<b>83</b>	<b>408</b>	<b>54</b>	<b>545</b>	<b>100%</b>	<b>137</b>	<b>444</b>	<b>82</b>	<b>663</b>	<b>100%</b>



L'evolució de les incidències presentades per mesos confirma la tendència de major activitat als mesos de juny i juliol, coincidint amb la finalització del curs acadèmic, i als mesos de setembre i octubre corresponents al començament de curs.

A continuació es representa gràficament aquesta evolució per a cada tipus d'incidència: els suggeriments, les queixes i les felicitacions.





## 5. ENQUESTES DE LA BÚSTIA

L'enquesta analitzada en aquest apartat sorgeix com una necessitat dins del procés d'implantació de la Bústia de Suggeriments, Queixes i Felicitacions de la Universitat de València, per conèixer el grau de satisfacció de les persones usuàries respecte d'aquesta eina i possibilitar-hi així la introducció de possibles millores. L'enquesta es va realitzar sobre els 7 ítems següents:

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

Els primers 6 ítems es refereixen a aspectes concrets del funcionament i de la tramitació de les incidències plantejades en la Bústia, mentre que l'ítem 7 es refereix a la valoració global que fan les persones usuàries del tractament de la incidència. Els ítems sobre aspectes específics s'han agrupat de la manera següent:

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

L'escala de mesura utilitzada és de 1 a 5 punts. Aquesta assigna les puntuacions següents, vinculades a la valoració que atorga la persona enquestada a l'ítem corresponent: 1 = Gens satisfactòria; 2 = Poc satisfactòria; 3 = Neutra; 4 = Satisfactòria; 5 = Molt satisfactòria.

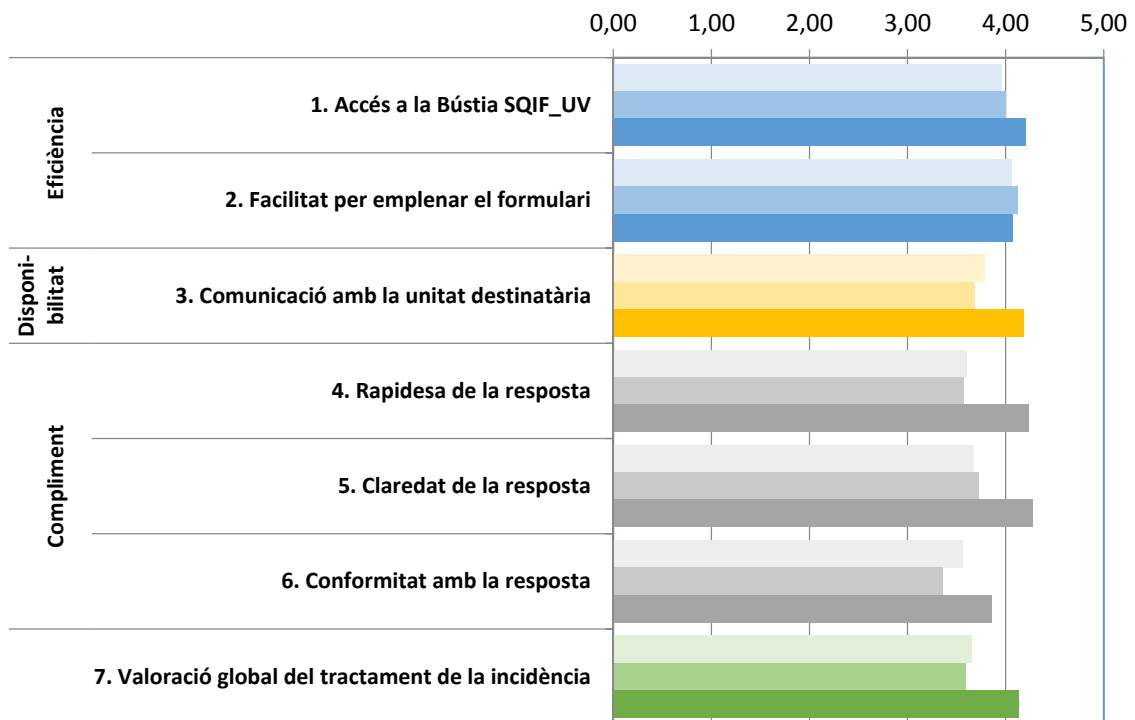
En primer lloc s'analitza la participació dels usuaris i de les usuàries en l'enquesta, que, com es pot observar a la taula següent, s'ha reduït considerablement al llarg dels tres cursos d'implantació de la Bústia.

	2012/13	2013/14	2014/15
<b>Enquestes</b>	65	49	43
<b>Incidències</b>	312	545	663
<b>% participació a l'enquesta</b>	<b>20,8%</b>	<b>9,0%</b>	<b>6,5%</b>

El nombre d'usuaris i usuàries que ha emplenat l'enquesta durant el curs acadèmic 2014/15 ha estat de 43, és a dir, un 6,5 % del total d'usuàries i usuaris de la Bústia, davant del 20,8 % de participació al curs 2012/13 i el 9 % al curs 2013/14.

A la taula següent es mostren els resultats de l'enquesta en cada pregunta durant el període d'implantació de la Bústia. Encara que la participació ha estat menor al darrer curs acadèmic, els resultats han millorat considerablement, des d'una puntuació mitjana de 3,75 punts al curs inicial a una puntuació de 4,14 al curs 2014/15.

RESULTATS DE L'ENQUESTA		2012/13	2013/14	2014/15
<b>Eficiència</b>	1. Accés a la Bústia SQiF_UV	3,96	4,00	4,21
	2. Facilitat per emplenar el formulari	4,06	4,12	4,07
<b>Disponibilitat</b>	3. Comunicació amb la unitat destinatària	3,79	3,69	4,19
	4. Rapidesa de la resposta	3,60	3,57	4,23
<b>Compliment</b>	5. Claredat de la resposta	3,68	3,73	4,28
	6. Conformitat amb la resposta	3,56	3,36	3,86
	7. Valoració global del tractament de la incidència	3,65	3,59	4,14
<b>Mitjana</b>		<b>3,75</b>	<b>3,72</b>	<b>4,14</b>



Com es pot observar al gràfic, la valoració dels usuaris és molt positiva, ja que totes les preguntes obtenen un resultat superior al 3,5. A més, l'evolució ha sigut positiva en tots els aspectes de l'enquesta. Les qüestions menys valorades són la conformitat amb la resposta obtinguda i la facilitat per emplenar el formulari. D'altra banda les millors puntuacions fan referència a la claredat de la resposta i la rapidesa d'aquesta.

## 6. ANÀLISI DE LA GESTIÓ DE LA BÚSTIA

És necessari destacar que no hi ha hagut canvis significatius en el Sistema de Gestió de les incidències rebudes a la Bústia de Suggeriments, Queixes i Felicitacions. El Sistema, que va començar a funcionar en l'any 2012, ja està totalment implantat, encara que ha requerit algunes millores durant el període. L'enregistrament de les incidències es realitza mitjançant la mateixa eina electrònica, TRAMITEM, que s'utilitza en altres gestions de la Universitat. Aquest sistema consta de quatre fases principals de tramitació: admissió, tractament, tancament de la gestió i notificació de la resposta. L'aplicació permet, a més, que cada unitat pugui fer l'explotació de les seues dades estadístiques mitjançant la creació d'un document en format full de càlcul.

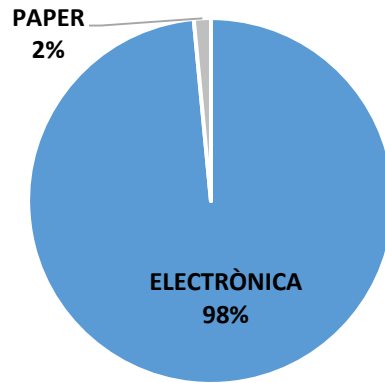
### 6.1. Formes de presentació

El Reglament de Funcionament de la Bústia de Suggeriments, Queixes i Felicitacions de la Universitat de València preveu que la forma ordinària de presentació de suggeriments, queixes i felicitacions adreçades a la nostra institució és electrònica (a través del portal ENTREU), però salvaguardant el dret que tenen les persones usuàries de gestionar aquest tipus d'incidències mitjançant presentació d'aquestes de manera presencial en les diferents oficines de registre de la Universitat de València.

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

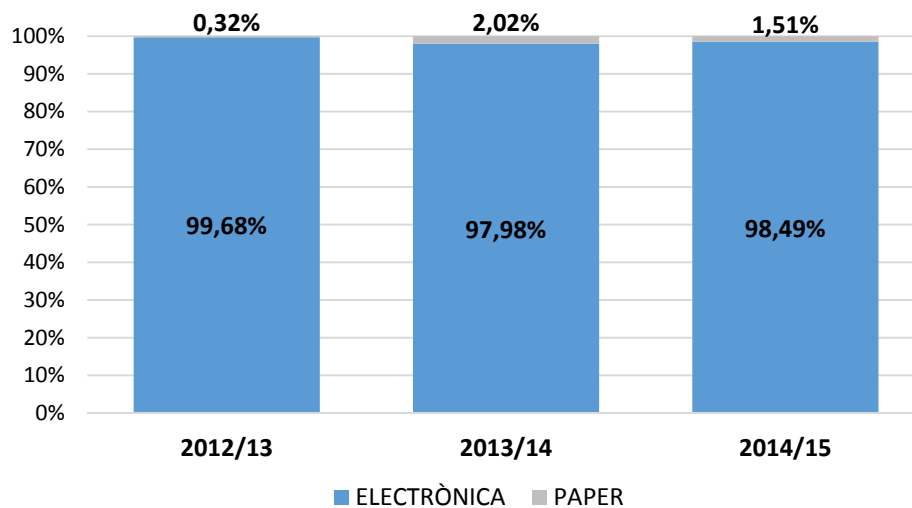
A continuació s'analitza la forma de presentació de les incidències durant el curs 2014/15, que ha sigut majoritàriament electrònica, amb un 98 % del total de les incidències presentades, i un 2 % en paper pel registre d'entrada.

	SUGGERIMENT		QUEIXA		FELICITACIÓ		Total	
ELECTRÒNICA	137	100%	437	98%	79	96%	<b>653</b>	<b>98%</b>
PAPER			7	2%	3	4%	<b>10</b>	<b>2%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>137</b>	<b>100%</b>	<b>444</b>	<b>100%</b>	<b>82</b>	<b>100%</b>	<b>663</b>	<b>100%</b>



A la taula següent s'analitza l'evolució d'aquest indicador, que durant els tres anys d'implantació de la Bústia es manté al voltant del 98 % del total de presentació electrònica.

	2012/13					2013/14					2014/15				
	S	Q	F	Total	%	S	Q	F	Total	%	S	Q	F	Total	%
ELECTRÒNICA	56	211	44	311	100%	81	399	54	534	98%	137	437	79	653	98%
PAPER		1		1	0%	2	9		11	2%		7	3	10	2%
<b>Total</b>	<b>56</b>	<b>212</b>	<b>44</b>	<b>312</b>	<b>100%</b>	<b>83</b>	<b>408</b>	<b>54</b>	<b>545</b>	<b>100%</b>	<b>137</b>	<b>444</b>	<b>82</b>	<b>663</b>	<b>100%</b>



## 6.2. Temps mitjà de resposta a incidències

Les incidències han de quedar resoltes en el termini d'un mes des de la data d'entrada de la comunicació a la Bústia de Suggeriments, Queixes i Felicitacions de la Universitat de

València, d'acord amb l'article 9 del Reglament de la Bústia. La resposta ha de fer referència a tots els aspectes plantejats per la persona usuària i, si escau, als informes que s'hagen demanat per tal de resoldre la incidència.

A grans trets, de les dades explotades es desprèn que la majoria de les incidències han estat resoltes dins del termini de resposta establert. Cal indicar que de les 663 incidències gestionades en aquest curs acadèmic, només 481 tenen data de resolució enregistrada en l'eina electrònica.

	INCIDÈNCIES TOTALS	INCIDÈNCIES AMB DATA DE RESOLUCIÓ		INCIDÈNCIES SENSE DATA DE RESOLUCIÓ	
SUGGERIMENTS	137	107	78%	30	22%
QUEIXES	444	321	72%	123	28%
FELICITACIONS	82	53	65%	29	35%
<b>Total</b>	<b>663</b>	<b>481</b>	<b>73%</b>	<b>182</b>	<b>27%</b>

El tipus d'incidència amb menor taxa de resolució són les felicitacions, amb un 35 % d'aquestes sense data final de resolució. Del total, un 27 % de les incidències figuren sense data de resolució, és a dir, no s'ha finalitzat la tramitació d'aquestes incidències en l'entorn de l'aplicació.

En l'anàlisi següent no estan incloses les incidències sense data de finalització, ja que dels informes reenviats per les diferents unitats es desprèn que algunes van resoldre les incidències per via telefònica o per correu electrònic. Tampoc estan incloses les reassignacions efectuades a altres unitats. Donat que no és possible conèixer la data de resolució efectiva d'algunes de les incidències, el temps de resolució només s'ha pogut extraure de les incidències en què l'eina electrònica ha contemplat aquesta data.

La taula següent indica la mitjana de dies en què les unitats han gestionat les incidències rebudes:

INCIDÈNCIA	Mitjana de dies de resposta
SUGGERIMENTS	<b>22,7</b>
QUEIXES	<b>25</b>
FELICITACIONS	<b>23</b>
<b>Mitjana</b>	<b>23,6</b>

### 6.3. Reassignacions

Les unitats disposen de 24 hores des de l'entrada d'una incidència per a reassignar-la si no és la unitat competent per a resoldre-la. En aquesta situació la unitat receptora reenviarà la incidència a la unitat que considere que és la competent i acabarà la seua funció com a gestora d'eixa queixa, suggeriment o felicitació.

En la taula següent es mostren les unitats que han rebut incidències que, per no ser de la seua competència, han remés a altres unitats, així com les unitats que les han rebut.

Unitat d'origen	Unitat de destinació	S	Q	F	Total
ARXIU HISTÒRIC	SERVEI DE BIBLIOTEQUES I DOCUMENTACIÓ		1		1
ARXIU INTERMEDI	SERVEI DE BIBLIOTEQUES I DOCUMENTACIÓ	1			1
AULARI 3	FACULTAT DE FILOSOFIA I CC. DE L'EDUCACIÓ		1		1
AULARI 4	FACULTAT DE MEDICINA I ODONTOLOGIA	1			1
AULARI 6	SERVEI DE POLÍTICA LINGÜÍSTICA	1			1
AULARI BURJASSOT - CAMPUS DE BURJASSOT-PATERNA	ESCOLA TÈCNICA SUPERIOR D'ENGINYERIA		1		1
	FACULTAT DE CIÈNCIES BIOLÒGIQUES		1		1
AULARI NORD TARONGERS	FACULTAT DE CIÈNCIES SOCIALS		3		3
	FACULTAT DE DRET		2		2
AULARI SUD TARONGERS	SERVEI TÈCNIC I DE MANTENIMENT		2		2
BIBLIOTECA DE CIÈNCIES 'EDUARD BOSCÀ'	SERVEI DE BIBLIOTEQUES I DOCUMENTACIÓ	1	1		2
	SERVEI D'INFORMÀTICA	1	1	1	3
BIBLIOTECA DE CIÈNCIES SOCIALS 'GREGORI MAIANS'	SERVEI DE BIBLIOTEQUES I DOCUMENTACIÓ	1			1
	SERVEI D'INFORMÀTICA		3		3
BIBLIOTECA D'EDUCACIÓ 'MARÍA MOLINER'	SERVEI DE BIBLIOTEQUES I DOCUMENTACIÓ	1			1
	SERVEI D'INFORMÀTICA		1		1
BIBLIOTECA D'HUMANITATS 'JOAN REGLÀ'	BIBLIOTECA D'HUMANITATS 'JOAN REGLÀ'	1			1
	SERVEI DE BIBLIOTEQUES I DOCUMENTACIÓ	2	1		3
BIBLIOTECA HISTÒRICA	SERVEI DE BIBLIOTEQUES I DOCUMENTACIÓ		2		2
BIBLIOTECA PSICOLOGIA I ESPORT 'JOAN LLUÍS VIVES'	SERVEI DE BIBLIOTEQUES I DOCUMENTACIÓ		1		1
CENTRE DE FORMACIÓ I QUALITAT	SERVEI DE FORMACIÓ PERMANENT I INNOVACIÓ EDUCATIVA		1		1
CENTRE DE FORMACIÓ I QUALITAT "MANUEL SANCHIS GUARNER"	SERVEI DE FORMACIÓ PERMANENT I INNOVACIÓ EDUCATIVA	4			4
DPT. COMPTABILITAT	UNITAT DE SUPORT AL VR DE PARTICIPACIÓ (ONTINYENT)	1			1
DELEGACIÓ PER INTEGRACIÓ DE PERSONES AMB DISCAPACITAT	FACULTAT DE FILOLOGIA, TRADUCCIÓ I COMUNICACIÓ		1		1
DPT. EDUCACIÓ COMPARADA I HISTÒRIA DE L'EDUCACIÓ	FACULTAT DE FILOSOFIA I CC. DE L'EDUCACIÓ		1		1
ESCOLA TÈCNICA SUPERIOR D'ENGINYERIA	SERV.D'INFORMACIÓ I DINAMITZACIÓ D'ESTUDIANTS I ESTUDIANTES	1			1
FACULTAT DE CIÈNCIES BIOLÒGIQUES	AULARI BURJASSOT - CAMPUS DE BURJASSOT-PATERNA		1		1
	GERÈNCIA		1		1
FACULTAT DE CIÈNCIES DE L'ACTIVITAT FÍSICA I L'ESPORT	DPT. EDUCACIÓ FÍSICA I ESPORTIVA		3		3
	SERVEI D'EDUCACIÓ FÍSICA I ESPORTS			1	1
	SERVEI D'ESTUDIANTS		1		1
FACULTAT DE CIÈNCIES SOCIALS	DPT. DIRECCIÓ D'EMPRESES 'JUAN JOSE RENAU PIQUERAS'		1		1
	FACULTAT DE DRET		1		1
	FACULTAT D'ECONOMIA		1		1
	DPT. INFERMERIA		3		3
	RECTORAT		1		1
	SERVEI DE RECURSOS HUMANS (PDI)		1		1
	FACULTAT DE DRET	SERVEI D'EDUCACIÓ FÍSICA I ESPORTS	1		

Unitat d'origen	Unitat de destinació	S	Q	F	Total
FACULTAT DE FARMÀCIA	AULARI BURJASSOT - CAMPUS DE BURJASSOT-PATERNA		1		1
	RECTORAT			2	2
FACULTAT DE FILOSOFIA I CC. DE L'EDUCACIÓ	CENTRE DE POSTGRAU		1		1
	SERVEI D'INFORMÀTICA		1		1
	GERÈNCIA		1		1
FACULTAT DE FÍSICA	SERVEI DE COMPTABILITAT I PRESSUPOST		1		1
	SERVEI DE RECURSOS HUMANS (PAS)	1			1
FACULTAT DE GEOGRAFIA I HISTÒRIA	CENTRE DE POSTGRAU		1		1
	RECTORAT		1		1
	CENTRE DE POSTGRAU		1		1
FACULTAT DE MAGISTERI	UNITAT DE SUPORT AL VR DE PARTICIPACIÓ (ONTINYENT)	1			1
FACULTAT DE MEDICINA I ODONTOLOGIA	DPT. MEDICINA		2		2
FACULTAT DE PSICOLOGIA	DELEGACIÓ PER INTEGRACIÓ DE PERSONES AMB DISCAPACITAT	1			1
	DPT. PSICOLOGIA BÀSICA		3		3
	SERVEI D'EDUCACIÓ FÍSICA I ESPORTS	1			1
FACULTAT DE QUÍMICA	SERV.D'INFORMACIÓ I DINAMITZACIÓ D'ESTUDIANTS I ESTUDIANTES	1			1
FACULTAT D'ECONOMIA	FACULTAT DE GEOGRAFIA I HISTÒRIA		1		1
	SERVEI D'ESTUDIANTS		4		4
DPT. FÍSICA TEÒRICA	CENTRE DE FORMACIÓ I QUALITAT "MANUEL SANCHIS GUARNER"	1			1
FUNDACIÓ PARC CIENTÍFIC	SERVEI DE PREVENCIÓ I MEDI AMBIENT	1			1
	SERVEI D'INFORMÀTICA		1		1
GABINET DE PREMSA	UNITAT WEB I MÀRQUETING	1			1
GERÈNCIA	FACULTAT DE CIÈNCIES SOCIALS			1	1
	FACULTAT DE FÍSICA		1		1
	RECTORAT	1	1		2
	SERVEI DE PREVENCIÓ I MEDI AMBIENT		3		3
	SERVEI D'INFORMÀTICA	1	1		2
	UNITAT DE CAMPUS DE BLASCO IBÁÑEZ		1		1
DPT. HISTÒRIA DE LA CIÈNCIA I DOCUMENTACIÓ	SERVEI D'INFORMÀTICA	1			1
DPT. INFORMÀTICA	SERVEI D'INFORMÀTICA	1			1
OBSERVATORI D'INSERCIÓ PROFESSIONAL I ASSESSORAMENT LABORAL	ADEIT - FUNDACIÓ UNIVERSITAT-EMPRESA		1		1
	FACULTAT DE FARMÀCIA		1		1
	FACULTAT DE PSICOLOGIA		2		2
	SERV.D'INFORMACIÓ I DINAMITZACIÓ D'ESTUDIANTS I ESTUDIANTES	1			1
	SERVEI D'EDUCACIÓ FÍSICA I ESPORTS	1			1
	SERVEI D'INFORMÀTICA		1		1
	UNITAT DE CAMPUS DE BURJASSOT-PATERNA		1		1
DPT. PSICOLOGIA BÀSICA	DPT. PERSONALITAT, AVALUACIÓ I TRACT.PSICOLÒGICS		1		1
	BIBLIOTECA D'HUMANITATS 'JOAN REGLÀ'		2		2
RECTORAT	CENTRE DE POSTGRAU	4	4	1	9
	FACULTAT DE CIÈNCIES SOCIALS		2		2
	FACULTAT DE DRET	1			1
	FACULTAT DE FILOLOGIA, TRADUCCIÓ I COMUNICACIÓ		1		1
	FACULTAT DE FILOSOFIA I CC. DE L'EDUCACIÓ		3		3
	FACULTAT DE GEOGRAFIA I HISTÒRIA		1		1
	FACULTAT DE MAGISTERI		2		2
	FACULTAT DE PSICOLOGIA		1		1
	FACULTAT D'ECONOMIA		2		2
	GERÈNCIA		1		1
	DPT. PSICOLOGIA BÀSICA		3		3

Unitat d'origen	Unitat de destinació	S	Q	F	Total
	SERV.D'INFORMACIÓ I DINAMITZACIÓ D'ESTUDIANTS I ESTUDIANTES		1		1
	SERVEI DE BIBLIOTEQUES I DOCUMENTACIÓ		1		1
	SERVEI DE POLÍTICA LINGÜÍSTICA		1		1
	SERVEI D'EDUCACIÓ FÍSICA I ESPORTS		1		1
	SERVEI D'ESTUDIANTS	1	4		5
	CENTRE DE POSTGRAU		3		3
	ESCOLA TÈCNICA SUPERIOR D'ENGINYERIA		1		1
	FACULTAT DE CIÈNCIES SOCIALS		5		5
	FACULTAT DE DRET		4		4
	FACULTAT DE FILOLOGIA, TRADUCCIÓ I COMUNICACIÓ		2		2
	FACULTAT DE GEOGRAFIA I HISTÒRIA	1			1
	FACULTAT DE MAGISTERI		1		1
	FACULTAT DE MEDICINA I ODONTOLOGIA		1		1
SECRETARIA GENERAL	FACULTAT DE PSICOLOGIA		4		4
	FACULTAT DE QUÍMICA		2		2
	FACULTAT D'ECONOMIA		3		3
	DPT. HISTÒRIA MODERNA			1	1
	SERV.D'INFORMACIÓ I DINAMITZACIÓ D'ESTUDIANTS I ESTUDIANTES		1		1
	SERVEI DE POLÍTICA LINGÜÍSTICA		2		2
	SERVEI D'ESTUDIANTS		4		4
	SERVEI D'INFORMÀTICA	1	1		2
SERV.D'INFORMACIÓ I DINAMITZACIÓ D'ESTUDIANTS I ESTUDIANTES	FACULTAT DE FILOSOFIA I CC. DE L'EDUCACIÓ	1			1
SERVEI DE BIBLIOTEQUES I DOCUMENTACIÓ	BIBLIOTECA DE CIÈNCIES 'EDUARD BOSCA'	1			1
	SERVEI D'INFORMÀTICA		1	1	2
	GERÈNCIA		1		1
SERVEI DE CONTRACTACIÓ ADMINISTRATIVA	SERVEI DE CONTRACTACIÓ ADMINISTRATIVA		1		1
	SERVEI DE PREVENCIÓ I MEDI AMBIENT		1		1
SERVEI DE POLÍTICA LINGÜÍSTICA	SERVEI TÈCNIC I DE MANTENIMENT		1		1
SERVEI DE RECURSOS HUMANS (PDI)	FACULTAT DE CIÈNCIES SOCIALS		1		1
	SERVEI D'INFORMÀTICA		1		1
SERVEI DE RELACIONS INTERNACIONALS I COOPERACIÓ	ESCOLA TÈCNICA SUPERIOR D'ENGINYERIA		1		1
	SERVEI D'INFORMÀTICA		1		1
	CENTRE DE POSTGRAU		2		2
	DPT. EDUCACIÓ FÍSICA I ESPORTIVA		1		1
	ESCOLA TÈCNICA SUPERIOR D'ENGINYERIA		1		1
	FACULTAT DE CIÈNCIES SOCIALS		1		1
SERVEI D'ESTUDIANTS	RECTORAT			1	1
	SERV.D'INFORMACIÓ I DINAMITZACIÓ D'ESTUDIANTS I ESTUDIANTES		1		1
	SERVEI DE RELACIONS INTERNACIONALS I COOPERACIÓ		3		3
	SERVEI D'INFORMÀTICA	1	2		3
	FACULTAT DE CIÈNCIES SOCIALS		1		1
	FACULTAT DE FÍSICA		2		2
SERVEI D'INFORMÀTICA	SERVEI D'ESTUDIANTS		3		3
	UNITAT DE CAMPUS DE TARONGERS		1		1
	UNITAT WEB I MÀRQUETING	1			1
SERVEI D'INVESTIGACIÓ	CENTRE DE POSTGRAU		1		1
SERVEI TÈCNIC I DE MANTENIMENT	UNITAT DE CAMPUS DE TARONGERS		1		1
DPT. TREBALL SOCIAL I SERVEIS SOCIALS	DPT. INFERMERIA		1		1
UNITAT DE CAMPUS DE BLASCO IBÁÑEZ	FACULTAT DE FILOSOFIA I CC. DE L'EDUCACIÓ		4		4
	FACULTAT DE PSICOLOGIA			1	1
UNITAT DE CAMPUS DE BURJASSOT-PATERNA	GERÈNCIA		1		1



Unitat d'origen	Unitat de destinació	S	Q	F	Total
UNITAT DE CAMPUS DE TARONGERS	BIBLIOTECA DE CIÈNCIES SOCIALS 'GREGORI MAIANS'		1		1
	FACULTAT DE DRET		2		2
	FACULTAT DE MAGISTERI		1		1
	FACULTAT D'ECONOMIA		1		1
	SERVEI TÈCNIC I DE MANTENIMENT		1		1
UNITAT DE QUALITAT	SERVEI D'ANÀLISI I PLANIFICACIÓ (SAP)	1			1
	SERVEI DE CONTRACTACIÓ ADMINISTRATIVA		2		2
UNITAT DE SUPORT A INST. DE BURJASSOT-PATERNA	UNITAT DE CAMPUS DE BURJASSOT-PATERNA		1		1
UNITAT DE SUPORT A INST. DE TARONGERS	SERVEI D'EDUCACIÓ FÍSICA I ESPORTS		1		1
	UNITAT DE CAMPUS DE TARONGERS		1		1
UNITAT WEB I MÀRQUETING	SERVEI D'INFORMÀTICA	1	4		5
VICEGERÈNCIA	CENTRE DE POSTGRAU		1		1
		<b>45</b>	<b>186</b>	<b>10</b>	<b>241</b>

Per últim, s'indica el temps mitjà de reassignació dels suggeriments, les queixes i les felicitacions.

	SUGGERIMENTS	QUEIXES	FELICITACIONS	TOTAL
Mitjana de dies de les reassignacions	5,70	3,10	8,40	3,80

#### 6.4. Incidències sense constància de resposta per part de la unitat

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

En l'apartat 6.2 d'aquest informe s'indica la mitjana de dies de resposta de les unitats per tal de respondre a les seues incidències. Encara que en línies generals les unitats han complert el termini d'un mes que estableix el Reglament de la Bústia, cal fer referència a què, algunes incidències han quedat sense resoldre i, per tant, no estan comptabilitzades en aquest càlcul.

Les raons per les quals no consta la data de resolució són diverses. En aquest sentit, les unitats han justificat mitjançant els seus informes la falta de resposta. Els motius indicats com a causa de la falta de resposta són:

- Resolució de la incidència mitjançant part intern de manteniment.
- Per comunicació oral directa a la persona afectada.
- Per problemes amb l'aplicació electrònica.
- Per passar la incidència a la Sindicatura de Greuges i no tancar la gestió en la Bústia.

- e) Per comunicació via correu electrònic a la persona usuària.
- f) Per comunicació telefònica a la persona usuària.
- g) Per haver estat reassignada i no constar com a tal.
- h) Per no haver vist la incidència.
- i) Per canvi de persones gestores de la Bústia en la unitat i no estar les noves gestores donades d'alta en l'aplicació.

En la taula següent es mostra el nombre d'incidències per tipus, distingint les que han finalitzat la seua tramitació (amb resolució) de les que no la han finalitzada (sense resolució), així com el percentatge que suposa cada grup.

	amb resolució		sense resolució		Incidències totals
FELICITACIÓ	53	65%	29	35%	82
QUEIXA	321	72%	123	28%	444
SUGGERIMENT	107	78%	30	22%	137
<b>Total</b>	<b>481</b>	<b>73%</b>	<b>182</b>	<b>27%</b>	<b>663</b>

Les 182 incidències sense data de resposta suposen el 27,5% del total d'incidències que han tingut data d'entrada en la Bústia en el curs 2014/15. De les 220 unitats organitzatives de la UV incloses en la gestió de la Bústia, 75 han tingut almenys alguna incidència sense data de finalització, el que suposa el 34 % de les unitats donades d'alta i el 73,5 % de les 102 unitats de gestió que han rebut alguna incidència. La següent taula detalla les incidències que no tenen data de resolució, per unitat gestora responsable.

	S	Q	F	TOTAL
SERVEI D'ESTUDIANTS	1	11	1	13
SERVEI D'INFORMÀTICA	4	5	2	11
SERVEI D'EDUCACIÓ FÍSICA I ESPORTS	4	2	2	8
RECTORAT		5	2	7
FACULTAT DE FILOSOFIA I CC. DE L'EDUCACIÓ		5		5
GERÈNCIA		5		5
DPT. INFERMERIA		5		5
SERVEI DE FORMACIÓ PERMANENT I INNOVACIÓ EDUCATIVA	2	2	1	5
CENTRE DE POSTGRAU	1	3		4
FACULTAT DE DRET	1	3		4
FACULTAT DE FILOLOGIA, TRADUCCIÓ I COMUNICACIÓ		4		4
FACULTAT DE MEDICINA I ODONTOLOGIA		3	1	4
FACULTAT D'ECONOMIA		4		4
SERV.D'INFORMACIÓ I DINAMITZACIÓ D'ESTUDIANTS I ESTUDIANTES	3	1		4
SERVEI DE PREVENCIÓ I MEDI AMBIENT		4		4
UNITAT DE SUPORT AL VICERECT. DE CULTURA I IGUALTAT			4	4
AULARI SUD TARONGERS		3		3
BIBLIOTECA D'HUMANITATS 'JOAN REGLÀ'	1	2		3
FACULTAT DE CIÈNCIES BIOLÒGIQUES		3		3
FACULTAT DE GEOGRAFIA I HISTÒRIA		3		3
FACULTAT DE MAGISTERI		2	1	3
FACULTAT DE PSICOLOGIA		3		3

	S	Q	F	TOTAL
DPT. HISTÒRIA DE L'ART		1	2	3
DPT. PERSONALITAT, AVALUACIÓ I TRACT.PSICOLÒGICS		3		3
AULARI BURJASSOT - CAMPUS DE BURJASSOT-PATERNA		2		2
CLÍNICA ODONTOLÒGICA		2		2
DPT. EDUCACIÓ FÍSICA I ESPORTIVA		2		2
FACULTAT DE CIÈNCIES SOCIALS		2		2
DPT. FILOLOGIA FRANCESA I ITALIANA		2		2
FUNDACIÓ PARC CIENTÍFIC	1		1	2
INSTITUT CONFUCI		2		2
DPT. MEDICINA		2		2
DPT. PSICOLOGIA BÀSICA		2		2
DPT. PSICOLOGIA SOCIAL	1		1	2
SERVEI DE COMPTABILITAT I PRESSUPOST		1	1	2
SERVEI DE RECURSOS HUMANS (PAS)	1	1		2
SERVEI DE RECURSOS HUMANS (PDI)		1	1	2
DPT. TEORIA DELS LLENGUATGES I CIÈNCIES DE LA COMUNICACIÓ	1	1		2
UNITAT DE SUPORT AL VR DE PARTICIPACIÓ (ONTINYENT)	2			2
UNITAT WEB I MÀRQUETING	1		1	2
ADEIT - FUNDACIÓ UNIVERSITAT-EMPRESA		1		1
AULARI NORD TARONGERS		1		1
BIBLIOTECA DE CIÈNCIES DE LA SALUT 'PELEGRÍ CASANOVA'		1		1
BIBLIOTECA DE CIÈNCIES 'EDUARD BOSCÀ'		1		1
BIBLIOTECA DE CIÈNCIES SOCIALS 'GREGORI MAIANS'			1	1
BIBLIOTECA D'EDUCACIÓ 'MARÍA MOLINER'		1		1
BIBLIOTECA HISTÒRICA		1		1
DPT. BIOQUÍMICA I BIOLOGIA MOLECULAR			1	1
CENTRE DE FORMACIÓ I QUALITAT "MANUEL SANCHIS GUARNER"	1			1
DPT. DRET ADMINISTRATIU I DRET PROCESSAL		1		1
DPT. ECONOMIA FINANCERA I ACTUARIAL	1			1
EDIFICI RECTORAT		1		1
FACULTAT DE CC. MATEMÀTIQUES		1		1
FACULTAT DE FARMÀCIA		1		1
FACULTAT DE FÍSICA		1		1
DPT. FILOLOGIA ANGLESA I ALEMANYA			1	1
DPT. FISIOLOGIA	1			1
DPT. FISIOTERÀPIA		1		1
GABINET DE POLÍTICA CIENTÍFICA			1	1
GABINET DE PREMSA			1	1
DPT. GEOGRAFIA			1	1
DPT. HISTÒRIA MODERNA			1	1
DPT. METAFÍSICA I TEORIA DEL CONEIXEMENT			1	1
OBSERVATORI D'INSERCI PROFESSIONAL I ASSESSORAMENT LABORAL	1			1
DPT. PREHISTÒRIA I ARQUEOLOGIA		1		1
DPT. PSICOLOGIA EVOLUTIVA I DE L'EDUCACIÓ		1		1
SECCIÓ DE NÒMINES		1		1
SERV.CENTRAL SUPORT A INVESTIGACIÓ EXPERIM.(SCSIE)		1		1
SERVEI DE POLÍTICA LINGÜÍSTICA		1		1
SERVEI D'EXTENSIÓ UNIVERSITÀRIA	1			1
SERVEI D'INVESTIGACIÓ		1		1
UNITAT DE CAMPUS DE TARONGERS		1		1
UNITAT DE QUALITAT		1		1
UNITAT D'IGUALTAT	1			1
UNITAT TÈCNICA		1		1
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>123</b>	<b>29</b>	<b>182</b>

## 7. 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 de les incidències comunicades.

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

A aquest efecte, resulta essencial que les unitats que reben incidències analitzen els suggeriments, les queixes i les felicitacions rebuts 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 2014/15 han estat 20 les unitats que han emprès accions de millora, duent a terme un total de 48 accions. El nombre d'unitats que han identificat accions de millora ha augmentat respecte al curs 2013/14, en el que van ser 14, però ha disminuït respecte al curs anterior que van ser 27. Per altra banda, el nombre d'accions de millora han augmentat, de les 35 accions al curs 2013/14 i les 45 del curs passat, a les 48 aquest curs 2014/15.

Aquest increment en el nombre d'accions de millora posa de manifest la percepció de la Bústia de Suggeriments, Queixes i Felicitacions, com a element de millora dels serveis que es presten a usuàries i usuaris, incrementant-ne contínuament l'eficàcia i l'eficiència.

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

UNITAT	DESCRIPCIÓ DE LA INCIDÈNCIA	ACCIONS DE MILLORA
<b>AULARI 3</b>	<i>L'ordinador del professor funciona molt lentament</i>	Revisió i condicionament del mateix dintre de les possibilitats a l'abast de la unitat.
<b>BIBLIOTECA D'HUMANITATS 'JOAN REGLÀ'</b>	<i>Navegadors obsolets als ordinadors de les biblioteques</i>	Actualització dels navegadors dels ordinadors d'ús públic.
	<i>Alguns ordinadors no funcionen correctament</i>	Comprar nous ordinadors.
<b>BIBLIOTECA D'EDUCACIÓ 'MARÍA MOLINER'</b>	<i>Falta de senyalització a la biblioteca</i>	S'han confeccionat cartells murals que indiquen on es troben les diferents col·leccions i cartells a les prestatgeries.
	<i>No poder accedir a determinades pàgines als ordinadors de la biblioteca</i>	S'ha demanat al Servei d'informàtica que done accés a pàgines com facebook o google drive
<b>BIBLIOTECA PSICOLOGIA I</b>	<i>Capacitació de la persona que m'ha informat</i>	Promoure l'agraïment explícit i reiterat al personal de la biblioteca pel seu treball, animant-lo a seguir en aquesta línia.

UNITAT	DESCRIPCIÓ DE LA INCIDÈNCIA	ACCIONS DE MILLORA
ESPORT 'JOAN LLUÍS VIVES'	<i>Nivell d'amabilitat i educació del personal de la Biblioteca</i>	Recolzar l'agraïment explícit i reiterat al personal de la biblioteca pel seu treball, animant-lo a seguir en aquesta línia
	<i>Grau d'orientació als usuaris i usuàries per part dels personal</i>	Recolzar l'agraïment explícit i reiterat al personal de la biblioteca pel seu treball, animant-lo a seguir en aquesta línia
FACULTAT DE FARMÀCIA	<i>Falten contenidors per al plàstic</i>	Es sol·liciten contenidors de plàstic al Servei de Medi Ambient
	<i>Queixes per l'atenció rebuda en Reprografia i Consergeria</i>	Es parla amb el responsable de reprografia i amb el personal de consergeria
FACULTAT DE FILOSOFIA I CC. DE L'EDUCACIÓ	<i>No funciona en condicions normals la calefacció tant en aules com en departaments</i>	Se reitera de nou la sol·licitud al Servei Tècnic i de Manteniment així com al Vicerectorat de Infraestructures per a l'adequació de la instal·lació
	<i>Presència d'animals en els jardins de la facultat</i>	Parlaren amb el propietari dels animals i realitzaren seguiment de no presència d'animals
	<i>Desconeixement del procediment administratiu a seguir</i>	Dirigir l'estudiant a la direcció exacta de la pàgina web on està tota la informació que necessitava
FACULTAT DE FISIOTERÀPIA	<i>L'estudiant diu que envià un e-mail a fac.fisioterapia@uv.es i no li contestaren fins que cridà per telèfon.</i>	Se li contesta que no tenien constància de la sol·licitud i es demana disculpes
	<i>Queixa dels horaris de pràctica en tercer curs</i>	Se l'informa que en el pla d'estudis s'estableix que en tercer curs hi haja més pràctiques dintre de les assignatures i que la limitació ve únicament respecte de les hores a fer-ne en un hospital públic perquè les clíniques privades puguen elegir. Se li contesta que la Facultat tindrà en compte la seua queixa en cas de que haja de modificar-se horaris de properes promocions.
FACULTAT DE DRET	<i>Modificació d'horari en la matrícula per conciliació familiar</i>	La Comissió Acadèmica de Títol estudia incloure el supòsit en futures convocatòries de canvi de grup.
	<i>Falta de comunicació als alumnes Erasmus dels terminis de les Pràctiques Externes</i>	Quan s'envien pregons remetre'ls individualitzats als alumnes matriculats Erasmus
	<i>Error en la nota mitjana</i>	Realitzar una informació més concreta a l'estudiant de l'àmbit d'aplicació de la Bústia.
FACULTAT DE CIÈNCIES SOCIALS	<i>Dins d'aquest codi es fa referència a algunes reclamacions de canvis de grups</i>	S'ha establert un procediment de sol·licitud i resposta més àgil, de manera que hem de tractar de resoldre les queixes abans de l'inici de curs amb la qual cosa en el curs 2015/16 ni hem rebut cap queixa sobre aquesta qüestió
	<i>Incidències relatives a la poca claredat de la web</i>	Hem ampliat i reordenat la informació penjada a la web per a facilitar-ne l'accés Hem millorat el temps de resposta a les incidències respecte del curs anterior
ESCOLA TÈCNICA SUPERIOR D'ENGINYERIA (ETSE)		A partir de maig s'han afegit un parell de punts d'accés a la Seu electrònica de la UV (Entreu) a l'interior de la secretaria per poder fer els tràmits estant atesos per personal del centre.

UNITAT	DESCRIPCIÓ DE LA INCIDÈNCIA	ACCIONS DE MILLORA
<b>DPT. FILOLOGIA FRANCESA I ITALIANA</b>	<i>Una alumna es queixà de no haver començat las classes d'una assignatura sense docència.</i>	S'avisà al professor encarregat de realitzar exàmens de l'assignatura sense docència que causa la queixa perquè estigués en contacte amb l'alumna. Al mateix temps, per correu, a l'alumna se li explicà que las assignatures sense docència no tenen docència.
	<i>Un alumne reclamà un canvi d'horari de classe realitzat per dos professores i que no se reflectia en horaris, ni les féu comunicat.</i>	La queixa de l'alumne no es pogué solucionar de manera satisfactòria per al curs passat; però s'avisà els professors del procediment adequat i enguany cada canvi ha estat realitzat directament en GDI, en horaris
<b>DPT. HISTÒRIA DE L'ART</b>	<i>Queixa davant l'actitud poc respectuosa d'un membre del PDI cap a l'alumnat, tant en la seua docència com en l'atenció de tutoria</i>	Debat en la Junta Permanent departamental. Comunicació oral amb el *POI implicat per a advertir -conservant l'anonimat- de la queixa rebuda i de la necessitat de cuidar i millorar el desenvolupament de les seues obligacions com a docent de la Universitat de València
<b>DPT. DRET ADMINISTRATIU I DRET PROCESSAL</b>	<i>En una revisió d'examen l'alumne es va queixar de la duresa del professor en revisar l'examen</i>	Se li va comunicar al professor que evités futures expressions que pogueren ofendre als alumnes
	<i>Una alumna vol revisar un examen per l'aplicació Tramitem i no pot</i>	Li comunicàrem que no solucionem incidències informàtiques
<b>SERVEI DE RECURSOS HUMANS (PDI)</b>	<i>Recepció d'una queixa sobre la tramitació de targetes universitàries quan es canvia de categoria laboral i/o domicili de la persona interessada. La persona interessada sol·licita l'habilitació de la sol·licitud de la tramitació online de la targeta universitària per poder verificar la tramitació</i>	Revisió del procediment de tramitació de targetes universitàries i instrucció al personal de la Unitat sobre els canvis afegits en el procediment de la seua gestió. Comunicació al Servei d'Informàtica sobre les errades detectades en la gestió de targetes en l'aplicació informàtica junt amb el suggeriment afegit de què es faça una revisió de l'eina informàtica. Cal dir que, actualment, per part de les persones interessades no es pot demanar online l'activació de targeta, però si que es pot comprovar la seua activació.
	<i>Recepció d'un suggeriment en què es proposa que es duga a terme la publicació centralitzada dels concursos del personal docent i investigador i la web de la Universitat, per tal d'evitar la complexitat de tràmits.</i>	Aquesta Unitat, en coordinació amb les comissions de contractació dels centres, està estudiant la manera d'encetar el procés de fer les publicacions de la documentació dels concursos en una nova eina informàtica. Aquesta eina informàtica gestiona el "Tauler d'anuncis" de la UV i permetrà la coordinació, la concentració i la centralització de les publicacions de la UV.
<b>SERVEI D'INVESTIGACIÓ</b>	<i>La dificultat en l'ús de la aplicació i la falta de una formació adient i especialització del personal assignat a la seua gestió, junt amb les incidències informàtiques ha tingut com a conseqüència que els expedients s'hagen gestionat, en alguns casos, amb retard.</i>	Actualment aquests problemes s'han resolt i s'ha coordinat l'atenció de la bústia en una unitat especialitzada, única per a tot el Servei d'investigació (incloent a les unitats GR, OPER i OTRI).
<b>SERVEI DE PREVENCIÓ I MEDI AMBIENT</b>	<i>Queixes sobre la prestació de serveis de l'empresa encarregada de la recollida i neteja de roba de treball</i>	És un contracte adjudicat per concurs públic. S'està estudiant la rescissió d'aquest contracte per part de l'òrgan de contractació.
	<i>Demanda informació de riscos psicosocials en la Setmana de la Salut i Sostenibilitat</i>	El pròxim any es dedicarà la taula del SPMA als riscos psicosocials, si així ho autoritza el Vicerectorat corresponent.

UNITAT	DESCRIPCIÓ DE LA INCIDÈNCIA	ACCIONS DE MILLORA
	<i>Queixa sobre el sistema request tracket per sol·licitar reposició de farmacioles. Dualitat de sol·licituds.</i>	El sistema request tracket és un programa estanc. S'utilitza en diferents serveis de la UV i no és possible la seua personalització. S'ha eliminat la antiga sol·licitud de reposició de farmacioles.
	<i>Queixa de l'etiquetat de residus</i>	Es considerarà la queixa quan es canvie de empresa subministradora.
	<i>Suggeriments sobre millores d'informació en la pàgina web sobre temes mediambientals de retirada de residus</i>	Es tindran en compte els suggeriments
<b>SERVEI DE POLÍTICA LINGÜÍSTICA</b>	<i>Protesta per l'ús del paper en la campanya informativa de serveis lingüístics que ofereix el SPL</i>	Informem de l'ús responsable del paper que realitza habitualment el SPL i de la conveniència puntual del seu ús per aquesta campanya
	<i>Queixa per no obtenir el certificat de capacitat de la UV al no estar en possessió del màster de professor de secundària de la UV</i>	Se li informa que el requisit ha estat aprovat per acord del CGUV i que malgrat això la protesta serà transmesa a la comissió de seguiment del pla de formació lingüística i didàctica per a la seua valoració
	<i>Suggereix ampliar els horaris de grups de conversa de valencià als mesos de juny i juliol i l'apertura dels centres d'autoaprenentatge al mes d'agost</i>	S'estudiarà la creació de grups de conversa en els mesos de juny i juliol. L'apertura en agost no és possible per manca de personal i pel tancament dels edificis d'acord amb la gerència
<b>SERVEI D'EDUCACIÓ FÍSICA I ESPORTS</b>	<i>Controlar l'ús de dispositius mòbils amb càmeres en els vestuaris</i>	Col·locar cartells prohibint l'ús de dispositius mòbils amb càmera a l'interior dels vestuaris i altres dependències del SEFE
	<i>L'aigua de les dutxes dels vestuaris del campus de Tarongers ix massa calenta</i>	Reparació dels conductes d'aigua
	<i>Problemes en l'aplicació d'inscripció de les activitats</i>	Posar-ho en coneixement del Servei d'informàtica i solucionar el problema tècnic
<b>SERVEI D'INFORMÀTICA</b>	<i>Termini usuari actiu</i>	Perllongar vigència fins desembre 31
	<i>Problemes amb wifi</i>	Reforç en punt de cobertura de saturació. Ampliació de punts, renovació xarxa. Estudi solució tècnica d'actualització de la WIFI per complir expectatives actuals
	<i>Problemes amb Aula Virtual</i>	Informar de la introducció correcta de les dades. Informar de l'ús de la doble plataforma
	<i>Noms incorrectes</i>	Correcció de dades
	<i>Ús no adequat de la bústia, petició d'informació</i>	S'orienta a l'usuari en la direcció que ha de seguir per aclarir el seu dubte
<b>SERVEI DE BIBLIOTEQUES I DOCUMENTACIÓ</b>	<i>Els estudiants demanen més biblioteques obertes i més temps durant en període d'exàmens</i>	Estudiar l'ampliació del calendari de les pròximes obertures extraordinàries de les biblioteques en funció dels recursos pressupostaris disponibles.
	<i>Els estudiants es queixen perquè els llocs de lectura de les biblioteques estan ocupats per persones que no són de la Universitat de València</i>	Contractació d'un controlador d'accés a la biblioteca per sol·licitar la targeta universitària

A més, les següent unitats han indicat als seus informes individuals que han constituït grups de millora:

1. FACULTAT DE FILOSOFIA I CC. DE L'EDUCACIÓ
2. DPT. FILOLOGIA FRANCESA I ITALIANA
3. DPT. HISTÒRIA DE L'ART
4. DPT. DRET ADMINISTRATIU I DRET PROCESSAL
5. SERVEI D'INVESTIGACIÓ
6. SERVEI DE PREVENCIÓ I MEDI AMBIENT
7. SERVEI DE POLÍTICA LINGÜÍSTICA
8. SERVEI D'EDUCACIÓ FÍSICA I ESPORTS



## 8. PROPOSTES ORIENTADES A LA MILLORA CONTÍNUA DE LA BÚSTIA

La Bústia és una eina que té com a finalitat extraure de les incidències plantejades per les persones usuàries les oportunitats de millora contínua per a les diferents unitats universitàries.

Després de tres cursos d'implantació d'aquesta eina a la Universitat de València, és convenient insistir en la importància de resoldre totes les incidències des de les diferents unitats per aconseguir una millora contínua eficient i de qualitat.

Com a resultat de la gestió de la Bústia, les diferents unitats han proposat les següents accions de millora de l'eina de gestió de la Bústia:

### SUGGERIMENTS DE MILLORA GENERAL

- *Una major concreció dels aspectes que poden ser objecte de queixa. Els usuaris no tenen clar l'abast de la Bústia. Informació més concreta a l'alumnat sobre tot allò que pot ser objecte de la Bústia.*
- *Major visibilitat a la web. El lloc on figura a la web no és prou visible per a l'alumnat i no destaca perquè siga utilitzat amb facilitat.*
- *Més flexibilitat en els terminis de resolució d'algunes incidències que involucren a departaments o grups de professors, donat que és necessari, per a donar una correcta resposta, recollir informació de diferents òrgans de la Facultat, professors o Departaments.*
- *El termini de 24 hores que estableix el Reglament per a les reassignacions és molt reduït, la qual cosa obliga a prioritzar la gestió de la Bústia respecte a altres funcions de les persones gestores de la Bústia.*
- *Aclariment del criteri per a considerar a les distintes unitats gestores de la Bústia.*
- *Arran de la presentació d'una queixa sobre metodologia docent, es va plantejar la qüestió relativa a la confidencialitat. Facilitar informació a les persones usuàries de la bústia en relació a aquest aspecte.*

### SUGGERIMENTS DE MILLORA DE L'EINA ELECTRÒNICA

- *Millorar l'accessibilitat de la bústia perquè totes les persones amb discapacitat puguin utilitzar-la.*
- *El nombre de fases i estats complica la resolució per via electrònica. Tenir la possibilitat de canviar de fase manualment.*
- *L'eina electrònica no ens permet comprovar les reassignacions enviades i les incidències rebudes, només es troben entrant en els documents de cada expedient. Tenir accés a la consulta dels documents de les incidències reassignades a altres unitats.*

- *Les incidències de Bústia tramitades de forma presencial, en introduir-les en Tàctica tenen el camp "correu electrònic" obligatori. Seria convenient que fóra opcional atès que alguns usuaris no tenen compte de correu electrònic.*
- *Afegir el camp del Centre al que pertanyen els alumnes.*
- *Millora de la redacció de les contestacions sobre sol·licituds a la Bústia no procedents.*
- *Valorar la possibilitat de realitzar diferents tràmits davant una mateixa petició. De vegades les sol·licituds exposen queixes, suggeriments o felicitacions que van dirigides a diferents unitats, centres o serveis. L'aplicació sols permet gestionar un tràmit, amb la qual cosa pot quedar alguna sol·licitud sense respondre íntegrament.*

### **ALTRES SUGGERIMENTS**

- *Cal que les sol·licituds d'informes anuals arriben a les direccions institucionals i no tan sols als correus dels gestors. Es necessita formació en l'ús d'aquesta eina per a tot el personal d'administració.*
- *Realitzar una formació adequada i pràctica per al personal que ha de treballar amb l'eina.*
- *Afegir un nou codi de tipus de causa a l'apartat d'Informació, amb la següent descripció: Ús del llenguatge inclusiu i no sexista.*
- *Reconsiderar la denominació de la Secretaria General, ja que genera confusió a l'alumnat i l'associen directament amb les secretaries dels centres.*

## 9.- RESUM I CONCLUSIONS FINALS

En aquest apartat es presenten les principals xifres que resumeixen el funcionament de la Bústia de Suggeriments, Queixes i Felicitacions de la Universitat de València durant el curs 2014/15.

**Total d'incidències** rebudes durant aquest curs acadèmic. S'han rebut 663 incidències, la qual cosa suposa un increment del 21,7 % respecte del curs anterior, és a dir, 118 incidències més que al curs 2013/14.

**Incidències per tipus.** La incidència més freqüent és la queixa, amb un 67 % del total d'incidències. Els suggeriments constitueixen un 21 % de les incidències totals rebudes i les felicitacions un 12 %. Cal assenyalar que respecte al curs anterior els suggeriments han augmentat del 15 % al 21 % del total d'incidències, mentre que les queixes han reduït la seua representació percentual del 75 % al 67 %, encara que en termes absoluts s'han rebut 36 queixes més. Les felicitacions també han incrementat la seua representació, passant d'un 10 % a un 12 %, amb 28 felicitacions més que el curs passat.

**Perfil de persones usuàries.** El col·lectiu que més incidències ha plantejat en la Bústia és l'alumnat, encara que la seua representació percentual s'ha reduït d'un 78 % el curs passat a un 67 % durant el curs 2014/15. No obstant això, si atenem a la representació de cadascun dels col·lectius en la comunitat universitària, són els del PAS i PDI els que han fet un major ús d'aquesta eina.

**Tipus de causa.** El tipus de causa que ha concentrat el nombre més gran d'incidències correspon al d'*Altres Causes* amb un 32 % del total, seguit del de *Gestió* amb un 20 % i les *Acadèmiques* amb un 19,5 %. Aquestes tres causes acumulen el 71% del total de les presentades.

De l'anàlisi per tipus d'incidència es desprèn que el tipus de causa que ha concentrat el nombre més gran de **queixes** correspon a *Altres Causes* amb un 27 % del total, seguit de les *Acadèmiques* amb un 25 % i les de *Gestió* amb un 22 %. Aquestes tres causes acumulen el 74 % del total de les presentades.

Pel que fa als **suggeriments**, els que més s'han formulat han sigut els corresponents al tipus *Altres causes* amb un percentatge 53 % del total de suggeriments presentats, seguit d'*Instal·lacions* amb un 16 % i dels d'*Informació* amb un 13 %. Aquestes tres causes acumulen el 82 % del total dels suggeriments presentats.

El nombre més gran de **felicitacions** es produeix en *Altres causes* amb un 30 %, seguit de les de *Gestió* amb un 24 % i les de *Tracte dispensat* amb un 21 %. Aquestes tres causes acumulen el 76 % del total de les felicitacions presentades.

**Temps mitjà de resposta.** En terminis generals el temps mitjà de resposta a les incidències de la Bústia del curs 2014/15 és menor al termini establert d'un mes, amb un temps mitjà de resposta d'incidències de 23'6 dies. Les queixes són les incidències amb un temps de resposta superior, amb 25 dies, mentre que els suggeriments i les felicitacions tenen una mitjana de 23 dies de resposta.

**Reassignacions.** Pel que fa a les reassignacions, 62 unitats han efectuat un total de 241 reassignacions, 10 d'elles corresponen a felicitacions, 45 a suggeriments i 186 a queixes. El temps mitjà d'aquestes reassignacions ha estat de 3'8 dies.

**Incidències sense constància de resposta.** El percentatge d'incidències sense constància de resposta en l'eina informàtica és d'un 27 % del total. Per tipus d'incidència les felicitacions suposen un 35 %, un 28 % les queixes i un 22 % els suggeriments.

**Accions de millora.** 20 de les 102 unitats universitàries gestores de la Bústia de Suggeriments, Queixes i Felicitacions han emprés un total de 48 accions de millora, la qual cosa suposa un augment del nombre d'accions de millora dutes a terme respecte als dos cursos anteriors. Aquestes accions posen de manifest la percepció de la Bústia com a un element de millora dels serveis que es presten a les persones usuàries, que contribueix a la creixent eficàcia i eficiència dels serveis universitaris.

**Enquesta de la Bústia.** La valoració de les persones usuàries a través de l'enquesta de la Bústia revela una puntuació creixent al llarg del període d'implantació de la Bústia, amb una puntuació global en el curs 2014/15 de 4'14 punts sobre 5, encara que la participació en aquesta enquesta ha disminuït considerablement durant aquest període.

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

València, març de 2016