

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

Curs 2016-2017



VICERECTORAT DE PARTICIPACIÓ I PROJECCIÓ TERRITORIAL

Gener 2018

ÍNDIX

1. INTRODUCCIÓ.....	3
2. DADES GENERALS.....	4
2.1. Suggeriments, queixes i felicitacions per unitat.....	5
2.2. Informes de les unitats.....	7
2.3. Unitats sense suggeriments, queixes i felicitacions.....	7
3. ESTADÍSTIQUES DE LA BÚSTIA DEL CURS 2016-2017.....	8
3.1. Distribució per tipus.....	8
3.2. Distribució per col·lectiu de persones usuàries.....	8
3.3. Distribució per sexe.....	10
3.4. Distribució per tipus de causa.....	12
3.5. Distribució mensual.....	16
4. EVOLUCIÓ DE LA BÚSTIA.....	18
4.1. Evolució del nombre de suggeriments, queixes i felicitacions.....	18
4.2. Evolució per tipus.....	19
4.3. Evolució per col·lectiu de persones usuàries.....	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 DE LA BÚSTIA.....	27
5.1. Forma de presentació.....	27
5.2. Reassignacions.....	29
5.3. Resposta als suggeriments, les queixes i les felicitacions.....	34
5.4. Temps mitjà de resposta.....	36
6. ACCIONS DE MILLORA DE LES UNITATS.....	37
7. ENQUESTES DE LA BÚSTIA.....	39
8. PROPOSTES ORIENTADES A LA MILLORA CONTÍNUA DE LA BÚSTIA.....	42
9. CONCLUSIONS.....	44

1. INTRODUCCIÓ

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

L'article 5.1 e) del *Reglament de Funcionament de La Bústia de suggeriments, queixes i felicitacions*, aprovat pel Consell de Govern de 26 d'abril de 2012, ACGUV 80/2012, indica que correspon al vicerectorat competent en matèria de planificació l'elaboració d'un informe de seguiment de les actuacions en matèria de queixes, suggeriments i felicitacions presentats i tramitats 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 del primer trimestre de cada any.

En aquest informe es detallen els principals resultats de la *Bústia* durant el curs acadèmic 2016-2017, així com l'evolució de les dades durant els cinc cursos en els quals ha estat en funcionament.

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

En l'anàlisi del funcionament de la Bústia durant el curs acadèmic 2016-2017, s'han inclòs els suggeriments, les queixes i les felicitacions tramitats amb data d'entrada compresa entre l'1 de setembre de 2016 i el 31 d'agost de 2017. S'han exclòs les dades errònies o nul·les, com són les proves realitzades per persones gestores de la *Bústia*. Encara que els escrits i comunicacions rebuts considerats fora de l'àmbit de la Bústia es comptabilitzen en el primer apartat de l'informe, l'anàlisi estadístic de la Bústia únicament es realitza sobre les comunicacions admeses.

L'explotació de les dades es va realitzar a l'inici d'octubre de 2017, una vegada finalitzat el termini per a la resolució dels suggeriments, les queixes i les felicitacions rebuts durant el mes d'agost.

En aquest informe es consignen les dades més destacades del funcionament de la *Bústia* durant el curs 2016-2017 amb un triple objectiu:

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

2. DADES GENERALS

Durant el curs acadèmic 2016-2017 es van presentar 861 suggeriments, queixes i felicitacions a la Bústia de la Universitat de València. En aquest informe s'analitzen els registrats entre el dia 1 de setembre de 2016 i el 31 d'agost de 2017, tots dos inclosos.

El 7,9% de les comunicacions rebudes va ser exclòs per estar fora de l'àmbit d'aplicació de la Bústia. D'acord amb l'article 3.6 del Reglament de Funcionament de la Bústia de suggeriments, queixes i felicitacions de la Universitat de València, restaran exclosos de l'àmbit d'aplicació de la Bústia les comunicacions i els escrits següents:

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

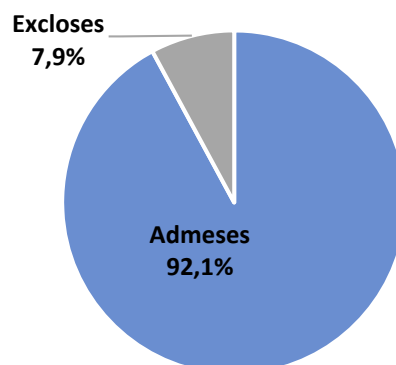
Es van admetre 793 comunicacions per a la seua gestió, de les quals 94 són suggeriments, 595 queixes i 104 felicitacions.

Respecte al curs 2015-2016, s'ha rebut un 13,9% menys de comunicacions en la Bústia. No obstant, el nombre de comunicacions admeses augmentà en un 2,9% i el d'exclòses per estar fora de l'àmbit de la Bústia va disminuir un 70%, el que suposa un descens significatiu respecte al curs anterior.

Taula 1: Comunicacions admeses i excloses durant el curs 2016-2017

	ADMESES		EXCLOSES		TOTAL	
SUGGERIMENTS	94	11,9%	18	26,5%	112	13%
QUEIXES	595	75,0%	49	72,0%	644	75%
FELICITACIONS	104	13,1%	1	1,5%	105	12%
TOTAL	793	100,0%	68	100,0%	861	100%

Gràfic 1: Comunicacions admeses i excloses durant el curs 2016-2017



2.1. Suggeriments, queixes i felicitacions per unitat

A continuació s'analitzen les comunicacions de les 93 unitats que han admès algun suggeriment, queixa o felicitació durant aquest curs. Altres 27 unitats únicament han redirigit les comunicacions rebudes a una altra unitat o les han exclòs per estar fora de l'àmbit de la Bústia.

En les tres taules següents s'agrupen les unitats en centres, departaments i serveis i altres unitats. Es mostren els suggeriments, les queixes i les felicitacions admesos per unitat gestora, detallats per tipus: F = felicitacions, Q = queixes, S = suggeriments. En aquestes dades no estan contemplades les reassignacions a altres unitats, ja que s'inclouen com a comunicacions de la unitat a la qual correspon la gestió. Tampoc hi figuren les comunicacions que s'han considerat fora de l'àmbit de la Bústia.

La taula 2 mostra els suggeriments, queixes i felicitacions en les diferents facultats i escoles de la Universitat i indica la ràtio de comunicacions rebudes per cada 1.000 estudiants de grau i 1r i 2n cicle.

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

CENTRE	S	Q	F	TOTAL	% del total	Estudiants de grau	Comunicacions per cada 1.000 estudiants		
							S	Q	F
FAC. PSICOLOGIA	4	34	8	46	5,80%	2.279	1,76	14,92	3,51
FAC. MAGISTERI	3	41		44	5,55%	3.591	0,84	11,42	0,00
FAC. FILOLOGIA, TRADUCCIÓ I COMUNICACIÓ	2	20	1	23	2,90%	3.596	0,56	5,56	0,28
FAC. DRET	1	14	8	23	2,90%	5.068	0,20	2,76	1,58
FAC. CIÈNCIES BIOLÒGIQUES		17	5	22	2,77%	1.588	0,00	10,71	3,15
FAC. ECONOMIA	2	5	14	21	2,65%	5.970	0,34	0,84	2,35
FAC. INFERMERIA I PODOLOGIA		16	2	18	2,27%	1.385	0,00	11,55	1,44
FAC. FILOSOFIA I CIÈNCIES DE L'EDUCACIÓ	2	15	1	18	2,27%	1.828	1,09	8,21	0,55
FAC. FARMÀCIA		16		16	2,02%	2.310	0,00	6,93	0,00
FAC. GEOGRAFIA I HISTÒRIA	2	13		15	1,89%	2.122	0,94	6,13	0,00
FAC. MEDICINA I ODONTOLOGIA	1	8	1	10	1,26%	2.637	0,38	3,03	0,38
FAC. CIÈNCIES SOCIALS		7	2	9	1,13%	2.418	0,00	2,89	0,83
FAC. FÍSICA	1	4	1	6	0,76%	727	1,38	5,50	1,38
FAC. CIÈNCIES DE L'ACTIVITAT FÍSICA I L'ESPORT		6		6	0,76%	884	0,00	6,79	0,00
ESCOLA TÈCNICA SUPERIOR D'ENGINYERIA	1	5		6	0,76%	1.669	0,60	3,00	0,00
FAC. QUÍMICA		3	1	4	0,50%	847	0,00	3,54	1,18
FAC. FISIOTERÀPIA		1		1	0,13%	732	0,00	1,37	0,00
FAC. CIÈNCIES MATEMÀTIQUES				0	0,00%	462	0,00	0,00	0,00
Total	19	225	44	288	36,32%	40.113	0,00	1,37	0,00

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

UNITAT	S	Q	F	TOTAL	% del total
DEPT. DIDÀCTICA DE LA LLENGUA I LA LITERATURA	2	16		18	2,27%
DEPT. HISTÒRIA DE L'ART	1	13		14	1,77%
DEPT. DIDÀCTICA I ORGANITZACIÓ ESCOLAR		11	1	12	1,51%
DEPT. DIDÀCTICA DE LA MATEMÀTICA		5		5	0,63%
DEPT. PERSONALITAT, AVALUACIÓ I TRACTAMENTS PSICOLÒGICS		3	2	5	0,63%
DEPT. DIRECCIÓ D'EMPRESES 'JUAN JOSE RENAU PIQUERAS'	1	2	1	4	0,50%
DEPT. DRET ADMINISTRATIU I DRET PROCESSAL			4	4	0,50%
DEPT. SOCIOLOGIA I ANTROPOLOGIA SOCIAL		3	1	4	0,50%
DEPT. GENÈTICA		3		3	0,38%
DEPT. MATEMÀTIQUES		3		3	0,38%
DEPT. MEDICINA PREVENTIVA I SALUT P., C. ALIMENTACIÓ, TOXIC. I MED. LEGAL	2	1		3	0,38%
DEPT. MÈTODES D'INVESTIGACIÓ I DIAGNÒSTIC EN EDUCACIÓ		3		3	0,38%
DEPT. QUÍMICA INORGÀNICA	2	1		3	0,38%
DEPT. CIRURGIA	2			2	0,25%
DEPT. EDUCACIÓ COMPARADA I HISTÒRIA DE L'EDUCACIÓ	1	1		2	0,25%
DEPT. FARMÀCIA I TECNOLOGIA FARMACÈUTICA I PARASITOLOGIA	2			2	0,25%
DEPT. FILOLOGIA ANGLESA I ALEMANYA	1	1		2	0,25%
DEPT. METODOLOGIA DE LES CIÈNCIES DEL COMPORTAMENT	1		1	2	0,25%
DEPT. PSICOLOGIA EVOLUTIVA I DE L'EDUCACIÓ	1	1		2	0,25%
DEPT. BIOLOGIA CEL·LULAR, BIOLOGIA FUNCIONAL I ANTROPOLOGIA FÍSICA	1			1	0,13%
DEPT. BIOLOGIA VEGETAL	1			1	0,13%
DEPT. BIOQUÍMICA I BIOLOGIA MOLECULAR	1			1	0,13%
DEPT. DIDÀCTICA DE LES CIÈNCIES EXPERIMENTALS I SOCIALS	1			1	0,13%
DEPT. DRET CONSTITUCIONAL, CIÈNCIA POLÍTICA I DE L'ADMINISTRACIÓ	1			1	0,13%
DEPT. DRET MERCANTIL 'MANUEL BROSETA PONT'			1	1	0,13%
DEPT. DRET PENAL	1			1	0,13%
DEPT. MEDICINA	1			1	0,13%
DEPT. ÒPTICA I OPTOMETRIA I CIÈNCIES DE LA VISIÓ	1			1	0,13%
DEPT. PSICOLOGIA BÀSICA	1			1	0,13%
DEPT. PSICOLOGIA SOCIAL	1			1	0,13%
DEPT. QUÍMICA FÍSICA			1	1	0,13%
DEPT. QUÍMICA ORGÀNICA	1			1	0,13%
DEPT. TEORIA DELS LENGUATGES I CIÈNCIES DE LA COMUNICACIÓ	1			1	0,13%
DEPT. TREBALL SOCIAL I SERVEIS SOCIALS		1		1	0,13%
Total	6	85	17	108	13,66%

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

UNITAT	S	Q	F	TOTAL	% del total
SERVEI D'INFORMÀTICA	15	41	5	61	7,69%
SERVEI D'ESTUDIANTS	5	49	2	56	7,06%
SERVEI D'EDUCACIÓ FÍSICA I ESPORTS	6	39	6	51	6,43%
SERVEI DE RECURSOS HUMANS (PDI)		21		21	2,65%
EXTENSIÓ D'ESTUDIS UNIVERSITARIS A ONTINYENT		14		14	1,77%
RECTORAT	1	11	2	14	1,77%
SERVEI DE BIBLIOTEQUES I DOCUMENTACIÓ	1	12		13	1,64%
BIBLIOTECA DE CIÈNCIES SOCIALS 'GREGORI MAIANS'	2	5	5	12	1,51%
GERÈNCIA	5	6		11	1,39%
SERVEI DE POLÍTICA LINGÜÍSTICA	2	6	2	10	1,26%
SERVEI D'EXTENSIÓ UNIVERSITÀRIA	3	6	1	10	1,26%
SECRETARIA GENERAL	9			9	1,13%
BIBLIOTECA DE CIÈNCIES 'EDUARD BOSCA'	1	7		8	1,01%
SERVEI D'INFORMACIÓ I DINAMITZACIÓ D'ESTUDIANTS I ESTUDIANTES		5	3	8	1,01%

UNITAT	S	Q	F	TOTAL	% del total
SERVEI DE FORMACIÓ PERMANENT I INNOVACIÓ EDUCATIVA	3	3	1	7	0,88%
UNITAT DE CAMPUS DE BURJASSOT-PATERNA	2	5		7	0,88%
BIBLIOTECA D'HUMANITATS 'JOAN REGLÀ'	1	4	1	6	0,76%
AULARI BURJASSOT - CAMPUS DE BURJASSOT-PATERNA		5		5	0,63%
UNITAT DE QUALITAT	1	3	1	5	0,63%
SERVEI DE RECURSOS HUMANS (PAS)		4		4	0,50%
SERVEI DE RELACIONS INTERNACIONALS I COOPERACIÓ		2	2	4	0,50%
SERVEI D'INVESTIGACIÓ		4		4	0,50%
SERVEI TÈCNIC I DE MANTENIMENT		3	1	4	0,50%
UNITAT WEB I MÀRQUETING	1	1	2	4	0,50%
UNITAT DE GESTIÓ CAMPUS DE TARONGERS	1	2		3	0,38%
UNITAT DE SUPORT AL VICERECTORAT DE CULTURA I IGUALTAT		2	1	3	0,38%
AULARI V	1		1	2	0,25%
BIBLIOTECA D'EDUCACIÓ 'MARÍA MOLINER'	1		1	2	0,25%
EDIFICI RECTORAT	1	1		2	0,25%
INSTITUT CONFUCI	1	1		2	0,25%
SECCIÓ DE NÒMINES	1	1		2	0,25%
SERVEI CENTRAL DE SUPORT A LA INVESTIGACIÓ EXPERIMENTAL (SCSIE)		1	1	2	0,25%
SERVEI DE CONTRACTACIÓ ADMINISTRATIVA		2		2	0,25%
SERVEI DE PREVENCIÓ I MEDI AMBIENT	1		1	2	0,25%
UNITAT D'IGUALTAT			2	2	0,25%
UNITAT TÈCNICA		2		2	0,25%
AULARI NORD TARONGERS		1		1	0,13%
AULARI SUD TARONGERS		1		1	0,13%
CENTRE DE FORMACIÓ I QUALITAT 'MANUEL SANCHIS GUARNER'			1	1	0,13%
COL·LEGI MAJOR RECTOR PESET			1	1	0,13%
EDIFICI LA NAU	1			1	0,13%
UNITAT DE GESTIÓ CAMPUS DE BLASCO IBÁÑEZ			1	1	0,13%
COMUNICACIONS SENSE ADSCRIPCIÓ	3	14		17	2,14%
Total	69	285	104	43	50,02%

No s'han adscrit a cap unitat 17 de les comunicacions per diverses raons; en alguns casos s'ha produït un error informàtic durant la reassignació que ha impedit l'execució de la redirecció de la comunicació, en altres ocasions les comunicacions han arribat a unitats sense gestors o gestores assignats en l'aplicació i, finalment, una d'elles va arribar a unitat extingida.

2.2. Informes de les unitats

El Servei d'Anàlisi i Planificació va remetre a 121 unitats de la Universitat un informe personalitzat amb les principals dades estadístiques de la gestió de la Bústia durant el curs 2016-17, perquè revisaren aquestes dades i aportaren les accions de millora que van dur a terme durant el període. Totes elles, excepte una unitat, va trametre la informació requerida.

2.3. Unitats sense suggeriments, queixes i felicitacions

El Servei d'Anàlisi i Planificació va sol·licitar a 88 unitats, del total d'unitats organitzatives de la Universitat de València presents en l'aplicació de gestió de la Bústia, que confirmaren que no havien rebut cap suggeriment, queixa o felicitació durant el curs; 66 unitats van remetre la confirmació.

En l'apartat següent s'analitzen les principals dades estadístiques de la gestió de la Bústia durant el curs 2016-2017.

3. ESTADÍSTIQUES DE LA BÚSTIA DEL CURS 2016-2017

Les estadístiques de la Bústia del curs 2016-2017 s'han elaborat sobre els 793 suggeriments, queixes i felicitacions admesos per les unitats de gestió; no es tenen en compte les comunicacions considerades fora de l'àmbit de la Bústia.

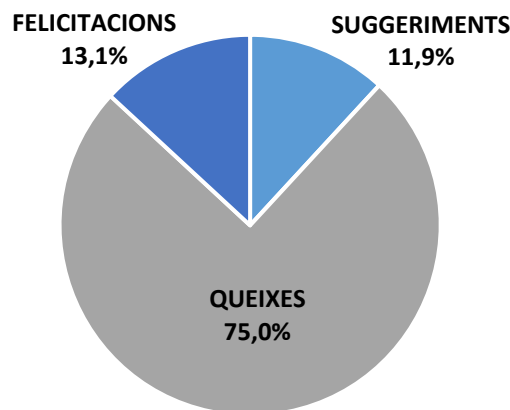
3.1. Distribució per tipus

De les 793 comunicacions admeses en la Bústia durant el curs 2016-2017, el tipus més nombrós és el de les queixes, que representen un 75% del total, amb 595 queixes. Les felicitacions suposen un 13,1% de les comunicacions, amb 104 felicitacions, i els suggeriments, un 11,9%, 94 en total. Aquestes dades indiquen que la Bústia s'utilitza majoritàriament com a canal per a expressar insatisfacció per part dels usuaris o les usuàries.

Taula 5: Tipus de comunicacions admeses durant el curs 2016-17

COMUNICACIONS ADMESES		
SUGGERIMENTS	94	11,9%
QUEIXES	595	75,0%
FELICITACIONS	104	13,1%
TOTAL	793	100%

Gràfic 2: Percentatge de suggeriments, queixes i felicitacions



3.2. Distribució per col·lectiu de persones usuàries

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

- **Alumnat:** inclou l'estudiantat de tots els nivells acadèmics, de títols propis i de programes internacionals.
- **PDI:** aquest grup comprèn al personal docent i investigador, és a dir, a tots els cossos docents universitaris i al professorat contractat.

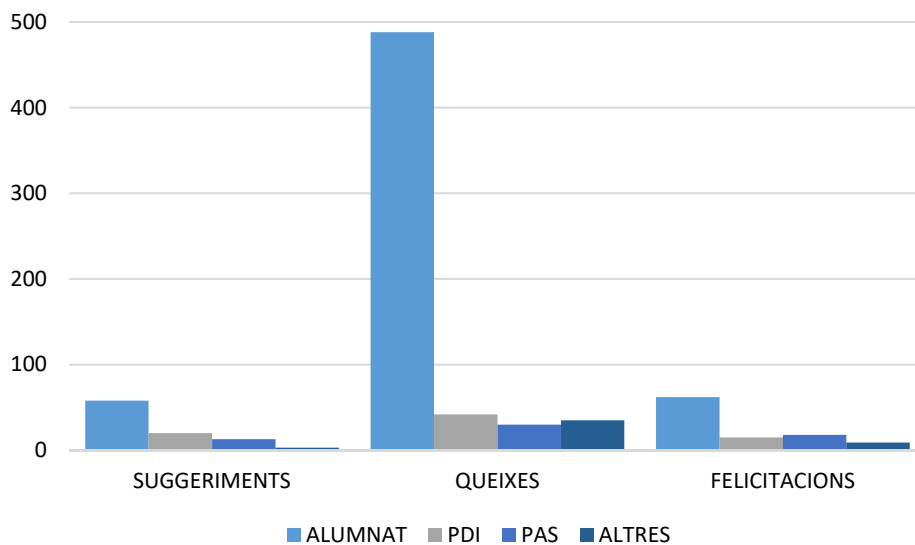
- **PAS:** en aquest grup està inclòs el personal d'administració i serveis, tant el personal funcionari com el personal laboral de caràcter tècnic, administratiu i de serveis, sense perjudici de la seua vinculació permanent o temporal.
- **Altres:** en aquest grup s'inclou la resta de col·lectius no compresos als grups anteriors: proveïdors, usuaris de l'oferta cultural, futurs estudiants, etc.

La taula i els gràfics següents mostren la distribució dels suggeriments, les queixes i les felicitacions per col·lectiu de persones usuàries.

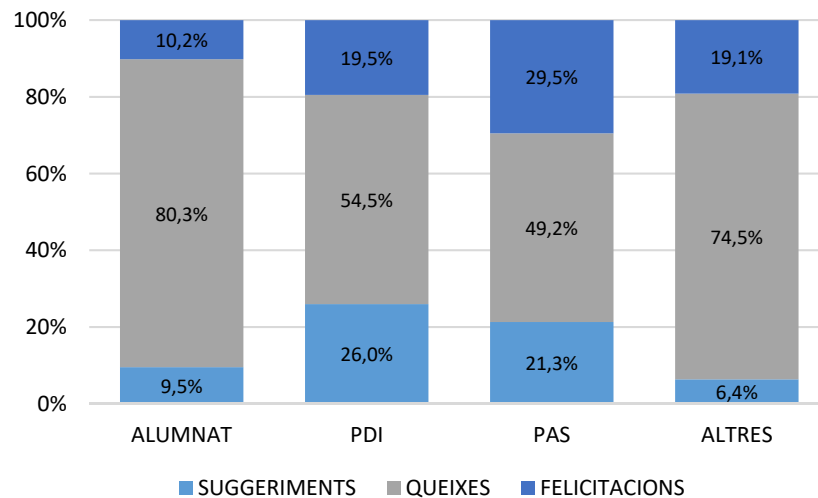
Taula 6: Suggeriments, queixes i felicitacions per col·lectiu de persones usuàries

COL·LECTIU	SUGGERIMENTS		QUEIXES		FELICITACIONS		TOTAL	
ALUMNAT	58	61,7%	488	82,0%	62	59,6%	608	76,7%
PDI	20	21,3%	42	7,1%	15	14,4%	77	9,7%
PAS	13	13,8%	30	5,0%	18	17,3%	61	6,7%
ALTRES	3	3,2%	35	5,9%	9	8,7%	47	5,9%
TOTAL	94	100%	595	100%	104	100%	793	100%

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



El col·lectiu que ha presentat el major nombre de suggeriments, queixes i felicitacions durant el curs és l'alumnat, al qual correspon un 76,7% del total; aquest alt percentatge es deu a que l'alumnat és el col·lectiu més nombrós, representa el 88% de la comunitat universitària. El 22,3% restant es distribueix entre el PDI, amb el 9,7% del total, el PAS, amb un 6,7% i els altres usuaris, amb un 5,9%.

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

Pel que fa al tipus de comunicació presentat per cada col·lectiu, encara que tots han presentat majoritàriament queixes, la distribució és diferent en cadascun d'ells. El grup amb major percentatge de queixes presentades és l'alumnat, per al qual les queixes suposen un 80,3% del total. Destaca el 26% de suggeriments comunicats pel PDI; en aquest col·lectiu les queixes suposen un 54,5% del total. En canvi, en el cas del PAS, és significatiu el pes de les felicitacions, amb un 29,5% del total. El 74,5% de les comunicacions presentades per la resta d'usuaris són queixes, el 19,1% felicitacions i sols un 6,4% suggeriments.

3.3. Distribució per sexe

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

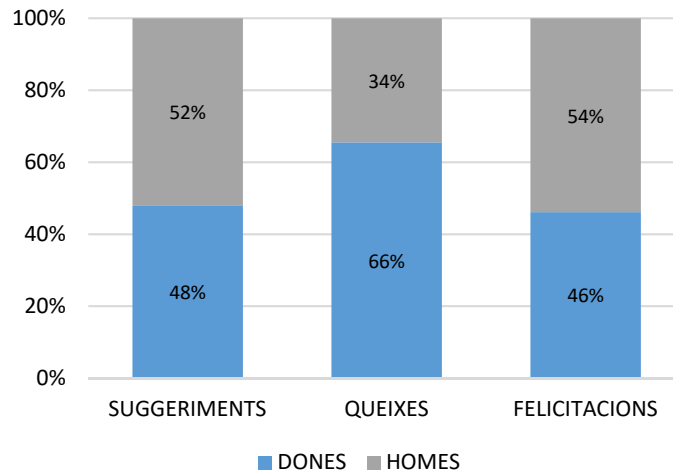
El 59,7% de la comunitat universitària (alumnat, PDI, PAS i personal investigador) al curs 2016-2017 van ser dones, segons les dades procedents del Recull de Dades Estadístiques de la Universitat de València (<http://www.uv.es/reculldades>). Per tant, el percentatge de suggeriments, queixes i felicitacions presentats per dones, el 60,9%, és similar a la proporció de dones en la comunitat universitària.

En la taula es pot observar que les dones han formulat, en proporció, menys felicitacions (46%) i suggeriments (48%) que els homes. Pel contrari, el percentatge de queixes és superior (66%).

Taula 7: Suggeriments, queixes i felicitacions per sexe

	SUGGERIMENTS		QUEIXES		FELICITACIONS		TOTAL	
DONES	45	47,9%	390	65,5%	48	46,2%	483	60,9%
HOMES	49	52,1%	205	34,5%	56	53,8%	310	39,1%
TOTAL	94	100%	595	100%	104	100%	793	100%

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

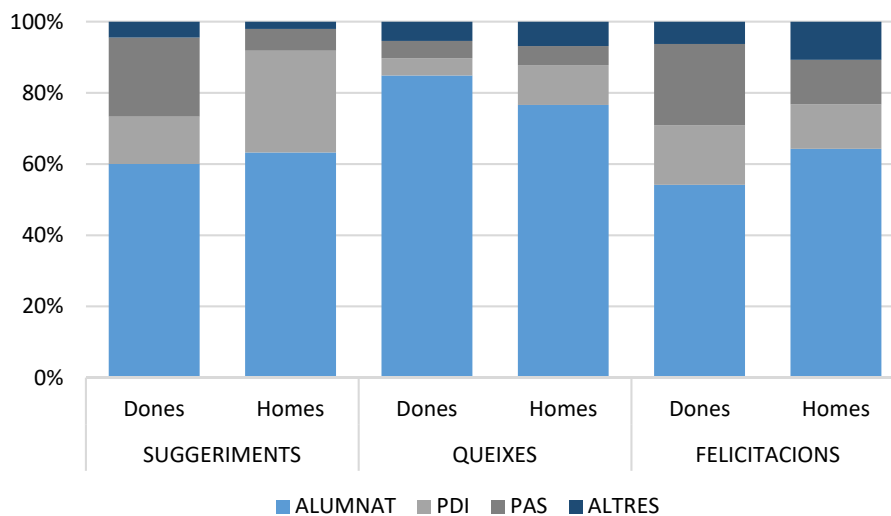


La taula i el gràfic següents mostren la distribució dels suggeriments, les queixes i les felicitacions per sexe i col·lectiu de persones usuàries, així com els percentatges respecte al total.

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	27 46,6%	31 53,4%	331 67,8%	157 32,2%	26 41,9%	36 58,1%	384 63,2%	224 36,8%
PDI	6 30,0%	14 70,0%	19 45,2%	23 54,8%	8 53,3%	7 46,7%	33 42,9%	44 57,1%
PAS	10 76,9%	3 23,1%	19 63,3%	11 36,7%	11 61,1%	7 38,9%	40 65,6%	21 34,4%
ALTRES	2 66,7%	1 33,3%	21 60,0%	14 40%	3 33,3%	6 66,7%	26 55,3%	21 44,7%
TOTAL	45 47,9%	49 52,1%	390 65,5%	205 34,5%	48 46,2%	56 53,8%	483 58,2%	310 41,8%

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



3.4. Distribució per tipus de causa

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

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

A continuació s'analitzen els suggeriments, les queixes i les felicitacions admesos en la Bústia durant el curs 2016-2017, classificats per tipus de causa:

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

TIPUS DE CAUSA	SUGGERIMENTS		QUEIXES		FELICITACIONS		TOTAL	
1. Localització	6	6,4%	19	3,2%	0	0,0%	25	3,2%
2. Informació	8	8,5%	21	3,5%	11	10,6%	40	5,0%
3. Tracte dispensat	3	3,2%	40	6,7%	16	15,4%	59	7,5%
4. Gestió	8	8,5%	124	20,8%	22	21,2%	154	19,4%
5. Acadèmiques	10	10,6%	210	35,3%	30	28,8%	250	31,5%
6. Instal·lacions	12	12,8%	67	11,3%	5	4,8%	84	10,6%
7. Altres causes	47	50,0%	114	19,2%	20	19,2%	181	22,8%
TOTAL	94	100%	595	100,0%	104	100%	793	100%

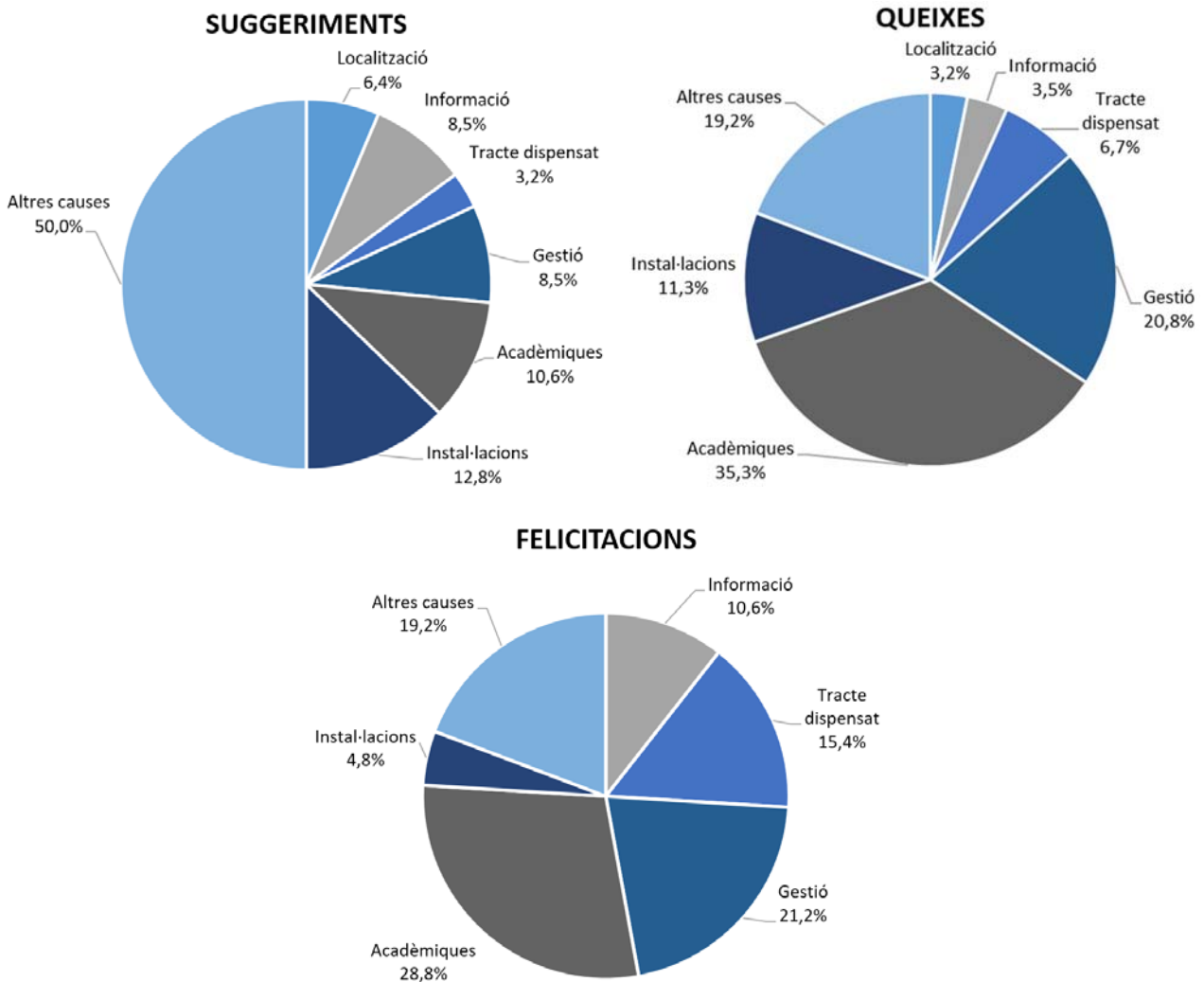
Més de la meitat de les comunicacions rebudes estan relacionades amb qüestions acadèmiques (31,5%) i de gestió (19,4%). A continuació es pot trobar com a causa les instal·lacions (10,6%), el tracte dispensat (7,5%), la informació (5%) i la localització (3,2%). Finalment, un percentatge significatiu de comunicacions, el 22,8%, es deu a altres causes, diferents de les especificades en els apartats 1 a 6 de la classificació, com poden ser el preu de la matrícula de màster o la reserva de llocs en les biblioteques.

Respecte a la causa de les queixes, es pot observar major pes de les queixes vinculades a temes acadèmics, en primer lloc, amb un 35,3% de les queixes, i de les vinculades a la gestió, en segon lloc, amb un 20,8%. Les queixes relacionades amb altres causes suposen un 19,2% del total.

La major part dels suggeriments plantejats per les persones usuàries estan causats per temes no contemplats en la classificació; un 50% d'ells estan inclosos en el grup d'altres tipus de causes. La resta dels suggeriments està relacionada principalment amb les instal·lacions (12,8%) i les qüestions acadèmiques (10,6%).

Pel que fa a les felicitacions, són significatius el 28,8% de felicitacions vinculades a temes acadèmics, el 21,2% de felicitacions per la gestió i el 15,4% pel tracte dispensat.

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



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

Taula 10: Suggeriments, queixes i felicitacions per tipus de causa desagregada

TIPUS DE CAUSA	S	Q	F	TOTAL
1. Localització	1.1 Ubicació física		3	3 0,38%
	1.2 Senyalització de les instal·lacions		3	3 0,38%
	1.3 Accessibilitat telefònica	1	5	6 0,76%
	1.4 Accessibilitat telemàtica	3	8	11 1,39%
	1.5 Barreres físiques o arquitectòniques	2		2 0,25%
1. Localització	6	19	25	3,15%
2. Informació	2.1 Suficiència i claredat de la informació	8	16	3 27 3,40%
	2.2 Capacitació del personal que m'ha informat		5	7 12 1,51%
	2.3 Ús del llenguatge inclusiu i no sexista			1 1 0,13%
2. Informació	8	21	11	40 5,04%
3. Tracte dispensat	3.1 Nivell d'amabilitat i educació		26	14 40 5,04%
	3.2 Grau d'orientació a usuaris i usuàries	1	9	1 11 1,39%
	3.3 Equitat davant les persones usuàries	2	5	1 8 1,01%
3. Tracte dispensat	3	40	16	59 7,44%

TIPUS DE CAUSA		S	Q	F	TOTAL	
4. Gestió	4.1 Errors de tramitació	1	44		45	5,67%
	4.2 Complexitat de tràmits	2	14	2	18	2,27%
	4.3 Terminis per a realitzar gestions	1	14		15	1,89%
	4.4 Temps d'espera		19		19	2,40%
	4.5 Terminis de resposta o d'entrega		13	1	14	1,77%
	4.6 Coordinació entre unitats universitàries	2	4		6	0,76%
	4.7 Petició de documentació innecessària		2		2	0,25%
	4.8 Nivell de competència del personal	1	7	9	17	2,14%
	4.9 Horari d'atenció		2		2	0,25%
	4.10 Compliment d'expectatives de la persona usuària	1	1	5	7	0,88%
	4.11 Organització d'events		2	5	7	0,88%
	4.12 Errors expedició targetes		2		2	0,25%
4. Gestió		8	124	22	154	19,42%
5. Acadèmiques	5.1 Ordenació de la matrícula	5	13	1	19	2,40%
	5.2 Grandària dels grups		6		6	0,76%
	5.3 Elecció de grups		6		6	0,76%
	5.4 Horari de les classes	1	11		12	1,51%
	5.5 Oferta docent en llengües		6		6	0,76%
	5.6 Compliment d'horaris de classes		2		2	0,25%
	5.7 Convalidacions i reconeixement de crèdits		13	1	14	1,77%
	5.8 Oferta de pràctiques externes		1		1	0,13%
	5.9 Assignació de places de pràctiques externes				0	0,00%
	5.10 Compliment d'horaris de classes		41		41	5,17%
	5.11 Compliment d'horaris de tutories				0	0,00%
	5.12 Compliment de guies docents		16	1	17	2,14%
	5.13 Metodologia docent		44	22	66	8,32%
	5.14 Metodologia d'avaluació		13		13	1,64%
	5.15 Coordinació del professorat		7	1	8	1,01%
	5.16 Continguts del Pla d'Estudis	1	2	1	4	0,50%
	5.17 Càrrega de treball del Pla d'Estudis		2		2	0,25%
5.18 Calendari d'exàmens		2		2	0,25%	
5.19 Adequació dels exàmens als continguts explicats		7	1	8	1,01%	
5.20 Qualificacions	2	17	2	21	2,65%	
5.21 Incidències relacionades amb enquestes	1	1		2	0,25%	
5. Acadèmiques		10	210	30	250	31,53%
6. Instal·lacions	6.1 Condicions ambientals i físiques	3	36	1	40	5,04%
	6.2 Equipaments i recursos tecnològics	4	14	2	20	2,52%
	6.3 Recursos bibliogràfics	2	3		5	0,63%
	6.4 Mobiliari i altres recursos materials	1	4		5	0,63%
	6.5 Adequació dels espais	2	10	2	14	1,77%
6. Instal·lacions		12	67	5	84	10,59%
7. Altres causes		47	114	20	181	22,82%
TOTAL		94	595	104	793	100%

Les comunicacions relacionades amb la metodologia docent són les més nombroses, amb un 8,32% del total. A continuació estan les comunicacions vinculades als errors de tramitació (5,67%), el compliment d'horaris de classes (5,17%), les condicions ambientals i físiques (5,04%) i el nivell d'amabilitat i educació (5,04%).

Les queixes majoritàriament es refereixen a la metodologia docent (44 queixes), els errors de tramitació (44 queixes), el compliment d'horaris de classes (41 queixes) i les condicions ambientals i físiques (36 queixes).

El major nombre de suggeriments està relacionat amb la suficiència i claredat de la informació (8 suggeriments), l'ordenació de la matrícula (5 suggeriments) i els equipaments i recursos tecnològics (4 suggeriments).

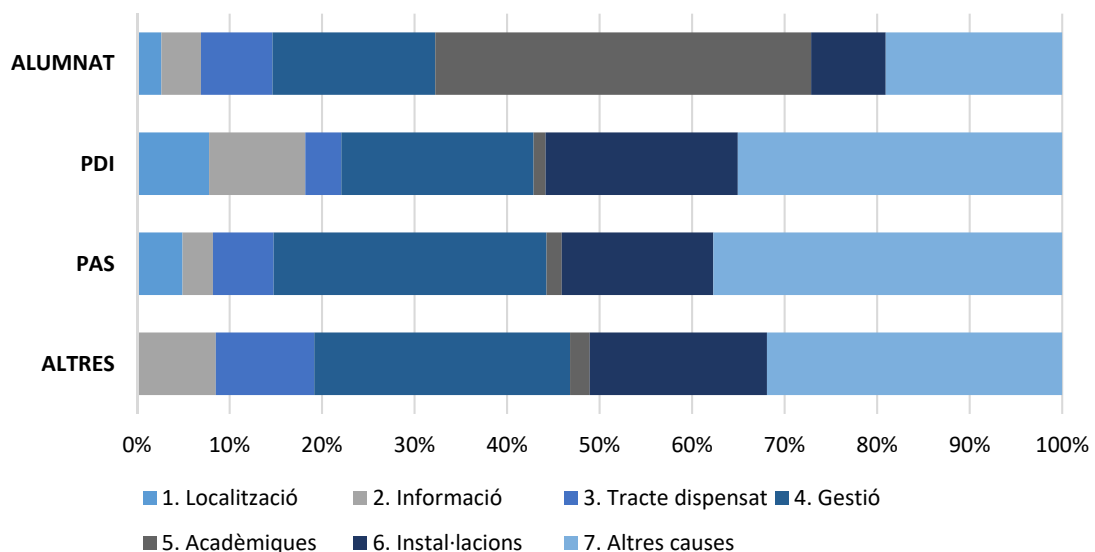
Les felicitacions estan vinculades majoritàriament amb la metodologia docent (22 felicitacions), el nivell d'amabilitat i educació (14 felicitacions), el nivell de competència del personal (9 felicitacions) i la capacitat del personal que m'ha informat (7 felicitacions).

En la taula i el gràfic següents es presenten els suggeriments, les queixes i les felicitacions agrupats per col·lectiu i tipus de causa. La distribució de les comunicacions reflecteix els diferents interessos de cadascun dels col·lectius. La major part de les comunicacions de l'alumnat està relacionada amb qüestions acadèmiques (40,6%). La causa principal dels escrits remesos pel PAS i altres usuaris és la gestió (29,5% i 27,7%, respectivament), seguida per les instal·lacions (16,4% i 19,1%). En el cas del PDI, la motivació de la major part de les comunicacions es reparteix en la mateixa proporció entre la gestió i les instal·lacions (20,8%). En els col·lectius de PDI, PAS i altres usuaris les comunicacions vinculades amb altres causes tenen un gran pes; aquestes suposen un 37,7% en el cas del PAS, un 35,1% en el del PDI i un 31,9 en el d'altres usuaris.

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

TIPUS DE CAUSA	ALUMNAT		PDI		PAS		ALTRES		TOTAL	
1. Localització	16	2,6%	6	7,8%	3	4,9%	0	0,0%	25	3,2%
2. Informació	26	4,3%	8	10,4%	2	3,3%	4	8,5%	40	5,1%
3. Tracte dispensat	47	7,7%	3	3,9%	4	6,6%	5	10,6%	59	7,4%
4. Gestió	107	17,6%	16	20,8%	18	29,5%	13	27,7%	154	19,4%
5. Acadèmiques	247	40,6%	1	1,3%	1	1,6%	1	2,1%	250	31,5%
6. Instal·lacions	49	8,1%	16	20,8%	10	16,4%	9	19,2%	84	10,6%
7. Altres causes	116	19,1%	27	35,0%	23	37,7%	15	31,9%	181	22,8%
TOTAL	608	100%	77	100%	61	100%	47	100%	793	100%

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



3.5. Distribució mensual

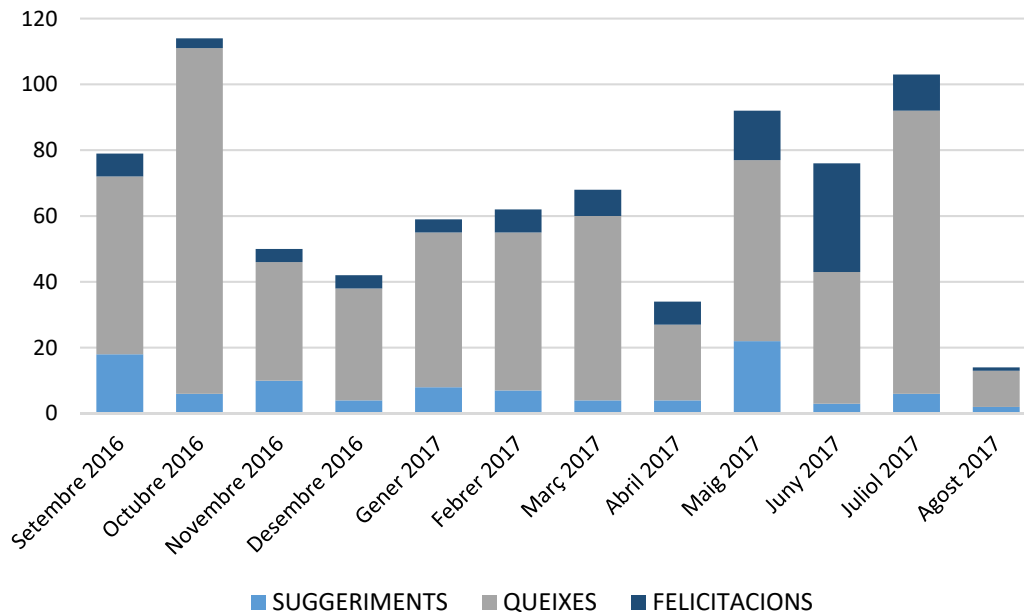
En aquest apartat s'agrupen els suggeriments, les queixes i les felicitacions rebuts per mesos, per identificar si en algun període lectiu es produeix una major utilització de la Bústia.

El període d'anàlisi de la gestió de la Bústia en aquest informe abasta el curs 2016-2017, des del mes de setembre de 2016 fins al mes d'agost de 2017, ambdós inclosos.

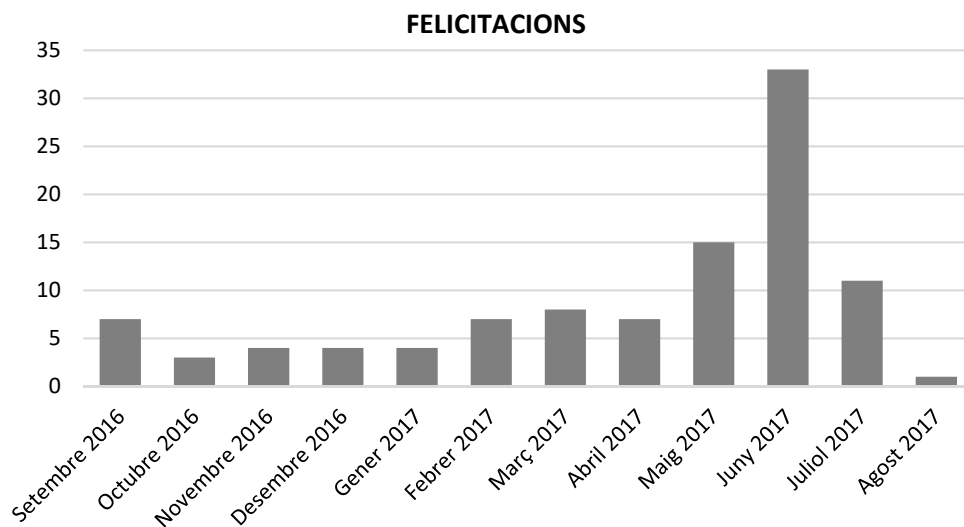
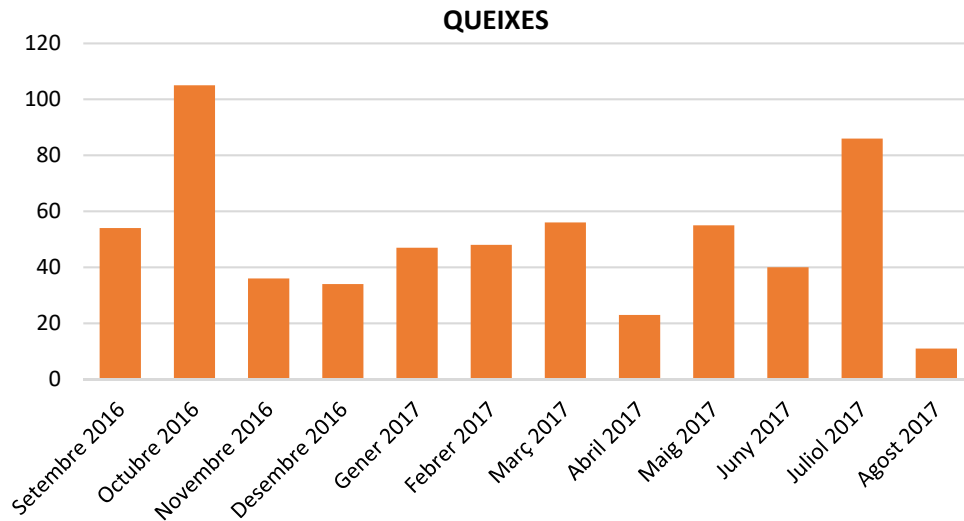
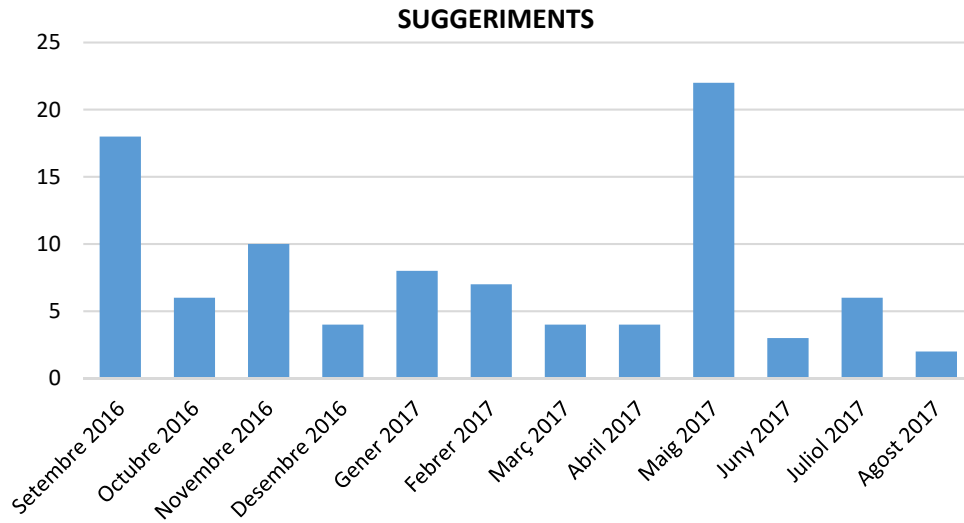
Taula 12: Distribució mensual dels suggeriments, les queixes i les felicitacions

	SUGGERIMENTS		QUEIXES		FELICITACIONS		TOTAL	
Setembre 2016	18	19,1%	54	9,1%	7	6,7%	79	10,0%
Octubre 2016	6	6,4%	105	17,7%	3	2,9%	114	14,4%
Novembre 2016	10	10,6%	36	6,1%	4	3,8%	50	6,3%
Desembre 2016	4	4,3%	34	5,7%	4	3,8%	42	5,3%
Gener 2017	8	8,5%	47	7,9%	4	3,8%	59	7,4%
Febrer 2017	7	7,4%	48	8,1%	7	6,7%	62	7,8%
Març 2017	4	4,3%	56	9,4%	8	7,7%	68	8,6%
Abril 2017	4	4,3%	23	3,9%	7	6,7%	34	4,3%
Maig 2017	22	23,4%	55	9,2%	15	14,4%	92	11,6%
Juny 2017	3	3,2%	40	6,7%	33	31,7%	76	9,6%
Juliol 2017	6	6,4%	86	14,5%	11	10,6%	103	13,0%
Agost 2017	2	2,1%	11	1,9%	1	1,0%	14	1,8%
TOTAL	94	100%	595	100%	104	100%	793	100%

Gràfic 9: Distribució mensual de les comunicacions



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



Els suggeriments, les queixes i les felicitacions es concentren en el període comprés entre el mes de maig i el d'octubre, excepte el mes d'agost. El màxim es va produir en octubre, mes en el qual es reberen el 14,4% de les comunicacions, seguit del mes de juliol, amb un 13%, coincidint amb el període d'exàmens i matrícula i l'inici del curs acadèmic. Durant aquests cinc mesos es va presentar el 58,6% dels suggeriments, les queixes i les felicitacions. Els mínims es produeixen en agost (període no lectiu), abril i desembre.

El major nombre de queixes es registra en els mesos d'octubre (17,7%) i juliol (14,5%), mentre que maig i setembre són els mesos en el qual es produeix major nombre de suggeriments (23,4% i 19,1%). La recepció de felicitacions està molt concentrada en el mes de juny i maig (31,7% i 14,4%).

4. EVOLUCIÓ DE LA BÚSTIA

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

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

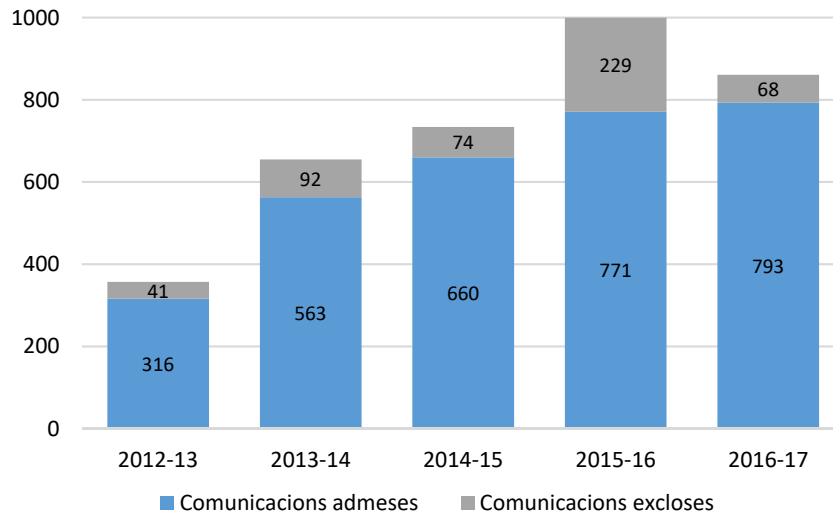
4.1. Evolució del nombre de suggeriments, queixes i felicitacions

Des de la implantació de la Bústia, al curs 2012-2013, fins al curs 2015-2016 el nombre de suggeriments, queixes i felicitacions presentades va experimentar un gran increment, passant de 357 al curs 2012-2013 a 1.000 al curs 2015-2016. Al curs 2016-2017 ha canviat la tendència. El nombre de comunicacions rebudes s'ha reduït un 14%; ha passat de 1.000 a 861 comunicacions.

No obstant, els suggeriments, les queixes i les felicitacions admesos, és a dir, els que no estan fóra d'àmbit, han continuat augmentant. Es van incrementar un 78% entre el curs 2012-2013 i el curs 2013-2014; durant els dos cursos següents experimentaren un creixement més gradual del 17,2% i el 16,8%. L'últim curs, 2016-17, les comunicacions admeses sols han augmentat un 2,9% respecte al curs anterior, passant de 771 a 793 comunicacions.

Taula 13: Evolució de les comunicacions admeses i excloses del curs 2012-2013 al curs 2016-2017

CURS	2012-2013		2013-2014		2014-2015		2015-2016		2016-2017	
Admeses	316	88,5%	563	86,0%	660	89,9%	771	77,1%	793	92,1%
No admeses	41	11,5%	92	14,0%	74	10,1%	229	22,9%	68	7,9%
TOTAL	357	100%	655	100%	734	100%	1.000	100%	861	100%

Gràfic 11: Evolució de les comunicacions admeses i excloses del curs 2012-2013 al curs 2016-2017

4.2. Evolució per tipus

Pel que fa a la distribució dels suggeriments, les queixes i les felicitacions per tipus, s'adverteix, en la taula i el gràfic següents, que les queixes han augmentat al llarg dels cinc cursos, passant de 223 al curs 2012-2013 a 595 al curs 2016-2017. En el curs 2016-2017 l'increment respecte al curs anterior ha sigut molt menor (1,4%) que l'experimentat entre els cursos 2014-2015 i 2016-2017, del 32,5%.

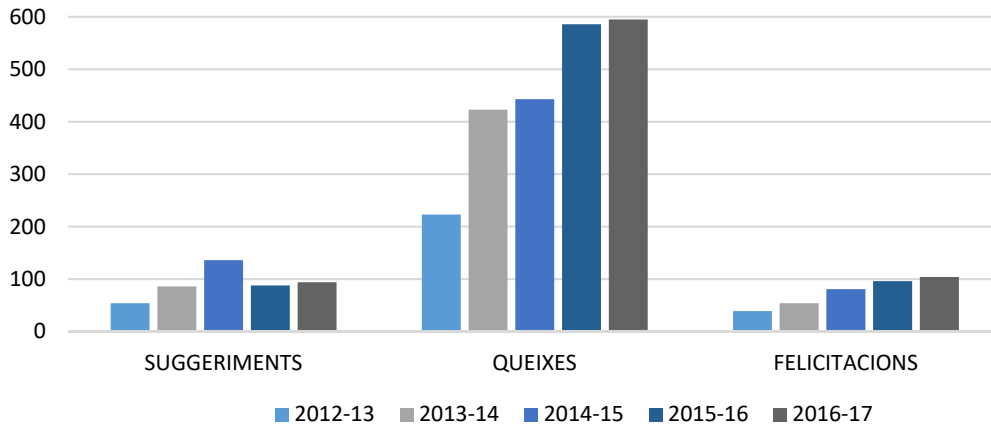
Així mateix, el nombre de felicitacions ha crescut al llarg del període però s'observa un augment menys acusat en l'últim curs, del 8,3%.

Respecte a la proporció de suggeriments, queixes i felicitacions, els percentatges són molt similars als del curs anterior.

Taula 14: Evolució dels suggeriments, les queixes i les felicitacions del curs 2012-2013 al curs 2016-2017

CURS	2012-2013		2013-2014		2014-2015		2015-2016		2016-2017	
SUGGERIMENTS	54	17,1%	86	15,3%	136	20,6%	88	11,4%	94	11,9%
QUEIXES	223	70,6%	423	75,1%	443	67,1%	587	76,1%	595	75,0%
FELICITACIONS	39	12,3%	54	9,6%	81	12,3%	96	12,5%	104	13,1%
TOTAL	316	100%	563	100%	660	100%	771	100%	793	100%

Gràfic 12: Evolució dels suggeriments, les queixes i les felicitacions del curs 2012-2013 al curs 2016-2017



4.3. Evolució per col·lectiu de persones usuàries

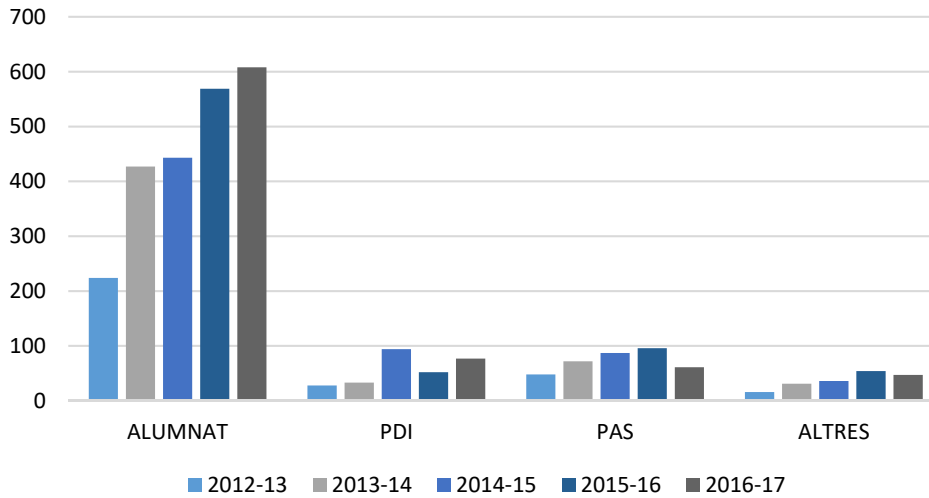
Per poder analitzar l'evolució del nombre de suggeriments, queixes i felicitacions presentats en la Bústia per cada col·lectiu de persones usuàries, en la taula i el gràfic següents es mostra el nombre de comunicacions admeses durant els últims cinc cursos, agrupades per tipus i per col·lectiu de persones usuàries.

Taula 15: Evolució dels suggeriments, les queixes i les felicitacions per col·lectiu d'usuaris del curs 2012-2013 al curs 2016-2017

CURS	2012-2013			2013-2014			2014-2015			2015-2016			2016-2017		
	S	Q	F	S	Q	F	S	Q	F	S	Q	F	S	Q	F
ALUMNAT	34	181	9	46	355	26	65	347	31	55	465	49	58	488	62
PDI	6	11	11	15	12	6	28	43	23	14	29	9	20	42	15
PAS	12	19	2	20	32	20	34	30	23	13	55	28	13	30	18
ALTRES	2	12	2	2	24	5	9	23	4	6	38	10	3	35	9
TOTAL	54	223	39	83	423	57	136	443	81	88	587	96	94	595	104

COL·LECTIU	2012-2013		2013-2014		2014-2015		2015-2016		2016-2017	
ALUMNAT	224	70,9%	427	75,8%	443	67,1%	569	73,8%	608	76,7%
PDI	28	8,9%	33	5,9%	94	14,2%	52	6,7%	77	9,7%
PAS	48	15,2%	72	12,8%	87	13,2%	96	12,5%	61	7,7%
ALTRES	16	5,1%	31	5,5%	36	5,5%	54	7,0%	47	5,9%
TOTAL	316	100%	563	100%	660	100%	771	100%	793	100%

Gràfic 13: Evolució dels suggeriments, les queixes i les felicitacions per col·lectiu d'usuaris del curs 2012-2013 al curs 2016-2017



En l'evolució dels suggeriments, les queixes i les felicitacions per col·lectiu de persones usuàries destaca l'augment de les comunicacions presentades per l'alumnat respecte al curs anterior i de les formulades pel PDI; en canvi, tant el PAS com els altres usuaris han disminuït la seua participació al curs 2016-2017.

4.4. Evolució per sexe

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

Taula 16: Evolució dels suggeriments, les queixes i les felicitacions per sexe del curs 2012-2013 al curs 2016-2017

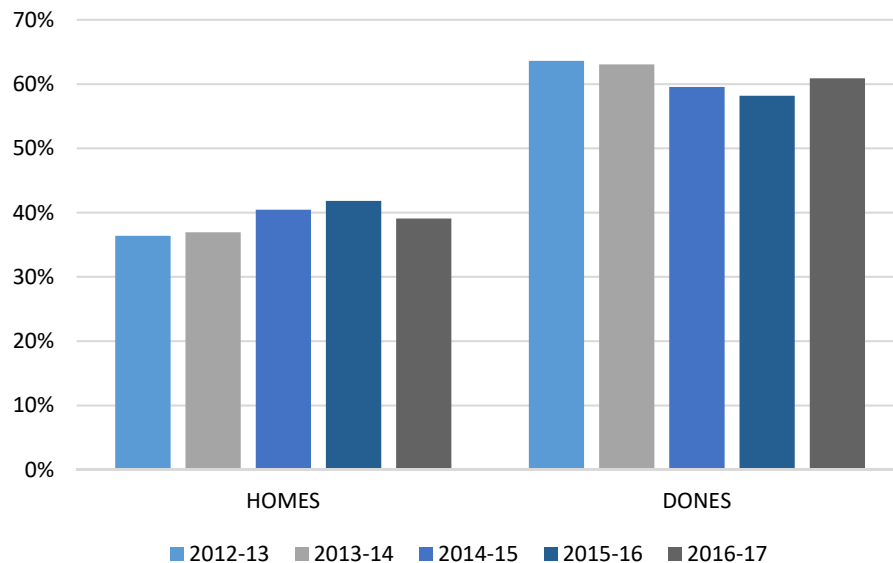
CURS	2012-2013				2013-2014				2014-2015				2015-2016				2016-2017			
	S	Q	F	Total	S	Q	F	Total	S	Q	F	Total	S	Q	F	Total	S	Q	F	Total
DONES	33	147	21	201	58	261	36	355	74	273	46	393	37	354	58	449	45	390	48	483
HOMES	21	76	18	115	28	162	18	208	62	170	35	267	51	233	38	322	49	205	56	310
TOTAL	54	223	39	316	86	423	54	563	136	443	81	660	88	587	96	771	94	595	104	793

Taula 17: Evolució dels suggeriments, les queixes i les felicitacions per sexe (%) del curs 2012-2013 al curs 2016-2017

CURS	2012-2013				2013-2014				2014-2015				2015-2016				2016-2017			
	S	Q	F	T	S	Q	F	T	S	Q	F	T	S	Q	F	T	S	Q	F	T
DONES	61%	66%	54%	64%	67%	62%	67%	63%	54%	62%	57%	60%	42%	60%	60%	58%	48%	66%	46%	61%
HOMES	39%	34%	46%	36%	33%	38%	33%	37%	46%	38%	43%	40%	58%	40%	40%	42%	52%	34%	54%	39%

Fins al curs 2015-16 s'aprecia una progressiva reducció de la diferència de participació entre els sexes, passant d'un 63,6% de comunicacions presentades per dones en el curs 2012-2013 a un 58,2% en el curs 2015-2016, però en el curs 2016-17 es trenca aquesta tendència; el percentatge de comunicacions presentades per dones ha augmentat fins al 60,9%.

Gràfic 14: Evolució dels suggeriments, les queixes i les felicitacions per sexe (%) del curs 2012-2013 al curs 2016-2017



4.5. Evolució per tipus de causa

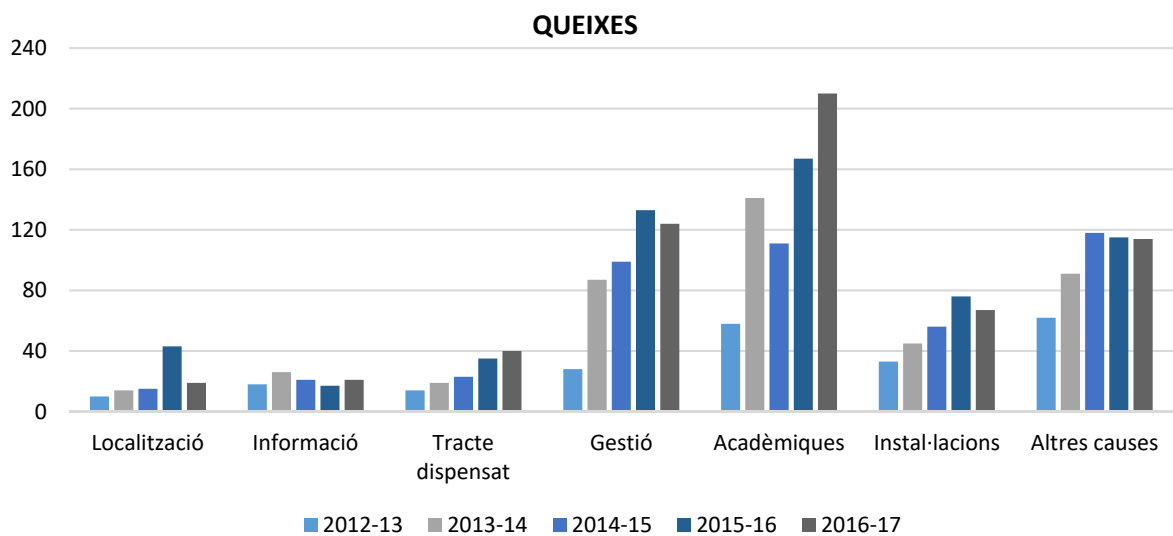
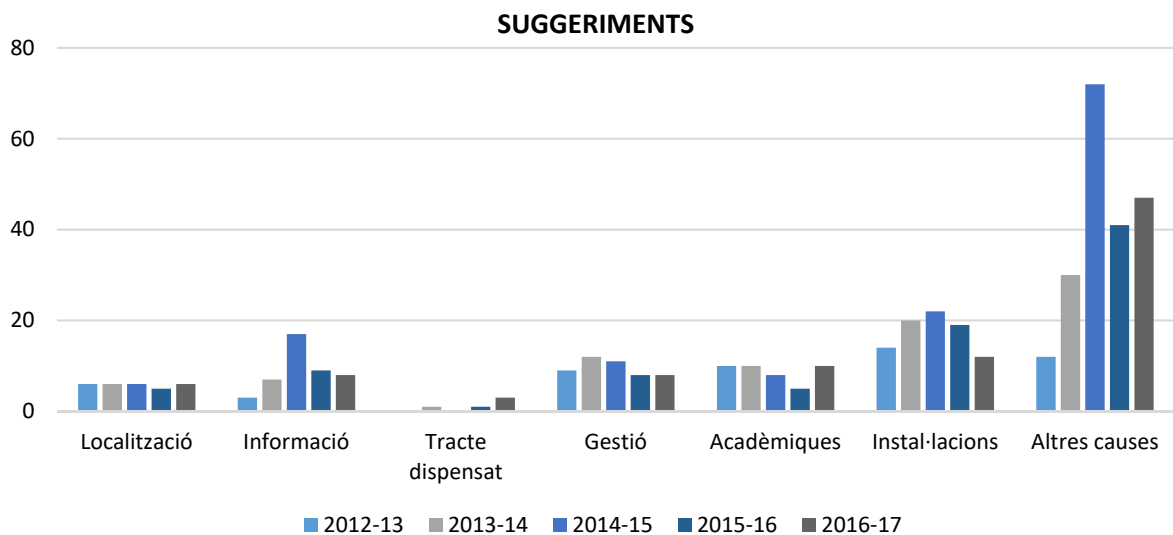
Un altre factor analitzat és la classificació de la causa del suggeriment, la queixa o la felicitació que realitza la persona usuària al presentar la comunicació en la Bústia. A la taula i el gràfic següents es presenten les dades de l'evolució dels suggeriments, les queixes i les felicitacions per tipus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

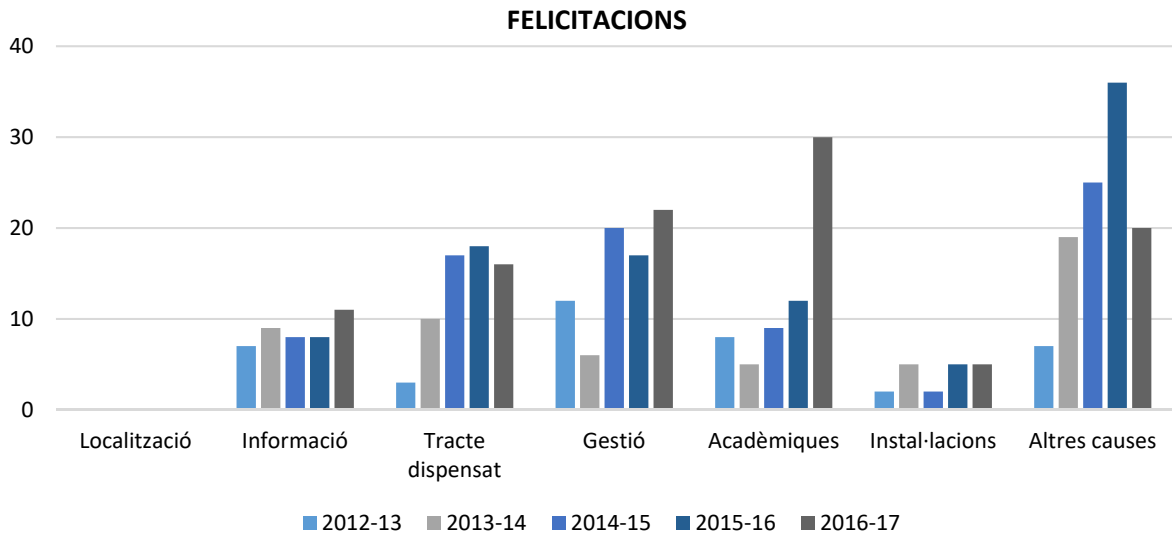
Taula 18: Evolució dels suggeriments, les queixes i les felicitacions per tipus de causa del curs 2012-2013 al curs 2016-2017

CURS	2012-2013			2013-2014			2014-2015			2015-2016			2016-2017		
	S	Q	F	S	Q	F	S	Q	F	S	Q	F	S	Q	F
1. Localització	6	10	0	6	14	0	6	15	0	5	43	0	6	19	0
2. Informació	3	18	7	7	26	9	17	21	8	9	17	8	8	21	11
3. Tracte dispensat	0	14	3	1	19	10	0	23	17	1	35	18	3	40	16
4. Gestió	9	28	12	12	87	6	11	99	20	8	133	17	8	124	22
5. Acadèmiques	10	58	8	10	141	5	8	111	9	5	167	12	10	210	30
6. Instal·lacions	14	33	2	20	45	5	22	56	2	19	76	5	12	67	5
7. Altres causes	12	62	7	30	91	19	72	118	25	41	116	36	47	114	20
TOTAL	54	223	39	86	423	54	136	443	81	88	587	96	94	595	104

TIPUS DE CAUSA	2012-2013		2013-2014		2014-2015		2015-2016		2016-2017	
	Total	%	Total	%	Total	%	Total	%	Total	%
1. Localització	16	5,1%	20	3,6%	21	3,2%	48	6,2%	25	3,2%
2. Informació	28	8,9%	42	7,5%	46	7,0%	34	4,4%	40	5,0%
3. Tracte dispensat	17	5,4%	30	5,3%	40	6,1%	54	7,0%	59	7,4%
4. Gestió	49	15,5%	105	18,7%	130	19,7%	158	20,5%	154	19,4%
5. Acadèmiques	76	24,1%	156	27,7%	128	19,4%	184	23,9%	250	31,5%
6. Instal·lacions	49	15,5%	70	12,4%	80	12,1%	100	13,0%	84	10,6%
7. Altres causes	81	25,6%	140	24,9%	215	32,6%	193	25,0%	181	22,8%
TOTAL	316	100%	563	100%	660	100%	771	100%	793	100%

Gràfic 15: Evolució dels suggeriments, les queixes i les felicitacions per tipus de causa del curs 2012-2013 al curs 2016-2017





Durant els últims cursos la major part de les queixes i les felicitacions ha estat relacionada amb les qüestions acadèmiques i la gestió. Destaca el substancial augment tant de felicitacions com de queixes vinculades a temes acadèmics durant l'últim curs.

4.6. Evolució mensual

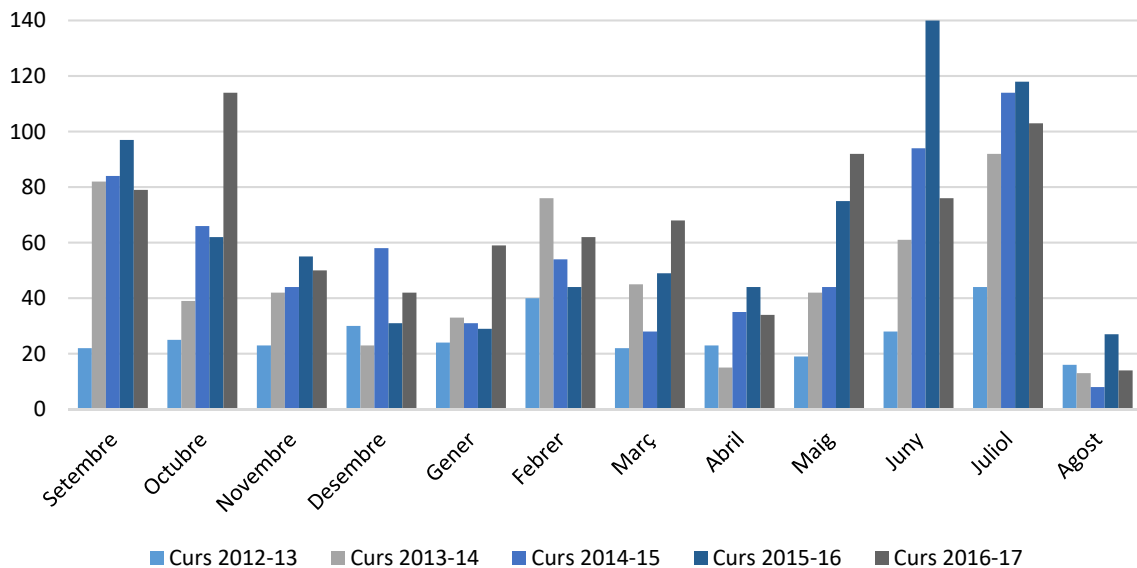
Pel que fa a l'evolució temporal dels suggeriments, les queixes i les felicitacions rebuts, el quadre següent detalla la seua distribució per mesos durant el període analitzat.

Taula 19: Evolució mensual dels suggeriments, les queixes i les felicitacions del curs 2012-2013 al curs 2016-2017

MES	2012-2013			2013-2014			2014-2015			2015-2016			2016-2017		
	S	Q	F	S	Q	F	S	Q	F	S	Q	F	S	Q	F
Setembre	5	13	4	11	68	3	25	51	8	16	72	9	18	54	7
Octubre	3	18	4	8	25	6	7	52	7	7	51	4	6	105	3
Novembre	4	18	1	11	26	5	12	29	3	5	43	7	10	36	4
Desembre	5	18	7	3	17	3	10	41	7	4	21	6	4	34	4
Gener	7	16	1	3	25	5	9	21	1	7	22	0	8	47	4
Febrer	6	28	6	10	63	3	9	44	1	7	31	6	7	48	7
Març	5	16	1	3	40	2	5	18	5	5	37	7	4	56	8
Abril	6	15	2	2	11	2	11	21	3	9	28	7	4	23	7
Maig	4	14	1	11	26	5	8	28	8	9	59	7	22	55	15
Juny	4	17	7	6	47	8	16	55	23	6	122	12	3	40	33
Juliol	4	35	5	16	64	12	23	77	14	11	76	31	6	86	11
Agost	1	15	0	2	11	0	1	6	1	2	25	0	2	11	1
TOTAL	54	223	39	86	423	54	136	443	81	88	587	96	94	595	104

	2012-2013		2013-2014		2014-2015		2015-2016		2016-2017	
	Total	%	Total	%	Total	%	Total	%	Total	%
Setembre	22	7,0%	82	14,6%	84	12,7%	97	12,6%	79	10,0%
Octubre	25	7,9%	39	6,9%	66	10,0%	62	8,0%	114	14,4%
Novembre	23	7,3%	42	7,5%	44	6,7%	55	7,1%	50	6,3%
Desembre	30	9,5%	23	4,1%	58	8,8%	31	4,0%	42	5,3%
Gener	24	7,6%	33	5,9%	31	4,7%	29	3,8%	59	7,4%
Febrer	40	12,7%	76	13,5%	54	8,2%	44	5,7%	62	7,8%
Març	22	7,0%	45	8,0%	28	4,2%	49	6,4%	68	8,6%
Abril	23	7,3%	15	2,7%	35	5,3%	44	5,7%	34	4,3%
Maig	19	6,0%	42	7,5%	44	6,7%	75	9,7%	92	11,6%
Juny	28	8,9%	61	10,8%	94	14,2%	140	18,2%	76	9,6%
Juliol	44	13,9%	92	16,3%	114	17,3%	118	15,3%	103	13,0%
Agost	16	5,1%	13	2,3%	8	1,2%	27	3,5%	14	1,8%
TOTAL	316	100%	563	100%	660	100%	771	100%	793	100%

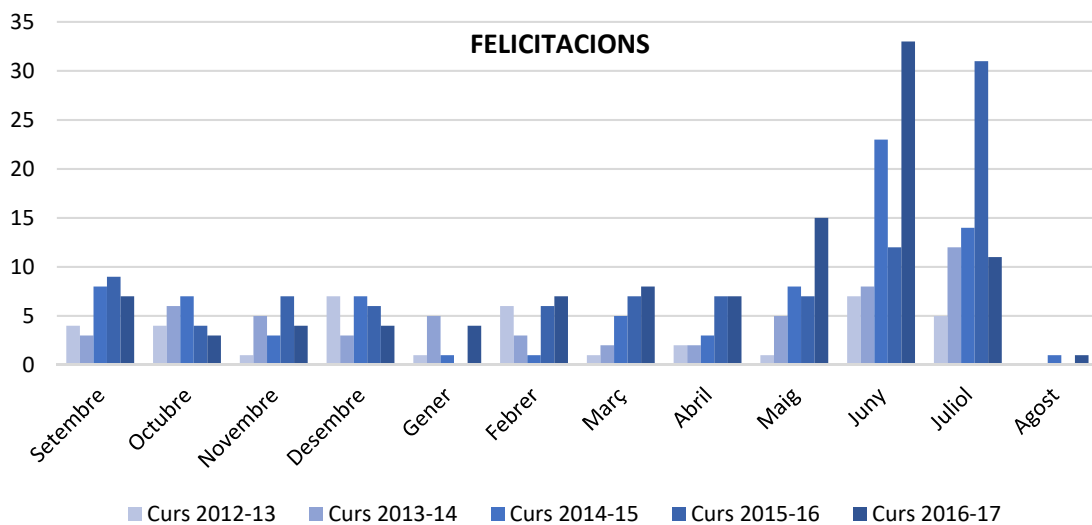
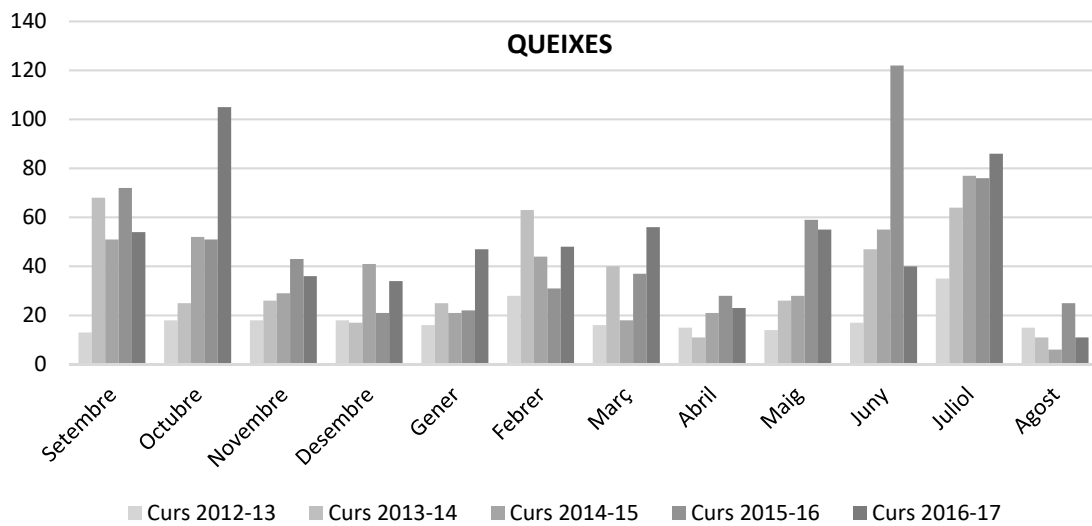
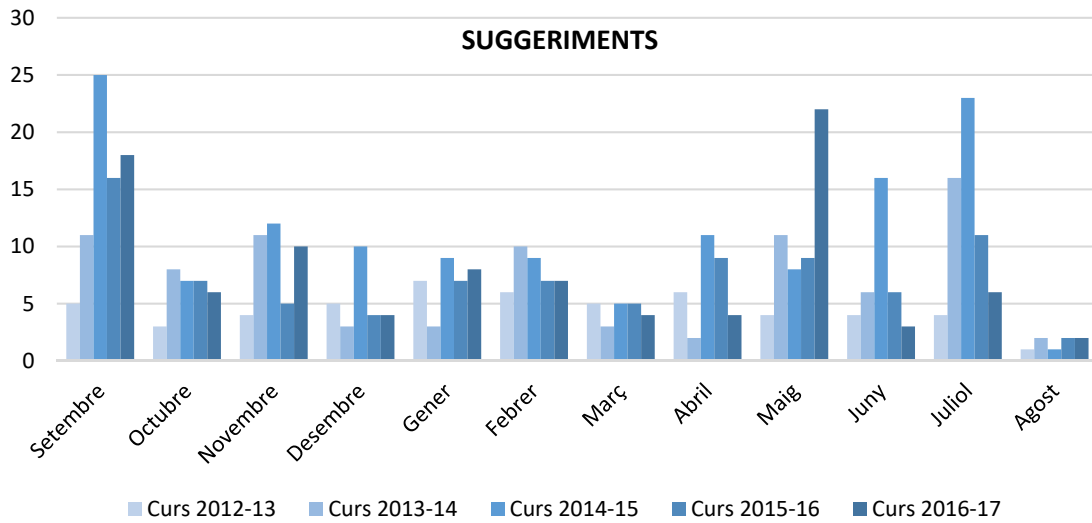
Gràfic 16: Evolució mensual de les comunicacions del curs 2012-2013 al curs 2016-2017



L'evolució del nombre de suggeriments, queixes i felicitacions presentats per mesos mostra un canvi respecte als cursos anteriors; s'ha estès el període de major activitat, que estava concentrat en els mesos de juny, juliol i setembre, als mesos compresos entre maig i octubre, sent aquest últim el de major recepció de comunicacions, amb 114.

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

Gràfic 17: Evolució mensual dels suggeriments, les queixes i les felicitacions del curs 2012-2013 al curs 2016-2017



5. ANÀLISI DE LA GESTIÓ DE LA BÚSTIA

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

5.1. Forma de presentació

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

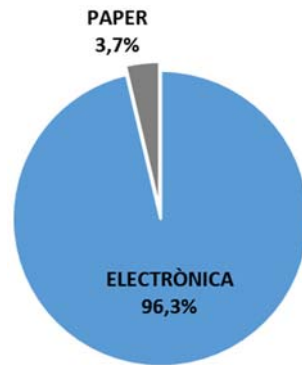
La persona interessada en presentar una queixa, un suggeriment o una felicitació s'ha d'identificar en ENTREU i seguir les indicacions del portal. Si no pot o no vol comunicar-se per via electrònica, pot imprimir el formulari disponible a aquest efecte; document que presentarà en qualsevol de les oficines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

A continuació s'analitza la forma de presentació dels suggeriments, les queixes i les felicitacions durant el curs 2016-2017, que ha sigut majoritàriament electrònica. El 96,3% del total de comunicacions admeses s'han presentat electrònicament; només el 3,7% s'ha rebut en paper.

Taula 20: Suggeriments, queixes i felicitacions per forma de presentació

PRESENTACIÓ	SUGGERIMENTS		QUEIXES		FELICITACIONS		TOTAL	
ELECTRÒNICA	93	98,9%	571	96,0%	100	96,2%	764	96,3%
PAPER	1	1,1%	24	4,0%	4	3,8%	29	3,7%
TOTAL	94	100%	595	100%	104	100%	793	100%

Gràfic 18: Percentatge de comunicacions per forma de presentació



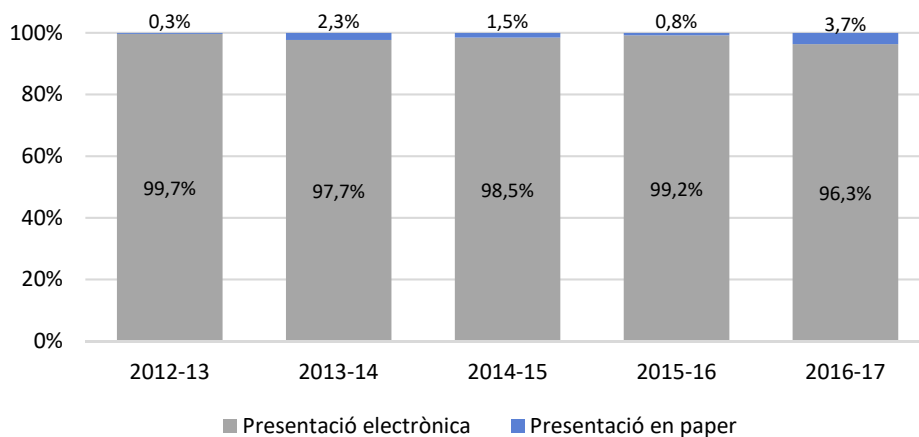
En la taula següent es mostra l'evolució d'aquest indicador durant els cinc anys de funcionament de la Bústia. Destaca l'augment del nombre de suggeriments, queixes i felicitacions presentats en paper, que ha passat del 0,8% al 3,7% del total en l'últim curs. Aquest augment es pot deure a la consolidació de la Bústia entre els gestors i gestores com a únic mitja de gestió dels suggeriments, queixes i felicitacions rebuts.

Taula 21: Evolució dels suggeriments, les queixes i les felicitacions per forma de presentació del curs 2012-2013 al curs 2016-2017

PRESENTACIÓ	2012-2013			2013-2014			2014-2015			2015-2016			2016-2017		
	S	Q	F	S	Q	F	S	Q	F	S	Q	F	S	Q	F
ELECTRÒNICA	54	222	39	84	412	54	136	436	78	87	583	95	93	571	100
PAPER		1		2	11			7	3	1	4	1	1	24	4
TOTAL	54	223	39	86	423	54	136	443	81	88	587	96	94	595	104

PRESENTACIÓ	2012-2013		2013-2014		2014-2015		2015-2016		2016-2017	
	Total	%	Total	%	Total	%	Total	%	Total	%
ELECTRÒNICA	315	99,7%	550	97,7%	650	98,5%	765	99,2%	764	96,3%
PAPER	1	0,3%	13	2,3%	10	1,5%	6	0,8%	29	3,7%
TOTAL	316	100%	563	100%	660	100%	771	100%	793	100%

Gràfic 19: Evolució de les comunicacions per forma de presentació del curs 2012-2013 al curs 2016-2017



5.2. Reassignacions

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

Taula 22: Nombre d'unitats amb reassignacions

UNITATS AMB REASSIGNACIONS	
Nombre d'unitats amb reassignacions realitzades	79
Nombre d'unitats amb reassignacions rebudes	67

Taula 23: Nombre de comunicacions reassignades

COMUNICACIONS REASSIGNADES	
Suggeriments	57
Queixes	325
Felicitacions	20
Total	402

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

Taula 24: Suggeriments, queixes i felicitacions reassignats per unitat d'origen i de destinació

UNITAT D'ORIGEN	UNITAT DE DESTINACIÓ	S	Q	F	Total
Aulari I	Extensió d'Estudis Universitaris a Ontinyent		1		1
	Facultat de Filosofia i Ciències de l'Educació		4		4
Aulari III	Servei d'Informació i Dinamització d'Estudiants i Estudiantes		1		1
	Facultat de Filosofia i Ciències de l'Educació	1	2		3
Aulari VI	Facultat de Ciències Socials		3	1	4
	Facultat de Dret		1	2	3
Aulari Nord Tarongers	Facultat de Magisteri	1	2		3
	Facultat de Ciències Socials	1			1
	Facultat de Magisteri		1		1
Aulari Sud Tarongers	Facultat d'Economia			1	1
	Servei de Biblioteques i Documentació	1			1
Biblioteca de Ciències 'Eduard Boscà'	Unitat de Campus de Tarongers		1		1
	Unitat Tècnica		1		1
Biblioteca de Ciències Socials 'Gregori Maians'	Servei de Biblioteques i Documentació		3		3
	Servei d'Informàtica		1		1
Biblioteca d'Educació 'María Moliner'	Servei de Biblioteques i Documentació		1		1
Biblioteca d'Humanitats 'Joan Reglà'	Servei de Biblioteques i Documentació		1		1
	Servei d'Informàtica			1	1
Biblioteca de Psicologia i Esport 'Joan Lluís Vives'	Servei de Biblioteques i Documentació		1		1
Centre de Formació i Qualitat 'Manuel Sanchis Guarner'	Servei d'Educació Física i Esports		1		1
	Unitat de Qualitat	1			1
Dept. Didàctica de la Llengua i la Literatura	Servei d'Informàtica		1		1

UNITAT D'ORIGEN	UNITAT DE DESTINACIÓ	S	Q	F	Total
Dept. Didàctica de l'Expressió Musical, Plàstica i Corporal	Biblioteca d'Educació 'Maria Moliner'			1	1
Dept. Dret Penal	Dept. Dret Administratiu i Dret Processal			1	1
Dept. Economia Aplicada	Facultat de Magisteri		1		1
Dept. Educació Física i Esportiva	Servei d'Educació Física i Esports		1		1
Dept. Enginyeria Electrònica	Escola Tècnica Superior d'Enginyeria		2		2
Dept. Filologia Anglesa i Alemanya	Facultat de Filologia, Traducció i Comunicació	1	1		2
Dept. Filologia Catalana	Dept. Didàctica de La Llengua i la Literatura		2		2
Dept. Genètica	Servei de Formació Permanent i Innovació Educativa	1			1
Dept. Història de l'Art	Facultat de Geografia i Història			1	1
Dept. Infermeria	Facultat d'Infermeria i Podologia		1		1
Dept. Informàtica	Servei d'Informàtica	1	3		4
Dept. Matemàtiques	Dept. Didàctica de la Matemàtica		1		1
Dept. Prehistòria, Arqueologia i Història Antiga	Facultat de Geografia i Història	1			1
Dept. Psicologia Evolutiva i de l'Educació	Dept. Psicologia Bàsica		1		1
Dept. Sociologia i Antropologia Social	Servei d'Informàtica	1			1
	Dept. Treball Social i Serveis Socials		2		2
Dept. Teoria dels Llenguatges i Ciències de la Comunicació	Servei d'Informació i Dinamització d'Estudiants i Estudiantes		2		2
Dept. Treball Social i Serveis Socials	Dept. Sociologia i Antropologia Social		1		1
	Servei de Biblioteques i Documentació		2		2
Edifici La Nau	Unitat de Suport al Vicerectorat de Participació i Projecció Territorial		1		1
	Facultat de Magisteri		1		1
Edifici Rectorat	Dept. Filologia Catalana		1		1
	Servei d'Estudiants		1		1
Escola Tècnica Superior d'Enginyeria	Servei d'Estudiants	1			1
Extensió d'Estudis Universitaris a Ontinyent	Facultat de Ciències de l'Activitat Física i l'Esport		1		1
	Facultat de Filosofia i Ciències de l'Educació		1		1
	Facultat de Magisteri	1	28		29
Facultat de Ciències Biològiques	Rectorat	1			1
	Dept. Direcció d'Empreses 'Juan Jose Renau Piqueras'		1		1
Facultat de Ciències Socials	Servei d'Informació i Dinamització d'Estudiants i Estudiantes		1		1
	Servei d'Estudiants	1			1
	Dept. Sociologia i Antropologia Social		3		3
	Unitat de Qualitat		1		1
	Rectorat	3			3
Facultat de Dret	Servei d'Estudiants		1		1
	Unitat de Gestió Campus de Tarongers		1		1
	Dept. Biologia Vegetal		1		1
Facultat de Farmàcia	Dept. Farmàcia i Tecnologia Farmacèutica i Parasitologia		2		2
	Servei de Recursos Humans (PDI)		1		1
	Unitat de Gestió Campus de Burjassot-Paterna	2	2		4
Facultat de Filologia, Traducció i Comunicació	Servei d'Informàtica		1		1
Facultat de Filosofia i Ciències de l'Educació	Servei d'Estudiants		1		1
	Servei d'Informàtica	1			1
Facultat de Física	Servei d'Estudiants		1		1
Facultat de Geografia i Història	Dept. Història de l'Art		7		7
	Servei d'Estudiants		1		1

UNITAT D'ORIGEN	UNITAT DE DESTINACIÓ	S	Q	F	Total
Facultat de Magisteri	Servei d'Informàtica		1	1	2
	Dept. Didàctica de la Llengua i la Literatura	2	8		10
	Dept. Didàctica de la Matemàtica		3		3
	Dept. Didàctica de les Ciències Experimentals i Socials		1		1
	Dept. Educació Comparada i Història de l'Educació		1		1
	Servei de Recursos Humans (PDI)		1		1
	Servei d'Estudiants	1	4		5
Facultat de Medicina i Odontologia	Dept. Cirurgia		1		1
	Secció de Nòmines		1		1
Facultat de Psicologia	Dept. Personalitat, Avaluació i Tractaments Psicològics		1		1
	Servei d'Estudiants		1		1
	Servei d'Informàtica		3		3
Facultat de Química	Escola Tècnica Superior d'Enginyeria		1		1
	Facultat de Química		1		1
	Servei d'Informàtica		1		1
Facultat d'Economia	Dept. Direcció d'empreses 'Juan Jose Renau Piqueras'		1		1
	Servei d'Estudiants		3		3
	Servei d'Informàtica		1		1
	Unitat de Gestió Campus de Tarongers	1			1
Facultat d'Infermeria i Podologia	Servei d'Informàtica	2	1		3
Fundació Parc Científic	Facultat de Filologia, Traducció i Comunicació			1	1
	Dept. Personalitat, Avaluació i Tractaments Psicològics			1	1
	Servei de Política Lingüística		2		2
	Servei d'Estudiants	1			1
	Servei d'Informàtica	2	1		3
Gerència	Servei d'Anàlisi i Planificació (SAP)		1		1
	Servei de Recursos Humans (PAS)		1		1
	Servei de Recursos Humans (PDI)		5		5
	Servei d'Estudiants		1		1
Institut Universitari d'Economia Social i Cooperativa	Facultat d'Economia		1		1
Observatori d'Inserció Professional i Assessorament Laboral (OPAL)	ADEIT - Fundació Universitat-Empresa		1		1
	Extensió d'Estudis Universitaris a Ontinyent		3		3
	Facultat de Filosofia i Ciències de l'Educació		1		1
	Facultat de Medicina i Odontologia		1		1
	Facultat de Psicologia			2	2
	Facultat de Química		1		1
	Facultat d'Economia		1		1
	Dept. Informàtica		1		1
	Rectorat	3	1		4
	Servei d'Educació Física i Esports		1		1
	Servei d'Estudiants	1	1		2
Oficina de Control Intern	Servei d'Estudiants	1		1	
Oficina de Registre General	Servei d'Investigació		1		1
Rectorat	Biblioteca de Ciències 'Eduard Boscà'		1		1
	Centre de Formació i Qualitat 'Manuel Sanchis Guarner'	1			1
	Edifici Rectorat	1	1		2
	Facultat de Dret		1		1
	Facultat de Fisioteràpia		1		1
	Facultat de Psicologia		1		1
	Facultat d'Economia		1		1

UNITAT D'ORIGEN	UNITAT DE DESTINACIÓ	S	Q	F	Total
	Gerència	1			1
	Dept. Personalitat, Avaluació i Tractaments Psicològics			1	1
	Secretaria General	9			9
	Servei de Recursos Humans (PAS)		1		1
	Servei de Recursos Humans (PDI)		7		7
	Servei de Relacions Internacionals i Cooperació		1		1
	Servei d'Estudiants	2	20	1	23
	Unitat de Gestió Campus de Blasco Ibáñez		1		1
	Unitat d'Igualtat		1		1
	Extensió d'Estudis Universitaris a Ontinyent		1		1
	Facultat de Ciències Biològiques		3	1	4
	Facultat de Ciències Socials		1		1
	Facultat de Dret	1	1		2
	Facultat de Farmàcia		5		5
	Facultat de Filologia, Traducció i Comunicació	1	4		5
	Facultat de Geografia i Història		3		3
	Facultat de Magisteri	1	4		5
Secretaria General	Facultat de Medicina i Odontologia		1		1
	Facultat de Psicologia	2	2		4
	Facultat de Química		1		1
	Facultat d'Economia		5		5
	Gerència		1		1
	Rectorat		1		1
	Servei de Recursos Humans (PDI)		2		2
	Servei d'Estudiants	1	11	1	13
	Servei d'Extensió Universitària	1			1
	Servei d'Investigació		1		1
	Facultat de Filosofia i Ciències de l'Educació		1		1
Servei d'Informació i Dinamització d'Estudiants i Estudiantes	Facultat de Física		1		1
	Facultat d'Economia			1	1
	Servei d'Estudiants		4		4
	Servei d'Informàtica		1		1
Servei d'Anàlisi i Planificació (SAP)	Servei d'Informàtica		1		1
Servei de Formació Permanent i Innovació Educativa	Servei d'informació i Dinamització d'Estudiants i Estudiantes		1		1
	Facultat de Filologia, Traducció i Comunicació		1		1
Servei de Política Lingüística	Secretaria General		1		1
	Servei d'Estudiants		1		1
	Servei Tècnic i de Manteniment		1		1
	Unitat Web i Màrqueting		1		1
Servei de Prevenció i Medi Ambient	Servei Tècnic i de Manteniment		1		1
	Unitat Tècnica		2		2
Servei de Recursos Humans (PDI)	Servei de Recursos Humans (PAS)		1		1
	Servei d'Estudiants		1		1
Servei de Relacions Internacionals i Cooperació	Facultat de Ciències de l'Activitat Física i l'Esport		1		1
Servei d'Educació Física i Esports	Servei d'Informàtica		2		2
	Escola Tècnica Superior d'Enginyeria		2		2
	Facultat de Ciències de l'Activitat Física i l'Esport		1		1
Servei d'Estudiants	Facultat de Filologia, Traducció i Comunicació		1		1
	Facultat de Filosofia i Ciències de l'Educació		1		1
	Facultat de Magisteri		4		4

UNITAT D'ORIGEN	UNITAT DE DESTINACIÓ	S	Q	F	Total
	Facultat de Psicologia		1		1
	Facultat d'Economia		2		2
	Facultat d'Infermeria i Podologia		6		6
	Servei d'Informàtica		1		1
Servei d'Extensió Universitària	Facultat de Magisteri		1		1
	Facultat de Ciències Biològiques		2		2
	Facultat de Química		1		1
Servei d'Informàtica	Facultat d'Infermeria i Podologia		1		1
	Servei d'Educació Física i Esports		1		1
	Servei d'Estudiants	1	1		2
	Servei d'Extensió Universitària		1		1
	Servei d'Investigació		1		1
Servei d'Investigació	Servei d'Estudiants		1		1
	Servei d'Informàtica		1		1
Servei Tècnic i de Manteniment	Unitat de Suport al Vicerectorat de Cultura i Igualtat		1		1
Serveis Científics i Tecnològics	Servei d'Informàtica		1		1
Serveis Jurídics	Facultat de Dret	1			1
	Facultat de Psicologia		2		2
Unitat de Gestió Campus de Blasco Ibáñez	Servei d'Educació Física i Esports		1		1
	Servei d'Informàtica		1		1
	Unitat de Campus de Burjassot-Paterna		1		1
Unitat de Gestió Campus de Burjassot-Paterna	Facultat de Farmàcia		1		1
	Servei d'Informàtica		1		1
	Facultat de Dret		1		1
Unitat de Gestió Campus de Tarongers	Facultat d'Economia		1	2	3
	Servei d'Educació Física i Esports		2		2
	Servei d'Informàtica		1		1
Unitat de Suport a Instituts de Burjassot-Paterna	Unitat de Gestió Campus de Burjassot-Paterna		1		1
	Servei d'Informàtica		1		1
Unitat d'Igualtat	Unitat per a la Integració de Persones amb Discapacitat		1		1
Unitat per a la Integració de Persones amb Discapacitat	Servei d'Estudiants		1		1
	Servei d'Estudiants		1		1
Unitat Tècnica	Unitat de Gestió Campus de Burjassot-Paterna		1		1
	Facultat de Ciències Biològiques		1		1
Unitat Web i Màrqueting	Servei de Política Lingüística		1		1
	Servei d'Informàtica		1		1
Vicegerència	Servei de Recursos Humans (PAS)		1		1
TOTAL		57	325	20	402

Pel que fa al termini de reassignació, 274 dels 402 suggeriments, queixes i felicitacions reassignats, un 68,2% del total, es van redirigir a la unitat corresponent dins del termini de reassignació, 24 hores.

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

Taula 25: Temps mitjà de reassignació

	Reassignats dins del termini	Reassignats fora del termini	Total	Temps mitjà de reassignació (dies laborables)
SUGGERIMENTS	46 80,7%	11 19,3%	57	4,8
QUEIXES	211 64,9%	114 35,1%	325	12,9
FELICITACIONS	17 85,0%	3 15,0%	20	1,1
MITJANA	274 68,2%	128 31,8%	402	11,1

5.3. Resposta als suggeriments, les queixes i les felicitacions

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

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

Taula 26: Resolució dels suggeriments, les queixes i les felicitacions

	RESOLTS		NO RESOLTS		TOTAL	
SUGGERIMENTS	66	70,2%	28	29,8%	94	100%
QUEIXES	499	83,9%	96	16,1%	595	100%
FELICITACIONS	99	95,2%	5	4,8%	104	100%
TOTAL	664	83,7%	129	16,3%	793	100%

Durant el curs 2016-2017 s'ha donat resposta al 83,7% dels suggeriments, queixes i felicitacions admesos en la Bústia. La taxa de resposta ha millorat respecte al curs anterior, en el qual va ser del 79,1%. Les 129 comunicacions sense resposta mitjançant l'aplicació suposen un 16,3% del total. Les comunicacions amb menor taxa de resolució són els suggeriments, amb un 29,8% sense resoldre, seguit per les queixes amb un 16,1% i les felicitacions amb un 4,8%.

De les 93 unitats organitzatives amb comunicacions admeses, 31 van deixar almenys algun expedient sense finalitzar, un nombre considerablement inferior al del curs passat en el qual van ser 54 les unitats amb expedients sense finalitzar. El 42% d'elles sols té una comunicació sense resoldre, mentre que 6 unitats concentren el 53% de les comunicacions sense resoldre.

Les dades mostren que 10 unitats no han respost a cap dels suggeriments, queixes o felicitacions rebuts durant el curs; no obstant, sols dues d'elles han rebut més de dues comunicacions.

Taula 27: Suggeriments, queixes i felicitacions no resolta per unitat

Unitat	S	Q	F	TOTAL
SERVEI D'ESTUDIANTS	2	18	1	21
FAC. FILOLOGIA, TRADUCCIÓ I COMUNICACIÓ	2	9	1	12
GERÈNCIA	4	6		10
SECRETARIA GENERAL	9			9
EXTENSIÓ D'ESTUDIS UNIVERSITARIS A ONTINYENT		8		8
FACULTAT DE MEDICINA I ODONTOLOGIA		8		8
DEPT. DIDÀCTICA DE LA MATEMÀTICA		4		4
FAC. CIÈNCIES BIOLÒGIQUES		3		3
DEPT. MEDICINA PREV. I SALUT P., C. ALIMENT., TOXIC. I MED. LEGAL		2	1	3
SERVEI DE FORMACIÓ PERMANENT I INNOVACIÓ EDUCATIVA	1	1	1	3
SERVEI D'EDUCACIÓ FÍSICA I ESPORTS		3		3
SERVEI D'EXTENSIÓ UNIVERSITÀRIA	2	1		3
INSTITUT CONFUCI	1	1		2
DEPT. MATEMÀTIQUES		2		2
SECCIÓ DE NÒMINES	1	1		2
SERVEI DE RECURSOS HUMANS (PAS)		2		2
SERVEI DE RECURSOS HUMANS (PDI)		2		2
SERVEI D'INFORMÀTICA	1	1		2
DEPT. BIOQUÍMICA I BIOLOGIA MOLECULAR		1		1
DEPT. DRET CONSTITUCIONAL, CIÈNCIA POLÍTICA I ADMIN.		1		1
FAC. CIÈNCIES DE L'ACTIVITAT FÍSICA I L'ESPORT		1		1
FAC. FILOSOFIA I CIÈNCIES DE L'EDUCACIÓ		1		1
DEPT. MEDICINA		1		1
DEPT. METODOLOGIA DE LES CIÈNCIES DEL COMPORTAMENT	1			1
DEPT. ÒPTICA I OPTOMETRIA I CIÈNCIES DE LA VISIÓ		1		1
DEPT. PSICOLOGIA SOCIAL		1		1
SERVEI CENTRAL DE SUPORT A LA INVESTIGACIÓ EXPERIM. (SCSIE)		1		1
SERVEI DE CONTRACTACIÓ ADMINISTRATIVA		1		1
SERVEI TÈCNIC I DE MANTENIMENT			1	1
DEPT. TEORIA DELS LENGUATGES I CIÈNCIES DE LA COMUNICACIÓ	1			1
UNITAT DE QUALITAT		1		1
COMUNICACIONS SENSE ADSCRIPCIÓ	3	14		17
Total	28	96	5	129

Les raons per les quals no s'ha emès una resolució que finalitze el procediment són diverses. Els motius de la falta de resposta que les unitats han indicat en els seus informes, per ordre de major a menor freqüència, són:

- S'ha donat resposta a les comunicacions per altres mitjans: telefònicament, reunió amb les persones usuàries, correu certificat, etc.
- No s'ha realitzat la reassignació corresponent.
- Per desconeixement de l'aplicació, els gestors o gestores no han detectat que havien rebut comunicacions per reassignació des d'altra unitat.
- El motiu de la queixa s'ha solucionat abans de què arribara la comunicació a la unitat destinatària.
- No han sigut conscients de la recepció del correu d'avís d'entrada de la comunicació.
- S'ha produït un error en l'aplicació durant el procés de reassignació de la comunicació.
- Desconeixement del procediment de gestió de l'expedient en l'aplicació.

- h) La unitat que ha rebut la comunicació ha tardat molt de temps en reassignar-la.
- i) S'ha produït un retard en l'adopció de la resposta pel responsable.
- j) La resolució del suggeriment, la queixa o la felicitació era competència de diverses unitats.
- k) S'han produït problemes de funcionament de l'aplicació que impedeixen finalitzar la tramitació de l'expedient.

5.4. Temps mitjà de resposta

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

A efectes d'aquest informe, s'han considerat resoltes per la unitat corresponent, a més de les comunicacions que han finalitzat la tramitació, les comunicacions amb una tramitació incompleta per problemes de funcionament de l'aplicació i les comunicacions amb un requeriment a l'usuari que no ha sigut atès. No s'ha pogut determinar la data de resolució d'una d'elles, per la qual cosa aquesta no s'inclou en la taula següent.

Taula 28: Grau de compliment del termini de resposta

	RESOLTS DINS DEL TERMINI		RESOLTS FORA DEL TERMINI		TOTAL	
SUGGERIMENTS	60	90,9%	6	9,1%	66	100%
QUEIXES	453	91,0%	45	9,0%	498	100%
FELICITACIONS	91	91,9%	8	8,1%	99	100%
TOTAL	604	91,1%	59	8,9%	663	100%

A grans trets, de les dades explotades es desprèn que el grau de compliment del termini de resposta és molt gran, ja que el 91,1% dels suggeriments, les queixes i les felicitacions s'ha resolt dins del termini establert.

En la taula següent s'indica el temps mitjà de resposta als 663 suggeriments, queixes i felicitacions resolts. Des de la data d'entrada en la unitat encarregada de la gestió fins a la emissió de la resposta, les unitats han invertit una mitjana de 8,3 dies laborables.

Taula 29: Temps mitjà de resposta

	TEMPS MITJÀ DE RESPOSTA (DIES LABORABLES)		
	Resolts dins del termini	Resolts fora del termini	Mitjana
SUGGERIMENTS	3,6	47,3	7,6
QUEIXES	4,8	51,2	9,0
FELICITACIONS	2,1	42,4	5,4
MITJANA	4,3	49,6	8,3

6. ACCIONS DE MILLORA DE LES UNITATS

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

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

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

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

Durant el curs acadèmic 2016-2017 han estat 13 les unitats que han emprès accions de millora, davant de les 12 que van dur a terme accions de millora durant el curs 2015-2016. El nombre d'accions de millora s'ha reduït, passant de les 24 accions al curs 2015-2016 a les 21 del curs 2016-2017.

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

Taula 30: Accions de millora per unitat

UNITAT	DESCRIPCIÓ DE LA INCIDÈNCIA	ACCIONS DE MILLORA
FACULTAT DE DRET	<i>Errors de tramitació</i>	Millora de la informació a l'usuari per tal d'evitar errades en els procediments de tramitació motivades per la confusió de l'usuari entre les instruccions sobre procediments, normativa i terminis.
	<i>Metodologia docent</i>	Recomanació des de les CATs de les diferents titulacions i des de les direccions de departament, responsables de la docència, d'insistir en l'adequació dels annexos del professorat a la guia docent i l'obligació del seu compliment, ja que vincula tant al professorat com a l'estudiantat.
	<i>Nivell lingüístic del professorat</i>	Tant com siga possible, establir controls de garantia de docència en altres llengües, tenint en compte la limitació en la disponibilitat de recursos (moltes vegades professorat sense vinculació permanent no estable) i la impossibilitat d'obligar a docents amb formació superior a impartir la docència en una llengua determinada.

UNITAT	DESCRIPCIÓ DE LA INCIDÈNCIA	ACCIONS DE MILLORA
	<i>Oferta docent en llengües</i>	S'han anat introduint més grups de docència en valencià, sobre tot en l'optativitat ofertada (on només hi ha un grup de docència normalment), afavorint també un horari més adequat per als grups de valencià i s'ha començant inclús a introduir grups bilingües que reben docència segons les assignatures en varies llengües, per tal de normalitzar la docència en les dues llengües oficials de la nostra Universitat.
FACULTAT DE CIÈNCIES SOCIALS	<i>Inaplicació dels criteris docents inclosos en la guia docent</i>	S'insisteix al professorat sobre la necessitat de respectar les guies docents aprovades en les comissions acadèmiques.
	<i>Oferta de grups en els itineraris de 4t de grau</i>	S'informa a l'estudiantat prèviament a la matrícula, tant en comissió acadèmica de títol com en assemblees directes als possibles afectats.
ESCOLA TÈCNICA SUPERIOR D'ENGINYERIA	<i>Falta de silenci en sala de lectura</i>	Increment de les comprovacions per part del personal de la consergeria en període d'exàmens.
	<i>Temps de resposta per a consulta mitjançant Secretaria Virtual</i>	Incorporació de respostes freqüents a les consultes de Secretaria Virtual.
DEPT. BIOLOGIA VEGETAL	<i>Adequació dels exàmens als continguts explicats</i>	L'assignatura serà impartida pel Dept. de Biologia Vegetal, en lloc de per dos departaments. S'ha modificat la Guia Docent, inclosos els criteris d'avaluació.
DEPT. GENÈTICA	<i>Un contenidor de vidre situat a l'entrada del departament no s'ha buidat recentment</i>	Es retira el contenidor, després de ficar-se en contacte amb el Servei de Prevenció i detectar que el contenidor no hauria d'estar-hi.
	<i>Mal funcionament de la refrigeració del laboratori 15 del departament</i>	Canvi de la climatització del laboratori.
DEPT. HISTÒRIA DE L'ART	<i>Absència reiterada de docents, fins i tot en tutoria programada</i>	Als docents se'ls insisteix en que cal que comuniquen com més aviat millor qualsevol impediment a assistir o qualsevol retard en l'inici de la tutoria a través de l'Aula Virtual, la secretaria departamental i per mitjà d'un cartell a la porta del despatx.
SERVEI DE POLÍTICA LINGÜÍSTICA	<i>Petició de creació de grups de nivell C2 d'anglès en les activitats de formació al lloc de treball</i>	S'estudiarà la creació de grups de nivell C2 d'anglès de cara a convocatòries futures.
	<i>No es va poder matricular durant el període indicat per problemes en la web de la UV</i>	Ampliació del període de matrícula.
FACULTAT DE FILOSOFIA I CIÈNCIES DE L'EDUCACIÓ	<i>El servei de reprografia no funciona correctament</i>	Es procedirà a analitzar cada unitat externa cada vegada que es connecte amb l'ordinador.
	<i>Soroll en la sala d'estudi de la Fac. de Filosofia causat per alumnes de batxillerat, que, a més, ocupen llocs destinats a l'alumnat de la UV</i>	Es tracta d'un fet puntual i s'han pres les mesures necessàries perquè no torne a ocórrer. Es va contractar un controlador d'accessos perquè sol·licités el carnet a l'entrada.

UNITAT	DESCRIPCIÓ DE LA INCIDÈNCIA	ACCIONS DE MILLORA
EDIFICI LA NAU	<i>Queixa de manca de llum en l'escala i el Paranimf</i>	S'ha fet una revisió de les llums en tot l'edifici, canviant-les per bombetes de led, de menor consum i millor il·luminació.
DEPT. DIDÀCTICA DE LA LLENGUA I LA LITERATURA	<i>Disconformitat amb aspectes relatius a la docència</i>	Elaboració d'un protocol per a la millora de la docència del departament.
UNITAT DE GESTIÓ CAMPUS DE TARONGERS	<i>Rajoles soltes en el paviment del Campus</i>	Es trasllada l'incidència al Servei Tècnic i de Manteniment i es procedeix a la seua reparació. D'ara endavant es realitzaran revisions i manteniment periòdic.
AULARI NORD	<i>Climatització inadequada</i>	L'empresa de manteniment va realitzar les mesures corresponents i, comprovat que efectivament no era la temperatura adequada, s'efectuen els ajustos corresponents.
FACULTAT DE FILOLOGIA	<i>Termini de recepció d'actes</i>	S'ha comprovat si els terminis s'estaven respectant i complint d'acord amb la normativa.

A més, la Facultat de Dret, el Departament de Biologia Vegetal i la Unitat de Gestió del Campus de Tarongers han indicat als seus informes individuals que han constituït grups de millora amb altres unitats.

7. ENQUESTES DE LA BÚSTIA

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

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

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

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

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

En primer lloc s'analitza la participació dels usuaris i les usuàries en l'enquesta, que, com es pot observar a la taula següent, és escassa. Al curs 2016-2017, únicament en la desena part del total de suggeriments, queixes i felicitacions resolts els usuaris o usuàries han remés l'enquesta. El nombre d'enquestes s'ha posat en relació sols amb el nombre de comunicacions resoltes perquè l'enllaç que permet omplir l'enquesta es troba en l'escrit de resposta remés a la persona usuària.

Taula 31: Nombre d'enquestes i percentatge de participació en les enquestes

CURS	2012-13	2013-14	2014-15	2015-16	2016-17
Enquestes	31	49	43	63	71
Suggeriments, queixes i felicitacions resolts	239	451	576	610	663
% participació en les enquestes	13,0%	10,9%	7,5%	10,3%	10,7%

El nombre d'enquestes emplenades durant el curs acadèmic 2016-2017 ha estat de 71, el major nombre d'enquestes rebudes en els últims cinc cursos.

Com es pot observar en la taula següent, considerades globalment les valoracions obtingudes són en general positives, ja que totes superen el 3, excepte el 2,76 que rep l'ítem de la conformitat de la resposta en el cas de les queixes. Les puntuacions canvien en funció del tipus de comunicació presentada per l'usuari o usuària; la valoració de les persones que han remés una felicitació és molt alta en tots els ítems, mentre que les pitjors puntuacions estan relacionades amb les queixes.

Taula 32: Puntuació de les enquestes per ítem

	ÍTEM	SUGGERIMENTS	QUEIXES	FELICITACIONS
Eficiència	1. Accés a la Bústia SQiF_UV	3,57	3,46	4,50
	2. Facilitat per emplenar el formulari	3,71	3,43	4,50
Disponibilitat	3. Comunicació amb la unitat destinatària	3,57	3,37	4,50
	4. Rapidesa de la resposta	3,57	3,41	4,56
Compliment	5. Claredat de la resposta	3,57	3,15	4,89
	6. Conformitat amb la resposta	3,71	2,76	4,83
	7. Valoració global del tractament de la incidència	3,29	3,09	4,83
	MITJANA	3,57	3,24	4,66

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

Taula 33: Evolució de la puntuació de les enquestes del curs 2012-2013 al curs 2016-2017

CURS	2012-2013	2013-2014	2014-2015	2015-2016	2016-2017
SUGGERIMENTS	3,84	3,94	4,07	3,75	3,57
QUEIXES	3,81	3,50	4,05	3,15	3,24
FELICITACIONS	4,48	4,11	4,55	4,42	4,66
MITJANA	3,99	3,73	4,14	3,56	3,63

Durant l'últim curs les valoracions de les felicitacions i les queixes han experimentat un lleuger augment respecte al curs anterior; les felicitacions han aconseguit 4,66 punts, el major valor de la sèrie. Únicament ha disminuït la puntuació dels suggeriments, que ha passat a ser la menor de tot el període de funcionament de la Bústia.

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

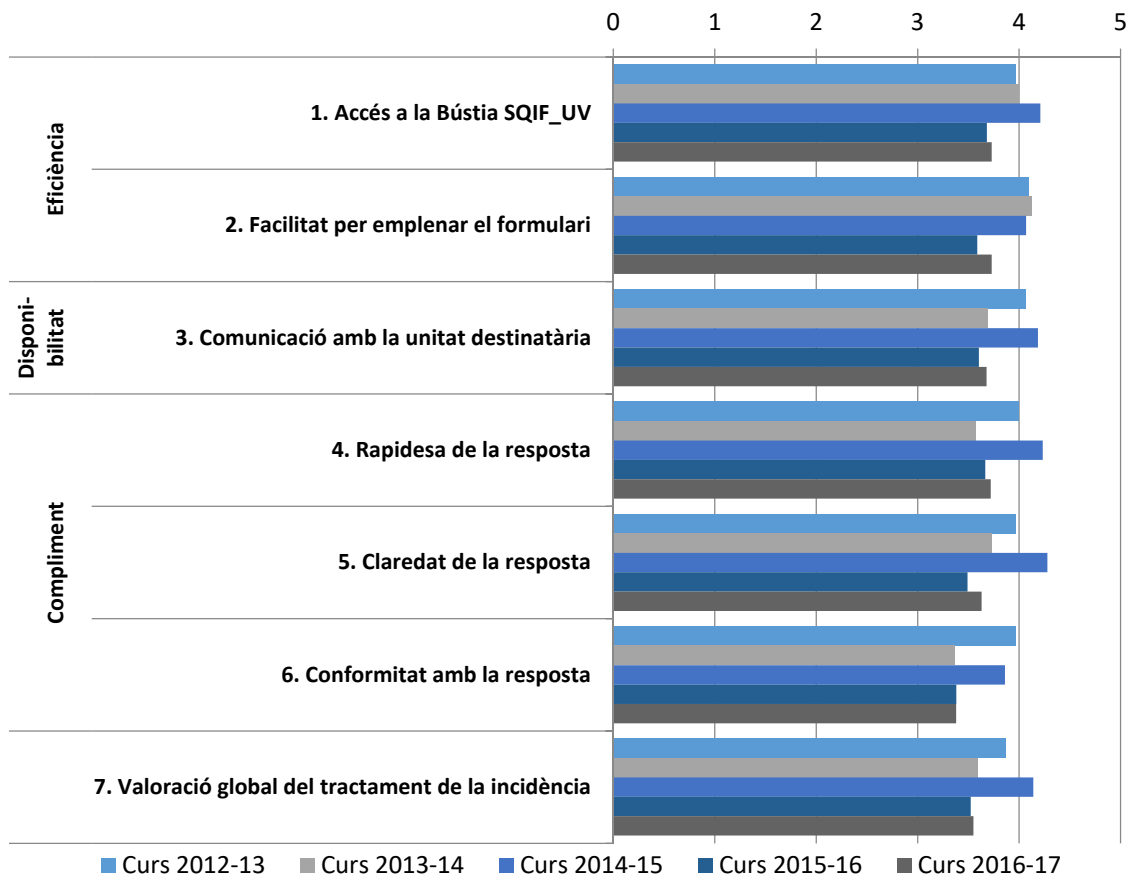
Taula 34: Evolució de la puntuació de les enquestes per ítem del curs 2012-2013 al curs 2016-2017

	ÍTEM	2012-13	2013-14	2014-15	2015-16	2016-17
Eficiència	1. Accés a la Bústia SQiF_UV	3,97	4,00	4,21	3,68	3,73
	2. Facilitat per emplenar el formulari	4,10	4,12	4,07	3,59	3,73
Disponibilitat	3. Comunicació amb la unitat destinatària	4,06	3,69	4,19	3,60	3,68
	4. Rapidesa de la resposta	4,00	3,57	4,23	3,67	3,72
Compliment	5. Claredat de la resposta	3,97	3,73	4,28	3,49	3,63
	6. Conformitat amb la resposta	3,97	3,37	3,86	3,38	3,38
	7. Valoració global del tractament de la incidència	3,87	3,59	4,14	3,52	3,55
	MITJANA	3,99	3,73	4,14	3,56	3,63

Com es pot observar al gràfic següent, el balanç és positiu al curs 2016-2017; les valoracions han igualat o superat les del curs anterior en tots els ítems. No obstant, l'augment ha sigut lleuger, sense arribar a igualar els valors dels tres primers cursos.

Les qüestions menys valorades són la conformitat amb la resposta i la valoració global del tractament de la incidència. D'altra banda, les millors puntuacions fan referència a l'accés a la Bústia, la facilitat per emplenar el formulari i la rapidesa de la resposta.

Gràfic 20: Evolució de la puntuació de les enquestes per ítem del curs 2012-2013 al curs 2016-2017



8. PROPOSTES ORIENTADES A LA MILLORA CONTÍNUA DE LA BÚSTIA

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

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

L'impacte en la millora de les unitats ha estat majoritàriament positiu, d'acord amb les respostes de les unitats que han omplert aquest apartat de l'informe.

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

SUGGERIMENTS DE MILLORA GENERAL

- *En l'informe de la Bústia, posar en relació el nombre de comunicacions rebudes en un centre amb el d'estudiants matriculats en ell. (En aquest informe ja s'ha incorporat aquest suggeriment en l'apartat 2.1, taula 2).*
- *Donar major visibilitat a la Bústia en la web de la UV.*
- *Que les respostes als suggeriments, queixes i felicitacions siguin més ràpides.*
- *Unificar els informes de cada unitat de gestió de campus i els aularis dependents.*
- *Facilitar als usuaris i usuàries de la Bústia el coneixement de quin és l'àmbit de la Bústia, per a evitar que facen un ús poc adequat de l'eina.*
- *Realitzar una formació adequada i pràctica amb el personal que ha de treballar en aquesta eina.*
- *Ampliar el termini per a admetre o reassignar els suggeriments, les queixes o les felicitacions.*
- *Més flexibilitat en els terminis de resolució d'algunes queixes que involucren a departaments o grups de professorat.*

SUGGERIMENTS DE MILLORA DE L'EINA ELECTRÒNICA

- *Poder identificar les queixes, suggeriments i felicitacions que provenen d'estudiants de grau, de la resta de cicles.*
- *Millorar l'accessibilitat de la bústia perquè totes les persones amb discapacitat puguin utilitzar-la.*
- *Crear un històric o una carpeta que guardi les comunicacions reassignades per la unitat i que no es poden consultar.*
- *Resoldre la confusió que crea que la carpeta '35 - Reassignado', ja que no se sap si correspon a les comunicacions enviades per reassignació o a les rebudes.*
- *Que les comunicacions arriben a la unitat implicada.*
- *Evitar les reassignacions implementant alguna aplicació que dirigeixi directament la comunicació al centre que corresponga, dependent de la relació dels estudis o el servei.*
- *Facilitar l'accés a les queixes mitjançant una explicació breu en funció de les unitats a les que l'usuari o usuària pot remetre les queixes, felicitacions o suggeriments.*
- *Incloure l'Aulari Oest del Campus de Tarongers.*
- *Millorar la interfície amb l'usuari per tal d'evitar la confusió sistemàtica entre el Departament d'Informàtica i el Servei d'Informàtica.*
- *Introduir finestres indicatives que ajudin a la navegació, ja que es tracta d'una ferramenta poc intuïtiva, i també incloure missatges de confirmació, finestres que indiquen que el tràmit ha sigut realitzat.*
- *Recordar al final del procediment la importància del bon ús de la Bústia.*
- *Millorar el funcionament de l'eina perquè no tarde tant de temps en obrir-se.*
- *Solucionar els problemes d'accés a l'aplicació de certs usuaris.*

9. CONCLUSIONS

En aquest apartat es presenten les principals xifres que sintetitzen el funcionament de la *Bústia de suggeriments, queixes i felicitacions* de la Universitat de València durant el curs 2016-2017.

Total de suggeriments, queixes i felicitacions rebuts durant aquest curs acadèmic. S'han rebut 861 comunicacions, de les quals s'han admès 793; 68 comunicacions s'han exclòs per estar fora de l'àmbit de la Bústia. El nombre de suggeriments, queixes i felicitacions admesos suposa un increment del 2,9% respecte al curs anterior, és a dir, 22 més que al curs 2015-2016.

Nombre de suggeriments, queixes i felicitacions per tipus. La comunicació més freqüent és la queixa, amb un 75% del total. Els suggeriments suposen un 11,9% de les comunicacions admeses i les felicitacions un 13,1%. Respecte al curs anterior la proporció de queixes ha disminuït lleugerament, del 76,1% al 75% del total de comunicacions admeses, mentre que els suggeriments i les queixes han augmentat lleument, del 11,4% al 11,9% els suggeriments i del 12,5% al 13,1% les felicitacions.

Perfil de persones usuàries. El col·lectiu que més comunicacions ha presentat en la Bústia és l'alumnat; el percentatge de suggeriments, queixes i felicitacions formulats per aquest col·lectiu ha augmentat, passant del 73,8% (569 comunicacions) al curs 2015-2016 al 76,7% (608 comunicacions) al curs 2016-2017. No obstant això, si atenem a la proporció de cadascun dels col·lectius en la comunitat universitària, són els del PAS i PDI els que han fet un major ús d'aquesta eina.

Suggeriments, queixes i felicitacions per sexe. S'ha trencat la tendència cap a la reducció de la diferència de participació entre els sexes dels cursos anteriors, en els quals es va passar del 63,6% de comunicacions presentades per dones al 58,2%. Durant el curs 2016-2017 el 60,9% dels suggeriments, les queixes i les felicitacions han sigut presentats per dones, percentatge similar a la proporció de dones en la comunitat universitària (59,7%).

Tipus de causa. El 31,5% dels suggeriments, les queixes i les felicitacions respon a causes acadèmiques, seguit del 19,4% de les relacionades amb la gestió. Aquestes dues causes acumulen el 50,9% del total de comunicacions admeses. Destaca el gran nombre de suggeriments, queixes i felicitacions, el 22,8%, la causa dels quals no s'ha classificat en cap dels 6 tipus específics i s'ha atribuït a altres causes.

Si s'analitzen sols les **queixes**, es pot observar que el motiu que ha concentrat el nombre més gran d'aquestes correspon a les qüestions acadèmiques, el 35,3% del total, seguit de les de gestió, el 20,8%. Aquestes dues causes acumulen el 56,1% del total de les presentades. Les queixes atribuïdes a altres causes no especificades suposen un 19,2% del total.

Pel que fa als **suggeriments**, els que més s'han formulat han sigut els corresponents a altres causes no especificades, el 50% del total de suggeriments presentats, seguit de les causes relacionades amb les instal·lacions, el 12,8%, i amb les qüestions acadèmiques, el 10,6%.

El major nombre de **felicitacions** està relacionat amb qüestions acadèmiques, el 28,8% del total, seguit de les relacionades amb la gestió, el 21,2%, i altres causes, el 19,2%.

Resposta als suggeriments, les queixes i les felicitacions. Durant el curs s'han respost 664 suggeriments, queixes i felicitacions, el 83,7% del total de comunicacions admeses; el percentatge sense resposta és del 16,3%. No s'ha contestat un 29,8% dels suggeriments, un 16,1% de les queixes i un 4,8% de les felicitacions.

Temps mitjà de resposta. El 91,1% dels suggeriments, les queixes i les felicitacions resolts mitjançant l'eina s'ha gestionat dins del termini establert. El temps mitjà de resposta durant el curs 2016-2017 ha sigut de 8,3 dies laborables. El temps mitjà de resposta més llarg correspon a les queixes, 9 dies laborables.

Reassignacions. Pel que fa a les reassignacions, 79 unitats han redirigit a altra unitat un total de 402 comunicacions; 57 d'elles corresponen a suggeriments, 325 a queixes i 20 a felicitacions. El temps mitjà d'aquestes reassignacions ha estat d'11 dies laborables.

Accions de millora. Cal destacar que 13 de les 93 unitats organitzatives amb suggeriments, queixes i felicitacions admesos durant el curs acadèmic han dut a terme un total de 21 accions de millora, que es detallen a l'apartat 6, com són les relacionades amb l'aplicació de les guies docents, la incorporació de respostes freqüents a les consultes de Secretaria Virtual, l'elaboració d'un protocol per a la millora de la docència o la introducció de revisions i manteniment periòdics d'instal·lacions.

Enquesta de la Bústia. La valoració de les persones usuàries a través de l'enquesta de la Bústia revela una puntuació creixent respecte al curs 2015-2016, amb una qualificació mitjana en el curs 2016-2017 de 3,63 punts sobre 5. El nombre d'enquestes remeses ha augmentat un 12,7% aquest curs.

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

València, gener de 2018