

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

Curs 2018-2019



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

Febrer 2020

ÍNDIX

1. INTRODUCCIÓ.....	3
2. DADES GENERALS.....	4
2.1. Suggeriments, queixes i felicitacions per unitat.....	5
2.2. Informes de les unitats.....	8
3. ESTADÍSTIQUES DE LA BÚSTIA DEL CURS 2018-2019.....	8
3.1. Distribució per tipus.....	8
3.2. Distribució per col·lectiu de persones usuàries.....	9
3.3. Distribució per sexe.....	11
3.4. Distribució per tipus de causa.....	13
3.5. Distribució mensual.....	17
4. EVOLUCIÓ.....	19
4.1. Evolució del nombre de suggeriments, queixes i felicitacions.....	19
4.2. Evolució per tipus.....	20
4.3. Evolució per col·lectiu de persones usuàries.....	21
4.4. Evolució per sexe.....	22
4.5. Evolució per tipus de causa.....	23
4.6. Evolució mensual.....	25
5. ANÀLISI DE LA GESTIÓ.....	27
5.1. Forma de presentació.....	27
5.2. Reassignacions.....	28
5.3. Resposta als suggeriments, les queixes i les felicitacions.....	33
5.4. Temps mitjà de resposta.....	36
6. ACCIONS DE MILLORA DE LES UNITATS.....	37
7. ENQUESTES.....	40
8. PROPOSTES ORIENTADES A LA MILLORA CONTÍNUA.....	43
9. CONCLUSIONS.....	45

1. INTRODUCCIÓ

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

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

En aquest informe es detallen els principals resultats de la *Bústia* durant el curs acadèmic 2018-2019, així com l'evolució de les dades durant els últims sis cursos.

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 un informe personalitzat que ha posat a disposició de cadascuna de les unitats presents en la Bústia, amb les seues dades, per tal que les comprovem, analitzem i verifiquem; 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 2018-2019 s'han inclòs els suggeriments, les queixes i les felicitacions trameses amb data d'entrada compresa entre l'1 de setembre de 2018 i el 31 d'agost de 2019. S'han exclòs les dades errònies o nul·les, com són les proves realitzades per persones gestores de la *Bústia*, i les comunicacions duplicades. Encara que els escrits i comunicacions considerats fora de l'àmbit de la Bústia es comptabilitzen al primer apartat de l'informe, l'anàlisi estadístic de la Bústia es du a terme únicament sobre les comunicacions admeses.

L'explotació de les dades es realitzà el dia 1 d'octubre de 2019, 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 2018-2019 amb un triple objectiu:

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

2. DADES GENERALS

Durant el curs acadèmic 2018-2019 es van presentar 829 suggeriments, queixes i felicitacions a la Bústia de la Universitat de València, el que suposa un 28,4% menys que en el curs anterior, en el qual es van presentar 1.158 comunicacions. En aquest informe s'analitzen els registrats entre el dia 1 de setembre de 2018 i el 31 d'agost de 2019, tots dos inclosos.

El 9,4% de les comunicacions rebudes va ser exclòs per estar fora de l'àmbit d'aplicació de la Bústia. D'acord amb l'art. 3.6 del Reglament de Funcionament de la Bústia de suggeriments, queixes i felicitacions de la UV, restaran exclosos els escrits següents:

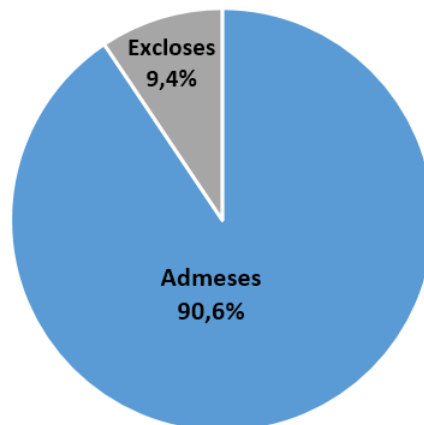
- Els relatius a activitats i serveis que no siguen competència de la Universitat de València.
- Els recursos i les reclamacions que pretenguen el reconeixement d'un dret concret o d'un interès subjectiu, mitjançant l'exercici d'accions en via administrativa o judicial.
- Els formulats de forma anònima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

En aquest curs es van admetre 751 comunicacions, de les quals 105 són suggeriments, 527 queixes i 119 felicitacions; açò suposa un descens del 32,6% respecte al curs anterior, en el qual es van admetre 1.115 comunicacions.

Taula 1: Comunicacions admeses i excloses durant el curs 2018-2019

	ADMESES		EXCLOSES		TOTAL	
SUGGERIMENTS	105	14,0%	21	26,9%	126	15,2%
QUEIXES	527	70,2%	57	73,1%	584	70,4%
FELICITACIONS	119	15,8%		0,0%	119	14,4%
TOTAL	751	100,0%	78	100,0%	829	100,0%

Gràfic 1: Comunicacions admeses i excloses durant el curs 2018-2019



2.1. Suggeriments, queixes i felicitacions per unitat

A continuació s'analitzen les comunicacions de les 113 unitats que han admès algun suggeriment, queixa o felicitació durant aquest curs. Altres 9 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 taules següents s'agrupen les unitats en centres; departaments; serveis i altres unitats. En elles es mostren les comunicacions admeses per unitat gestora, detallades per tipus: felicitacions (F), queixes (Q), suggeriments (S). 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, ni les comunicacions excloses.

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

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

CENTRE	S	Q	F	TOTAL	% del total	Estudiants de grau	Comunicacions per cada 1.000 estudiants		
							S	Q	F
FACULTAT DE FILOSOFIA I CIÈNCIES DE L'EDUCACIÓ		20	3	23	13,0%	1.764	0,0	11,3	1,7
ESCOLA TÈCNICA SUPERIOR D'ENGINYERIA	1	18		19	10,7%	1.793	0,6	10,0	0,0
FACULTAT DE FARMÀCIA	1	15		16	9,0%	2.473	0,4	6,1	0,0
FACULTAT DE CIÈNCIES SOCIALS		13	3	16	9,0%	2.411	0,0	5,4	1,2
FACULTAT D'ECONOMIA		5	10	15	8,5%	6.069	0,0	0,8	1,6
FACULTAT D'INFERMERIA I PODOLOGIA		12		12	6,8%	1.500	0,0	8,0	0,0
FACULTAT DE DRET	1	8	2	11	6,2%	4.848	0,2	1,7	0,4
FACULTAT DE FÍSICA		7	3	10	5,6%	769	0,0	9,1	3,9
FACULTAT DE MAGISTERI	1	8		9	5,1%	3.597	0,3	2,2	0,0
FACULTAT DE PSICOLOGIA		8		8	4,5%	2.303	0,0	3,5	0,0
FACULTAT DE GEOGRAFIA I HISTÒRIA	1	7		8	4,5%	2.071	0,5	3,4	0,0
FACULTAT DE MEDICINA I ODONTOLOGIA	3	2	3	8	4,5%	2.534	1,2	0,8	1,2
FACULTAT DE CIÈNCIES BIOLÒGIQUES	1	6		7	4,0%	1.539	0,6	3,9	0,0
FACULTAT DE FILOLOGIA, TRADUCCIÓ I COMUNICACIÓ	1	3	2	6	3,4%	3.570	0,3	0,8	0,6
FACULTAT DE QUÍMICA		4	1	5	2,8%	869	0,0	4,6	1,2
FACULTAT DE CIÈNCIES DE L'ACTIVITAT FÍSICA I L'ESPORT		2		2	1,1%	881	0,0	2,3	0,0
FACULTAT DE FISIOTERÀPIA	1			1	0,6%	718	1,4	0,0	0,0
FACULTAT DE CIÈNCIES MATEMÀTIQUES			1	1	0,6%	486	0,0	0,0	2,1
Total centres	11	138	28	177	100,0%	40.195	0,27	3,43	0,70
% comunicacions dels centres respecte al total	10,5%	26,2%	23,5%	23,6%	10,5%				

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

DEPARTAMENT	S	Q	F	Total	% del total
DEP. TEORIA DE L'EDUCACIÓ		20	1	21	18,8%
DEP. FISIOTERÀPIA		7	1	8	7,1%
DEP. QUÍMICA ORGÀNICA		5	1	6	5,4%
DEP. FILOSOFIA		5	1	6	5,4%
DEP. DIDÀCTICA DE LES MATEMÀTIQUES		4		4	3,6%
DEP. FÍSICA APLICADA I ELECTROMAGNETISME		3	1	4	3,6%
DEP. FINANCES EMPRESARIALS		2	2	4	3,6%
DEP. COMPTABILITAT		1	3	4	3,6%
DEP. ECONOMIA APLICADA		3		3	2,7%
DEP. HISTÒRIA DE L'ART		3		3	2,7%
DEP. PSICOLOGIA EVOLUTIVA I DE L'EDUCACIÓ		3		3	2,7%
DEP. DRET CONSTITUCIONAL, CIÈNCIA POLÍTICA I DE L'ADMINISTRACIÓ	2	1		3	2,7%
DEP. PERSONALITAT, AVALUACIÓ I TRACTAMENTS PSICOLÒGICS			3	3	2,7%
DEP. ANÀLISI ECONÒMICA		2		2	1,8%
DEP. EDUCACIÓ FÍSICA I ESPORTIVA		2		2	1,8%
DEP. INFORMÀTICA		2		2	1,8%
DEP. PREHISTÒRIA, ARQUEOLOGIA I HISTÒRIA ANTIGA		2		2	1,8%
DEP. DIDÀCTICA DE LA LLENGUA I LITERATURA		2		2	1,8%
DEP. DIDÀCTICA DE L'EXPRESSIÓ MUSICAL, PLÀSTICA I CORPORAL		2		2	1,8%
DEP. DIRECCIÓ D'EMPRESES "JUAN JOSÉ RENAU PIQUERAS"		1	1	2	1,8%
DEP. METODOLOGIA DE LES CIÈNCIES DEL COMPORTAMENT		1	1	2	1,8%
DEP. MÈTODES D'INVESTIGACIÓ I DIAGNÒSTIC EN EDUCACIÓ		1	1	2	1,8%
DEP. SOCIOLOGIA I ANTROPOLOGIA SOCIAL		1	1	2	1,8%
DEP. DRET CIVIL		1	1	2	1,8%
DEP. DIDÀCTICA I ORGANITZACIÓ ESCOLAR		1		1	0,9%
DEP. FILOLOGIA CLÀSSICA		1		1	0,9%
DEP. FILOLOGIA ANGLESA I ALEMANYA		1		1	0,9%
DEP. ANATOMIA I EMBRIOLOGIA HUMANA		1		1	0,9%
DEP. ENGINYERIA ELECTRÒNICA		1		1	0,9%
DEP. ENGINYERIA QUÍMICA		1		1	0,9%
DEP. BIOQUÍMICA I BIOLOGIA MOLECULAR		1		1	0,9%
DEP. PSICOLOGIA BÀSICA		1		1	0,9%
DEP. PSICOLOGIA SOCIAL		1		1	0,9%
DEP. TEORIA DELS LLENGUATGES I CIÈNCIES DE LA COMUNICACIÓ		1		1	0,9%
DEP. TREBALL SOCIAL I SERVEIS SOCIALS		1		1	0,9%
DEP. COMERCIALIZACIÓ I INVESTIGACIÓ DE MERCATS		1		1	0,9%
DEP. DRET ADMINISTRATIU I DRET PROCESSAL		1		1	0,9%
DEP. ECONOMIA FINANCERA I ACTUARIAL			1	1	0,9%
DEP. ESTRUCTURA ECONÒMICA			1	1	0,9%
DEP. GEOGRAFIA			1	1	0,9%
DEP. BIOLOGIA VEGETAL	1			1	0,9%
DEP. DRET PENAL			1	1	0,9%
Total departaments	3	87	22	112	100%
% comunicacions dels departaments respecte al total	2,9%	16,5%	18,5%	14,9%	

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

UNITAT	S	Q	F	Total	% del total
SERVEI D'EDUCACIÓ FÍSICA I ESPORTS	23	40	7	70	15,2%
SERVEI D'ESTUDIANTS	8	52	1	61	13,2%
SERVEI D'INFORMÀTICA	7	29	7	43	9,3%
SERVEI TÈCNIC I DE MANTENIMENT		17	1	18	3,9%
BIBLIOTECA DE CIÈNCIES DE LA SALUT "PELEGRÍ CASANOVA"	2	14	2	18	3,9%
GERÈNCIA	3	10	5	18	3,9%
BIBLIOTECA DE CIÈNCIES SOCIALS "GREGORI MAIANS"	6	7	4	17	3,7%
SERVEI DE BIBLIOTEQUES I DOCUMENTACIÓ	3	12		15	3,3%
SERVEI DE POLÍTICA LINGÜÍSTICA	3	11		14	3,0%
RECTORAT	2	7	5	14	3,0%
SERVEI D'INVESTIGACIÓ I INNOVACIÓ		4	9	13	2,8%
SERVEI DE RECURSOS HUMANS (PDI)	7	1	3	11	2,4%
BIBLIOTECA D'HUMANITATS "JOAN REGLÀ"	1	5	4	10	2,2%
VICEGERÈNCIA		9		9	2,0%
UNITAT DE CAMPUS DE TARONGERS	1	5	3	9	2,0%
SERVEI DE FORMACIÓ PERMANENT I INNOVACIÓ EDUCATIVA	6	3		9	2,0%
GERÈNCIA - CAMPUS ONTINYENT		7		7	1,5%
OBSERVATORI D'INSERCIÓ PROFESSIONAL I ASSESSORAMENT LABORAL		4	3	7	1,5%
SERVEI DE CONTRACTACIÓ ADMINISTRATIVA		6		6	1,3%
UNITAT DE CAMPUS DE BLASCO IBÁÑEZ		5	1	6	1,3%
SERVEI D'INFORMACIÓ I DINAMITZACIÓ DELS ESTUDIANTS	1	4	1	6	1,3%
SERVEI DE RECURSOS HUMANS (PAS)	1	4	1	6	1,3%
SERVEI DE PREVENCIÓ I MEDI AMBIENT		4	1	5	1,1%
SERVEI D'EXTENSIÓ UNIVERSITÀRIA	1	4		5	1,1%
UNITAT WEB I MÀRQUETING	2	3		5	1,1%
UNITAT TÈCNICA		4		4	0,9%
BIBLIOTECA D'EDUCACIÓ "MARIA MOLINER"	1	3		4	0,9%
EDIFICI RECTORAT	1	3		4	0,9%
BIBLIOTECA DE CIÈNCIES "EDUARD BOSCÀ"	1	1	2	4	0,9%
BIBLIOTECA DE PSICOLOGIA I ESPORT "JOAN LLUÍS VIVES"		3		3	0,7%
ADEIT - FUNDACIÓ UNIVERSITAT EMPRESA	1	2		3	0,7%
UNITAT DE CAMPUS DE BURJASSOT-PATERNA	1	2		3	0,7%
DELEGACIÓ PER A LA INCORPORACIÓ A LA UNIVERSITAT*	2	1		3	0,7%
SERVEI DE RELACIONS INTERNACIONALS I COOPERACIÓ	1	1	1	3	0,7%
EDIFICI LA NAU	1		2	3	0,7%
SERVEI CENTRAL DE SUPORT A LA INVESTIGACIÓ EXPERIMENTAL		2		2	0,4%
CENTRE DE FORMACIÓ I QUALITAT "MANUEL SANCHIS GUARNER"		2		2	0,4%
UNITAT PER A LA INTEGRACIÓ DE PERSONES AMB DISCAPACITAT		1	1	2	0,4%
DELEGACIÓ DE PROTECCIÓ DE DADES	1	1		2	0,4%
SECRETARIA GENERAL	1	1		2	0,4%
UNITAT DE QUALITAT	1	1		2	0,4%
UNITAT CENTRAL D'INVESTIGACIÓ - FACULTAT DE MEDICINA			2	2	0,4%
SECCIÓ DE SEGURETAT SOCIAL		1		1	0,2%
SECCIÓ DE NÒMINES		1		1	0,2%
CLÍNICA ODONTOLÒGICA		1		1	0,2%
ERI BIOTECNOLOGIA I BIOMEDICINA		1		1	0,2%
COL·LEGI MAJOR "RECTOR PESET"*		1		1	0,2%

UNITAT	S	Q	F	Total	% del total
SERVEI DE COMPTABILITAT I PRESSUPOST		1		1	0,2%
JARDÍ BOTÀNIC			1	1	0,2%
INSTITUT UNIVERSITARI DE CIÈNCIA MOLECULAR	1			1	0,2%
UNITAT D'IGUALTAT			1	1	0,2%
ESTRUCTURA SINDICAL*	1			1	0,2%
UNITAT DE SUPORT AL VICERECTORAT DE PARTICIPACIÓ*			1	1	0,2%
COMUNICACIÓ SENSE ADSCRIPCIÓ**		1		1	0,2%
Total serveis i altres unitats	91	302	69	462	100,0%
% comunicacions dels serveis i altres unitats respecte al total	86,7%	57,3%	58,0%	61,5%	

* Unitat sense gestors o gestores assignats a la Bústia durant el curs 2018-2019 (per baixes, jubilacions, etc.)

** No s'ha adscrit a cap unitat una de les comunicacions perquè s'ha produït un error informàtic durant la reassignació.

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

2.2. Informes de les unitats

El Servei d'Anàlisi i Planificació va posar a disposició dels responsables de 123 unitats organitzatives de la Universitat un informe personalitzat amb les principals dades estadístiques de la gestió de la Bústia durant el curs 2018-2019, perquè revisaren aquestes dades, les verificaren i aportaren les accions de millora que van dur a terme durant el període. Totes elles, excepte sis unitats, van trametre la informació requerida.

En l'apartat següent s'analitzen les principals dades estadístiques de la gestió de la Bústia durant el curs 2018-2019.

3. ESTADÍSTIQUES DE LA BÚSTIA DEL CURS 2018-2019

Les estadístiques de la Bústia per al curs 2018-2019 s'han elaborat sobre els 751 suggeriments, queixes i felicitacions admesos per les unitats de gestió; és a dir, no es tenen en compte les comunicacions considerades fora de l'àmbit de la Bústia.

3.1. Distribució per tipus

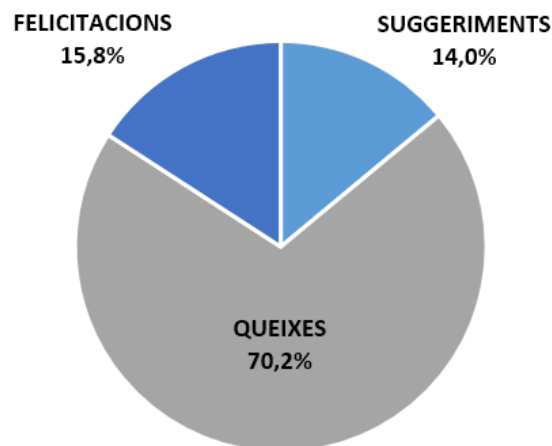
De les 751 comunicacions admeses en la Bústia durant el curs 2018-2019, el tipus més nombrós és la queixa, que representa un 70% del total, amb 527 comunicacions. Les felicitacions suposen un 16% de les comunicacions, 119, i els suggeriments, un 14%, 105 en total.

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

Taula 5: Tipus de comunicacions admeses durant el curs 2018-2019

COMUNICACIONS ADMESES		
SUGGERIMENTS	105	14,0%
QUEIXES	527	70,2%
FELICITACIONS	119	15,8%
TOTAL	751	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:

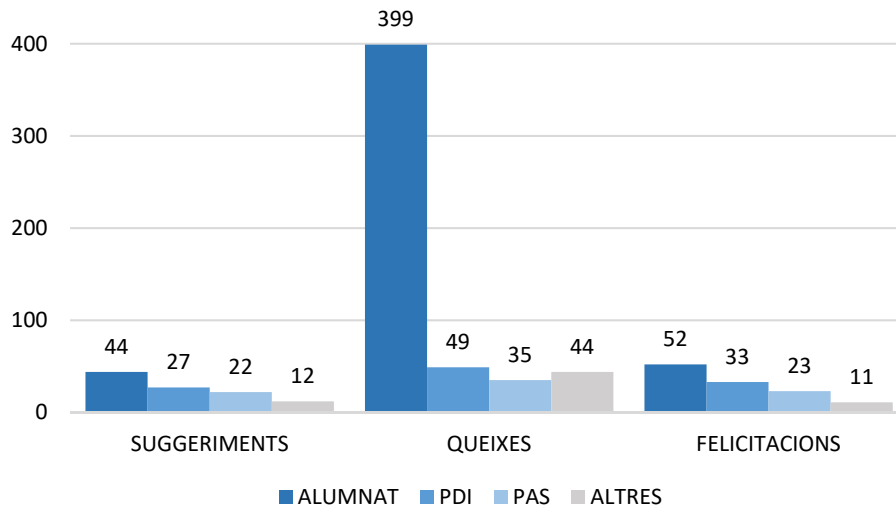
- **Alumnat:** inclou l'estudiantat de tots els nivells acadèmics, títols propis i programes internacionals.
- **PDI:** aquest grup comprèn al personal docent i investigador, és a dir, als cossos docents universitaris i al professorat contractat.
- **PAS:** en aquest grup està inclòs el personal d'administració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

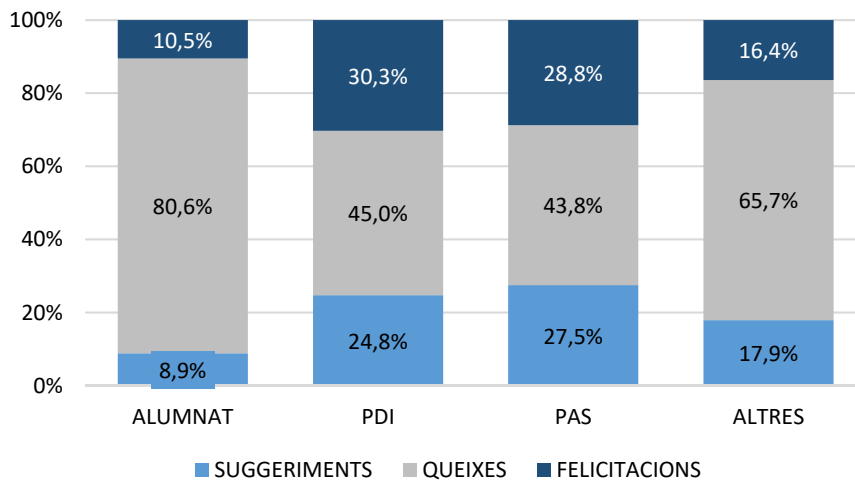
Taula 6: Suggestiments, queixes i felicitacions per col·lectiu de persones usuàries

COL·LECTIU	SUGGERIMENTS		QUEIXES		FELICITACIONS		TOTAL	
ALUMNAT	44	41,9%	399	75,7%	52	43,7%	495	65,9%
PDI	27	25,7%	49	9,3%	33	27,7%	109	14,5%
PAS	22	21,0%	35	6,6%	23	19,3%	80	10,7%
ALTRES	12	11,4%	44	8,4%	11	9,3%	67	8,9%
TOTAL	105	100%	527	100%	119	100%	751	100%

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



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



El col·lectiu que ha presentat un major nombre de suggeriments, queixes i felicitacions durant el curs és l'alumnat, al qual correspon un 66% del total; l'alt percentatge es deu a que aquest és el col·lectiu més nombrós i representa el 87% de la comunitat universitària. El 34% restant es distribueix entre el PDI, amb el 14,5% del total, el PAS, amb un 10,7% i els altres usuaris, amb un 8,9%.

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

Pel que fa al tipus de comunicació remès per cada col·lectiu, encara que tots han formulat majoritàriament queixes, la distribució és diferent en cadascun d'ells. El grup amb major percentatge de queixes presentades és l'alumnat, amb un 80,6% sobre el total de comunicacions.

Destaquen els alts percentatges de felicitacions i suggeriments remesos pel PDI i el PAS, que superen conjuntament el 50% del total. En aquests col·lectius les felicitacions suposen un 30,3% per al PDI i un 28,8% del total per al PAS i els suggeriments un 24,8% i un 27,5% respectivament.

En el cas dels altres usuaris, el pes dels suggeriments i les felicitacions és menor, amb un 17,9% i un 16,4% del total respectivament.

3.3. Distribució per sexe

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

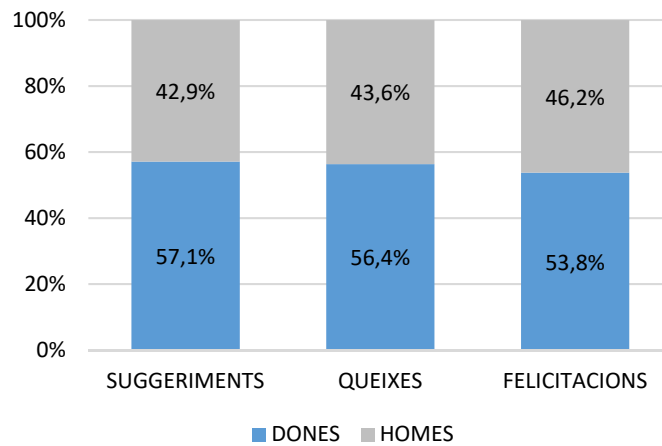
Al curs 2018-2019 el 60,3% de la comunitat universitària (alumnat, PDI, PAS i personal investigador) eren dones, segons les dades procedents del Recull de Dades Estadístiques de la Universitat de València (<http://www.uv.es/reculldades>). Per tant, el 56,1% de suggeriments, queixes i felicitacions presentats per dones indica que aquestes utilitzen la Bústia en menor proporció que els homes.

La distribució de suggeriments i queixes és similar entre els sexes, un 57,1% i un 56,4% presentats per dones, respectivament; en canvi, el percentatge de felicitacions baixa al 53,8% en el cas de les dones.

Taula 7: Suggeriments, queixes i felicitacions per sexe

	SUGGERIMENTS		QUEIXES		FELICITACIONS		TOTAL	
DONES	60	57,1%	297	56,4%	64	53,8%	421	56,1%
HOMES	45	42,9%	230	43,6%	55	46,2%	330	43,9%
TOTAL	105	100%	527	100%	119	100%	751	100%

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

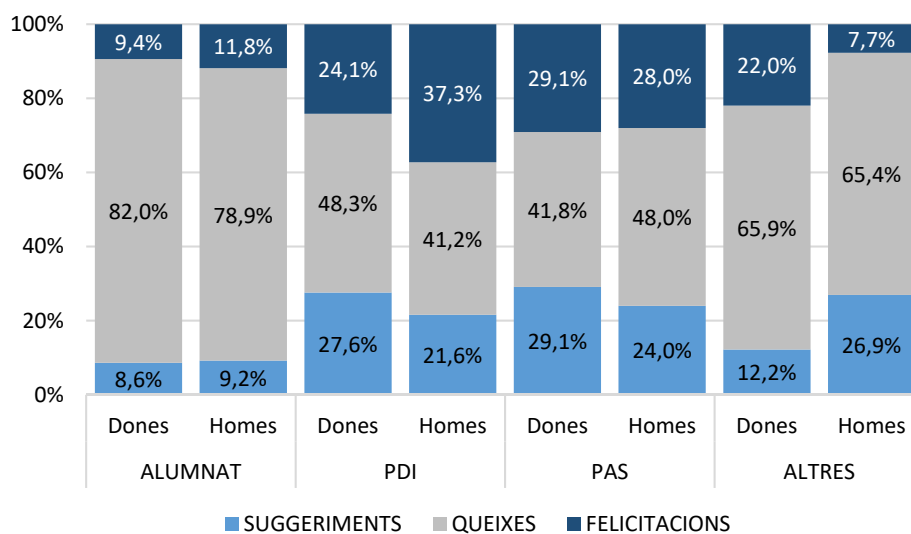


La taula i el gràfic següents mostren la distribució dels suggeriments, les queixes i les felicitacions per sexe i col·lectiu de persones usuàries, així com els percentatges respecte al total.

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

COL·LECTIU	SUGGERIMENTS		QUEIXES		FELICITACIONS		TOTAL	
	Dones	Homes	Dones	Homes	Dones	Homes	Dones	Homes
ALUMNAT	23 52,3%	21 47,7%	219 54,9%	180 45,1%	25 48,1%	27 51,9%	267 53,9%	228 46,1%
PDI	16 59,3%	11 40,7%	28 57,1%	21 42,9%	14 42,4%	19 57,6%	58 53,2%	51 46,8%
PAS	16 72,7%	6 27,3%	23 65,7%	12 34,3%	16 69,6%	7 30,4%	55 68,8%	25 31,3%
ALTRES	5 41,7%	7 58,3%	27 61,4%	17 38,6%	9 81,8%	2 18,2%	41 61,2%	26 38,8%
TOTAL	60 57,1%	45 42,9%	297 56,4%	230 43,6%	64 53,8%	55 46,2%	421 58,2%	330 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: ubicació, senyalització, accessibilitat i barreres.
- 2 – Informació: suficiència i claredat, capacitació del personal i llenguatge inclusiu.
- 3 – Tracte dispensat: amabilitat i educació, grau d'orientació i equitat.
- 4 – Gestió: errors, complexitat, terminis, competència...
- 5 – Acadèmiques: compliment horaris, metodologia docent, qualificacions...
- 6 – Instal·lacions: condicions ambientals, equipaments, mobiliari, recursos...
- 7 – Altres causes.

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

A continuació s'analitzen els suggeriments, les queixes i les felicitacions admesos en la Bústia durant el curs 2018-2019, 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	10	9,5%	20	3,8%			30	4,0%
2. INFORMACIÓ	9	8,6%	25	4,8%	9	7,6%	43	5,7%
3. TRACTE DISPENSAT	2	1,9%	35	6,6%	26	21,9%	63	8,4%
4. GESTIÓ	11	10,5%	121	23,0%	35	29,4%	167	22,2%
5. ACADÈMIQUES	9	8,6%	107	20,3%	22	18,5%	138	18,4%
6. INSTAL·LACIONS	22	20,9%	96	18,2%	6	5,0%	124	16,5%
7. ALTRES CAUSES	42	40,0%	123	23,3%	21	17,6%	186	24,8%
TOTAL	105	100%	527	100%	119	100%	751	100%

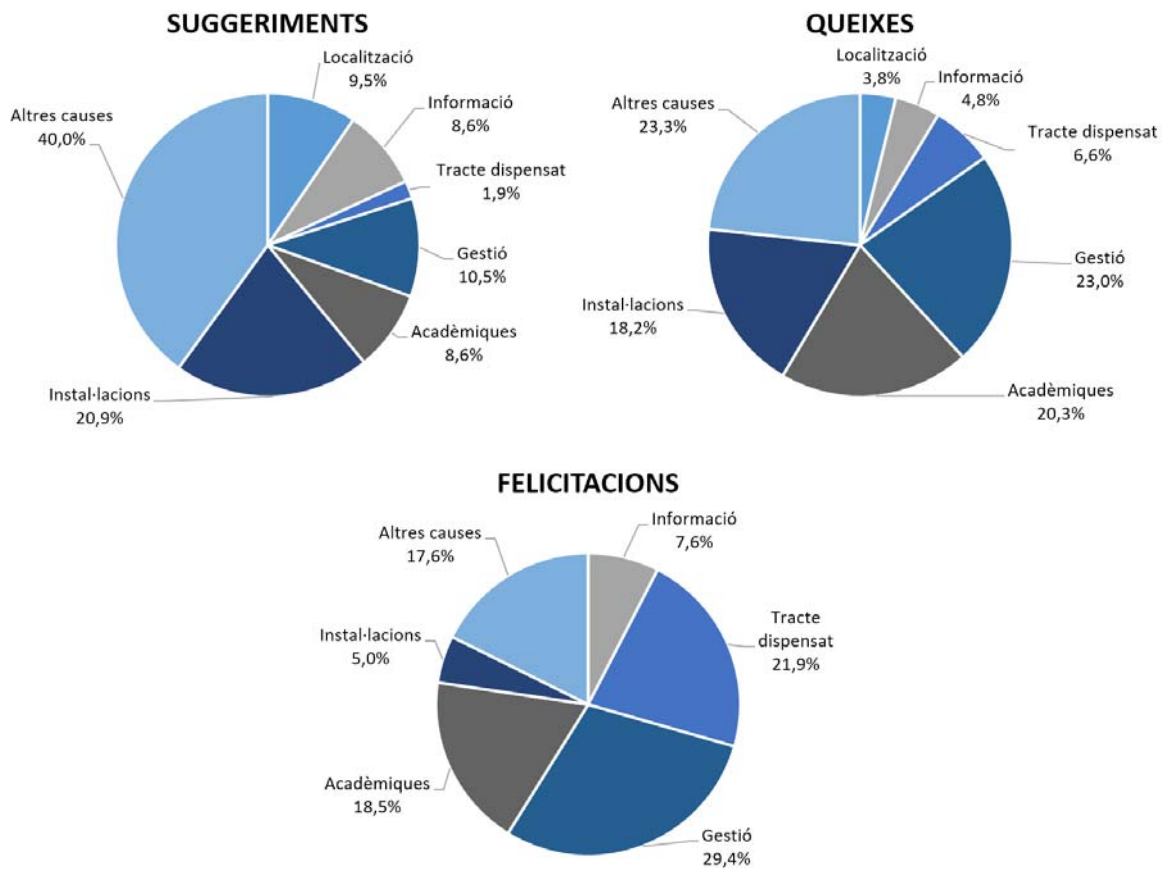
Les causes principals de les comunicacions rebudes durant el període van ser les relacionades amb la gestió, que suposaren el 22,2% del total. A continuació es troben les relatives a qüestions acadèmiques (18,4%), les instal·lacions (16,5%), el tracte dispensat (8,4%), la informació (5,7%) i la localització (4,0%). Finalment, un percentatge significatiu de comunicacions, el 24,8%, es deu a altres causes, diferents de les especificades en els apartats 1 a 6 de la classificació, com poden ser l'ús del valencià en les tasques administratives o la privacitat de les dades personals. S'ha d'assenyalar, no obstant, que en moltes ocasions, les comunicacions d'aquest tipus es podrien haver inclòs en algun dels altres apartats.

Si s'analitzen sols les **queixes**, s'adverteix que el major nombre d'aquestes, un 23%, està relacionat amb la gestió, seguit de les qüestions acadèmiques, un 20,3%. Aquestes dues causes acumulen el 43,3% del total de queixes. A l'apartat 7, causes no especificades en la classificació, correspon un 23,3% del total.

Pel que fa als **suggeriments**, destaquen els corresponents a altres causes no especificades, el 40% del total de suggeriments presentats, seguit de les causes relacionades amb les instal·lacions, el 20,9% i la gestió, el 10,5%.

El major nombre de **felicitats** està vinculat a la gestió, el 29,4% del total, seguit de les relacionades amb el tracte dispensat, el 21,9%, i les qüestions acadèmiques, el 18,5%; la classificació 'altres causes' arreplega el 17,6% de les felicitacions.

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



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

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

TIPUS DE CAUSA	S	Q	F	TOTAL	
1.1 Ubicació física	1	3		4	0,5%
1.3 Accessibilitat telefònica	2	3		5	0,7%
1.4 Accessibilitat telemàtica	6	13		19	2,5%
1.5 Barreres físiques o arquitectòniques	1	1		2	0,3%
1. Localització	10	20	0	30	4,0%

TIPUS DE CAUSA		S	Q	F	TOTAL	
2. Informació	2.1 Suficiència i claredat de la informació	9	23	2	34	4,5%
	2.2 Capacitació del personal que m'ha informat		2	7	9	1,2%
2. Informació		9	25	9	43	5,7%
3. Tracte dispensat	3.1 Nivell d'amabilitat i educació	2	24	17	43	5,7%
	3.2 Grau d'orientació a usuaris i usuàries		4	8	12	1,6%
	3.3 Equitat davant les persones usuàries		7	1	8	1,1%
3. Tracte dispensat		2	35	26	63	8,4%
4. Gestió	4.1 Errors de tramitació	2	51	1	54	7,2%
	4.2 Complexitat de tràmits	4	13	1	18	2,4%
	4.3 Terminis per a realitzar gestions		16	2	18	2,4%
	4.4 Temps d'espera	1	12	1	14	1,8%
	4.5 Terminis de resposta o d'entrega		10	1	11	1,4%
	4.6 Coordinació entre unitats universitàries		5		5	0,7%
	4.7 Petició de documentació innecessària	1	3		4	0,5%
	4.8 Nivell de competència del personal	2	2	20	24	3,2%
	4.9 Horari d'atenció		4		4	0,5%
	4.10 Compliment d'expectatives de la persona usuària		2	3	5	0,7%
	4.11 Organització d'events	1	1	6	8	1,1%
	4.12 Errors expedició targetes		2		2	0,3%
4. Gestió		11	121	35	167	22,2%
5. Acadèmiques	5.1 Ordenació de la matrícula	2	5		7	0,9%
	5.2 Grandària dels grups		1		1	0,1%
	5.3 Elecció de grups	1	3		4	0,5%
	5.4 Horari de les classes	2	18		20	2,7%
	5.5 Oferta docent en llengües	1	1		2	0,3%
	5.6 Compliment d'horaris de classes		6		6	0,8%
	5.7 Convalidacions i reconeixement de crèdits		3		3	0,4%
	5.8 Oferta de pràctiques externes			1	1	0,1%
	5.9 Assignació de places de pràctiques externes		3		3	0,4%
	5.10 Compliment d'horaris de classes	1	7		8	1,1%
	5.11 Compliment d'horaris de tutories		1		1	0,1%
5.12 Compliment de guies docents		1		1	0,1%	
5.13 Metodologia docent		17	19	36	4,8%	
5.14 Metodologia d'avaluació		8		8	1,1%	
5.15 Coordinació del professorat		8	2	10	1,4%	
5.16 Continguts del Pla d'Estudis	1	2		3	0,4%	
5.18 Calendari d'exàmens		3		3	0,4%	
5.19 Adequació dels exàmens als continguts explicats		2		2	0,3%	
5.20 Qualificacions		18		18	2,4%	
5.21 Incidències relacionades amb enquestes	1			1	0,1%	
5. Acadèmiques		9	107	22	138	18,4%
6. Instal·lacions	6.1 Condicions ambientals i físiques	2	49	1	52	6,9%
	6.2 Equipaments i recursos tecnològics	6	23	2	31	4,1%
	6.3 Recursos bibliogràfics	4	2	3	9	1,2%
	6.4 Mobiliari i altres recursos materials	5	12		17	2,3%
	6.5 Adequació dels espais	5	10		15	2,0%
6. Instal·lacions		22	96	6	124	16,5%
7. Altres causes		42	123	21	186	24,8%
TOTAL		105	527	119	751	100%

Les comunicacions relacionades amb els errors de tramitació són les més nombroses, amb un 7,2% del total, seguides de les vinculades a les condicions ambientals i físiques (6,9%), el nivell

d'amabilitat i educació (5,7%) i la metodologia docent (4,8%); s'ha de tenir en compte que al menys un 40% d'aquestes dues últimes categories són felicitacions.

El major nombre de queixes es refereix als errors de tramitació (51 queixes), les condicions ambientals i físiques (49), el nivell d'amabilitat i educació (24), la suficiència i claredat de la informació (23) i els equipaments i recursos tecnològics (23).

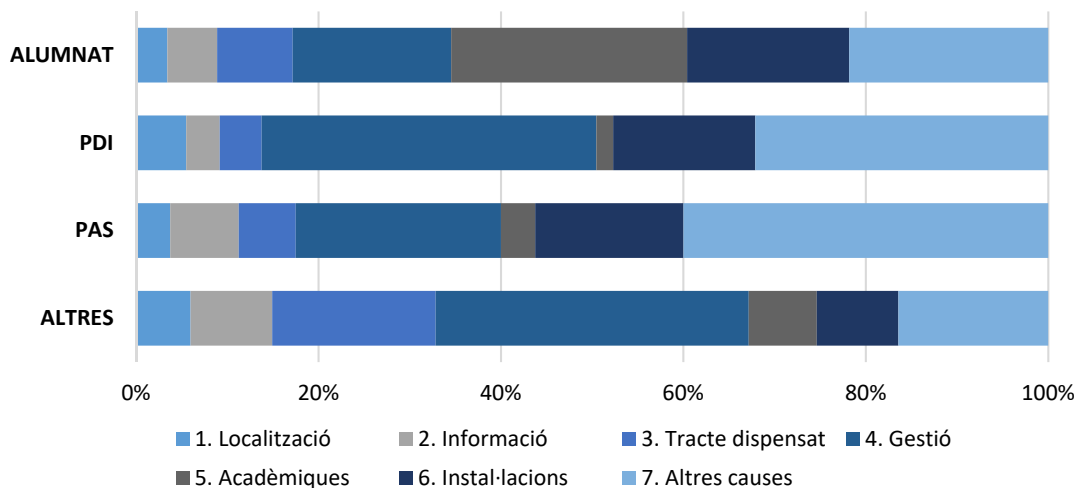
El motiu més freqüent dels suggeriments és la suficiència i falta de claredat de la informació (9 suggeriments), l'accessibilitat telemàtica (6) i els equipaments i recursos tecnològics (6). Les felicitacions estan vinculades majoritàriament al nivell de competència del personal (20 felicitacions), la metodologia docent (19) i el nivell d'amabilitat i educació (17).

En la taula següent es presenten els suggeriments, queixes i felicitacions agrupats per col·lectiu i tipus de causa. La distribució de les comunicacions reflecteix els diferents interessos de cadascun dels col·lectius. La major part de les comunicacions de l'alumnat està relacionada amb qüestions acadèmiques (25,9%). La causa principal dels escrits remesos pel PAS i el PDI és la relacionada amb la gestió (36,7% i 22,5%, respectivament), seguida per les instal·lacions (15,6% i 16,2%). Per a la resta de persones usuàries, la motivació de la major part de les comunicacions es troba en la gestió (34,3%). Les comunicacions per altres causes tenen un gran pes en tots els col·lectius, excepte en altres usuaris; arriben al 40% en el cas del PAS i al 32% en el PDI.

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

TIPUS DE CAUSA	ALUMNAT		PDI		PAS		ALTRES		TOTAL	
1. LOCALITZACIÓ	17	3,4%	6	5,5%	3	3,8%	4	6,0%	30	4,0%
2. INFORMACIÓ	27	5,4%	4	3,7%	6	7,5%	6	8,9%	43	5,7%
3. TRACTE DISPENSAT	41	8,3%	5	4,6%	5	6,2%	12	17,9%	63	8,4%
4. GESTIÓ	86	17,4%	40	36,7%	18	22,5%	23	34,3%	167	22,2%
5. ACADÈMIQUES	128	25,9%	2	1,8%	3	3,8%	5	7,5%	138	18,4%
6. INSTAL·LACIONS	88	17,8%	17	15,6%	13	16,2%	6	8,9%	124	16,5%
7. ALTRES CAUSES	108	21,8%	35	32,1%	32	40,0%	11	16,5%	186	24,8%
TOTAL	495	100%	109	100%	80	100%	67	100%	751	100%

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



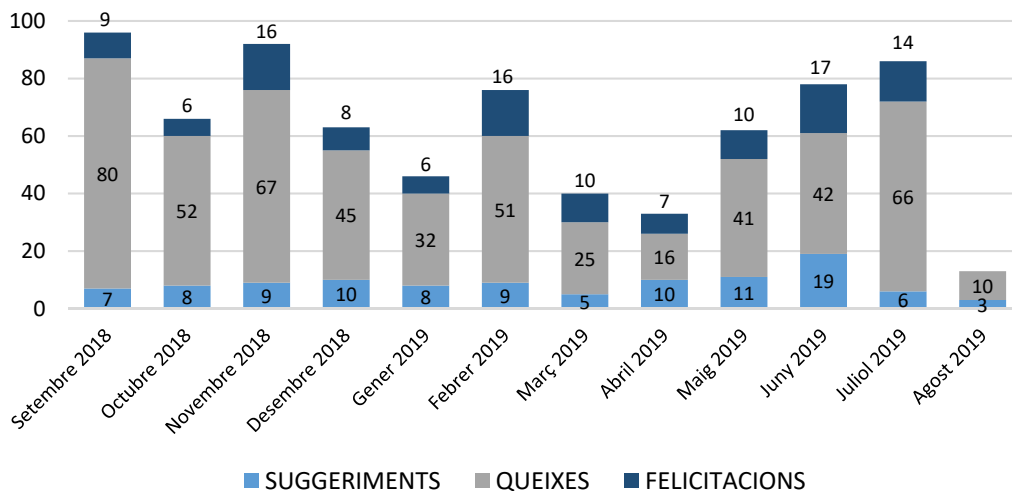
3.5. Distribució mensual

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

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

	SUGGERIMENTS		QUEIXES		FELICITACIONS		TOTAL	
Setembre 2018	7	6,7%	80	15,2%	9	7,6%	96	12,8%
Octubre 2018	8	7,6%	52	9,9%	6	5,0%	66	8,8%
Novembre 2018	9	8,6%	67	12,7%	16	13,4%	92	12,2%
Desembre 2018	10	9,5%	45	8,5%	8	6,7%	63	8,4%
Gener 2019	8	7,6%	32	6,1%	6	5,0%	46	6,1%
Febrer 2019	9	8,6%	51	9,7%	16	13,4%	76	10,1%
Març 2019	5	4,8%	25	4,7%	10	8,5%	40	5,3%
Abril 2019	10	9,5%	16	3,0%	7	5,9%	33	4,4%
Maig 2019	11	10,5%	41	7,8%	10	8,4%	62	8,3%
Juny 2019	19	18,1%	42	8,0%	17	14,3%	78	10,4%
Juliol 2019	6	5,7%	66	12,5%	14	11,8%	86	11,5%
Agost 2019	3	2,8%	10	1,9%			13	1,7%
TOTAL	105	100%	527	100%	119	100%	751	100%

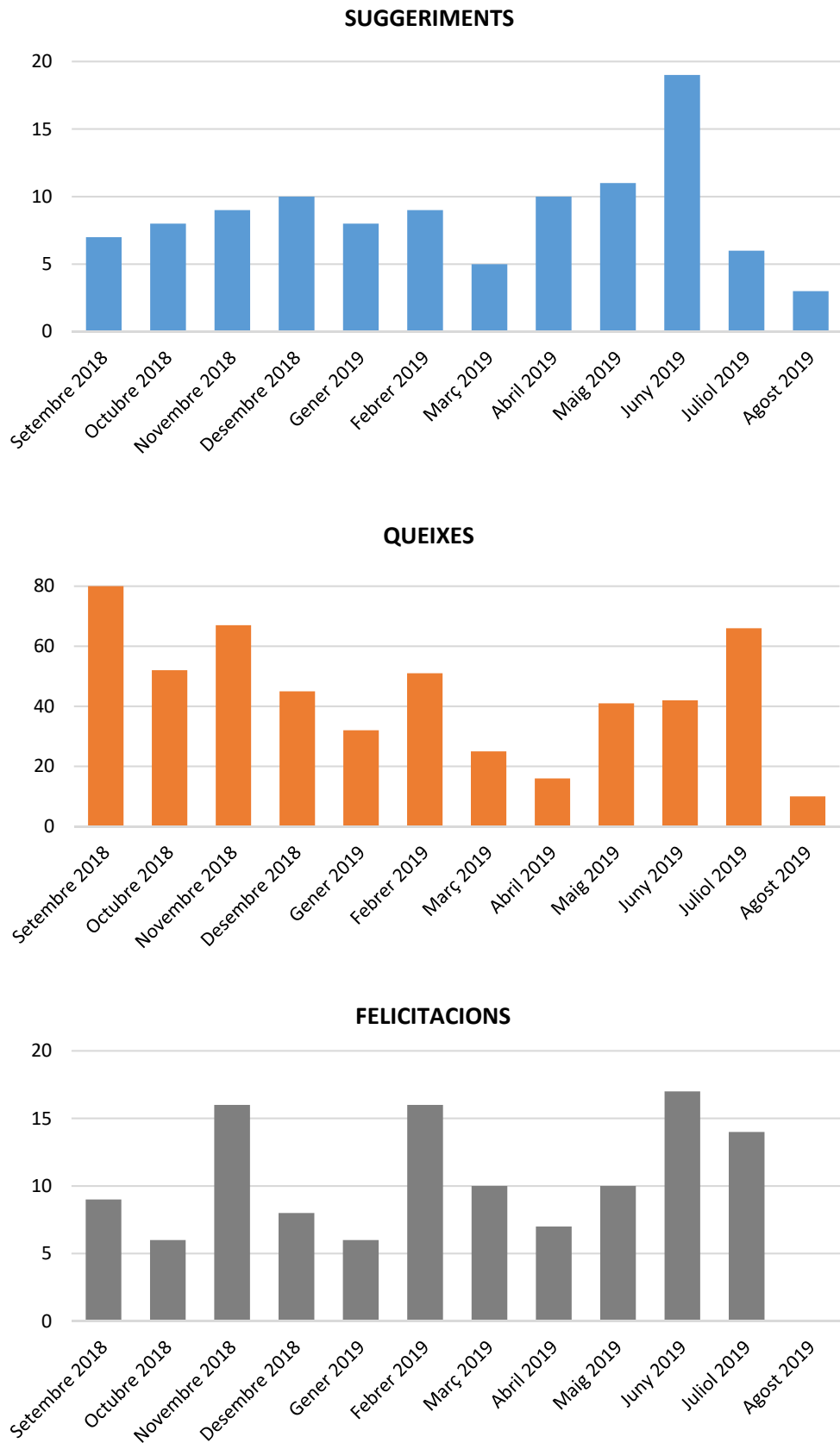
Gràfic 9: Distribució mensual de les comunicacions



La presentació de comunicacions es concentra principalment al principi i al final del curs acadèmic, amb un repunt en febrer, coincidint amb l'inici del segon semestre. S'observen dos màxims anuals en setembre i novembre, mesos en els quals es van rebre el 12,8% i 12,2% de les comunicacions, respectivament. Els mínims es produeixen en agost, març i abril.

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

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



4. EVOLUCIÓ

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

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

4.1. Evolució del nombre de suggeriments, queixes i felicitacions

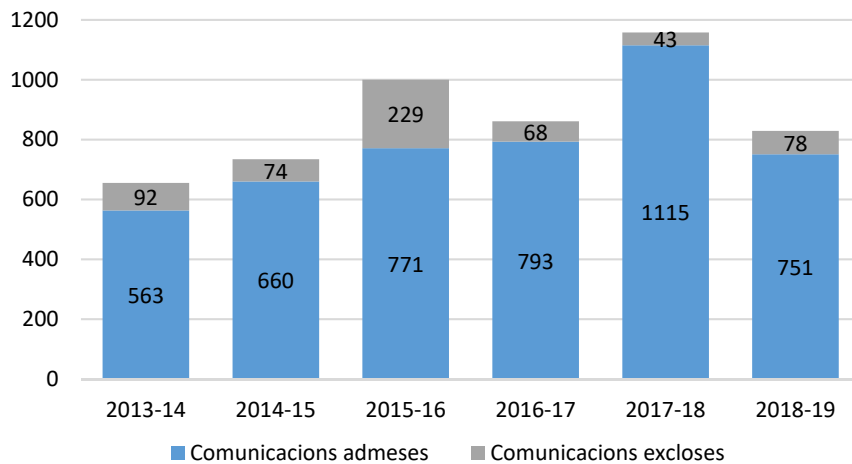
Durant el període de funcionament de la Bústia el nombre de suggeriments, queixes i felicitacions presentades ha mostrat fluctuacions, amb dos màxims durant els cursos 2015-2016 i 2017-2018. Tot i això, en 2018-2019 s'ha tornat a valors similars als del curs 2016-2017.

Si s'analitza únicament l'evolució de les comunicacions admeses, és a dir, les que estan dins de l'àmbit de la Bústia, es percep una clara tendència cap a l'increment, que s'ha trencat durant el curs 2018-2019. Els valors d'aquest curs són lleugerament inferiors als de 2015-2016 i 2016-2017, la qual cosa pot indicar una estabilització del nombre de comunicacions admeses al voltant de les 750-800 comunicacions.

Taula 13: Evolució de les comunicacions admeses i excloses

CURS	2013-2014	2014-2015	2015-2016	2016-2017	2017-2018	2018-2019
ADMESES	563 86,0%	660 89,9%	771 77,1%	793 92,1%	1.115 96,3%	751 90,6%
NO ADMESES	92 14,0%	74 10,1%	229 22,9%	68 7,9%	43 3,7%	78 9,4%
TOTAL	655 100%	734 100%	1.000 100%	861 100%	1.158 100%	829 100%

Gràfic 11: Evolució de les comunicacions admeses i excloses



4.2. Evolució per tipus

Pel que fa a la distribució de les comunicacions per tipus, en la taula i el gràfic següents destaca el comportament de les queixes, que han anat augmentant al llarg dels cinc cursos anteriors, passant de 423 al curs 2013-2014 a 907 al curs 2017-2018, però en el curs 2018-2019 han experimentat una disminució sobtada, assolint un valor inferior als dels últims tres cursos (527).

Tant el nombre de felicitacions com el de suggeriments ha crescut al llarg del període de forma molt gradual, exceptuant l'increment dels suggeriments durant el curs 2014-2015.

En quant a les proporcions entre els diferents tipus de comunicacions, el percentatge de queixes rebudes respecte als suggeriments i felicitacions ha baixat notablement en relació als tres cursos anteriors i ha passat del 81% en el curs 2017-2018 al 70% en 2018-2019. Com en els tres cursos anteriors, el percentatge de felicitacions supera al de suggeriments, al contrari que en els primers cursos de funcionament de la Bústia.

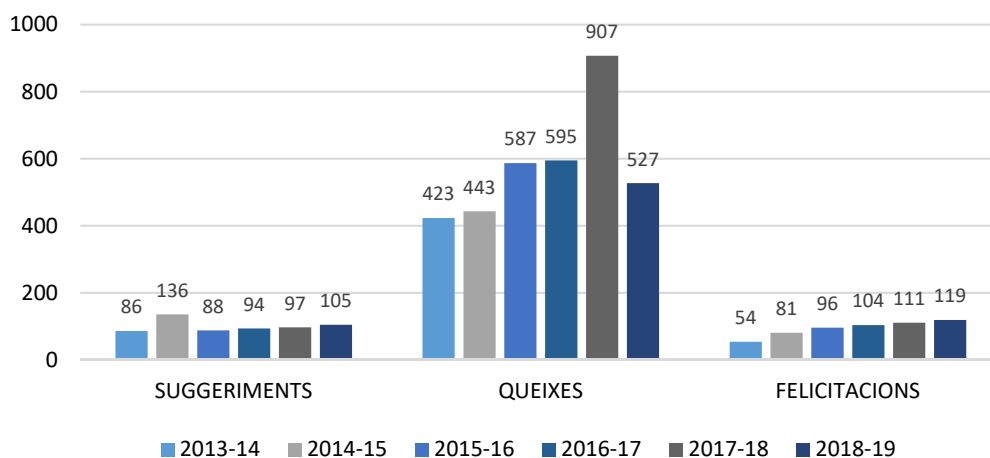
Gran part de l'increment de les queixes del curs 2017-2018 va estar relacionada amb els efectes de la vaga del professorat associat sobre l'alumnat, per la qual cosa, finalitzada la vaga, durant el curs 2018-2019 les queixes han tornat als nivells dels cursos anteriors, fins i tot inferiors, tant en valors absoluts com relatius.

Aquesta evolució és molt positiva, ja que continua el creixement de suggeriments i felicitacions i es trenca la tendència dels cursos anteriors cap a l'increment del nombre de queixes rebudes.

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

CURS	2013-2014		2014-2015		2015-2016		2016-2017		2017-2018		2018-2019	
SUGGERIMENTS	86	15,3%	136	20,6%	88	11,4%	94	11,9%	97	8,7%	105	14,0%
QUEIXES	423	75,1%	443	67,1%	587	76,1%	595	75,0%	907	81,3%	527	70,2%
FELICITACIONS	54	9,6%	81	12,3%	96	12,5%	104	13,1%	111	10,0%	119	15,8%
TOTAL	563	100%	660	100%	771	100%	793	100%	1.115	100%	751	100%

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



4.3. Evolució per col·lectiu de persones usuàries

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

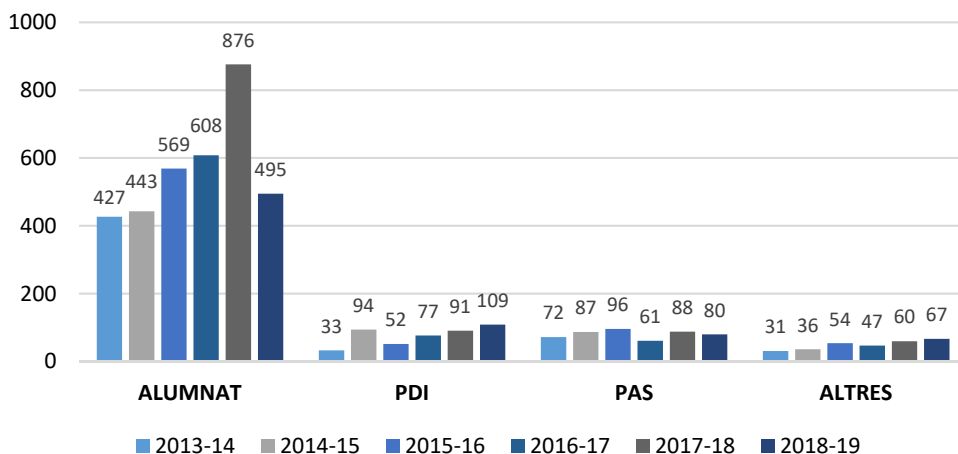
Taula 15: Evolució dels suggeriments, les queixes i les felicitacions per col·lectiu d'usuaris

CURS	2013-2014			2014-2015			2015-2016			2016-2017			2017-2018			2018-2019		
	S	Q	F	S	Q	F	S	Q	F	S	Q	F	S	Q	F	S	Q	F
ALUMNAT	46	355	26	65	347	31	55	465	49	58	488	62	64	756	56	44	399	52
PDI	15	12	6	28	43	23	14	29	9	20	42	15	11	54	26	27	49	33
PAS	20	32	20	34	30	23	13	55	28	13	30	18	9	55	24	22	35	23
ALTRES	2	24	5	9	23	4	6	38	10	3	35	9	13	42	5	12	44	11
TOTAL	83	423	57	136	443	81	88	587	96	94	595	104	97	907	111	105	527	119

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

COL·LECTIU	2013-2014		2014-2015		2015-2016		2016-2017		2017-2018		2018-2019	
ALUMNAT	427	75,8%	443	67,1%	569	73,8%	608	76,7%	876	78,6%	495	65,9%
PDI	33	5,9%	94	14,2%	52	6,7%	77	9,7%	91	8,2%	109	14,5%
PAS	72	12,8%	87	13,2%	96	12,5%	61	7,7%	88	7,9%	80	10,7%
ALTRES	31	5,5%	36	5,5%	54	7,0%	47	5,9%	60	5,4%	67	8,9%
TOTAL	563	100%	660	100%	771	100%	793	100%	1.115	100%	751	100%

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



En l'evolució dels suggeriments, les queixes i les felicitacions per col·lectiu de persones usuàries, per al curs 2018-2019 destaquen: la disminució d'un 43% del nombre de comunicacions presentades per l'alumnat respecte al curs anterior i l'augment d'un 20% del nombre de comunicacions presentades pel PDI.

4.4. Evolució per sexe

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

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

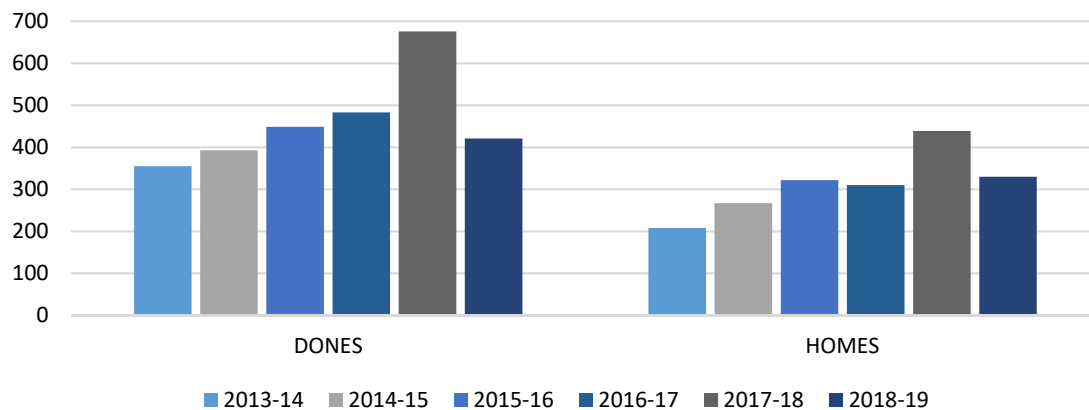
CURS	2013-2014			2014-2015			2015-2016			2016-2017			2017-2018			2018-2019		
	D	H	T	D	H	T	D	H	T	D	H	T	D	H	T	D	H	T
SUGGERIMENTS	58	28	86	74	62	136	37	51	88	45	49	94	54	43	97	60	45	105
QUEIXES	261	162	423	273	170	443	354	233	587	390	205	595	567	340	907	297	230	527
FELICITACIONS	36	18	54	46	35	81	58	38	96	48	56	104	55	56	111	64	55	119
Total	355	208	563	393	267	660	449	322	771	483	310	793	676	439	1115	421	330	751

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

CURS	2013-2014		2014-2015		2015-2016		2016-2017		2017-2018		2018-2019	
	Dones	Homes	Dones	Homes	Dones	Homes	Dones	Homes	Dones	Homes	Dones	Homes
SUGGERIMENTS	67,4%	32,6%	54,4%	45,6%	42,0%	58,0%	47,9%	52,1%	55,7%	44,3%	57,1%	42,9%
QUEIXES	61,7%	38,3%	61,6%	38,4%	60,3%	39,7%	65,5%	34,5%	62,5%	37,5%	56,4%	43,6%
FELICITACIONS	66,7%	33,3%	56,8%	43,2%	60,4%	39,6%	46,2%	53,8%	49,5%	50,5%	53,8%	46,2%
Total	63,1%	36,9%	59,5%	40,5%	58,2%	41,8%	60,9%	39,1%	60,6%	39,4%	56,1%	43,9%

En el curs 2018-2019 continua la tendència cap a una progressiva reducció de la diferència de participació entre els sexes mostrada des de 2013 a 2016 i interrompuda en els cursos 2016-2017 i 2017-2018. S'ha passat d'un 63,1% de comunicacions presentades per dones en el curs 2013-2014 a un 56,1% en el curs 2018-2019, el percentatge més baix de tot el període de funcionament de la Bústia. Durant aquest curs, el 60,3% de la comunitat universitària estava format per dones, una proporció superior al percentatge de comunicacions presentades per dones (56,1%).

Gràfic 14: Evolució dels suggeriments, les queixes i les felicitacions per sexe



4.5. Evolució per tipus de causa

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

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

CURS	2013-2014			2014-2015			2015-2016			2016-2017			2017-2018			2018-2019		
	S	Q	F	S	Q	F	S	Q	F	S	Q	F	S	Q	F	S	Q	F
1. Localització	6	14		6	15		5	43		6	19		6	23	1	10	20	
2. Informació	7	26	9	17	21	8	9	17	8	8	21	11	8	27	16	9	25	9
3. Tracte dispensat	1	19	10		23	17	1	35	18	3	40	16	3	40	17	2	35	26
4. Gestió	12	87	6	11	99	20	8	133	17	8	124	22	15	152	25	11	121	35
5. Acadèmiques	10	141	5	8	111	9	5	167	12	10	210	30	15	346	20	9	107	22
6. Instal·lacions	20	45	5	22	56	2	19	76	5	12	67	5	17	103	3	22	96	6
7. Altres causes	30	91	19	72	118	25	41	116	36	47	114	20	33	216	29	42	123	21
TOTAL	86	423	54	136	443	81	88	587	96	94	595	104	97	907	111	105	527	119

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

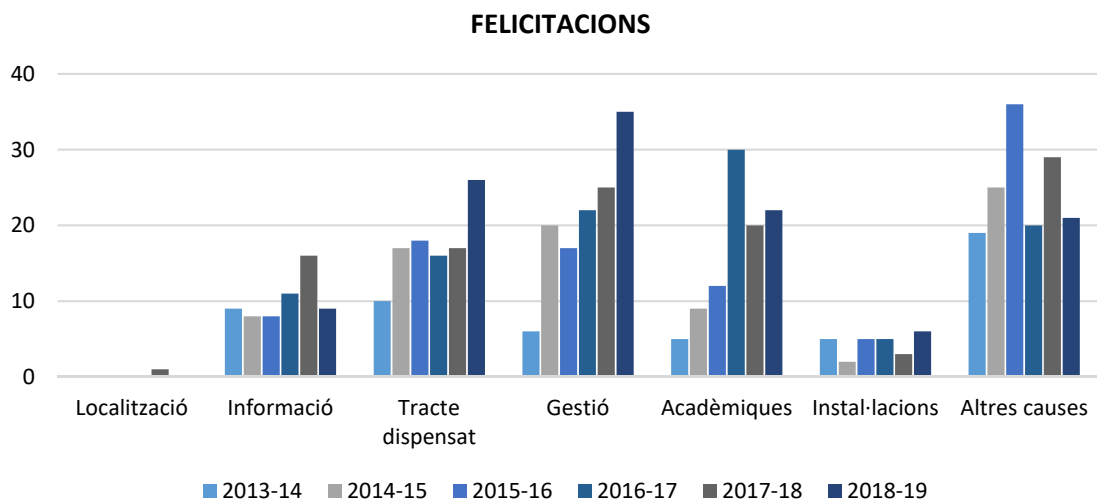
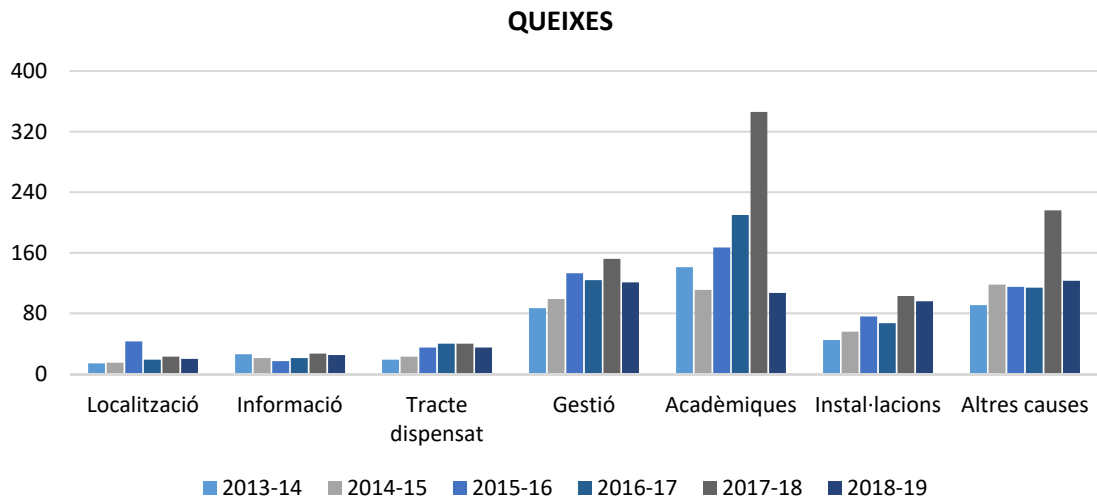
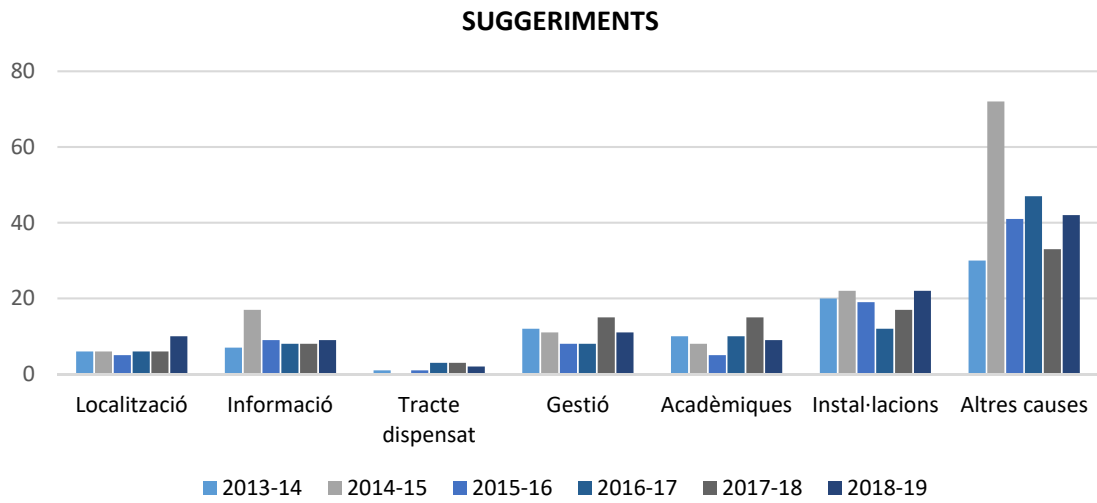
TIPUS DE CAUSA	2013-2014		2014-2015		2015-2016		2016-2017		2017-2018		2018-2019	
	Total	%	Total	%	Total	%	Total	%	Total	%	Total	%
1. Localització	20	3,6%	21	3,2%	48	6,2%	25	3,2%	30	2,7%	30	4,0%
2. Informació	42	7,5%	46	7,0%	34	4,4%	40	5,0%	51	4,6%	43	5,7%
3. Tracte dispensat	30	5,3%	40	6,1%	54	7,0%	59	7,4%	60	5,4%	63	8,4%
4. Gestió	105	18,7%	130	19,7%	158	20,5%	154	19,4%	192	17,2%	167	22,2%
5. Acadèmiques	156	27,7%	128	19,4%	184	23,9%	250	31,5%	381	34,2%	138	18,4%
6. Instal·lacions	70	12,4%	80	12,1%	100	13,0%	84	10,6%	123	11,0%	124	16,5%
7. Altres causes	140	24,9%	215	32,6%	193	25,0%	181	22,8%	278	24,9%	186	24,8%
TOTAL	563	100%	660	100%	771	100%	793	100%	1.115	100%	751	100%

Respecte a l'evolució dels suggeriments per tipus de causa, no s'observen grans canvis respecte a cursos anteriors. Cal assenyalar que un percentatge significatiu dels suggeriments ha estat relacionat amb les instal·lacions durant tot el període.

Pel que fa a les queixes, s'ha produït una alteració en el comportament dels usuaris respecte als cursos anterior; si, fins al curs 2017-2018 les qüestions acadèmiques eren la causa del major nombre de queixes, en el curs 2018-2019 les queixes per aquest motiu han baixat al mínim dels últims 6 cursos (107 queixes) i la gestió ha passat a ser la causa del major nombre de comunicacions (121 queixes). D'altra banda, les instal·lacions estan associades amb un nombre creixent de queixes al llarg del període.

Cal assenyalar el notable augment de felicitacions relacionades amb el tracte dispensat i la gestió al curs 2018-2019.

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



4.6. Evolució mensual

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

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

Mes	2013-2014			2014-2015			2015-2016			2016-2017			2017-2018			2018-2019		
	S	Q	F	S	Q	F	S	Q	F	S	Q	F	S	Q	F	S	Q	F
Setembre	11	68	3	25	51	8	16	72	9	18	54	7	12	85	10	7	80	9
Octubre	8	25	6	7	52	7	7	51	4	6	105	3	8	59	8	8	52	6
Novembre	11	26	5	12	29	3	5	43	7	10	36	4	10	36	3	9	67	16
Desembre	3	17	3	10	41	7	4	21	6	4	34	4	6	34	11	10	45	8
Gener	3	25	5	9	21	1	7	22	0	8	47	4	3	87	7	8	32	6
Febrer	10	63	3	9	44	1	7	31	6	7	48	7	4	111	8	9	51	16
Març	3	40	2	5	18	5	5	37	7	4	56	8	5	140	3	5	25	10
Abril	2	11	2	11	21	3	9	28	7	4	23	7	13	64	6	10	16	7
Maig	11	26	5	8	28	8	9	59	7	22	55	15	13	69	15	11	41	10
Juny	6	47	8	16	55	23	6	122	12	3	40	33	8	92	13	19	42	17
Juliol	16	64	12	23	77	14	11	76	31	6	86	11	13	96	21	6	66	14
Agost	2	11		1	6	1	2	25		2	11	1	2	34	6	3	10	
Total	86	423	54	136	443	81	88	587	96	94	595	104	97	907	111	105	527	119

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

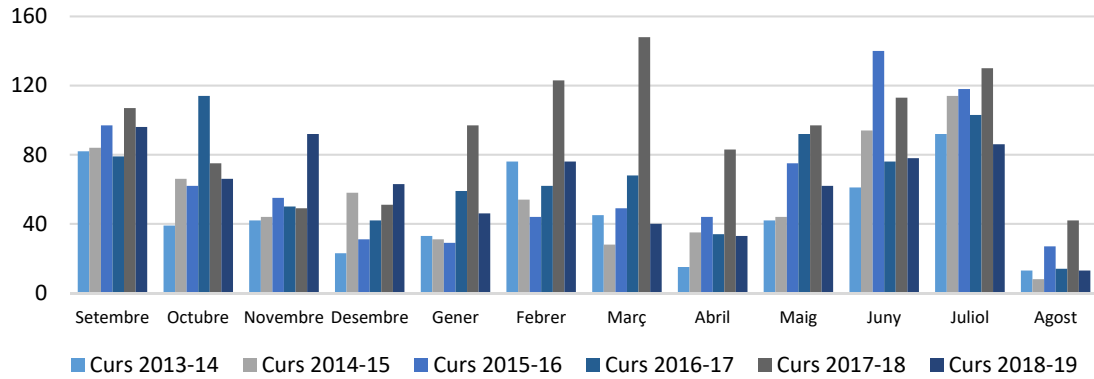
Mes	2013-2014		2014-2015		2015-2016		2016-2017		2017-2018		2018-2019	
	Total	%	Total	%	Total	%	Total	%	Total	%	Total	%
Setembre	82	14,6%	84	12,7%	97	12,6%	79	10,0%	107	9,6%	96	12,8%
Octubre	39	6,9%	66	10,0%	62	8,0%	114	14,4%	75	6,7%	66	8,8%
Novembre	42	7,5%	44	6,7%	55	7,1%	50	6,3%	49	4,4%	92	12,3%
Desembre	23	4,1%	58	8,8%	31	4,0%	42	5,3%	51	4,6%	63	8,4%
Gener	33	5,9%	31	4,7%	29	3,8%	59	7,4%	97	8,7%	46	6,1%
Febrer	76	13,5%	54	8,2%	44	5,7%	62	7,8%	123	11,0%	76	10,1%
Març	45	8,0%	28	4,2%	49	6,4%	68	8,6%	148	13,3%	40	5,3%
Abril	15	2,7%	35	5,3%	44	5,7%	34	4,3%	83	7,4%	33	4,4%
Maig	42	7,5%	44	6,7%	75	9,7%	92	11,6%	97	8,7%	62	8,3%
Juny	61	10,8%	94	14,2%	140	18,2%	76	9,6%	113	10,1%	78	10,4%
Juliol	92	16,3%	114	17,3%	118	15,3%	103	13,0%	130	11,7%	86	11,5%
Agost	13	2,3%	8	1,2%	27	3,5%	14	1,8%	42	3,8%	13	1,7%
Total	563	100%	660	100%	771	100%	793	100%	1.115	100%	751	100%

Durant el curs 2018-2019 la distribució de les comunicacions per mesos va ser similar a la dels cursos anteriors, a excepció del curs 2017-2018. Destaca, no obstant, l'augment de comunicacions presentades en novembre.

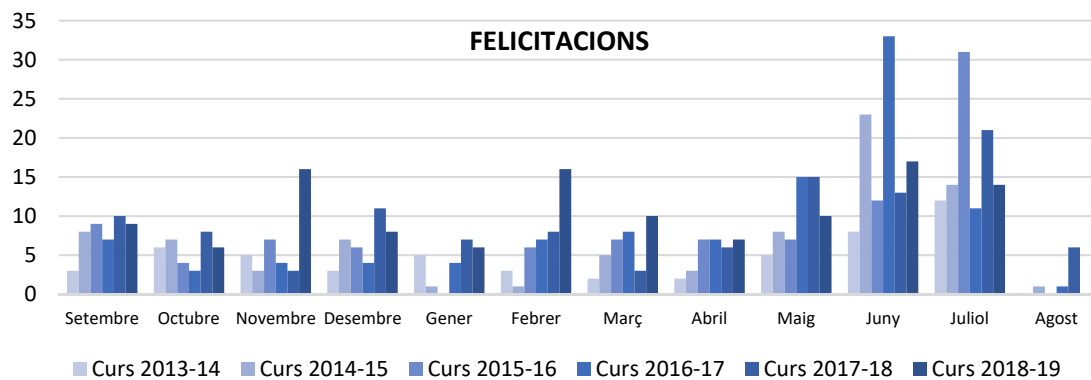
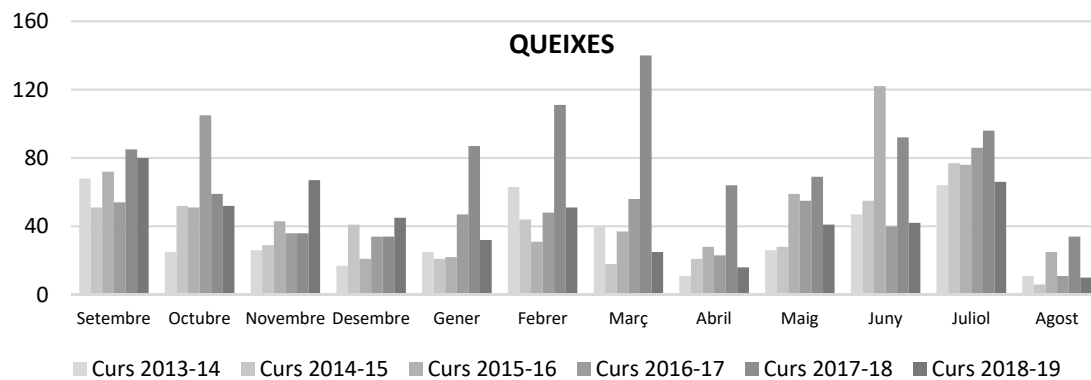
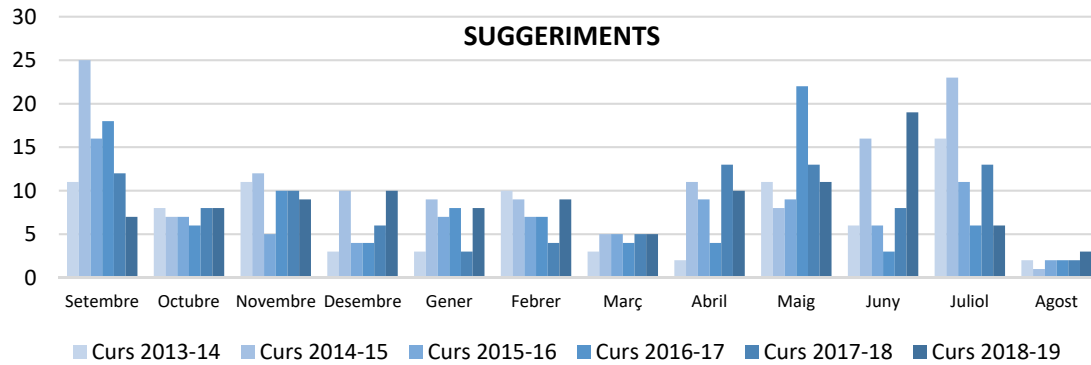
Al curs 2018-2019 s'adverteix una major homogeneïtat en la distribució de les comunicacions al llarg de l'any que en cursos anteriors.

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

Gràfic 16: Evolució mensual de les comunicacions



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



5. ANÀLISI DE LA GESTIÓ

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

5.1. Forma de presentació

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

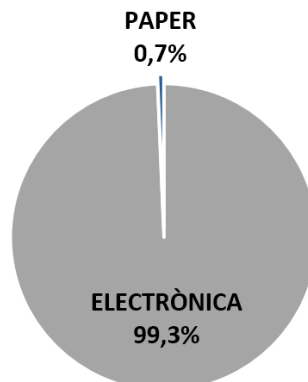
La persona interessada en presentar una queixa, un suggeriment o una felicitació s'ha d'identificar en ENTREU i seguir les indicacions del portal. Si no pot comunicar-se per via electrònica, pot imprimir el formulari disponible a aquests efectes; document que presentarà en qualsevol de les oficines de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

A continuació s'analitza la forma de presentació dels suggeriments, les queixes i les felicitacions durant el curs 2018-2019, que ha sigut majoritàriament electrònica. El 99,3% del total de comunicacions admeses s'han presentat electrònicament; només el 0,7% s'ha rebut en paper.

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

PRESENTACIÓ	SUGGERIMENTS		QUEIXES		FELICITACIONS		TOTAL	
ELECTRÒNICA	104	99,0%	524	99,4%	118	99,2%	746	99,3%
PAPER	1	1,0%	3	0,6%	1	0,8%	5	0,7%
TOTAL	105	100%	527	100%	119	100%	751	100%

Gràfic 18: Percentatge de comunicacions per forma de presentació



En la taula següent es mostra l'evolució d'aquest indicador durant els últims sis cursos. Destaca la disminució del nombre de suggeriments, queixes i felicitacions presentats en paper, que ha passat del 3,7% en el curs 2016-17 al 0,7% del total a l'últim curs, un ús pràcticament residual d'aquesta via.

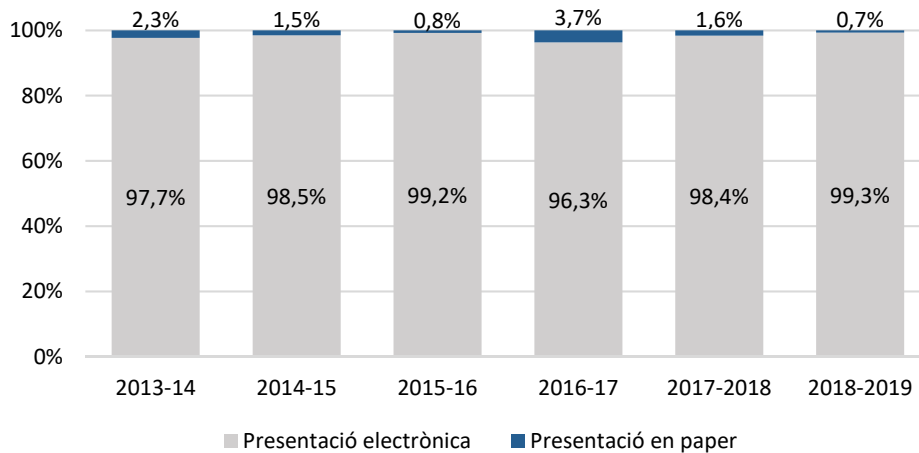
Taula 24: Evolució de les comunicacions per forma de presentació

PRESENTACIÓ	2013-2014			2014-2015			2015-2016			2016-2017			2017-2018			2018-2019		
	S	Q	F	S	Q	F	S	Q	F	S	Q	F	S	Q	F	S	Q	F
ELECTRÒNICA	84	412	54	136	436	78	87	583	95	93	571	100	94	894	109	104	524	118
PAPER	2	11			7	3	1	4	1	1	24	4	3	13	2	1	3	1
TOTAL	86	423	54	136	443	81	88	587	96	94	595	104	97	907	111	105	527	119

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

PRESENTACIÓ	2013-2014		2014-2015		2015-2016		2016-2017		2017-2018		2018-2019	
	Total	%	Total	%	Total	%	Total	%	Total	%	Total	%
ELECTRÒNICA	550	97,7%	650	98,5%	765	99,2%	764	96,3%	1.097	98,4%	746	99,3%
PAPER	13	2,3%	10	1,5%	6	0,8%	29	3,7%	18	1,6%	5	0,7%
TOTAL	563	100%	660	100%	771	100%	793	100%	1.115	100%	751	100%

Gràfic 19: Evolució de les comunicacions per forma de presentació del curs 2013-14 al 2018-19



5.2. Reassignacions

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

Taula 26: Nombre d'unitats amb reassignacions

UNITATS AMB REASSIGNACIONS	
Nombre d'unitats amb reassignacions realitzades	61
Nombre d'unitats amb reassignacions rebudes	58

Taula 27: Nombre de comunicacions reassignades

COMUNICACIONS REASSIGNADES	
Suggeriments	40
Queixes	267
Felicitations	22
Total	329

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

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

UNITAT D'ORIGEN	UNITAT DE DESTINACIÓ	S	Q	F	Total
Serveis Científics i Tecnològics - Paterna	Facultat de Magisteri		1		1
	Gerència - Campus Ontinyent		1		1
Arxiu Històric	Servei de Biblioteques i Documentació (SBD)		1		1
	Servei d'Informàtica	1			1
Biblioteca de Ciències Socials "Gregori Maïans	Servei de Biblioteques i Documentació (SBD)	1	3		4
Biblioteca d'Humanitats "Joan Reglà"	Servei de Biblioteques i Documentació (SBD)	1	5		6
Biblioteca d'Educació "Maria Moliner"	Servei de Biblioteques i Documentació (SBD)		1		1
Biblioteca de Ciències "Eduard Boscà"	Servei de Biblioteques i Documentació (SBD)		1		1
	Servei Tècnic i de Manteniment		15		15
Biblioteca de Psicologia i Esport "Joan Lluís Vives"	Facultat de Psicologia		2		2
	Servei de Biblioteques i Documentació (SBD)		1		1
	Facultat de Farmàcia		1		1
Facultat de Filosofia i Ciències de l'Educació	Biblioteca de Ciències "Eduard Boscà"	1			1
	Dep. Teoria de l'Educació		12	1	13
	Dep. Didàctica i Organització Escolar		1		1
	Dep. Filosofia		1		1
	Rectorat		1		1
Facultat d'Infermeria i Podologia	Servei d'Estudiants		1		1
	Servei d'Estudiants		2		2
Facultat de Química	Servei Tècnic i de Manteniment		2		2
	Servei d'Estudiants	1	9		10
Facultat de Magisteri	Secretaria General		1		1
	Servei d'Informàtica		1		1
	Dep. Psicologia Bàsica		2		2
	Servei d'Informàtica		2		2
	Dep. Metodologia de les Ciències del Comportament			1	1
Facultat de Psicologia	Dep. Personalitat, Avaluació i Tractaments Psicològics			1	1
	Dep. Psicologia Evolutiva i de l'Educació		1		1
	Facultat de Ciències Socials			1	1
Facultat de Fisioteràpia	Dep. Fisioteràpia		2	1	3
	Facultat de Ciències de l'Activitat Física i l'Esport		1		1
Facultat de Ciències de l'Activitat Física i l'Esport	Servei d'Educació Física i Esports		6		6
	Vicegerència		6		6
	Dep. Anatomia i Embriologia Humana		1		1
	Dep. Educació Física i Esportiva		1		1
	Servei d'Informàtica		1		1
Facultat de Dret	Dep. Dret Civil		1	1	2
	Rectorat		1		1

UNITAT D'ORIGEN	UNITAT DE DESTINACIÓ	S	Q	F	Total
	Servei d'Estudiants		1		1
	Unitat de Campus de Tarongers		1		1
Facultat de Ciències Socials	Facultat d'Economia		1		1
	Servei d'Estudiants		5		5
	Secretaria General		2		2
Facultat d'Economia	Dep. Comercialització i Investigació de Mercats		1		1
	Facultat de Ciències Socials		1		1
	Servei d'Informàtica		1		1
Escola Tècnica Superior d'Enginyeria	Servei d'Estudiants		4		4
Facultat de Geografia i Història	Servei d'Informàtica		1		1
	Unitat de Qualitat		1		1
Facultat de Filologia, Traducció i Comunicació	Dep. Història de l'Art		2		2
	Facultat d'Economia			1	1
Facultat de Ciències Biològiques	Rectorat	1	1		2
	Escola Tècnica Superior d'Enginyeria		1		1
ADEIT - Fundació Universitat Empresa	Servei d'Estudiants		1		1
	Unitat Web i Màrqueting		1		1
Dep. Educació Física i Esportiva	Servei d'Educació Física i Esports		1		1
Dep. Filologia anglesa i Alemanya	Gerència		1		1
	Escola Tècnica Superior d'Enginyeria		1		1
Dep. Informàtica	Servei d'Informàtica		1		1
Dep. Patologia	Servei de Recursos Humans (PAS)	1			1
Dep. Personalitat, Avaluació i Tractaments Psicològics	Servei d'Investigació i Innovació			1	1
Dep. Psicologia Bàsica	Facultat de Psicologia		1		1
Dep. Química Orgànica	Servei de Prevenció i Medi Ambient		1		1
Dep. Teoria de l'Educació	Dep. Treball Social i Serveis Socials		1		1
	Servei de Contractació Administrativa		3		3
	Servei d'Estudiants	1	1		2
Gerència	Servei de Recursos Humans (PAS)	1			1
	Servei de Relacions Internacionals i Cooperació	1			1
	Servei de Relacions Internacionals i Cooperació		1		1
Oficina de Registre General	Servei d'Estudiants	1			1
	Servei d'Informàtica		1		1
Unitat de Cultura Científica i de la Innovació (UCC+i)	Dep. Prehistòria, Arqueologia i Història Antiga		1		1
	ADEIT - Fundació Universitat Empresa	1			1
	Facultat de Ciències de l'Activitat Física i l'Esport		1		1
Observatori d'Inserció Professional i Assessorament Laboral (OPAL)	Facultat de Dret			1	1
	Facultat de Filosofia i Ciències de l'Educació		1		1
	Facultat de Magisteri		1		1
	Facultat d'Economia		1		1
	Vicegerència		1		1
Unitat per a la Integració de Persones amb Discapacitat	Gerència			1	1
	Servei d'Informàtica		1		1
	Servei d'Estudiants	3	11		14
	Facultat de Farmàcia		3		3
	Servei de Política Lingüística	1	2		3
Rectorat	Servei de Recursos Humans (PDI)	1	1	1	3
	Facultat d'Economia		2		2
	Gerència	1	1		2
	Biblioteca d'Humanitats "Joan Reglà"			1	1

UNITAT D'ORIGEN	UNITAT DE DESTINACIÓ	S	Q	F	Total
	Facultat de Ciències de l'Activitat Física i l'Esport		1		1
	Facultat de Ciències Socials		1		1
	Facultat de Dret		1		1
	Facultat de Filosofia i Ciències de l'Educació			1	1
	Facultat de Física		1		1
	Facultat de Geografia i Història		1		1
	Facultat de Magisteri		1		1
	Servei de Recursos Humans (PAS)		1		1
	Servei de Relacions Internacionals i Cooperació		1		1
	Servei d'Investigació i Innovació			1	1
	Servei Tècnic i de Manteniment		1		1
	Unitat de Campus de Blasco Ibáñez		1		1
	Unitat Web i Màrqueting	1			1
	Servei d'Estudiants	6	10		16
	Facultat de Farmàcia	1	3		4
	Facultat d'Economia		3		3
	Rectorat		3		3
	Facultat de Ciències Socials		2		2
	Facultat de Dret	1	1		2
	Facultat de Física		1	1	2
	Facultat de Psicologia		1	1	2
Secretaria General	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		1
	Facultat de Medicina i Odontologia	1			1
	Facultat d'Infermeria i Podologia	1			1
	Gerència		1		1
	Servei d'Informàtica		1		1
	Servei d'Investigació i Innovació		1		1
	Unitat Web i Màrqueting		1		1
Servei de Recursos Humans (PDI)	Servei d'Estudiants	1	2		3
Servei d'Investigació i Innovació	Servei d'Estudiants	1			1
	Servei d'Informàtica		1		1
Servei Central de Suport a la Investigació Experimental (SCSIE)	Servei d'Investigació i Innovació			1	1
Oficina de Control Intern (OCI)	Servei d'Informàtica		1		1
	Servei d'Educació Física i Esports	1	3		4
	Facultat de Ciències Socials		3		3
	Facultat d'Economia		3		3
Unitat de Campus de Tarongers	Facultat de Magisteri	1	1		2
	Gerència	1			1
	Rectorat		1		1
	Facultat de Filosofia i Ciències de l'Educació		7		7
	Facultat d'Infermeria i Podologia	1	1		2
Unitat de Campus de Blasco Ibáñez	Servei d'Informàtica		2		2
	Facultat de Medicina i Odontologia			1	1
	Unitat de Campus de Tarongers		1		1
	Escola Tècnica Superior d'Enginyeria		1		1
Unitat de Campus de Burjassot-Paterna	Facultat de Farmàcia		2		2
	Facultat de Física		2		2
Servei de Prevenció i Medi Ambient	Servei Tècnic i de Manteniment		5		5
Unitat de Qualitat	Servei d'Informàtica		2		2
	Gerència		1		1
Unitat d'Igualtat	Servei d'Informàtica	1			1

UNITAT D'ORIGEN	UNITAT DE DESTINACIÓ	S	Q	F	Total
Centre de Formació i Qualitat "Manuel Sanchis Guarner"	Servei de Formació Permanent i Innovació Educativa	2			2
Servei de Relacions Internacionals i Cooperació	Facultat de Psicologia		1		1
Unitat Web i Màrqueting	Servei d'Informàtica		2		2
	Facultat de Ciències Socials		1		1
	Rectorat			1	1
Servei de Política Lingüística	Servei d'Informàtica		1		1
Servei d'Educació Física i Esports	Unitat d'Igualtat		1		1
Servei d'Informàtica	Servei d'Estudiants		1	1	2
	Facultat de Filosofia i Ciències de l'Educació		1		1
Servei d'Extensió Universitària	Servei d'Estudiants		1		1
Servei de Publicacions	Observatori d'Inserció Professional i Assessorament Laboral (OPAL)		1		1
	Servei d'Informàtica		2		2
	Edifici Rectorat		1		1
Servei d'Informació i Dinamització dels Estudiants (SeDI)	Facultat de Ciències Socials		1		1
	Facultat de Magisteri		1		1
	Gerència		1		1
	Servei d'Estudiants		1		1
	Facultat de Ciències Biològiques	1	1		2
Servei d'Estudiants	Facultat d'Economia		2		2
	Facultat de Ciències Socials		1		1
	Servei d'Estudiants		1		1
Assessoria Jurídica	Biblioteca de Psicologia i Esport "Joan Lluís Vives"		8		8
Servei Tècnic i de Manteniment	Facultat de Psicologia		1		1
	Servei d'Informàtica		1		1
	Facultat de Dret			1	1
Fundació Parc Científic	Facultat de Psicologia		1		1
	Facultat d'Economia			1	1
	Servei de Recursos Humans (PDI)	1			1
	Servei d'Educació Física i Esports		1		1
	Servei d'Informàtica		1		1
	TOTAL		40	267	22

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

Pel que fa al termini de reassignació, 228 dels 329 suggeriments, queixes i felicitacions reassignats, un 69,3% del total, es van redirigir a la unitat corresponent dins del termini de reassignació, 24 hores.

Taula 29: Temps mitjà de reassignació

	Reassignats dins del termini (24 h)		Reassignats fora del termini		Total	Temps mitjà de reassignació (dies laborables)
SUGGERIMENTS	31	77,5%	9	22,5%	40	4,9
QUEIXES	183	68,5%	84	31,5%	267	4,3
FELICITACIONS	14	63,6%	8	36,4%	22	3,2
MITJANA	228	69,3%	101	30,7%	329	4,3

5.3. Resposta als suggeriments, les queixes i les felicitacions

La tramitació de cada suggeriment, queixa o felicitació registrat en la Bústia finalitza en el moment en què la persona usuària rep la resposta corresponent. Cal distingir, doncs, entre la data de finalització de la gestió (emissió de la resposta des de la unitat responsable a la persona usuària) i la data en què la persona usuària accedeix a la resposta en ENTREU; l'eina electrònica registra automàticament ambdues dates. Als efectes d'aquest informe s'analitza la data de resolució o resposta de les unitats, és a dir, els temps de finalització de la tramitació per part de la unitat de gestió.

En la taula següent es mostra el nombre 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 comunicacions sense resposta, així com el percentatge que suposa cada grup.

S'ha de tenir en compte que durant un curt període de temps en setembre de 2018 l'aplicació no va emetre a les unitats el correu electrònic d'avís de recepció dels escrits, per la qual cosa alguns dels expedients no han sigut resolts o s'han tramitat amb retard.

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

	Suggeriments		Queixes		Felicitacions		Total	
Comunicacions respostes	69	65,7%	403	76,5%	90	75,6%	562	74,8%
Comunicacions amb peticions d'esmena no ateses per l'usuari/a	1	1,0%	10	1,9%			11	1,5%
Comunicacions sense resoldre	35	33,3%	114	21,6%	29	24,4%	178	23,7%
Total	105	100%	527	100%	119	100%	751	100%

Durant el curs 2018-2019 s'ha donat resposta al 74,8% de les comunicacions admeses; un 1,5% ha quedat sense contestar perquè la persona usuària no ha atès la petició d'esmena remesa pel gestor o gestora. La taxa de resposta és similar a la del curs anterior, en el qual va ser del 75,8%. Les 178 comunicacions sense resposta mitjançant l'aplicació suposen un 23,7% del total. Les comunicacions amb major taxa de resolució són les queixes; sols ha quedat un 21,6% d'elles sense resoldre, seguit per les felicitacions, un 24,4% i els suggeriments, un 33,3%.

Taula 31: Sentit de la resposta

SENTIT DE LA RESPOSTA		
Suggeriments	68	100%
Acceptats	43	63,2%
No viables	25	36,8%
Queixes	404	100%
No procedeixen	86	21,3%
Procedeixen amb mesures	293	72,5%
Procedeixen sense mesures	25	6,2%
Felicitacions	90	100%
Agraïments	90	100%
Total	562	

El 78,7% de les queixes es va considerar procedent; en el 72,5% es van comunicar les mesures adoptades per resoldre el problema plantejat. En el cas dels suggeriments, es va acceptar el 63,2% d'ells.

De les 113 unitats organitzatives amb comunicacions admeses, 55 van deixar almenys algun expedient sense finalitzar. El 56% d'elles sols té una comunicació sense resoldre, mentre que 5 unitats concentren el 45% de les comunicacions sense resoldre. S'ha de tenir en compte que, per diverses causes, diverses unitats de la Bústia no han tingut personal gestor assignat durant el curs, per la qual cosa no han pogut respondre a les comunicacions.

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

Unitat	S	Q	F	TOTAL
Servei d'Estudiants	6	34		40
Gerència	3	9	3	15
Vicegerència		9		9
Departament de Fisioteràpia		7	1	8
Facultat de Medicina i Odontologia	3	2	3	8
Gerència - Campus Ontinyent		7		7
Servei de Recursos Humans (PAS)	1	4	1	6
Rectorat	2	1	3	6
Servei de Recursos Humans (PDI)	4	1	1	6
Unitat Tècnica (UTE)		4		4
Edifici Rectorat	1	3		4
Departament de Finances Empresarials		2	2	4
Facultat de Farmàcia	1	2		3
Servei d'Extensió Universitària	1	2		3
Delegació per a la Incorporació a la Universitat*	2	1		3
Departament de Dret Constitucional, Ciència Política i de l'Adm.	2	1		3
Unitat de Campus de Tarongers			3	3
Departament d'Anàlisi Econòmica		2		2
Departament de Didàctica de les Matemàtiques		2		2
Delegació de Protecció de Dades	1	1		2
Departament de Filosofia		1	1	2
Facultat de Filologia, Traducció i Comunicació	1	1		2
Servei Tècnic i de Manteniment		1	1	2
Edifici La Nau	1		1	2
ADEIT - Fundació Universitat Empresa		1		1
Centre de Formació i Qualitat "Manuel Sanchis Guarner"		1		1
Departament d'Anatomia i Embriologia Humana		1		1
Departament de Bioquímica i Biologia Molecular		1		1
Departament de Didàctica de l'Expressió Musical, Plàstica i Corporal		1		1
Departament de Dret Administratiu i Dret Processal		1		1
Departament de Filologia anglesa i Alemanya		1		1
Departament de Teoria dels Llenguatges i Ciències de la Comunicació		1		1
Departament d'Enginyeria Electrònica		1		1
ERI Biotecnologia i Biomedicina		1		1
Secció de Nòmines		1		1
Secció de Seguretat Social		1		1
Servei de Comptabilitat i Pressupost		1		1
Servei de Prevenció i Medi Ambient		1		1

Unitat	S	Q	F	TOTAL
Servei d'informació i Dinamització dels Estudiants (SeDi)		1		1
Departament de Biologia Vegetal	1			1
Departament de Comptabilitat			1	1
Departament de Dret Civil			1	1
Departament de Física Aplicada i Electromagnetisme			1	1
Departament de Geografia			1	1
Departament d'Economia Financera i Actuarial			1	1
Departament d'Estructura Econòmica			1	1
Institut Univ. de Ciència Molecular (ICMol)	1			1
Jardí Botànic			1	1
Servei de Relacions Internacionals i Cooperació	1			1
Servei d'Investigació i Innovació			1	1
Unitat de Qualitat	1			1
Unitat Web i Màrqueting	1			1
Estructura Sindical*	1			1
Unitat de Suport al Vicerectorat de Participació (Ontinyent)*			1	1
Col·legi Major "Rector Peset"*		1		1
Comunicacions sense adscripció		1		1
Total	35	114	29	178

* Unitat sense gestors o gestores assignats a la Bústia durant el curs 2018-2019 (per baixes, jubilacions, etc.).

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

- a) Desconeixement del procediment de gestió de les respostes o del reglament:
 - a. Es va respondre directament a la persona usuària per diverses vies: telefònicament, per correu electrònic, etc.
 - b. No es van contestar les felicitacions perquè els gestors o gestores ignoraven que aquest tipus de comunicació s'havia de gestionar.
 - c. Es va resoldre la incidència que causava la comunicació, però no es va transmetre la resposta a la persona usuària.
 - d. No es van reassignar comunicacions que no corresponien a la unitat.
 - e. El personal gestor no és conscient de què hi ha expedients pendents de tramitar en fase '35 - Reassignado'.
- b) Problemes relacionats amb el personal gestor de la Bústia:
 - a. Algunes unitats no tenen gestors assignats.
 - b. Jubilació de la persona gestora de la Bústia en la unitat.
 - c. Baixa de la persona responsable de la unitat.
- c) Es va redirigir la comunicació a altra unitat per correu electrònic.
- d) S'ha produït un error en l'aplicació, que no ha emès el correu d'avís de recepció de la comunicació, durant un curt període de temps.
- e) Els gestors o gestores no han sigut conscients de la recepció del correu d'avís d'entrada de la comunicació.
- f) En altres casos es desconeixen els motius pels quals no s'ha emès la resposta.

5.4. Temps mitjà de resposta

Els suggeriments, les queixes i les felicitacions han de quedar resolts en el termini d'un mes des de la data de registre d'entrada de la comunicació a la Bústia, d'acord amb l'article 9 del Reglament 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.

Taula 33: Evolució del grau de compliment del termini de resposta

	2016-2017			2017-2018			2018-2019		
	Dins del termini	Fora del termini	Total	Dins del termini	Fora del termini	Total	Dins del termini	Fora del termini	Total
SUGGERIMENTS	60 90,9%	6 9,1%	66	71 93,4%	5 6,6%	76	59 85,5%	10 14,5%	69
QUEIXES	453 91,0%	45 9,0%	498	596 88,0%	81 12,0%	677	377 93,5%	26 6,5%	403
FELICITACIONS	91 91,9%	8 8,1%	99	84 91,3%	8 8,7%	92	86 95,6%	4 4,4%	90
Total	604 91,1%	59 8,9%	663	751 88,9%	94 11,1%	845	522 92,9%	40 7,1%	562

De les dades explotades es desprèn que el grau de compliment del termini de resposta és molt gran, ja que el 92,9% dels suggeriments, les queixes i les felicitacions s'ha resolt dins del termini establert; aquest percentatge ha millorat un 4% respecte al curs anterior.

En la taula següent s'indica l'evolució als darrers tres cursos del temps mitjà de resposta als suggeriments, queixes i felicitacions resolts, des de la data d'entrada en la unitat encarregada de la gestió fins a l'emissió de la resposta. En el curs 2018-2019 les unitats han invertit una mitjana de 7 dies laborables per respondre, 1,7 dies menys que al curs anterior. El temps mitjà de resposta més llarg correspon als suggeriments, amb 9,7 dies laborables.

Taula 34: Evolució del temps mitjà de resposta

Mitjana de dies de resposta (dies laborables)	2016-2017			2017-2018			2018-2019		
	Dins del termini	Fora del termini	Mitjana	Dins del termini	Fora del termini	Mitjana	Dins del termini	Fora del termini	Mitjana
SUGGERIMENTS	3,6	47,3	7,6	4,4	49,4	7,4	3,1	48,6	9,7
QUEIXES	4,8	51,2	9,0	5,3	35,1	8,9	5,2	38,9	7,4
FELICITACIONS	2,1	42,4	5,4	3,7	59,9	8,5	1,6	43,0	3,5
Mitjana	4,3	49,6	8,3	5,0	38,0	8,7	4,4	41,7	7,0

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

- La necessitat de recollida d'informació complementària.
- La intervenció de diferents òrgans per emetre la resposta.
- Baixa mèdica de la persona responsable de la gestió.

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 2018-2019 han estat 8 les unitats que han emprès accions de millora, davant de les 11 que van dur a terme accions de millora durant el curs 2017-2018. El nombre d'accions de millora ha disminuït lleugerament, passant de 23 accions al curs 2017-2018 a 22 al curs 2018-2019.

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

Taula 35: Accions de millora per unitat

UNITAT	DESCRIPCIÓ DE LA INCIDÈNCIA	ACCIONS DE MILLORA
BIBLIOTECA DE CIÈNCIES DE LA SALUT "PELEGRÍ CASANOVA"	<i>Els usuaris es queixen repetidament de la temperatura de la sala d'estudi, que és massa baixa. Està posat l'aire condicionat.</i>	S'han col·locat dos termòmetres a la sala d'estudi, un a l'entrada i un altre al final, per a fer un control constant de la temperatura. Com a la biblioteca no es pot regular la temperatura de l'edifici, s'ha establert una via de comunicació permanent amb els responsables de manteniment que regulen la temperatura.
	<i>L'usuari suggereix millorar la il·luminació de la sala, ja que és insuficient, donada la poca llum natural que rep.</i>	S'han canviat els llums del sostre per altres de més potència i més prop de les taules.
DEPARTAMENT DE DIRECCIÓ D'EMPRESSES "JUAN JOSÉ RENAU PIQUERAS"	<i>Falta de tancament d'un acta de Treball Final de Grau dins del termini</i>	Es proposa reclamar al Servei d'Informàtica que en el programa d'actes de qualificacions se li done major visibilitat al primer signant de l'acta, per a evitar confusió entre els signants. També es proposa que el programa envie un correu electrònic d'avís al primer signatari o responsable de l'acta, perquè li quede constància de que té un acta pendent de signar.

UNITAT	DESCRIPCIÓ DE LA INCIDÈNCIA	ACCIONS DE MILLORA
FACULTAT DE DRET	<i>Queixa relativa al mal funcionament del sistema wifi en l'aula departamental 1P08</i>	Comunicació a l'Administrador del centre i al Vicerectorat competent per a intentar resoldre aquesta qüestió.
	<i>Nivell d'amabilitat del personal del centre</i>	Reforçament de les instruccions d'atenció a l'estudiantat contingudes en la carta de serveis.
	<i>Qüestions acadèmiques: redacció d'enunciats d'examen i metodologia docent</i>	Comunicació amb els departaments responsables de la docència, per tal de garantir el compliment de les guies docents i la correcta avaluació dels estudiants.
	<i>Horari de classes</i>	Es va resoldre immediatament el problema, en aconseguir que el personal policial especialista pogués impartir docència en horari de matí.
SERVEI DE BIBLIOTEQUES I DOCUMENTACIÓ (SBD)	<i>Horaris d'obertura de les biblioteques</i>	Ampliació de l'horari d'obertura, obrint una biblioteca d'àrea els caps de setmana.
	<i>Es demana no tancar la Planta 0 de la biblioteca de Ciències Socials en època d'exàmens</i>	Per motius de seguretat no és recomanable obrir aquesta planta. Com a millora s'obri la Biblioteca d'Educació Maria Moliner fins a les 2.00 de la matinada, ampliant l'oferta amb 300 llocs de lectura.
SERVEI D'EDUCACIÓ FÍSICA I ESPORTS	<i>Manuelles en mal estat a la sala de musculació del Campus de Tarongers</i>	Es va fer la reparació de les manuelles trencades.
	<i>Una usuària ha pagat la targeta esportiva i a la secretaria del SEF no se li ha emès. Es queixa de que no li deixen accedir a les instal·lacions si no té targeta esportiva o carnet universitari</i>	No se li pot emetre targeta esportiva perquè a l'aplicació 082 apareix encara com a alumna d'ADEIT perquè no l'han donada de baixa. Provisionalment s'emete una targeta d'incidències perquè pugui accedir pels tornos d'entrada.
	<i>El seca-mans del vestuari núm. 5 del Campus de Tarongers no funciona bé</i>	Es va fer una petició al Servei Tècnic i de Manteniment i es va reparar.
	<i>La pantalla de la màquina de rem de la sala de musculació del Campus de Tarongers no funciona des de fa 4 mesos i no s'ha reparat</i>	Es va fer una petició al Servei Tècnic i de Manteniment i es va reparar.
	<i>L'usuari sol·licita que la renovació del lloguer de les taquilles del SEF es pugui fer per internet</i>	Es va crear un formulari PDF que s'ha penjat al web del SEF perquè puguin emplenar-lo i enviar-lo per correu electrònic. S'ha demanat al Servei d'Informàtica perquè estudie la possibilitat de que el tràmit es faci per automàticament.
	<i>Una usuària de la sala de musculació de Tarongers demana que es pinten les manuelles</i>	Es va marcar el pes i es va fer una petició al Servei Tècnic i de Manteniment perquè les pintaren.
SERVEI D'INFORMÀTICA	<i>Fallada en aules d'informàtica</i>	Millora de l'equipament per facilitar la docència.

UNITAT	DESCRIPCIÓ DE LA INCIDÈNCIA	ACCIONS DE MILLORA
SERVEI D'INVESTIGACIÓ I INNOVACIÓ	<i>A causa de l'alta rotació de personal de l'Administració Pública, sovint ens trobem que les persones canvien de lloc de treball, o fins i tot deixen de treballar per a la Universitat</i>	Aconseguir estabilitat en la plantilla de treballadors.
	<i>La unitat que s'ocupa d'emetre les factures és la Secció d'I+D+I Contractada del Servei d'Investigació i Innovació, el correu electrònic de la qual és otr@uv.es. Per a realitzar tràmits amb aquesta unitat li preguem que dirigisca les seues peticions al correu esmentat amb la finalitat d'assegurar la recepció de la comunicació</i>	Recomanar als usuaris que es comuniquen amb el correu de la Unitat. Posar en marxa la possibilitat d'una resposta automàtica per al correu electrònic.
UNITAT DE CAMPUS DE TARONGERS	<i>Climatització</i>	Neteja dels conductes de l'aire condicionat dels aularis del campus.
	<i>Megafonia</i>	Estudi del senyal acústic de les aules sobre les quals hi ha una queixa, sense que es trobés cap problema.
	<i>Problemes del paviment del campus</i>	Tramitació d'un contracte menor, amb una empresa externa, per a revisar i solucionar els problemes del paviment del campus.
	<i>Reciclatge</i>	En totes les plantes dels aularis s'han ubicat papereres de reciclatge.

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

Taula 36: Unitats que han constituït grups de millora

UNITAT	UNITATS DEL GRUP DE MILLORA
Facultat de Dret	Vicerectorat d'Economia
	Departaments responsables de la docència
	Administració Pública que concedeix l'exempció d'incompatibilitat de la docència.
Servei d'Educació Física i Esports	Servei Tècnic i de Manteniment
Unitat de Campus de Tarongers	Servei Tècnic i de Manteniment
	Servei de Prevenció i Medi Ambient

7. ENQUESTES

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 s'adverteix a la taula següent, és molt escassa. Al curs 2018-2019, els usuaris o usuàries van remetre l'enquesta únicament en el 6,2% del total de suggeriments, queixes i felicitacions resolts. El nombre d'enquestes s'ha posat en relació sols amb el nombre de comunicacions resoltes perquè l'enllaç que permet omplir l'enquesta es troba en l'escrit de resposta remés a la persona usuària.

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

CURS	2013-14	2014-15	2015-16	2016-17	2017-18	2018-19
Enquestes	49	43	63	71	51	35
Suggeriments, queixes i felicitacions resolts	451	576	610	663	845	562
% participació en les enquestes	10,9%	7,5%	10,3%	10,7%	6,0%	6,2%

El nombre d'enquestes emplenades durant el curs acadèmic 2018-2019 ha estat de 35, el menor nombre d'enquestes rebudes en els últims sis cursos.

Com es pot observar en la taula següent, considerades globalment les valoracions obtingudes són en general positives, ja que totes superen els 3 punts sobre 5. Les puntuacions canvien en funció del tipus de comunicació presentada per l'usuari o usuària; la valoració de les persones que han remés una felicitació és alta en tots els ítems, mentre que les pitjors puntuacions corresponen a les queixes. Els únics ítem en els quals les persones usuàries han transmès insatisfacció són la conformitat amb la resposta (2,62 punts) i la valoració global del tractament de la incidència (2,81 punts).

Taula 38: Puntuació de les enquestes per ítem

	ÍTEM	SUGGERIMENTS	QUEIXES	FELICITACIONS
Eficiència	1. Accés a la Bústia SQiF_UV	4,00	3,46	4,17
	2. Facilitat per emplenar el formulari	4,00	3,65	4,17
Disponibilitat	3. Comunicació amb la unitat destinatària	4,00	3,54	4,17
	4. Rapidesa de la resposta	4,33	3,54	3,83
Compliment	5. Claredat de la resposta	4,00	3,27	4,33
	6. Conformitat amb la resposta	4,00	2,62	4,50
	7. Valoració global del tractament de la incidència	4,33	2,81	4,33
MITJANA		4,10	3,27	4,21

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

Taula 39: Evolució de la puntuació de les enquestes

CURS	2013-2014	2014-2015	2015-2016	2016-2017	2017-2018	2018-2019
SUGGERIMENTS	3,94	4,07	3,75	3,57	3,86	4,10
QUEIXES	3,50	4,05	3,15	3,24	3,47	3,27
FELICITACIONS	4,11	4,55	4,42	4,66	4,27	4,21
MITJANA	3,73	4,14	3,56	3,63	3,61	3,50

Al curs 2018-2019 s'ha obtingut la valoració global més baixa de tota la sèrie. Les valoracions de les felicitacions i les queixes han experimentat una disminució respecte al curs anterior, lleugera en el cas de les felicitacions, de 2 dècimes en el cas de les queixes; per contra, els suggeriments han aconseguit 4,10 punts, un valor superior al del curs 2017-2018.

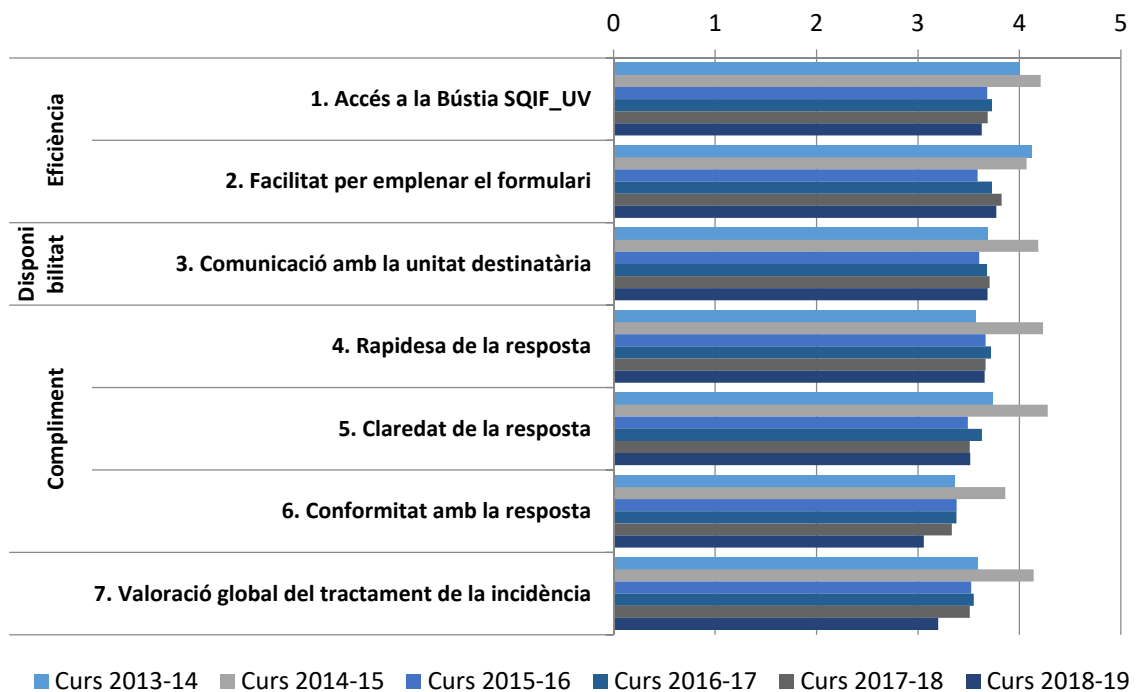
A continuació es mostra l'evolució dels valors de cada ítem durant el període de funcionament de la Bústia. Com es pot observar, el balanç és positiu al curs 2018-2019, ja que tots els ítems superen el 3 de puntuació. No obstant, excepte en l'ítem 5 (Claredat de la resposta), les valoracions descendeixen respecte a les del curs anterior, especialment l'ítem 6 (Conformitat en la resposta) i el 7 (Valoració global del tractament de la incidència).

Les qüestions menys valorades són les que han sofert major descens en la puntuació: la conformitat amb la resposta i la valoració global del tractament de la incidència. D'altra banda, les millors puntuacions estan relacionades amb la facilitat per emplenar el formulari i la comunicació amb la unitat destinatària.

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

ÍTEM	2013-14	2014-15	2015-16	2016-17	2017-18	2018-19
Eficiència						
1. Accés a la Bústia SQiF_UV	4,00	4,21	3,68	3,73	3,69	3,63
2. Facilitat per emplenar el formulari	4,12	4,07	3,59	3,73	3,82	3,77
Disponibilitat						
3. Comunicació amb la unitat destinatària	3,69	4,19	3,60	3,68	3,71	3,69
Compliment						
4. Rapidesa de la resposta	3,57	4,23	3,67	3,72	3,67	3,66
5. Claredat de la resposta	3,73	4,28	3,49	3,63	3,51	3,51
6. Conformitat amb la resposta	3,37	3,86	3,38	3,38	3,33	3,06
Valoració global						
7. Valoració global del tractament de la incidència	3,59	4,14	3,52	3,55	3,51	3,20
MITJANA	3,73	4,14	3,56	3,63	3,61	3,50

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



8. PROPOSTES ORIENTADES A LA MILLORA CONTÍNUA

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

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

L'impacte de la Bústia en la millora de les unitats ha estat majoritàriament positiu, d'acord amb les respostes de les unitats que han omplert l'apartat corresponent de l'informe. Segons aquestes, la Bústia els permet conèixer les necessitats reals de les persones usuàries i detectar els punts febles i problemes en la prestació dels serveis. A més, de la disminució del nombre de queixes en alguna unitat es desprèn que han millorat la qualitat dels serveis prestats. Una altra unitat manifesta que la Bústia no té cap impacte en la millora del seu funcionament.

Les persones usuàries, en els comentaris i observacions de les enquestes emplenades, manifesten insatisfacció per la tardança i el contingut de la resposta, que no soluciona el motiu de la queixa plantejada o no és la desitjada.

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

SUGGERIMENTS DE MILLORA GENERAL I DEL REGLAMENT

- *Flexibilitzar els terminis de resposta quan hi intervinguen diverses parts i es requereixen informes i documentació addicional.*
- *Acurtar els temps de resposta als suggeriments, queixes i felicitacions.*
- *Respondre a les queixes resolent el motiu que les va originar i no amb una resposta genèrica.*
- *Informar del contingut de les queixes al professorat afectat per la queixa perquè pugui formular al·legacions.*
- *Emetre l'escrit de resposta en una llengua única, sense barrejar valencià i castellà.*
- *Poder inadmetre les queixes quan la incidència que les provoca ja està en procés de resolució.*
- *Millorar la informació transmesa a les persones usuàries sobre l'ús correcte de la Bústia perquè no continuen utilitzant-la com una instància genèrica.*
- *Llevar les reassignacions de l'anàlisi de la gestió de la Bústia.*
- *Facilitar el procediment per donar d'alta i baixa als gestors de la Bústia. És un tràmit poc àgil.*

SUGGERIMENTS DE MILLORA DE L'EINA ELECTRÒNICA

- *Major rapidesa en la càrrega i funcionament de l'aplicació.*
- *Poder inserir text en tots els models de resposta.*
- *Poder distingir en l'aplicació entre estudiants de grau, màster i doctorat.*
- *Millorar l'accessibilitat electrònica per a persones amb discapacitats.*
- *Resoldre la causa per la qual l'eina en ocasions no completa el pas automàtic de fase.*
- *Resoldre el problema pel qual l'aplicació a vegades no emet el correu d'avís de recepció de comunicacions.*
- *Afegir un camp perquè els estudiants indiquen la titulació o el centre en què estan matriculats.*
- *Resoldre l'error que es genera quan es passa un expedient a fase '30 - No Admitido' després d'haver sigut reassignat.*
- *Que no es pugui incorporar una nova unitat a la Bústia sense gestors vinculats.*
- *Que no siga obligatori admetre la comunicació per poder reassignar-la a la unitat correcta.*
- *Flexibilitzar les respostes, ja que són molt tancades, no responen realment al que vol dir el gestor i limiten la resposta.*

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 2018-2019.

Total de suggeriments, queixes i felicitacions rebuts durant aquest curs acadèmic. S'han rebut 829 comunicacions, de les quals s'han admès 751; només 78 comunicacions s'han exclòs per estar fora de l'àmbit de la Bústia. El nombre de suggeriments, queixes i felicitacions admesos suposa una disminució del 32,6% respecte al curs anterior, és a dir, 364 menys que al curs 2017-2018.

Nombre de suggeriments, queixes i felicitacions per tipus. La comunicació més freqüent és la queixa, amb un 70,2% del total; els suggeriments suposen un 14% de les comunicacions admeses i les felicitacions un 15,8%. Respecte al curs anterior, la proporció de queixes ha disminuït considerablement, del 81,3% al 70,2% del total de comunicacions admeses, amb un total de 527, mentre que la proporció de suggeriments i de felicitacions ha augmentat, del 8,7% al 14% els suggeriments (105 en total) i del 10% al 15,8% les felicitacions (119 en total).

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 disminuït significativament, passant del 78,6% (876 comunicacions) al curs 2017-2018 al 65,9% (495 comunicacions) al curs 2018-2019. 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. Durant el curs 2018-2019 el 56,1% dels suggeriments, les queixes i les felicitacions ha sigut presentat per dones, percentatge inferior a la proporció de dones en la comunitat universitària (60,3%). El percentatge de comunicacions remeses per dones ha baixat respecte al curs anterior (60,6%).

Tipus de causa. El 22,2% dels suggeriments, les queixes i les felicitacions està relacionat amb la gestió, seguit del 18,4% relatiu a qüestions acadèmiques. Aquestes dues causes acumulen el 40,6% del total de comunicacions admeses. Destaca el gran nombre de suggeriments, queixes i felicitacions, el 24,8%, 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**, s'adverteix que el major nombre d'aquestes, un 23%, està relacionat amb la gestió, seguit de les qüestions acadèmiques, un 20,3%. Aquestes dues causes acumulen el 43,3% del total de queixes. A causes no especificades en la classificació, l'apartat 7, correspon un 23,3% del total. S'adverteix una gran diferència respecte al curs anterior, en el qual les causes acadèmiques suposaren el 38,1% del nombre de queixes rebudes.

Pel que fa als **suggeriments**, destaquen els corresponents a altres causes no especificades, el 40% del total de suggeriments presentats, seguit de les causes relacionades amb les instal·lacions, el 20,9% i la gestió, el 10,5%.

El major nombre de **felicitações** està vinculat a la gestió, el 29,4% del total, seguit de les relacionades amb el tracte dispensat, el 21,9%, i les qüestions acadèmiques, el 18,5%; la classificació 'altres causes' arreplega el 17,6% de les felicitacions.

Resposta als suggeriments, les queixes i les felicitacions. Durant el curs s'ha donat resposta a 562 comunicacions, el 74,8% de les admeses; un 1,5% correspon a peticions d'esmena no ateses pels usuaris o usuàries; el percentatge de comunicacions sense resposta és del 23,7%. No s'ha contestat un 33,3% dels suggeriments, un 21,6% de les queixes i un 24,4% de les felicitacions.

El 78,7% de les queixes es va considerar procedent; es van comunicar les mesures adoptades per resoldre el problema plantejat en el 72,5% d'elles. En el cas dels suggeriments, es va acceptar el 63,2% d'ells.

Temps mitjà de resposta. El 92,9% dels suggeriments, les queixes i les felicitacions resolts mitjançant l'eina electrònica s'ha resolt dins del termini establert. El temps mitjà de resposta durant el curs 2018-2019 ha sigut de 7 dies laborables. El temps mitjà de resposta més llarg correspon als suggeriments, 9,7 dies laborables.

Reassignacions. Pel que fa a les reassignacions, 61 unitats han redirigit a altra unitat un total de 329 comunicacions; 40 d'elles corresponen a suggeriments, 267 a queixes i 22 a felicitacions. El temps mitjà d'aquestes reassignacions ha estat de 4,3 dies laborables.

Accions de millora. Cal destacar que 8 de les unitats organitzatives amb suggeriments, queixes i felicitacions admesos durant el curs acadèmic han dut a terme un total de 22 accions de millora, que es detallen a l'apartat 6, com són les relacionades amb l'equipament de les aules d'informàtica, amb els horaris d'obertura i les condicions de temperatura i il·luminació de les biblioteques, amb l'estat de l'equipament i instal·lacions al Servei d'Educació Física i Esports o amb el reciclatge i instal·lacions al Campus de Tarongers.

Enquesta de la Bústia. La participació és escassa (35 enquestes). La valoració global de les persones usuàries a través de l'enquesta de la Bústia és positiva, ja que aconsegueix 3,5 punts sobre 5, malgrat que expressen disconformitat amb la resposta a les queixes (2,62 punts) i una baixa valoració global del tractament de les queixes (2,81 punts).

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 2020