

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

Curs 2020-2021



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

Gener 2022

ÍNDIX

1. INTRODUCCIÓ.....	3
2. DADES GENERALS.....	4
2.1 Suggestiments, queixes i felicitacions per unitat.....	5
2.2 Informes de les unitats.....	9
3. ESTADÍSTIQUES DE LA BÚSTIA DEL CURS 2020-2021.....	9
3.1 Distribució per tipus.....	9
3.2 Distribució per col·lectiu de persones usuàries.....	10
3.3 Distribució per sexe.....	11
3.4 Distribució per tipus de causa.....	13
3.5 Distribució mensual.....	17
4. EVOLUCIÓ.....	20
4.1 Evolució del nombre de suggestiments, queixes i felicitacions.....	20
4.2 Evolució per tipus.....	21
4.3 Evolució per col·lectiu de persones usuàries.....	22
4.4 Evolució per sexe.....	24
4.5 Evolució per tipus de causa.....	25
4.6 Evolució mensual.....	27
5. ANÀLISI DE LA GESTIÓ.....	29
5.1 Forma de presentació.....	29
5.2 Reassignacions.....	31
5.3 Resposta als suggestiments, les queixes i les felicitacions.....	37
5.4 Temps mitjà de resposta.....	40
6. ACCIONS DE MILLORA DE LES UNITATS.....	42
7. ENQUESTES.....	46
8. PROPOSTES ORIENTADES A LA MILLORA CONTÍNUA.....	49
9. CONCLUSIONS.....	51

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 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 2020-2021, així com la seua evolució en els darrers cursos. Cal tenir en compte que aquest curs s'han continuat patint els efectes d'una pandèmia a nivell global, que ha repercutit en tota l'activitat universitària. Aquest fet es reflecteix en la Bústia, tant en els agraïments com en les queixes o en les propostes de millora rebuts en aquestes circumstàncies excepcionals.

Per a l'elaboració d'aquest informe 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 comproven, analitzen i verifiquen; tot això amb l'objectiu d'estudiar els suggeriments, les queixes i les felicitacions presentats per les persones usuàries i identificar les aportacions rebudes per a facilitar la millora de la qualitat dels serveis oferts per la Universitat de València. A més, s'ha sol·licitat a les unitats que indiquen les accions de millora realitzades com a conseqüència de les comunicacions rebudes.

En l'anàlisi del funcionament de la Bústia durant el curs acadèmic 2020-2021 s'han inclòs els suggeriments, les queixes i les felicitacions tramesos amb data d'entrada compresa entre l'1 de setembre de 2020 i el 31 d'agost de 2021. Se n'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 les comunicacions considerats fora de l'àmbit de la Bústia es comptabilitzen en el primer apartat de l'informe, l'anàlisi estadística 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 2021, 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 2020-2021 amb un triple objectiu: retre compte al Consell de Govern, impulsar la millora contínua de les unitats de la Universitat de València i identificar les millores que es puguen incorporar a la Bústia.

2. DADES GENERALS

Durant el curs acadèmic 2020-2021 es van rebre 2.148 suggeriments, queixes i felicitacions a la Bústia de la Universitat de València. En aquest informe s'analitzen les comunicacions registrades entre el dia 1 de setembre de 2020 i el 31 d'agost de 2021, tots dos inclosos.

El 5,4% de les comunicacions rebudes, 116, 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*, se n'exclouen 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.

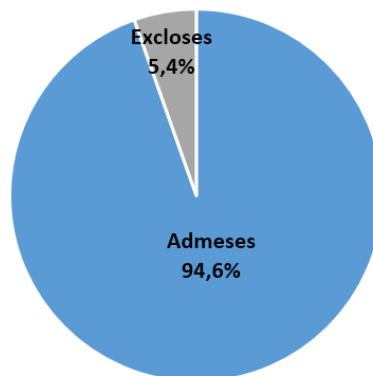
En aquest curs es van admetre 2.032 comunicacions, de les quals 142 són suggeriments, 1.627 queixes i 263 felicitacions. El nombre de comunicacions admeses s'ha duplicat respecte al curs anterior, en el qual es van admetre 1.027.

El total de comunicacions rebudes, admeses i excloses, s'ha incrementat d'un 88,6% respecte al curs anterior; d'altra banda, el percentatge de comunicacions excloses respecte al total, un 5,4%, és inferior al del curs passat, un 9,8%.

Taula 1: Comunicacions admeses i excloses durant el curs 2020-2021

	ADMESES		EXCLOSES		TOTAL	
SUGGERIMENTS	142	7,0%	27	23,3%	169	7,9%
QUEIXES	1.627	80,1%	88	75,8%	1.715	79,8%
FELICITACIONS	263	12,9%	1	0,9%	264	12,3%
TOTAL	2.032	100%	116	100%	2.148	100%

Gràfic 1: Comunicacions admeses i excloses durant el curs 2020-2021



2.1 Suggeriments, queixes i felicitacions per unitat

A continuació s'analitzen les comunicacions de les 115 unitats que han admès algun suggeriment, queixa o felicitació durant aquest curs. Unes altres 13 unitats s'han limitat a redirigir les comunicacions rebudes a una altra unitat o les han excloses per estar fora de l'àmbit de la Bústia.

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

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

Taula 2: Suggeriments, queixes i felicitacions admesos als centres

CENTRE	S	Q	F	TOTAL	% del total	Estudiants de grau	Comunicacions per cada 1.000 estudiants		
							S	Q	F
FACULTAT D'ECONOMIA	3	11	44	58	12,1%	5.824	0,5	1,9	7,6
FACULTAT DE MAGISTERI	4	52	1	57	11,9%	3.511	1,1	14,8	0,3
FACULTAT DE PSICOLOGIA I LOGOPÈDIA	4	46	5	55	11,5%	2.164	1,8	21,3	2,3
FACULTAT D'INFERMERIA I PODOLOGIA	4	42	2	48	10,0%	1.520	2,6	27,6	1,3
FACULTAT DE MEDICINA I ODONTOLOGIA	4	40	2	46	9,6%	2.398	1,7	16,7	0,8
FACULTAT DE FILOSOFIA I CIÈNCIES DE L'EDUCACIÓ	2	38	3	43	9,0%	1.750	1,1	21,7	1,7
FACULTAT DE GEOGRAFIA I HISTÒRIA	4	30	2	36	7,5%	2.035	2,0	14,7	1,0
FACULTAT DE FILOLOGIA, TRADUCCIÓ I COMUNICACIÓ		23		23	4,8%	3.168	0,0	7,3	0,0
FACULTAT DE DRET	3	10	9	22	4,6%	4.767	0,6	2,1	1,9
FACULTAT DE CIÈNCIES SOCIALS		17	3	20	4,2%	2.356	0,0	7,2	1,3
FACULTAT DE QUÍMICA	1	5	9	15	3,1%	803	1,2	6,2	11,2
FACULTAT DE CIÈNCIES DE L'ACTIVITAT FÍSICA I L'ESPORT	1	11		12	2,5%	841	1,2	13,1	0,0
ESCOLA TÈCNICA SUPERIOR D'ENGINYERIA	4	5	2	11	2,3%	1.897	2,1	2,6	1,1
FACULTAT DE FARMÀCIA	1	9		10	2,1%	2.352	0,4	3,8	0,0
FACULTAT DE FISIOTERÀPIA		5	2	7	1,5%	660	0,0	7,6	3,0
FACULTAT DE CIÈNCIES BIOLÒGIQUES	1	3	1	5	1,1%	1.401	0,7	2,1	0,7
FACULTAT DE CIÈNCIES MATEMÀTIQUES		3	2	5	1,1%	522	0,0	5,7	3,8
FACULTAT DE FÍSICA		5		5	1,1%	714	0,0	7,0	0,0
Total centres	36	355	87	478	100%	38.683	0,93	9,18	2,25
% comunicacions dels centres respecte al total	25,4%	21,8%	33,1%	23,5%					

Taula 3: Suggeriments, queixes i felicitacions admesos als departaments

DEPARTAMENT	S	Q	F	TOTAL	% del total	PDI	Comunicacions per PDI		
							S	Q	F
FINANCES EMPRESARIALS		2	34	36	16,5%	24		0,08	1,42
DIRECCIÓ D'EMPRESSES "JUAN JOSÉ RENAU PIQUERAS"		6	23	29	13,3%	90		0,07	0,26
DRET PENAL	1	12	1	14	6,4%	46	0,02	0,26	0,02
PSICOBIOLOGIA		9		9	4,2%	30		0,30	
ECONOMIA APLICADA		7	1	8	3,7%	95		0,07	0,01
DIDÀCTICA DE LA LLENGUA I LITERATURA			8	8	3,7%	70			0,11
DRET CONSTITUCIONAL, CIÈNCIA POLÍTICA I DE L'ADMINISTRACIÓ			8	8	3,7%	54			0,15
DRET ADMINISTRATIU I DRET PROCESSAL		6	1	7	3,2%	69		0,09	0,01
COMPTABILITAT			6	6	2,7%	52			0,12
DRET DEL TREBALL I DE LA SEGURETAT SOCIAL		3	3	6	2,7%	54		0,06	0,06
FILOSOFIA		6		6	2,7%	44		0,14	
PSICOLOGIA BÀSICA		6		6	2,7%	58		0,10	
PSICOLOGIA SOCIAL		4	2	6	2,7%	67		0,06	0,03
TREBALL SOCIAL I SERVEIS SOCIALS	1	2	2	5	2,3%	53	0,02	0,04	0,04
DRET INTERNACIONAL ADOLFO MIAJA DE LA MUELA		4		4	1,8%	40		0,10	
FÍSICA APLICADA I ELECTROMAGNETISME		2	2	4	1,8%	21		0,10	0,10
PSICOLOGIA EVOLUTIVA I DE L'EDUCACIÓ		2	2	4	1,8%	63		0,03	0,03
ANÀLISI ECONÒMICA			3	3	1,3%	88			0,03
DEPARTAMENT D'ECONOMIA FINANCERA I ACTUARIAL			3	3	1,3%	23			0,13
EDUCACIÓ COMPARADA I HISTÒRIA DE L'EDUCACIÓ		3		3	1,3%	38		0,08	
DRET MERCANTIL MANUEL BROSETA PONT			3	3	1,3%	47			0,06
FILOLOGIA CLÀSSICA		3		3	1,3%	24		0,13	
METODOLOGIA DE LES CIÈNCIES DEL COMPORTAMENT		2	1	3	1,3%	27		0,07	0,04
ANATOMIA I EMBRIOLOGIA HUMANA		2		2	0,9%	34		0,06	
EDUCACIÓ FÍSICA I ESPORTIVA		2		2	0,9%	68		0,03	
DIDÀCTICA DE LA MATEMÀTICA		2		2	0,9%	27		0,07	
DIDÀCTICA I ORGANITZACIÓ ESCOLAR			2	2	0,9%	59			0,03
MATEMÀTIQUES			2	2	0,9%	41			0,05
PEDIATRIA, OBSTETRÍCIA I GINECOLOGIA		2		2	0,9%	77		0,03	
PERSONALITAT, AVALUACIÓ I TRACTAMENTS PSICOLÒGICS		2		2	0,9%	76		0,03	
HISTÒRIA MODERNA I CONTEMPORÀNIA	1			1	0,5%	46	0,02		
INFORMÀTICA			1	1	0,5%	93			0,01
ÒPTICA I OPTOMETRIA I CIÈNCIES DE LA VISIÓ	1			1	0,5%	43	0,02		
BIOLOGIA CEL·LULAR, BIOLOGIA FUNCIONAL I ANTROPOLOGIA FÍSICA	1			1	0,5%	30	0,03		
BOTÀNICA I GEOLOGIA		1		1	0,5%	23		0,04	
CIRURGIA		1		1	0,5%	149		0,01	

DEPARTAMENT	S	Q	F	TOTAL	% del total	PDI	Comunicacions per PDI		
							S	Q	F
COMERCIALIZACIÓ I INVESTIGACIÓ DE MERCATS			1	1	0,5%	52			0,02
DIDÀCTICA DE L'EXPRESSIÓ MUSICAL, PLÀSTICA I CORPORAL			1	1	0,5%	63			0,02
DRET CIVIL		1		1	0,5%	48		0,02	
DRET FINANCER I HISTÒRIA DEL DRET			1	1	0,5%	48			0,02
FILOLOGIA ANGLESA I ALEMANYA			1	1	0,5%	90			0,01
FILOLOGIA ESPANYOLA		1		1	0,5%	43		0,02	
GEOGRAFIA			1	1	0,5%	35			0,03
MEDICINA			1	1	0,5%	270			0,00
MEDICINA PREVENTIVA I SALUT PÚBLICA, C. ALIM., TOXIC. I MED. LEGAL		1		1	0,5%	88		0,01	
QUÍMICA ANALÍTICA			1	1	0,5%	33			0,03
QUÍMICA FÍSICA			1	1	0,5%	34			0,03
QUÍMICA INORGÀNICA			1	1	0,5%	39			0,03
SOCIOLOGIA I ANTROPOLOGIA SOCIAL			1	1	0,5%	89			0,01
TEORIA DE L'EDUCACIÓ			1	1	0,5%	31			0,03
Total departaments	5	94	119	218	100%	2.906	0,00	0,03	0,04
% comunicacions dels departaments respecte al total	3,5%	5,8%	45,2%	10,7%					

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

UNITAT	S	Q	F	Total	% del total
RECTORAT	46	905	1	952	71,3%
SERVEI D'ESPORTS	11	33	5	49	3,7%
SERVEI D'ESTUDIANTS	3	37		40	3,0%
SERVEI D'INFORMÀTICA	1	16	9	26	2,0%
BIBLIOTECA DE CIÈNCIES SOCIALS GREGORI MAIANS	4	17	2	23	1,7%
SERVEI DE BIBLIOTEQUES I DOCUMENTACIÓ	5	17	1	23	1,7%
GERÈNCIA	3	17	1	21	1,6%
UNITAT DE GESTIÓ CAMPUS DELS TARONGERS	4	11	6	21	1,6%
SERVEI DE LLENGÜES I POLÍTICA LINGÜÍSTICA	1	10	2	13	1,0%
SERVEI DE PREVENCIÓ I MEDI AMBIENT	1	10	1	12	0,9%
BIBLIOTECA D'HUMANITATS JOAN REGLÀ	4	4	3	11	0,8%
BIBLIOTECA DE CIÈNCIES DE LA SALUT PELEGRÍ CASANOVA	2	7	2	11	0,8%
SERVEI DE GESTIÓ DE LA INVESTIGACIÓ	1	5	4	10	0,8%
BIBLIOTECA DE CIÈNCIES EDUARD BOSCA		6	3	9	0,7%
SERVEI DE RECURSOS HUMANS (PAS)	1	8		9	0,7%
SERVEI TÈCNIC I DE MANTENIMENT		9		9	0,7%
BIBLIOTECA CAMPUS D'ONTINYENT	1	7		8	0,6%
SERVEI DE FORMACIÓ PERMANENT I INNOVACIÓ EDUCATIVA (SFPIE)	2	6		8	0,6%
BIBLIOTECA D'EDUCACIÓ MARÍA MOLINER	2	3	2	7	0,5%
SERVEI DE RELACIONS INTERNACIONALS I COOPERACIÓ	1	4	2	7	0,5%
BIBLIOTECA PSICOLOGIA I ESPORT JOAN LLUÍS VIVES	1	4	1	6	0,4%

UNITAT	S	Q	F	Total	% del total
FUNDACIÓ UNIVERSITAT-EMPRESA ADEIT		4	2	6	0,4%
SERVEI DE RECURSOS HUMANS (PDI)		4	2	6	0,4%
CAMPUS D'ONTINYENT		5	1	6	0,4%
VICEGERÈNCIA		4		4	0,3%
UNITAT DE GESTIÓ CAMPUS DE BURJASSOT	1	1	2	4	0,3%
REGISTRE GENERAL		3		3	0,2%
COL·LEGI MAJOR RECTOR PESET	1	2		3	0,2%
SERVEI DE CULTURA UNIVERSITÀRIA	1	2		3	0,2%
BIBLIOTECA HISTÒRICA	1		1	2	0,1%
INSTITUT CONFUCI		2		2	0,1%
SECRETARIA GENERAL	1	1		2	0,1%
UNITAT DE GESTIÓ CAMPUS DE BLASCO IBÁÑEZ		1	1	2	0,1%
UNITAT WEB I MÀRQUETING	1	1		2	0,1%
EDIFICI LA NAU		1		1	0,1%
ARXIU HISTÒRIC		1		1	0,1%
INSTITUT DE CIÈNCIA MOLECULAR (ICMOL)	1			1	0,1%
UVOCUPACIÓ		1		1	0,1%
UVDISCAPACITAT			1	1	0,1%
MUSEU D'HISTÒRIA NATURAL*		1		1	0,1%
UNITAT TÈCNICA		1		1	0,1%
SERVEI CENTRAL DE SUPORT A LA INVESTIGACIÓ EXPERIMENTAL (SCSIE)	1			1	0,1%
UNITAT DE SUPORT ALS INSTITUTS DE TARONGERS		1		1	0,1%
CENTRE DE FORMACIÓ I QUALITAT MANUEL SANCHIS GUARNER			1	1	0,1%
SERVEI DE TRANSFERÈNCIA I INNOVACIÓ			1	1	0,1%
SERVEI D'INFORMACIÓ I DINAMITZACIÓ (SEDI)		1		1	0,1%
GABINET DE PREMSA		1		1	0,1%
COMUNICACIONS SENSE ADSCRIPCIÓ		3		3	0,2%
Total serveis i altres unitats	101	1.178	57	1.336	100%
% comunicacions dels serveis i altres unitats respecte al total	71,1%	72,4%	21,7%	65,8%	

* Unitat sense gestors o gestores assignats a la Bústia durant el curs 2020-2021.

S'ha de fer constar que les comunicacions que no estan dins de l'àmbit de la Bústia (peticions d'informació, reclamacions, etc.), però que la unitat receptora no les ha excloses, es consideren admeses.

Algun centre ha indicat en el seu informe que, en ocasions, les queixes rebudes als centres estan motivades per la disconformitat de l'estudiantat amb l'organització general de la Universitat, en relació amb terminis o procediments no establerts pels centres, malgrat que la seua execució depenga del centre.

2.2 Informes de les unitats

El Servei d'Anàlisi i Planificació va posar a disposició dels responsables de 128 unitats organitzatives de la Universitat un informe personalitzat amb les principals dades estadístiques de la gestió de la Bústia durant el curs 2020-2021, perquè revisaren aquestes dades, les verificaren i aportaren les accions de millora que van dur a terme durant el període. Totes les unitats, excepte tres, van trametre la informació requerida.

En l'apartat següent s'analitzen les principals dades estadístiques de la gestió de la Bústia durant el curs 2020-2021.

3. ESTADÍSTIQUES DE LA BÚSTIA DEL CURS 2020-2021

Les estadístiques de la Bústia per al curs 2020-2021 s'han elaborat sobre els 2.032 suggeriments, queixes i felicitacions admesos per les unitats de gestió; no s'han tingut en compte les comunicacions considerades fora de l'àmbit de la Bústia.

3.1 Distribució per tipus

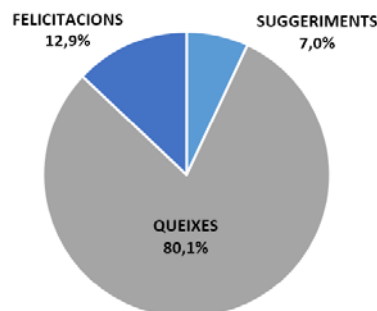
De les 2.032 comunicacions admeses en la Bústia durant el curs 2020-2021, el tipus més nombrós és la queixa, que representa un 80,1% del total, 1.627 comunicacions. Les felicitacions suposen un 12,9% del total, 263 comunicacions, i els suggeriments, un 7,0%, 142 comunicacions.

Aquestes dades indiquen que la Bústia s'utilitza majoritàriament com a canal per a expressar insatisfacció per part dels usuaris i les usuàries, ja que el 80,1% de les comunicacions són queixes. En molts casos les persones usuàries expressen les felicitacions a les unitats per altres vies (presencialment, per telèfon, 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 2020-2021

COMUNICACIONS ADMESES		
SUGGERIMENTS	142	7,0%
QUEIXES	1.627	80,1%
FELICITACIONS	263	12,9%
TOTAL	2.032	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:

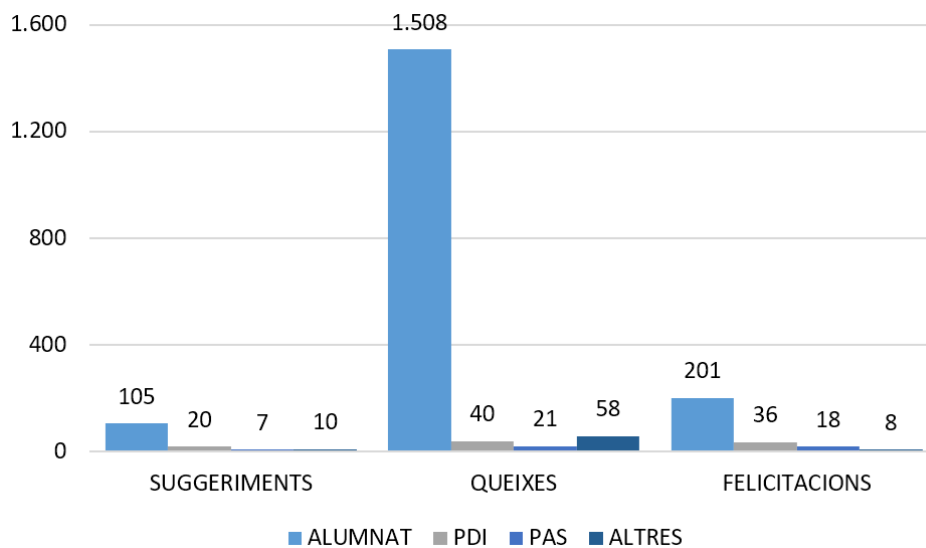
- **Alumnat:** inclou l'estudiantat de tots els nivells acadèmics, títols propis i programes internacionals.
- **PDI:** inclou el personal docent i investigador.
- **PAS:** inclou el personal d'administració i serveis.
- **Altres:** inclou la resta de col·lectius que no pertanyen als grups anteriors: 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, així com el nombre d'estudiants, PDI i PAS (efectius) i la ràtio entre les comunicacions presentades i els efectius de cada col·lectiu.

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

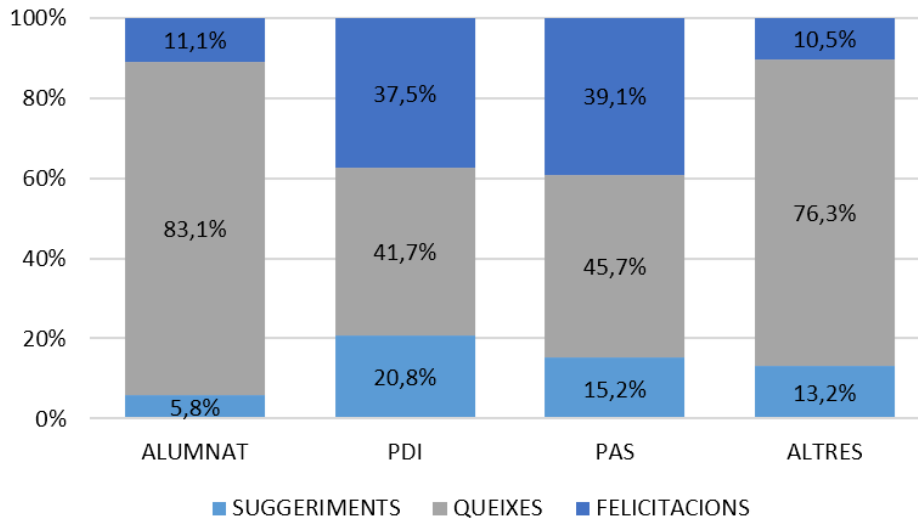
COL·LECTIU	SUGGERIMENTS		QUEIXES		FELICITACIONS		TOTAL		Efectius	Ràtio comunicacions /efectius
ALUMNAT	105	74,0%	1.508	92,7%	201	76,4%	1.814	89,3%	49.372	0,037
PDI	20	14,1%	40	2,4%	36	13,7%	96	4,7%	4.486	0,021
PAS	7	4,9%	21	1,3%	18	6,9%	46	2,3%	2.025	0,023
ALTRES	10	7,0%	58	3,6%	8	3,0%	76	3,7%		
TOTAL	142	100%	1.627	100%	263	100%	2.032	100%		

Gràfic 3: Distribució dels suggeriments, les queixes i les 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 89,3% del total. El 10,7% restant es distribueix entre el PDI, el 4,7% del total, el PAS, el 2,3%, i els altres usuaris, el 3,7%.

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



Pel que fa al tipus de comunicació remès per cada col·lectiu, encara que tots han formulat majoritàriament queixes, la distribució és diferent per a cadascun d'aquests col·lectius. El grup amb major percentatge de queixes presentades és l'alumnat, amb un 83,1% sobre el total de comunicacions presentades per aquest grup; percentatge que és semblant al 76,3% de queixes remeses per altres usuaris. La proporció de suggeriments i de felicitacions és molt baixa en el cas dels estudiants; els suggeriments presentats suposen el 5,8% del total i les felicitacions l'11,1%.

Destaca l'alt percentatge de felicitacions remeses pel PDI i el PAS. En aquests col·lectius les felicitacions suposen un 37,5% del total per al PDI i un 39,1% per al PAS, i els suggeriments un 20,8% i un 15,2%, respectivament.

3.3 Distribució per sexe

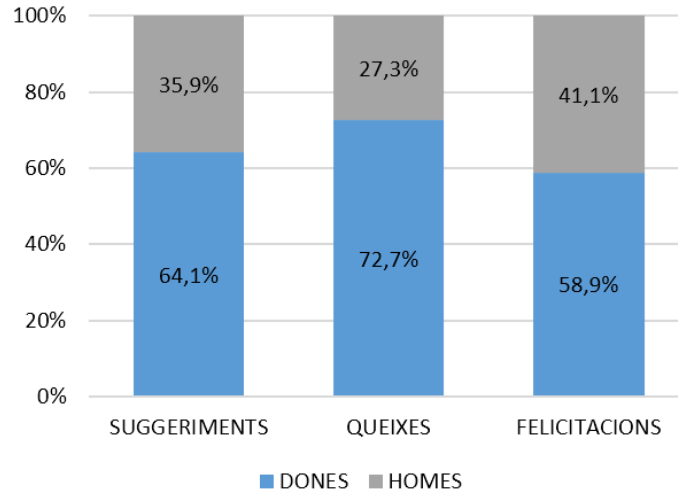
En la taula següent es presenta la distribució dels suggeriments, les queixes i les felicitacions classificats per sexe de les persones usuàries, amb el percentatge que representa cada grup.

Durant el curs 2020-2021 les dones constituïen el 60,7% de la comunitat universitària (alumnat, PDI, PAS i personal investigador), segons les dades procedents del *Recull de dades estadístiques de la Universitat de València* (<http://www.uv.es/reculldades>). Per tant, el 70,3% de suggeriments, queixes i felicitacions presentats per dones indica que aquestes han utilitzat la Bústia en major proporció que els homes.

Si posem en relació els percentatges de comunicacions amb la composició per sexes de la comunitat universitària, es pot observar que els homes han remès, en proporció, major nombre de felicitacions i un nombre inferior de queixes i de suggeriments que les dones.

Taula 7: Sugeriments, queixes i felicitacions per sexe

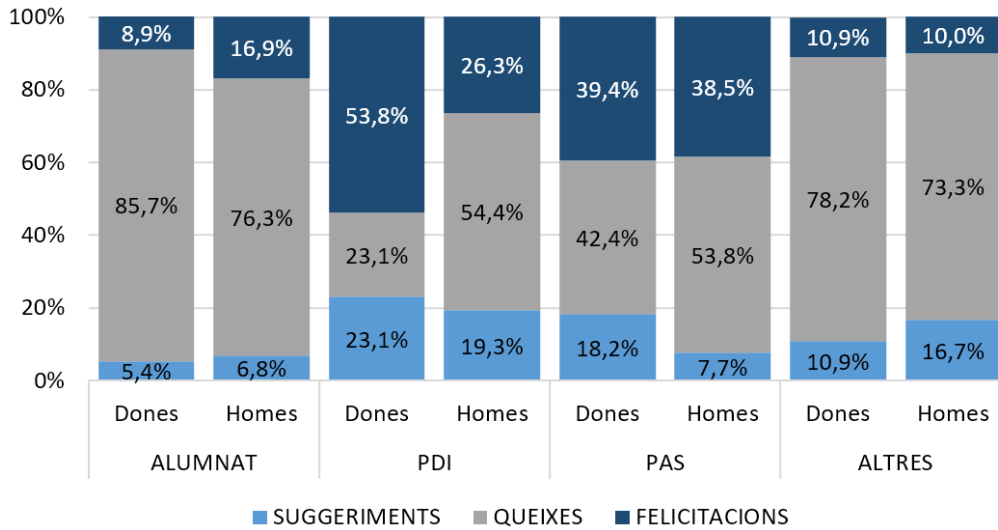
	Efectius		SUGGERIMENTS		QUEIXES		FELICITACIONS		TOTAL	
DONES	34.699	60,7%	91	64,1%	1.183	72,7%	155	58,9%	1.429	70,3%
HOMES	22.495	39,3%	51	35,9%	444	27,3%	108	41,1%	603	29,7%
TOTAL	57.194	100%	142	100%	1.627	100%	263	100%	2.032	100%

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: Sugeriments, queixes i felicitacions per col·lectiu i sexe

Col·lectiu	SUGGERIMENTS		QUEIXES		FELICITACIONS		TOTAL	
	Dones	Homes	Dones	Homes	Dones	Homes	Dones	Homes
ALUMNAT	71	34	1.124	384	116	85	1.311	503
PDI	9	11	9	31	21	15	39	57
PAS	6	1	14	7	13	5	33	13
ALTRES	5	5	36	22	5	3	46	30
TOTAL	91	51	1.183	444	155	108	1.429	603

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

3.4 Distribució per tipus de causa

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

- 1 - Localització: situació, senyalització, accessibilitat i barreres.
- 2 - Informació: suficiència i claredat, capacitat del personal i llenguatge inclusiu.
- 3 - Tracte dispensat: amabilitat i educació, grau d'orientació i equitat.
- 4 - Gestió: errors, complexitat, terminis, competència...
- 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 les comunicacions admeses en la Bústia durant el curs 2020-2021, classificades 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	8	5,6%	33	2,0%	2	0,8%	43	2,1%
2. INFORMACIÓ	12	8,5%	20	1,2%	16	6,1%	48	2,4%
3. TRACTE DISPENSAT	5	3,5%	36	2,2%	51	19,4%	92	4,5%
4. GESTIÓ	10	7,0%	123	7,6%	38	14,4%	171	8,4%
5. ACADÈMIQUES	49	34,5%	990	60,8%	97	36,9%	1.136	55,9%
6. INSTAL·LACIONS	22	15,5%	118	7,3%	3	1,1%	143	7,0%
7. ALTRES CAUSES	36	25,4%	307	18,9%	56	21,3%	399	19,7%
TOTAL	142	100%	1.627	100%	263	100%	2.032	100%

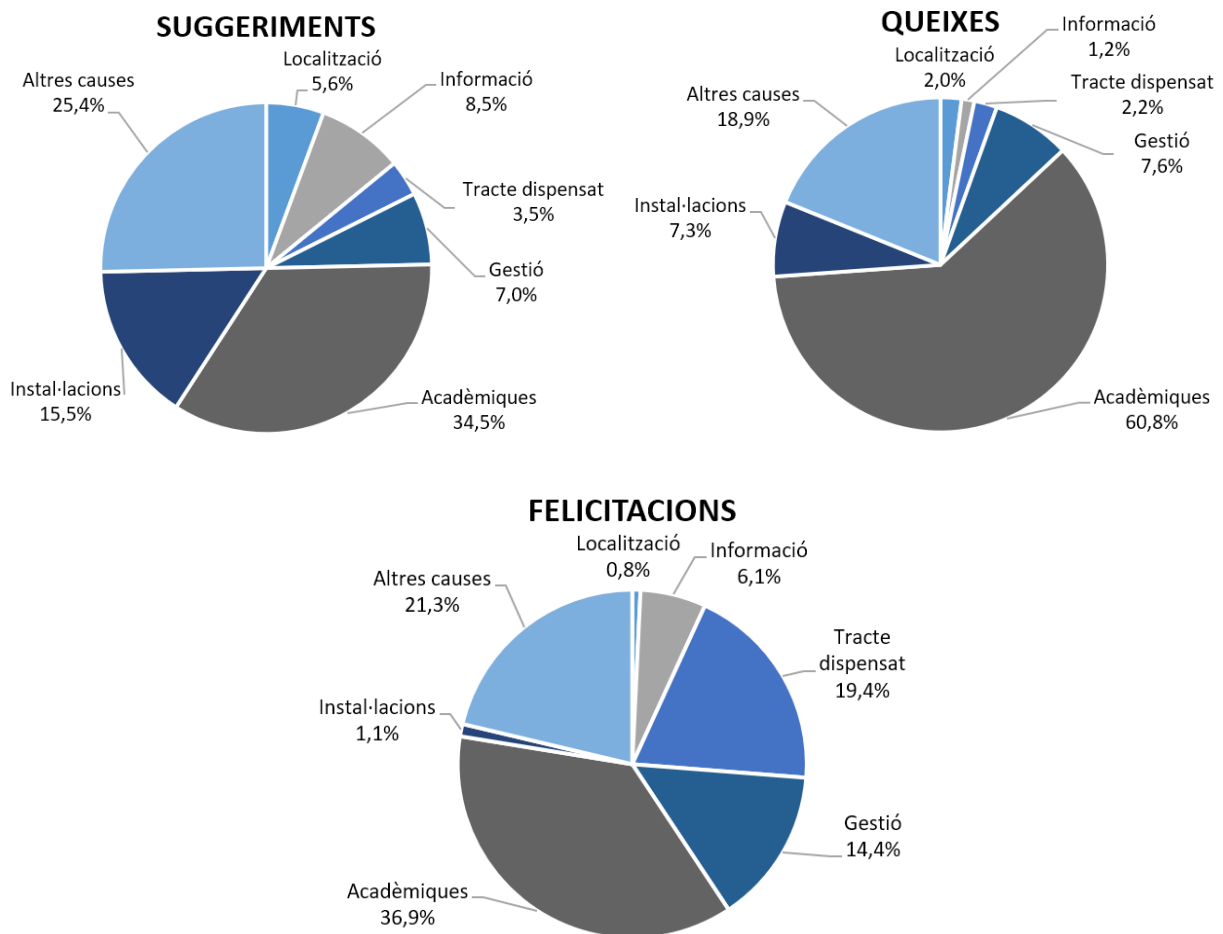
Les causes principals de les comunicacions rebudes durant el període van ser les que estan relacionades amb qüestions acadèmiques, que suposaren el 55,9% del total de comunicacions. A continuació es troben les relatives a la gestió (8,4%), les instal·lacions (7%), el tracte dispensat (4,5%), la informació (2,4%) i la localització (2,1%). Finalment, un percentatge significatiu de comunicacions, el 19,7%, és degut a altres causes, diferents de les que s'especifiquen en els apartats 1 a 6 de la classificació. S'ha d'assenyalar, però, que en moltes ocasions les comunicacions d'aquest tipus es podrien haver inclòs en algun dels altres apartats.

Si s'analitzen únicament les **queixes**, s'adverteix que la major part, el 60,8%, està relacionada amb les qüestions acadèmiques, seguides de les vinculades a la gestió, en molt menor proporció (7,6%), i a les instal·lacions (7,33%). Aquestes tres causes acumulen el 75,7% del total de queixes. A l'apartat 7, causes no especificades en la classificació, correspon un 18,9% del total.

Pel que fa als **suggeriments**, destaquen els corresponents a les qüestions acadèmiques (34,5%), les instal·lacions (15,5%) i a altres causes no especificades (25,4%).

El major nombre de **felicitats** està vinculat a les qüestions acadèmiques (36,9%), seguit de les relacionades amb el tracte dispensat (19,4%) i la gestió (14,4%); la classificació 'altres causes' recull el 21,3% de les felicitacions.

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



Les qüestions acadèmiques han sigut el motiu principal de tots els tipus de comunicacions. Aquesta distribució correspon a la resposta de l'estudiantat davant la situació excepcional generada per la pandèmia en l'àmbit acadèmic, en els dos sentits: negativa, per reclamar majoritàriament exàmens no presencials en l'avaluació del primer semestre, i positiva, per agrair l'esforç realitzat pel professorat. Com es pot veure a continuació, la metodologia d'avaluació va ser la causa del major nombre de queixes (766) i de suggeriments (34), i la metodologia docent, de felicitacions (81).

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

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

TIPUS DE CAUSA	S	Q	F	TOTAL		
1. Localització	1.1 situació física	3	11	14	0,7%	
	1.2 Senyalització de les instal·lacions	2	2	4	0,2%	
	1.3 Accessibilitat telefònica		2	2	0,1%	
	1.4 Accessibilitat telemàtica	2	14	2	18	0,9%
	1.5 Barreres físiques o arquitectòniques	1	4		5	0,3%
1. Localització	8	33	2	43	2,2%	
2. Informació	2.1 Suficiència i claredat de la informació	11	15	6	32	1,6%
	2.2 Capacitació del personal que m'ha informat		5	10	15	0,7%
	2.3 Ús del llenguatge inclusiu i no sexista	1			1	0,1%
2. Informació	12	20	16	48	2,4%	
3. Tracte dispensat	3.1 Nivell d'amabilitat i educació	1	21	38	60	3,0%
	3.2 Grau d'orientació a usuaris i usuàries	1	3	13	17	0,8%
	3.3 Equitat davant les persones usuàries	3	12		15	0,7%
3. Tracte dispensat	5	36	51	92	4,5%	
4. Gestió	4.1 Errors de tramitació	3	45		48	2,4%
	4.2 Complexitat de tràmits		10		10	0,5%
	4.3 Terminis per a realitzar gestions	3	6	1	10	0,5%
	4.4 Temps d'espera		9		9	0,4%
	4.5 Terminis de resposta o de lliurament	1	12	3	16	0,8%
	4.6 Coordinació entre unitats universitàries		5	2	7	0,3%
	4.7 Petició de documentació innecessària		1		1	0,1%
	4.8 Nivell de competència del personal		13	26	39	1,9%
	4.9 Horari d'atenció		8		8	0,4%
	4.10 Compliment d'expectatives de la persona usuària	1	3	6	10	0,5%
	4.11 Organització d'esdeveniments	2	11		13	0,6%
	4.12 Errors expedició targetes				0	0,0%
4. Gestió	10	123	38	171	8,4%	
5. Acadèmiques	5.1 Ordenació de la matrícula	1	3		4	0,2%
	5.2 Grandària dels grups		7		7	0,3%
	5.3 Elecció de grups		4		4	0,2%
	5.4 Horari de les classes	7	14		21	1,0%

TIPUS DE CAUSA	S	Q	F	TOTAL	
5.5 Oferta docent en llengües		1	1	2	0,1%
5.6 Compliment d'horaris de classes		13		13	0,6%
5.7 Convalidacions i reconeixement de crèdits	1	5	1	7	0,3%
5.8 Oferta de pràctiques externes		7		7	0,3%
5.9 Assignació de places de pràctiques externes		2		2	0,1%
5.10 Compliment d'horaris de classes		9		9	0,4%
5.11 Compliment d'horaris de tutories				0	0,0%
5.12 Compliment de guies docents		5	1	6	0,3%
5.13 Metodologia docent	2	46	81	129	6,4%
5.14 Metodologia d'avaluació	34	766	4	804	39,6%
5.15 Coordinació del professorat		23	6	29	1,4%
5.16 Continguts del pla d'estudis		2		2	0,1%
5.17 Càrrega de treball del pla d'estudis	1	2		3	0,2%
5.18 Calendari d'exàmens	1	56		57	2,8%
5.19 Adequació dels exàmens als continguts explicats	2	8	2	12	0,6%
5.20 Qualificacions		17	1	18	0,9%
5.21 Incidències relacionades amb enquestes				0	0,0%
5. Acadèmiques	49	990	97	1.136	55,8%
6.1 Condicions ambientals i físiques	5	49		54	2,7%
6.2 Equipaments i recursos tecnològics	1	13	1	15	0,7%
6. Instal·lacions	3	8	1	12	0,6%
6.3 Recursos bibliogràfics	3	8	1	12	0,6%
6.4 Mobiliari i altres recursos materials	1	11		12	0,6%
6.5 Adequació dels espais	12	37	1	50	2,5%
6. Instal·lacions	22	118	3	143	7,1%
7. Altres causes	36	307	56	399	19,6%
TOTAL	142	1.627	263	2.032	100%

Les comunicacions relacionades amb la metodologia d'avaluació són les més nombroses, amb un 39,6% del total, seguides de les que estan vinculades amb la metodologia docent (6,4%) i el nivell d'amabilitat i educació (3%); s'ha de tenir en compte que el 63% de comunicacions relacionades amb la metodologia docent i el nivell d'amabilitat són felicitacions.

El major nombre de queixes es refereix a la metodologia d'avaluació (766 queixes), el calendari d'exàmens (56), les condicions ambientals i físiques (49), la metodologia docent (46), els errors de tramitació (45) i l'adequació dels espais (37).

Els motius més freqüents dels suggeriments són la metodologia d'avaluació (34 suggeriments), l'adequació dels espais (12) i la suficiència i claredat de la informació (11).

Les felicitacions estan vinculades majoritàriament a la metodologia docent (81 felicitacions), el nivell d'amabilitat i educació (38) i el nivell de competència del personal (26).

En la taula següent es presenten els suggeriments, les queixes i les felicitacions agrupats per col·lectiu i tipus de causa. La distribució de les comunicacions reflecteix els diferents interessos de cada col·lectiu. La major part de les comunicacions de l'alumnat es relacionen amb qüestions

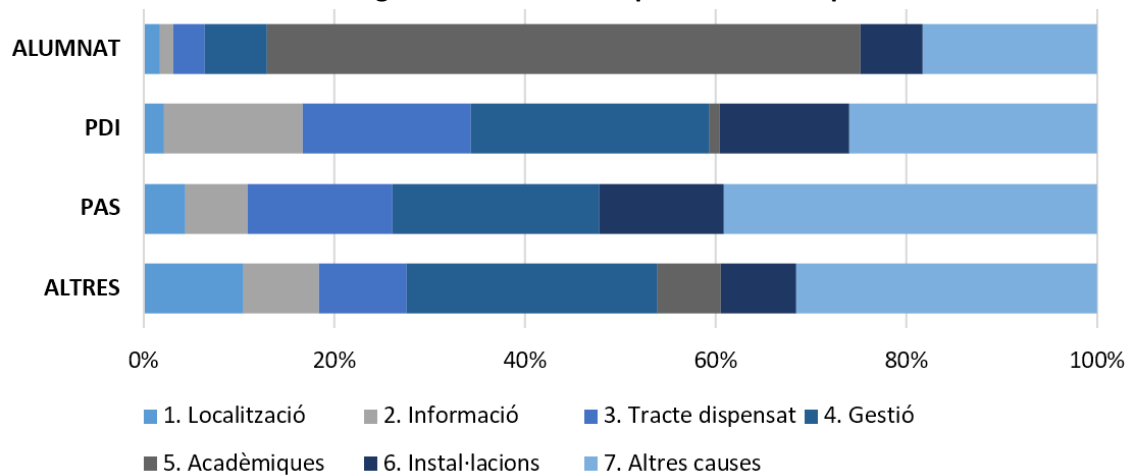
acadèmiques (62,3%). La causa principal dels escrits remesos pel PDI i el PAS és la relacionada amb la gestió (25% i 21,7%, respectivament), seguida pel tracte dispensat (17,7% i 15,2%, respectivament).

Per a la resta de persones usuàries, el motiu de la major part de les comunicacions es troba en la gestió (26,3%). Les comunicacions per altres causes tenen un gran pes en tots els col·lectius.

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

TIPUS DE CAUSA	ALUMNAT		PDI		PAS		ALTRES		TOTAL	
1. LOCALITZACIÓ	31	1,7%	2	2,1%	2	4,4%	8	10,5%	43	2,1%
2. INFORMACIÓ	25	1,4%	14	14,6%	3	6,5%	6	7,89%	48	2,4%
3. TRACTE DISPENSAT	61	3,4%	17	17,7%	7	15,2%	7	9,2%	92	4,5%
4. GESTIÓ	117	6,4%	24	25,0%	10	21,7%	20	26,3%	171	8,4%
5. ACADÈMIQUES	1.130	62,3%	1	1,0%		0,0%	5	6,6%	1.136	55,9%
6. INSTAL·LACIONS	118	6,5%	13	13,5%	6	13,1%	6	7,9%	143	7,1%
7. ALTRES CAUSES	332	18,3%	25	26,1%	18	39,1%	24	31,6%	399	19,6%
TOTAL	1.814	100%	96	100%	46	100%	76	100%	2.032	100%

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



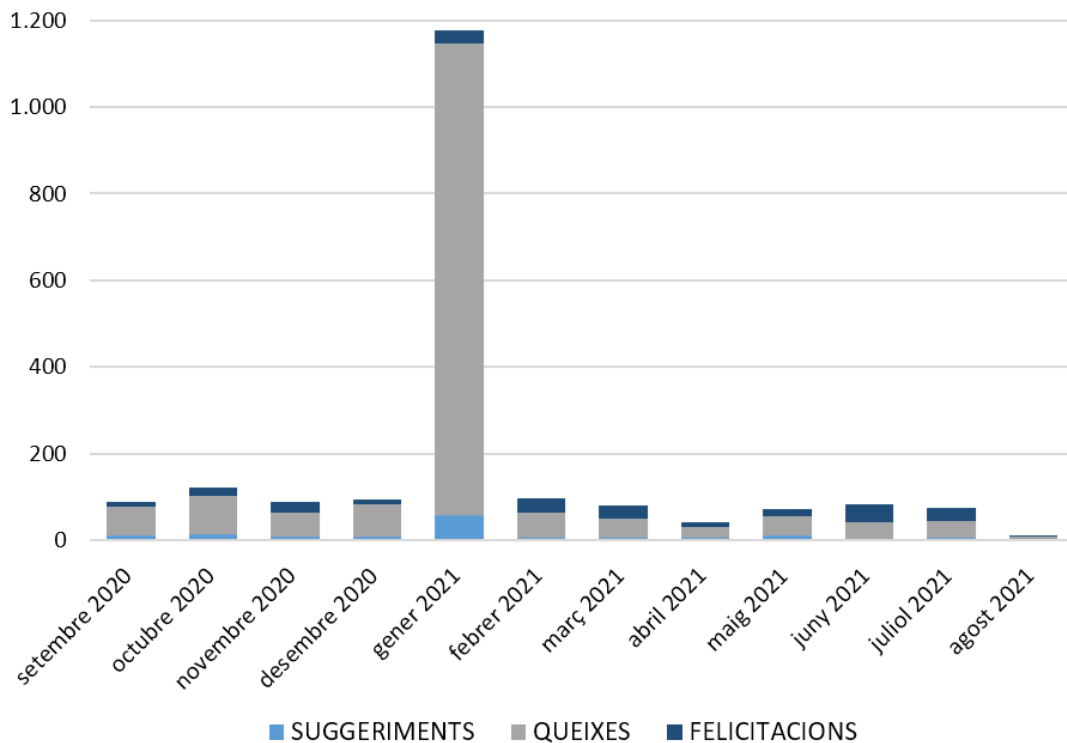
3.5 Distribució mensual

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

La presentació de comunicacions es concentra al gener, mes en què es va rebre el 57,9% de les comunicacions. Aquesta acumulació és deguda a les queixes de l'alumnat sobre l'obligatorietat de realitzar exàmens presencials al gener i als suggeriments de dur-los a terme de forma telemàtica. Així mateix, s'observa un lleuger augment de comunicacions a l'octubre, que cal relacionar amb l'inici de l'activitat acadèmica.

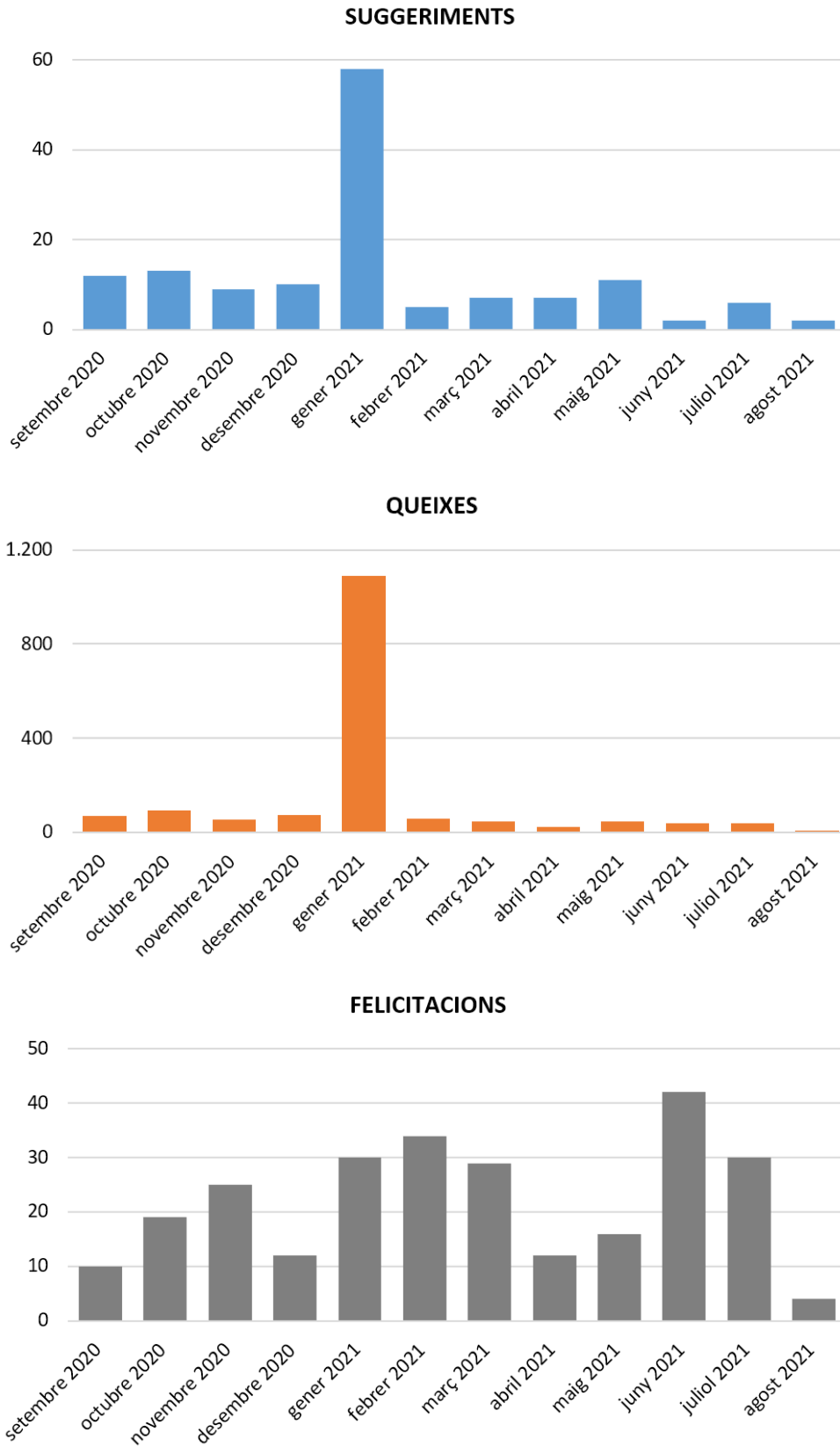
Taula 12: Distribució mensual dels suggeriments, les queixes i les felicitacions

	SUGGERIMENTS		QUEIXES		FELICITACIONS		TOTAL	
Setembre 2020	12	8,5%	67	4,1%	10	3,8%	89	4,4%
Octubre 2020	13	9,2%	91	5,6%	19	7,2%	123	6,0%
Novembre 2020	9	6,3%	55	3,4%	25	9,5%	89	4,4%
Desembre 2020	10	7,0%	73	4,5%	12	4,6%	95	4,7%
Gener 2021	58	40,9%	1.089	66,9%	30	11,4%	1.177	57,9%
Febrer 2021	5	3,5%	58	3,6%	34	12,9%	97	4,8%
Març 2021	7	4,9%	44	2,7%	29	11,0%	80	3,9%
Abril 2021	7	4,9%	23	1,4%	12	4,6%	42	2,1%
Maig 2021	11	7,8%	44	2,7%	16	6,1%	71	3,5%
Juny 2021	2	1,4%	39	2,4%	42	16,0%	83	4,1%
Juliol 2021	6	4,2%	38	2,3%	30	11,4%	74	3,6%
Agost 2021	2	1,4%	6	0,4%	4	1,5%	12	0,6%
TOTAL	142	100%	1.627	100%	263	100%	2.032	100%

Gràfic 9: Distribució mensual de les comunicacions

La distribució de la recepció de les comunicacions per mesos canvia en funció del tipus de comunicació. La major part de les queixes i, en menor mesura, els suggeriments es presenten al gener; en canvi, la recepció de felicitacions és més homogènia al llarg de l'any, amb dos màxims durant el juny i el febrer.

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



4. EVOLUCIÓ

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

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

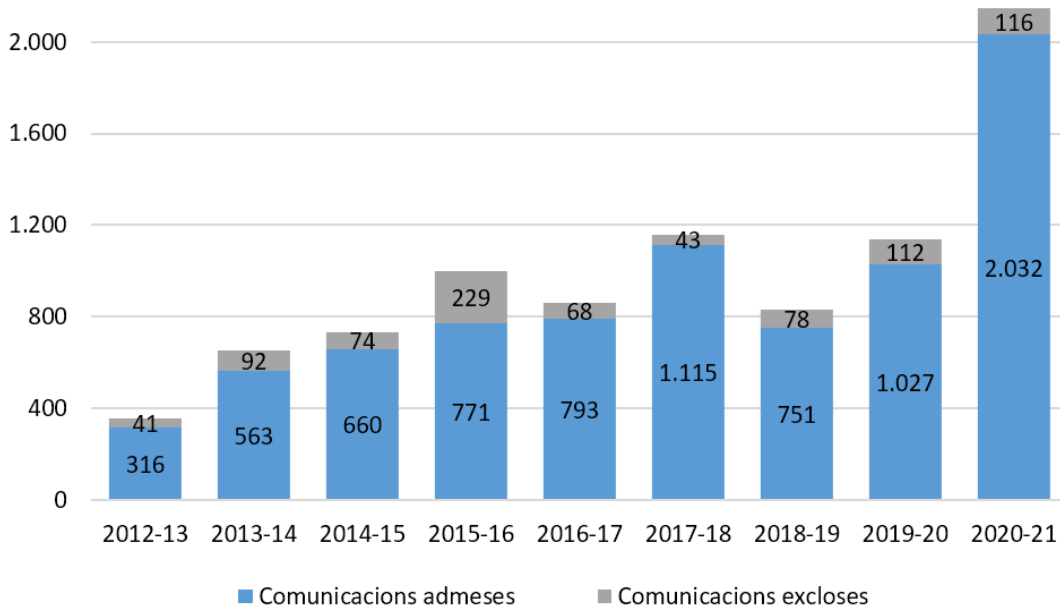
4.1 Evolució del nombre de suggeriments, queixes i felicitacions

Fins al curs 2019-2020 el nombre de suggeriments, queixes i felicitacions rebudes a la Bústia presentava, en general, una tendència a l'alça, sense sobrepassar, en cap cas, les 1.200 comunicacions rebudes, però durant el curs 2020-2021 s'ha produït un fort increment del nombre de comunicacions, que quasi duplica les que es van rebre durant el curs anterior.

Si s'analitza l'evolució de les comunicacions admeses, és evident l'efecte dels esdeveniments extraordinaris sobre el nombre de comunicacions. L'estabilització al voltant de les 750-800 comunicacions que es percep en els cursos 2015-2016, 2016-2017 i 2018-2019 s'ha trencat pels efectes de la vaga del professorat associat durant el curs 2017-2018 i la pandèmia de la covid-19 durant els cursos 2019-2020 i 2020-2021.

Taula 13: Evolució de les comunicacions admeses i excloses des de l'inici de la Bústia

CURS	2012-13	2013-14	2014-15	2015-16	2016-17	2017-18	2018-19	2019-20	2020-21
ADMESES	316 88,5%	563 86,0%	660 89,9%	771 77,1%	793 92,1%	1.115 96,3%	751 90,6%	1.027 90,2%	2.032 94,6%
EXCLOSES	41 11,5%	92 14,0%	74 10,1%	229 22,9%	68 7,9%	43 3,7%	78 9,4%	112 9,8%	116 5,4%
TOTAL	357	655	734	1.000	861	1.158	829	1.139	2.148

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

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; mentre el nombre de suggeriments i de felicitacions augmenta gradualment al llarg del període, el nombre de queixes, tot i mostrar una tendència cap a l'augment, experimenta forts increments puntuals (cursos 2017-2018 i 2020-2021), que responen a esdeveniments específics que afecten la comunitat universitària (la vaga del professorat associat i les mesures contra la pandèmia de la covid-19).

El nombre de felicitacions ha anat creixent progressivament des de l'inici de la Bústia; en els últims dos cursos ha experimentat un gran increment, amb la recepció de 202 felicitacions durant el curs 2019-2020 i 263 durant el curs 2020-2021.

El nombre de suggeriments també ha crescut al llarg del període, però de manera més gradual, si n'exceptuem l'increment del curs 2014-2015.

Pel que fa a la proporció entre els diferents tipus de comunicacions, el nombre de queixes rebudes ha experimentat un gran increment durant el curs 2020-2021, i així el percentatge de queixes respecte al total ha arribat al 80,1%, un 11% més que el curs anterior. Per consegüent, la proporció de suggeriments i felicitacions rebuts ha baixat respecte als cursos anteriors i ha passat del 30,8% en el curs 2019-2020 al 19,9% en el 2020-2021, percentatge semblant al 18,7% del curs 2017-2018. Com en els cinc cursos precedents, el percentatge de felicitacions supera el de suggeriments, al contrari que en els primers cursos de funcionament de la Bústia.

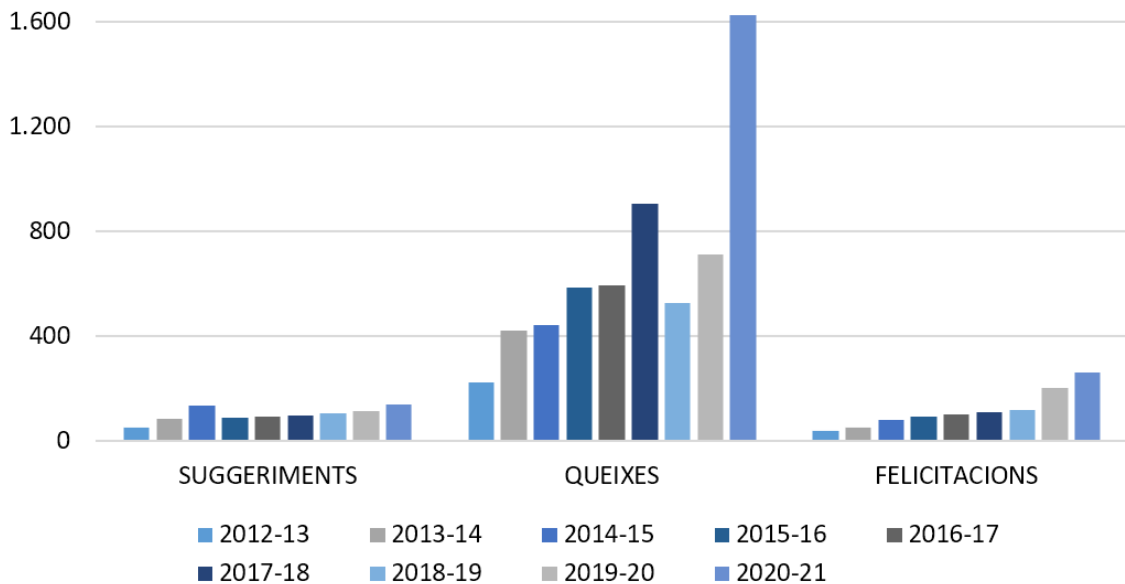
Gran part de l'increment de les queixes del curs 2017-2018 va estar relacionada amb els efectes de la vaga del professorat associat sobre l'alumnat, per la qual cosa, acabada la vaga, durant els dos cursos següents el nombre de queixes va tornar als nivells dels cursos anteriors, tant en valors absoluts com relatius. En el curs 2020-2021 també s'observa un fort augment de les

queixes en valors absoluts i en valors relatius; en aquest cas, però, ha crescut més la proporció de felicitacions, tot això relacionat amb la reacció de l'alumnat davant el retorn als exàmens presencials durant el primer semestre del curs i amb les mesures preses contra la pandèmia de la covid-19.

Taula 14: Evolució dels suggeriments, les queixes i les felicitacions des de l'inici de la Bústia

CURS	2012-13	2013-14	2014-15	2015-16	2016-17	2017-18	2018-19	2019-20	2020-21
SUGGERIMENTS	54 17,1%	86 15,3%	136 20,6%	88 11,4%	94 11,9%	97 8,7%	105 14,0%	114 11,1%	142 7,0%
QUEIXES	223 70,6%	423 75,1%	443 67,1%	587 76,1%	595 75,0%	907 81,3%	527 70,2%	711 69,2%	1.627 80,1%
FELICITACIONS	39 12,3%	54 9,6%	81 12,3%	96 12,5%	104 13,1%	111 10,0%	119 15,8%	202 19,7%	263 12,9%
TOTAL	316	563	660	771	793	1.115	751	1.027	2.032

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



4.3 Evolució per col·lectiu de persones usuàries

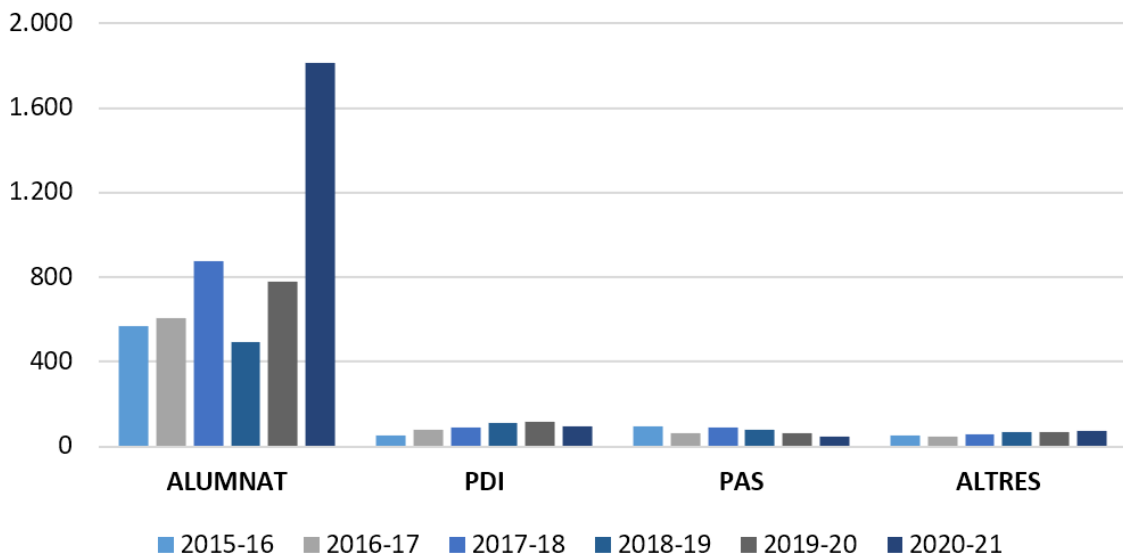
Per poder analitzar l'evolució del nombre de suggeriments, queixes i felicitacions presentats en la Bústia per cada col·lectiu de persones usuàries, en la taula i el gràfic següents es mostra el nombre de comunicacions admeses durant els últims sis cursos, agrupades per tipus i per col·lectiu de persones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

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

CURS	2015-2016			2016-2017			2017-2018			2018-2019			2019-2020			2020-2021		
	S	Q	F	S	Q	F	S	Q	F	S	Q	F	S	Q	F	S	Q	F
ALUMNAT	55	465	49	58	488	62	64	756	56	44	399	52	72	568	140	105	1508	201
PDI	14	29	9	20	42	15	11	54	26	27	49	33	14	59	42	20	40	36
PAS	13	55	28	13	30	18	9	55	24	22	35	23	15	34	13	7	21	18
ALTRES	6	38	10	3	35	9	13	42	5	12	44	11	13	50	7	10	58	8
TOTAL	88	587	96	94	595	104	97	907	111	105	527	119	114	711	202	142	1.627	263

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

COL·LECTIU	2015-2016		2016-2017		2017-2018		2018-2019		2019-2020		2020-2021	
	Total	%	Total	%	Total	%	Total	%	Total	%	Total	%
ALUMNAT	569	74,0%	608	76,7%	876	78,6%	495	65,9%	780	76,0%	1.814	89,3%
PDI	52	7,0%	77	9,7%	91	8,1%	109	14,5%	115	11,2%	96	4,7%
PAS	96	12,0%	61	7,7%	88	7,9%	80	10,7%	62	6,0%	46	2,3%
ALTRES	54	7,0%	47	5,9%	60	5,4%	67	8,9%	70	6,8%	76	3,7%
TOTAL	771	100%	793	100%	1.115	100%	751	100%	1.027	100%	2.032	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 2020-2021 destaquen: l'augment del nombre de comunicacions presentades per l'alumnat, un 133% més que el curs anterior, i la disminució del nombre de comunicacions presentades pel PAS, un 26% menys.

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.

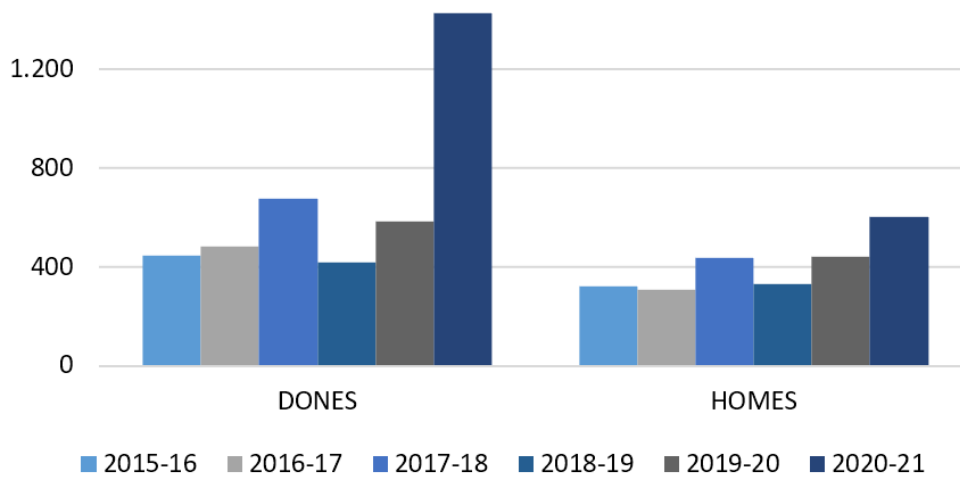
Taula 17: Evolució dels suggeriments, les queixes i les felicitacions per sexe

CURS	2015-2016			2016-2017			2017-2018			2018-2019			2019-2020			2020-2021		
	D	H	T	D	H	T	D	H	T	D	H	T	D	H	T	D	H	T
SUGGERIMENTS	37	51	88	45	49	94	54	43	97	60	45	105	60	54	114	91	51	142
QUEIXES	354	233	587	390	205	595	567	340	907	297	230	527	426	285	711	1.183	444	1.627
FELICITACIONS	58	38	96	48	56	104	55	56	111	64	55	119	101	101	202	155	108	263
Total	449	322	771	483	310	793	676	439	1.115	421	330	751	587	440	1.027	1.429	603	2.032

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

CURS	2015-2016		2016-2017		2017-2018		2018-2019		2019-2020		2020-2021	
	Dones	Homes	Dones	Homes	Dones	Homes	Dones	Homes	Dones	Homes	Dones	Homes
SUGGERIMENTS	42,0%	58,0%	47,9%	52,1%	55,7%	44,3%	57,1%	42,9%	52,6%	47,4%	64,1%	35,9%
QUEIXES	60,3%	39,7%	65,5%	34,5%	62,5%	37,5%	56,4%	43,6%	59,9%	40,1%	72,7%	27,3%
FELICITACIONS	60,4%	39,6%	46,2%	53,8%	49,5%	50,5%	53,8%	46,2%	50,0%	50,0%	58,9%	41,1%
Total	58,2%	41,8%	60,9%	39,1%	60,6%	39,4%	56,1%	43,9%	57,2%	42,8%	70,3%	29,7%

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



En el curs 2020-2021 s'observa que les dones han sigut majoritàriament responsables de l'augment en la presentació de comunicacions. S'ha passat d'un 57,2% de comunicacions presentades per dones en el curs 2020-2021 al 70,3% en el curs 2020-21. Durant el curs 2020-2021, el 60,7% de la comunitat universitària eren dones, una proporció notablement inferior al percentatge de comunicacions presentades per elles (70,3%).

4.5 Evolució per tipus de causa

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

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

CURS	2015-2016			2016-2017			2017-2018			2018-2019			2019-2020			2020-2021		
	S	Q	F	S	Q	F	S	Q	F	S	Q	F	S	Q	F	S	Q	F
1. Localització	5	43	0	6	19		6	23	1	10	20		5	26	2	8	33	2
2. Informació	9	17	8	8	21	11	8	27	16	9	25	9	5	36	14	12	20	16
3. Tracte dispensat	1	35	18	3	40	16	3	40	17	2	35	26	2	40	34	5	36	51
4. Gestió	8	133	17	8	124	22	15	152	25	11	121	35	12	114	40	10	123	38
5. Acadèmiques	5	167	12	10	210	30	15	346	20	9	107	22	18	283	73	49	990	97
6. Instal·lacions	19	76	5	12	67	5	17	103	3	22	96	6	36	58	2	22	118	3
7. Altres causes	41	116	36	47	114	20	33	216	29	42	123	21	36	154	37	36	307	56
TOTAL	88	587	96	94	595	104	97	907	111	105	527	119	114	711	202	142	1.627	263

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

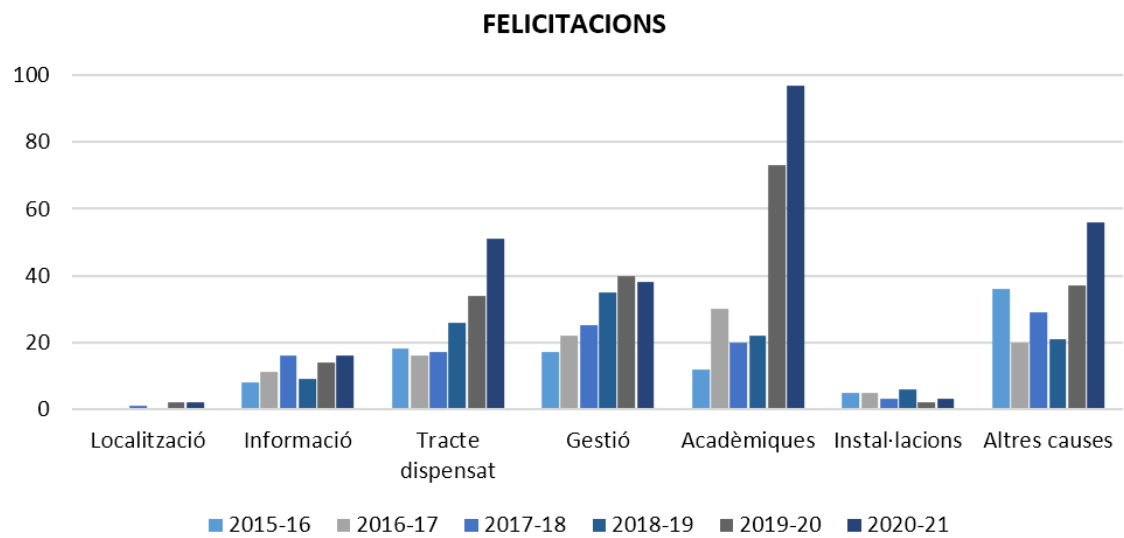
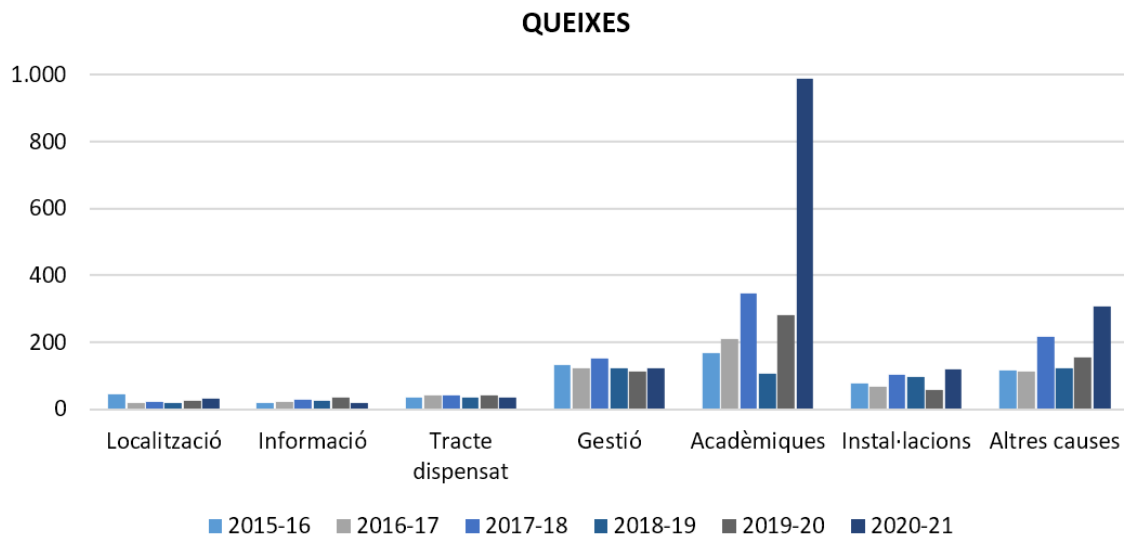
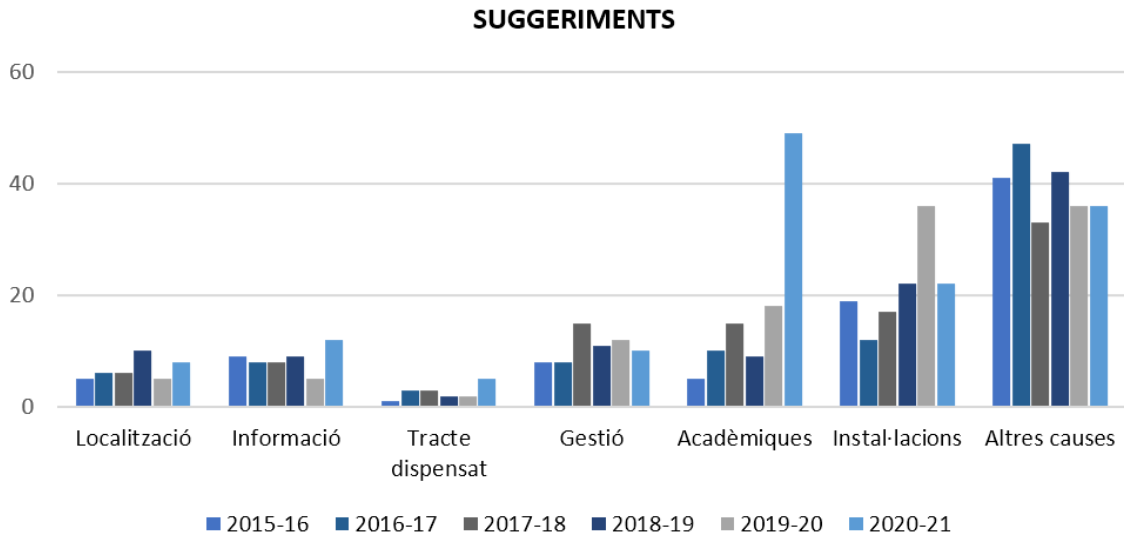
CURS	2015-2016		2016-2017		2017-2018		2018-2019		2019-2020		2020-2021	
	Total	%	Total	%	Total	%	Total	%	Total	%	Total	%
1. Localització	48	6,2%	25	3,2%	30	2,7%	30	4,0%	33	3,2%	43	2,1%
2. Informació	34	4,4%	40	5,0%	51	4,6%	43	5,7%	55	5,4%	48	2,4%
3. Tracte dispensat	54	7,0%	59	7,4%	60	5,4%	63	8,4%	76	7,4%	92	4,5%
4. Gestió	158	20,5%	154	19,4%	192	17,2%	167	22,2%	166	16,2%	171	8,4%
5. Acadèmiques	184	23,9%	250	31,5%	381	34,2%	138	18,4%	374	36,4%	1136	55,9%
6. Instal·lacions	100	13,0%	84	10,6%	123	11,0%	124	16,5%	96	9,3%	143	7,0%
7. Altres causes	193	25,0%	181	22,8%	278	24,9%	186	24,8%	227	22,1%	399	19,6%
TOTAL	771	100%	793	100%	1.115	100%	751	100%	1.027	100%	2.032	100%

Respecte a l'evolució dels **suggeriments** per tipus de causa, cal assenyalar l'increment significatiu dels que es relacionen amb les qüestions acadèmiques durant l'últim curs.

Pel que fa a les **queixes**, en el curs 2020-2021 les queixes relacionades amb les qüestions acadèmiques han experimentat un fort augment respecte al curs anterior i, en menor mesura, les queixes vinculades a 'altres causes'.

Quant a les **felicitacions**, destaca el notable augment de comunicacions relacionades amb les qüestions acadèmiques i, en menor mesura, el tracte dispensat i 'altres causes' en el curs 2020-2021.

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	2015-2016			2016-2017			2017-2018			2018-2019			2019-2020			2020-2021		
	S	Q	F	S	Q	F	S	Q	F	S	Q	F	S	Q	F	S	Q	F
Setembre	16	72	9	18	54	7	12	85	10	7	80	9	13	54	12	12	67	10
Octubre	7	51	4	6	105	3	8	59	8	8	52	6	13	33	3	13	91	19
Novembre	5	43	7	10	36	4	10	36	3	9	67	16	6	47	5	9	55	25
Desembre	4	21	6	4	34	4	6	34	11	10	45	8	5	61	19	10	73	12
Gener	7	22	0	8	47	4	3	87	7	8	32	6	13	92	7	58	1.089	30
Febrer	7	31	6	7	48	7	4	111	8	9	51	16	10	43	22	5	58	34
Març	5	37	7	4	56	8	5	140	3	5	25	10	13	63	13	7	44	29
Abril	9	28	7	4	23	7	13	64	6	10	16	7	10	63	8	7	23	12
Maig	9	59	7	22	55	15	13	69	15	11	41	10	12	17	29	11	44	16
Juny	6	122	12	3	40	33	8	92	13	19	42	17	7	109	45	2	39	42
Juliol	11	76	31	6	86	11	13	96	21	6	66	14	11	105	34	6	38	30
Agost	2	25	0	2	11	1	2	34	6	3	10		1	24	5	2	6	4
Total	88	587	96	94	595	104	97	907	111	105	527	119	114	711	202	142	1.627	263

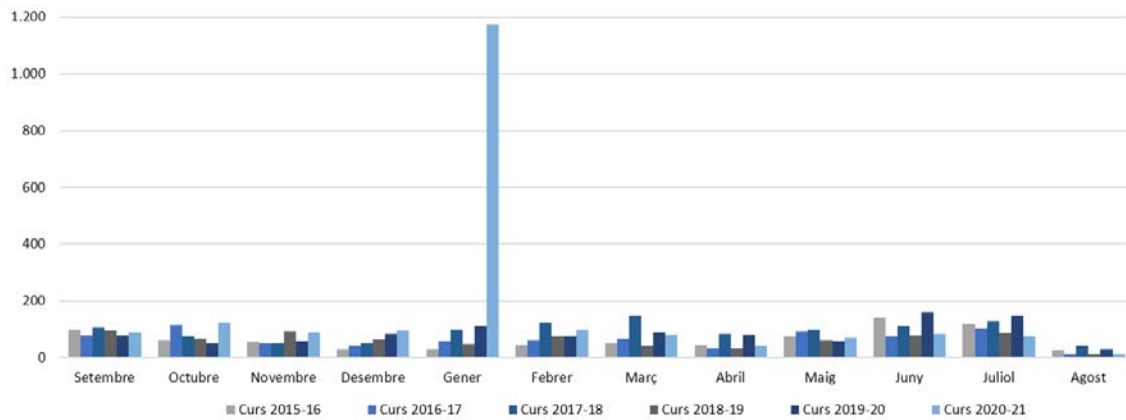
Durant el curs 2020-2021 la distribució de les comunicacions per mesos ha variat respecte a la dels cursos anteriors. Destaca l'alta concentració de comunicacions al gener, que coincideix amb la convocatòria d'exàmens del primer semestre. És la primera vegada que s'observa aquest comportament excepcional en tot el període de funcionament de la Bústia; fins a aquest curs la distribució havia mostrat menor variabilitat.

La concentració es produeix especialment en les queixes i els suggeriments; la presentació de felicitacions es distribueix més uniformement al llarg de l'any, amb dos màxims, al juny i al febrer; un comportament més proper al dels cursos anteriors.

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

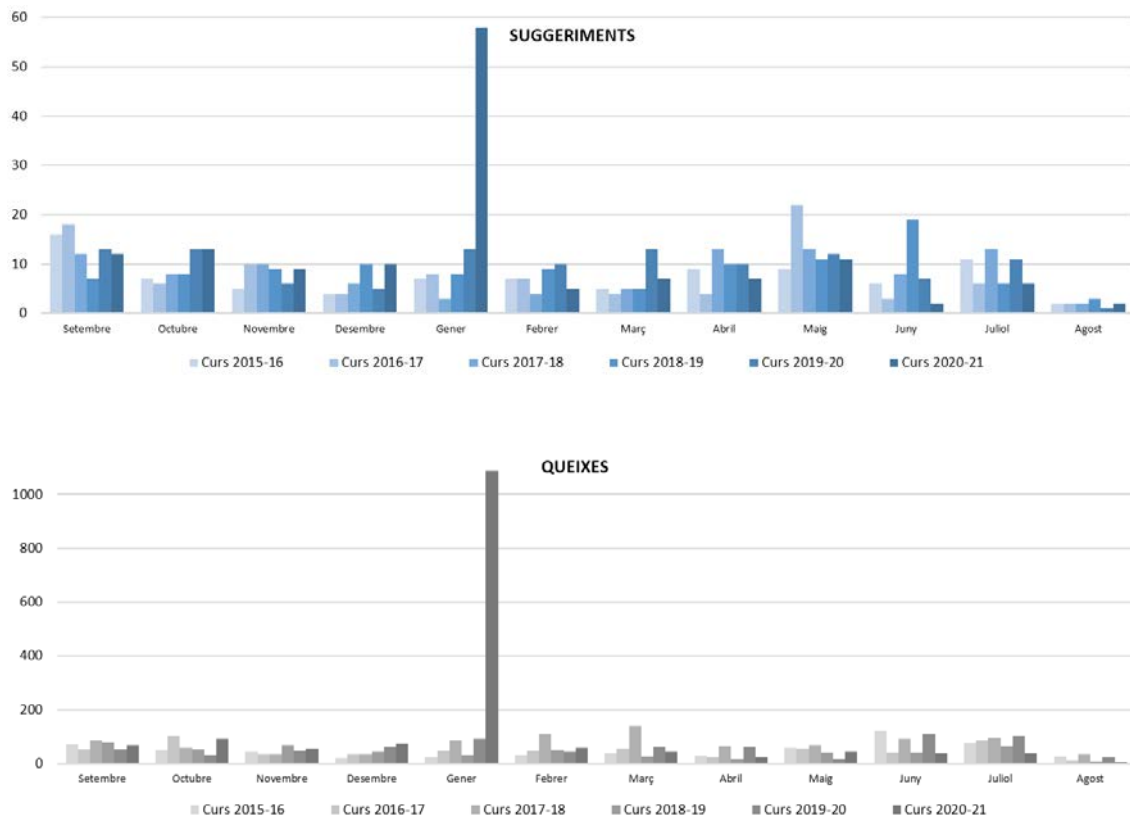
Mes	2015-2016		2016-2017		2017-2018		2018-2019		2019-2020		2020-2021	
	Total	%	Total	%	Total	%	Total	%	Total	%	Total	%
Setembre	97	12,6%	79	9,9%	107	9,6%	96	12,8%	79	7,7%	89	4,4%
Octubre	62	8,0%	114	14,4%	75	6,7%	66	8,8%	49	4,8%	123	6,0%
Novembre	55	7,1%	50	6,3%	49	4,4%	92	12,2%	58	5,6%	89	4,4%
Desembre	31	4,0%	42	5,3%	51	4,6%	63	8,4%	85	8,3%	95	4,7%
Gener	29	3,8%	59	7,4%	97	8,7%	46	6,1%	112	10,9%	1.177	57,9%
Febrer	44	5,7%	62	7,8%	123	11,0%	76	10,1%	75	7,3%	97	4,8%
Març	49	6,4%	68	8,6%	148	13,3%	40	5,3%	89	8,7%	80	3,9%
Abril	44	5,7%	34	4,3%	83	7,4%	33	4,4%	81	7,9%	42	2,1%
Maig	75	9,7%	92	11,6%	97	8,7%	62	8,3%	58	5,6%	71	3,5%
Juny	140	18,2%	76	9,6%	113	10,1%	78	10,4%	161	15,7%	83	4,1%
Juliol	118	15,3%	103	13,0%	130	11,7%	86	11,5%	150	14,6%	74	3,6%
Agost	27	3,5%	14	1,8%	42	3,8%	13	1,7%	30	2,9%	12	0,6%
Total	771	100%	793	100%	1.115	100%	751	100%	1027	100%	2.032	100%

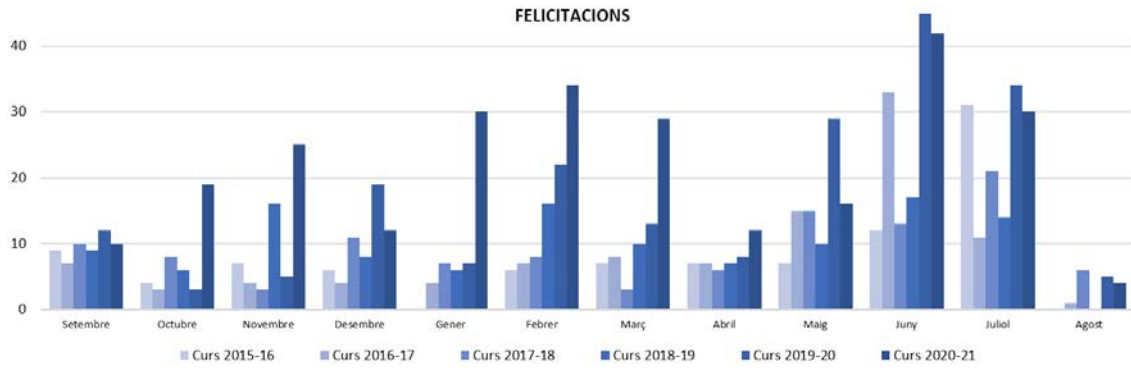
Gràfic 16: Evolució mensual de les comunicacions



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

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





5. ANÀLISI DE LA GESTIÓ

S'ha de 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 al registre 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

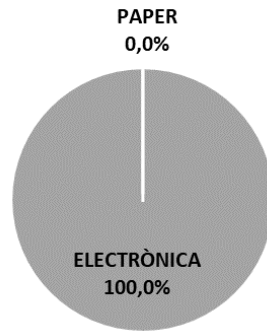
El *Reglament de funcionament de la Bústia* disposa que la forma ordinària de presentació de suggeriments, queixes i felicitacions adreçats a la Universitat ha de ser electrònica (a través del portal ENTREU), salvaguardant el dret que tenen les persones usuàries a lliurar aquestes comunicacions de manera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

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

Durant el curs 2020-2021 la forma de presentació dels suggeriments, les queixes i les felicitacions ha sigut exclusivament electrònica i no se n'ha rebut cap en paper.

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

PRESENTACIÓ	SUGGERIMENTS		QUEIXES		FELICITACIONS		TOTAL	
ELECTRÒNICA	142	100%	1.627	100%	263	100%	2.032	100%
PAPER	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
TOTAL		100%		100%		100%		100%

Gràfic 18: Percentatge de comunicacions per forma de presentació

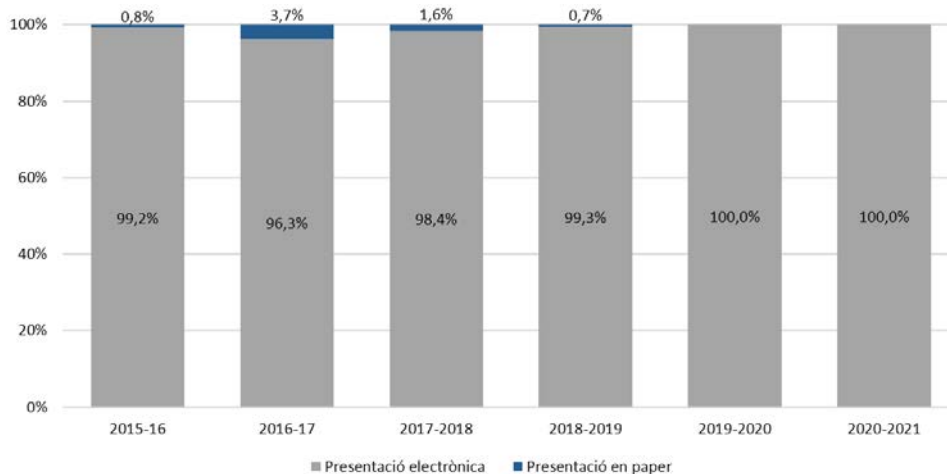
En la taula següent es mostra l'evolució d'aquest indicador durant els últims sis cursos. S'observa la disminució gradual del nombre de suggeriments, queixes i felicitacions presentats en paper des del curs 2016-2017; durant els últims dos cursos totes les comunicacions s'han presentat telemàticament.

Taula 24: Evolució de les comunicacions per forma de presentació

PRESENTACIÓ	2015-2016			2016-2017			2017-2018			2018-2019			2019-2020			2020-2021		
	S	Q	F	S	Q	F	S	Q	F	S	Q	F	S	Q	F	S	Q	F
ELECTRÒNICA	87	583	95	93	571	100	94	894	109	104	524	118	114	711	202	142	1.627	263
PAPER	1	4	1	1	24	4	3	13	2	1	3	1						
TOTAL	88	587	96	94	595	104	97	907	111	105	527	119	114	711	202	142	1.627	263

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

PRESENTACIÓ	2015-2016		2016-2017		2017-2018		2018-2019		2019-2020		2020-2021	
	Total	%	Total	%	Total	%	Total	%	Total	%	Total	%
ELECTRÒNICA	765	99,2%	764	96,3%	1.097	98,4%	746	99,3%	1.027	100,0%	2.032	100,0%
PAPER	6	0,8%	29	3,7%	18	1,6%	5	0,7%				
TOTAL	771	100%	793	100%	1.115	100%	751	100%	1.027	100%	2.032	100%

Gràfic 19: Evolució de les comunicacions per forma de presentació del curs 2015-2016 al 2020-2021

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, acaba 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	65
Nombre d'unitats amb reassignacions rebudes	64

Taula 27: Nombre de comunicacions reassignades

COMUNICACIONS REASSIGNADES	
Suggeriments	65
Queixes	502
Felicitations	65
Total	632

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	
Facultat de Dret	Rectorat	2	46		48	
	Departament de Dret Penal		11		11	
	Unitat de Gestió Campus dels Tarongers	4	1		5	
	Departament de Dret Internacional Adolfo Miaja de la Muela		4		4	
	Facultat d'Economia		2		2	
	Departament de Dret Administratiu i Dret Processal		1		1	
	Departament de Dret del Treball i de la Seguretat Social		1		1	
	Departament d'Economia Aplicada		1		1	
	Servei d'Estudiants		1		1	
	Vicegerència		1		1	
	Facultat d'Economia		2	7		9
	Servei d'Estudiants		2	6		8
Rectorat	Facultat de Psicologia i Logopèdia		7		7	
	Facultat de Ciències Matemàtiques		4	2	6	
	Facultat de Ciències Socials		6		6	
	Facultat de Dret		4	1	5	
	Facultat de Medicina i Odontologia	1	4		5	
	Servei de Recursos Humans (PDI)		5		5	
	Facultat de Magisteri	1	2		3	
	Gerència		2	1	3	
	Facultat d'Infermeria i Podologia		2		2	

UNITAT D'ORIGEN	UNITAT DE DESTINACIÓ	S	Q	F	Total
	Facultat de Farmàcia		1		1
	Facultat de Filologia, Traducció i Comunicació		1		1
	Facultat de Fisioteràpia			1	1
	Facultat de Geografia i Història			1	1
	Rectorat		1		1
	Registre General		1		1
	Servei de Llengües i Política Lingüística		1		1
	Servei d'Informàtica		1		1
	Servei Tècnic i de Manteniment	1	12		13
	Facultat d'Economia	1	8	3	12
	Facultat de Dret	3	8		11
	Facultat de Magisteri	2	4		6
	Departament de Dret Administratiu i Dret Processal		4	1	5
	Facultat de Ciències Socials		4		4
	Departament de Direcció d'Empreses Juan José Renau Piqueras			3	3
	Departament de Finances Empresarials			3	3
Unitat de Gestió Campus dels Tarongers	Departament de Dret Constitucional, Ciència Política i de l'Administració			2	2
	Servei d'Informàtica		1	1	2
	Departament d'Anàlisi Econòmica			1	1
	Departament de Comptabilitat			1	1
	Departament de Didàctica de la Llengua i Literatura			1	1
	Departament de Dret del Treball i de la Seguretat Social		1		1
	Servei d'Estudiants		1		1
	Unitat de Suport als Instituts de Tarongers		1		1
	Facultat de Dret	1	7		8
	Facultat d'Economia		4	4	8
	Facultat de Medicina i Odontologia		7		7
	Facultat d'Infermeria i Podologia		6	1	7
	Facultat de Magisteri	3	3		6
	Facultat de Psicologia i Logopèdia		4	1	5
	Servei d'Estudiants		5		5
	Servei de Recursos Humans (PAS)		2		2
Secretaria General	Biblioteca Psicologia i Esport Joan Lluís Vives		1		1
	Escola Tècnica Superior d'Enginyeria		1		1
	Facultat de Ciències Socials		1		1
	Facultat de Filosofia i Ciències de l'Educació		1		1
	Facultat de Fisioteràpia		1		1
	Facultat de Química		1		1
	Servei de Cultura Universitària	1			1
	Servei de Recursos Humans (PDI)	1			1
	Servei d'Informàtica		1		1
	Rectorat	3	31		34
	Departament d'Economia Aplicada		2		2
	Departament de Direcció d'Empreses Juan José Renau Piqueras			1	1
Facultat d'Economia	Departament de Dret Administratiu i Dret Processal		1		1
	Servei d'Estudiants		1		1
	Unitat de Gestió Campus dels Tarongers	1			1

UNITAT D'ORIGEN	UNITAT DE DESTINACIÓ	S	Q	F	Total	
UVocupació	Rectorat	4	13		17	
	Servei d'Estudiants	2	3		5	
	Servei d'Informàtica		1	2	3	
	Departament de Direcció d'Empreses Juan José Renau Piqueras			2	2	
	Campus d'Ontinyent		1		1	
	Departament de Comptabilitat			1	1	
	Departament de Psicologia Evolutiva i de l'Educació			1	1	
	Facultat de Dret			1	1	
	Facultat de Magisteri		1		1	
	Facultat d'Economia		1		1	
	Facultat d'Infermeria i Podologia		1		1	
	Servei de Formació Permanent i Innovació Educativa (SFPIE)		1		1	
	Servei de Recursos Humans (PAS)		1		1	
	Servei d'Esports			1	1	
	Servei d'Informació i Dinamització (Sedi)		1		1	
	Facultat de Magisteri	Departament de Didàctica de la Llengua i Literatura	3	3	5	11
		Servei d'Estudiants		9		9
Campus d'Ontinyent		1	1		2	
Departament de Didàctica i Organització Escolar				2	2	
Facultat d'Economia			1	1	2	
Departament de Didàctica de l'Expressió Musical, Plàstica i Corporal				1	1	
Facultat de Dret			1		1	
Facultat de Filosofia i Ciències de l'Educació			1		1	
Facultat de Ciències Socials	Rectorat		13		13	
	Departament de Direcció d'Empreses Juan José Renau Piqueras		5		5	
	Facultat de Magisteri		2		2	
	Unitat de Gestió Campus dels Tarongers		2		2	
	Departament de Dret del Treball i de la Seguretat Social		1		1	
	Facultat de Psicologia i Logopèdia		1		1	
	Facultat d'Economia		1		1	
	Servei d'Estudiants		1		1	
	Facultat de Geografia i Història		4		4	
	Facultat de Filosofia i Ciències de l'Educació		3		3	
Unitat de Gestió Campus de Blasco Ibáñez	Facultat d'Infermeria i Podologia		2		2	
	Gerència		2		2	
	Campus d'Ontinyent			1	1	
	Facultat de Filologia, Traducció i Comunicació		1		1	
	Facultat de Magisteri		1		1	
	Facultat de Medicina i Odontologia		1		1	
	Facultat de Psicologia i Logopèdia		1		1	
	Facultat d'Economia			1	1	
	Servei de Cultura Universitària		1		1	
	Servei d'Estudiants		1		1	
	Servei d'Informàtica	1			1	
	Departament d'Educació Comparada i Història de l'Educació	Facultat de Filosofia i Ciències de l'Educació		19		19

UNITAT D'ORIGEN	UNITAT DE DESTINACIÓ	S	Q	F	Total
Servei d'Estudiants	Facultat de Dret		2	1	3
	Facultat d'Economia	1		2	3
	Rectorat		3		3
	Servei d'Informàtica		2		2
	Facultat de Ciències Socials		1		1
	Facultat d'Infermeria i Podologia		1		1
	Servei de Llengües i Política Lingüística		1		1
	Servei de Relacions Internacionals i Cooperació	1			1
	Servei d'Estudiants		1		1
	Vicegerència		1		1
Delegació per a la Incorporació a la Universitat	Facultat d'Infermeria i Podologia		7		7
	Servei d'Estudiants		3		3
	Facultat de Farmàcia	1			1
	Facultat de Filosofia i Ciències de l'Educació		1		1
	Facultat de Medicina i Odontologia		1		1
Fundació Parc Científic	Servei d'Estudiants	1	3		4
	Servei d'Informàtica		2		2
	Departament de Psicologia Evolutiva i de l'Educació			1	1
	Facultat de Dret		1		1
	Facultat de Filologia, Traducció i Comunicació	1			1
	Facultat de Geografia i Història		1		1
	Facultat de Medicina i Odontologia		1		1
	Facultat d'Infermeria i Podologia		1		1
Biblioteca d'Humanitats Joan Reglà	Servei de Biblioteques i Documentació	1	8	1	10
	Servei d'Estudiants		4		4
Gerència	Servei d'Esports		2		2
	Facultat de Ciències Socials		1		1
	Facultat d'Economia		1		1
	Servei d'Informàtica			1	1
	Unitat Web i Màrqueting	1			1
	Facultat de Ciències Biològiques	1	2	1	4
Unitat de Gestió Campus de Burjassot	Facultat de Farmàcia		2		2
	Facultat de Química			2	2
	Escola Tècnica Superior d'Enginyeria		1		1
	Facultat de Física		1		1
	Servei de Prevenció i Medi Ambient	1	6		7
Servei Tècnic i de Manteniment	Col·legi Major Rector Peset	1			1
	Servei d'Informàtica		1		1
Facultat de Psicologia i Logopèdia	Departament de Psicologia Bàsica		4		4
	Servei d'Informàtica		2		2
	Departament de Personalitat, Avaluació i Tractaments Psicològics		1		1
	Departament de Psicologia Social		1		1
Biblioteca de Ciències Socials Gregori Maïans	Servei de Biblioteques i Documentació	1	5		6
Facultat de Filosofia i Ciències de l'Educació	Departament de Filosofia		3		3
	Departament de Psicologia Evolutiva i de l'Educació		1		1
	Departament d'Educació Comparada i Història de l'Educació		1		1
	Servei d'Estudiants		1		1
	Servei d'Informàtica		3		3

UNITAT D'ORIGEN	UNITAT DE DESTINACIÓ	S	Q	F	Total
	Escola Tècnica Superior d'Enginyeria		1		1
	Facultat de Química		1		1
	Servei de Recursos Humans (PAS)		1		1
	Servei d'Informàtica	2	1		3
UVDiscapacitat	Facultat de Ciències de l'Activitat Física i l'Esport		1		1
	Facultat de Filologia, Traducció i Comunicació		1		1
	Servei d'Estudiants		1		1
Biblioteca de Ciències de la Salut Pelegrí Casanova	Servei de Biblioteques i Documentació		5		5
	Servei d'Estudiants		2		2
Servei d'Informació i Dinamització (Sedi)	Servei de Relacions Internacionals i Cooperació		1		1
	Servei d'Informàtica	1			1
	Vicegerència		1		1
Servei de Biblioteques i Documentació	Biblioteca Campus d'Ontinyent		5		5
Campus d'Ontinyent	Facultat de Magisteri	1	1		2
	Facultat d'Infermeria i Podologia		2		2
Departament de Treball Social i Serveis Socials	Departament de Psicologia Bàsica		2		2
	Facultat de Ciències Socials		2		2
Registre General	Servei de Recursos Humans (PAS)		2		2
	Servei d'Estudiants	2			2
Biblioteca d'Educació Maria Moliner	Servei de Biblioteques i Documentació	1	2		3
	Facultat de Magisteri		1		1
Edifici Rectorat	Servei de Recursos Humans (PAS)		1		1
	Servei d'Estudiants		1		1
Facultat de Medicina i Odontologia	Departament de Pediatria, Obstetrícia i Ginecologia		1		1
	Facultat de Medicina i Odontologia		1		1
	Servei d'Estudiants		1		1
Unitat Tècnica	Facultat de Dret		1		1
	Servei d'Estudiants		1		1
	Servei d'Informàtica		1		1
Biblioteca Dipòsit	Servei de Biblioteques i Documentació	1	1		2
Delegació de Protecció de Dades	Rectorat		1	1	2
Departament d'Anàlisi Econòmica	Departament de Comptabilitat			1	1
	Departament d'Economia Aplicada		1		1
Departament d'Infermeria	Facultat d'Infermeria i Podologia		2		2
Departament de Filologia anglesa i Alemanya	Servei d'Informàtica			2	2
Facultat de Farmàcia	Servei d'Estudiants		1		1
	Servei d'Informàtica	1			1
Servei de Contractació Administrativa	Servei d'Informàtica	1			1
	Unitat de Gestió Campus dels Tarongers		1		1
Unitat de Qualitat	Facultat d'Economia			1	1
	Servei de Prevenció i Medi Ambient		1		1
Unitat de Suport als Instituts de Tarongers	Facultat d'Economia	1	1		2
Biblioteca de Ciències Eduard Boscà	Escola Tècnica Superior d'Enginyeria	1			1
Biblioteca Psicologia i Esport Joan Lluís Vives	Facultat de Psicologia i Logopèdia		1		1
Centre de Formació i Qualitat Manuel Sanchis Guarnier	Servei de Formació Permanent i Innovació Educativa (SFPIE)		1		1
Col·legi Major Rector Peset	Facultat de Dret		1		1

UNITAT D'ORIGEN	UNITAT DE DESTINACIÓ	S	Q	F	Total
Departament de Filologia Catalana	Departament de Didàctica de la Llengua i Literatura			1	1
Departament de Teoria de l'Educació	Facultat de Magisteri		1		1
Departament de Teoria dels Llenguatges i Ciències de la Comunicació	Facultat de Filologia, Traducció i Comunicació		1		1
Departament d'Economia Financera i Actuarial	Departament de Direcció d'Empreses Juan José Renau Piqueras			1	1
Facultat de Ciències Biològiques	Servei d'Informàtica		1		1
Facultat de Ciències de l'Activitat Física i l'Esport	Servei d'Esports	1			1
Facultat de Filologia, Traducció i Comunicació	Facultat de Filosofia i Ciències de l'Educació		1		1
Facultat de Física	Servei de Cultura Universitària		1		1
Facultat de Geografia i Història	Servei d'Informàtica		1		1
Facultat de Química	Servei d'Informàtica		1		1
Fundació Universitat-Empresa ADEIT	Servei d'Estudiants		1		1
Oficina de Control Intern	Facultat de Medicina i Odontologia		1		1
Servei de Cultura Universitària	Facultat de Física		1		1
Servei de Formació Permanent i Innovació Educativa (SFPIE)	Arxiu Històric		1		1
Servei de Prevenció i Medi Ambient	Gerència	1			1
Servei de Recursos Humans (PDI)	Departament de Psicologia Evolutiva i de l'Educació		1		1
Servei de Relacions Internacionals i Cooperació	Facultat d'Economia		1		1
Servei de Transferència i Innovació	Servei de Gestió de la Investigació			1	1
Serveis Jurídics	Escola Tècnica Superior d'Enginyeria		1		1
Unitat Web i Màrqueting	Servei d'Informàtica		1		1
TOTAL		65	502	65	632

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

Pel que fa al termini de reassignació, 454 dels 632 suggeriments, queixes i felicitacions reassignats, un 71,8% del total, es van redirigir a la unitat corresponent dins del termini de reassignació, en 24 hores.

S'ha de tenir en compte que el canvi en les condicions de treball a causa de la pandèmia de la covid-19 pot haver afectat a la capacitat dels gestors i gestores de la Bústia per gestionar els expedients dins dels terminis que estableix el Reglament.

Taula 29: Temps mitjà de reassignació

	Reassignats dins del termini (24 h)		Reassignats fora del termini		Total	Temps mitjà de reassignació (dies feiners)
SUGGERIMENTS	45	69,2%	20	30,8%	65	2,9
QUEIXES	351	69,9%	151	30,1%	502	3,4
FELICITACIONS	58	89,2%	7	10,8%	65	1,2
Mitjana	454	71,8%	178	28,2%	632	3,2

5.3 Resposta als suggeriments, les queixes i les felicitacions

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

En la taula següent es mostra el nombre i el percentatge de suggeriments, queixes i felicitacions en què s'ha remès a la persona usuària la resposta, que finalitza el procediment, i el nombre de comunicacions sense resposta.

S'ha de tenir en compte que, a causa d'una incidència en el funcionament de l'aplicació, del 6 de novembre de 2020 al 8 de juliol de 2021, quan una unitat redirigia una comunicació a una altra unitat l'aplicació no emetia a la unitat destinatària el correu electrònic de notificació de la recepció de la comunicació a la Bústia de la unitat. Aquesta falta d'avís de la recepció de comunicacions per reassignació va provocar que 193 expedients quedaren sense resoldre i que uns altres expedients es tramitaren amb retard.

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

	Suggeriments		Queixes		Felicitacions		Total	
Comunicacions respostes	116	81,7%	1.357	83,4%	222	84,4%	1.695	83,4%
Comunicacions amb peticions d'esmena no ateses per l'usuari/ària	1	0,7%	11	0,7%	2	0,8%	14	0,7%
Comunicacions sense resoldre	25	17,6%	259	15,9%	39	14,8%	323	15,9%
<i>Comunicacions reassignades sense notificació</i>	14	9,9%	167	10,3%	12	4,6%	193	9,5%
Total	142	100%	1.627	100%	263	100%	2.032	100%

Durant el curs 2020-2021 s'ha donat resposta a 1.695 comunicacions, el 83,4% de les admeses; un 0,7% ha quedat sense contestar perquè la persona usuària no ha atès la petició d'esmena tramesa pel gestor o la gestora. La taxa de resposta és molt superior a la del curs anterior, en el qual es va respondre al 71,9% de les comunicacions. Les 323 comunicacions sense resposta suposen un 15,9% del total, però s'ha de tenir en compte que, d'aquestes, 193, el 9,5% del total, no s'han contestat per un error de funcionament de l'aplicació.

Les comunicacions amb major taxa de resolució són les felicitacions; només un 14,8% ha quedat sense contestar, seguit dels suggeriments, un 15,9%, i les queixes, un 17,6%.

Taula 31: Sentit de la resposta

SENTIT DE LA RESPOSTA		
Suggeriments	116	100%
Acceptats	95	81,9%
No viables	21	18,1%
Queixes	1.354	100%
No escauen	173	12,8%
Escauen amb mesures	1.155	85,3%
Escauen sense mesures	26	1,9%
Felicitaions	222	100%
Agraïments	222	100%
Total	1.692*	

*Es desconeix el sentit de 3 de les respostes, perquè no es van gestionar amb el procediment establert.

Respecte al sentit de la resposta, el 87,2% de les queixes es va considerar escaient; en el 85,3% dels casos es van comunicar les mesures adoptades per resoldre la incidència plantejada. Es va acceptar el 81,9% dels suggeriments.

De les 115 unitats organitzatives amb comunicacions admeses, 40, el 34,8%, van deixar almenys algun expedient sense finalitzar. En aquestes 40 unitats no estan incloses les que només van rebre comunicacions per reassignació sense notificació de recepció a les persones gestores. A més, 22 d'aquestes unitats només tenen una comunicació sense resoldre, mentre que 4 unitats concentren el 54,6% de les comunicacions sense resposta.

S'ha de tenir en compte que, per diverses causes, algunes unitats de la Bústia no han tingut personal gestor assignat durant el curs o el personal gestor no ha tingut accés a l'aplicació, per la qual cosa no han pogut respondre a les comunicacions o no han rebut avís de la recepció de les comunicacions a la Bústia de la unitat.

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

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

Unitat	S	Q	F	Total
Facultat de Medicina i Odontologia	2	24	2	28
Rectorat		20		20
Gerència	2	10	1	13
Servei d'Estudiants		10		10
Departament de Dret Constitucional, Ciència Política i de l'Administració			6	6
Col·legi Major Rector Peset	1	2		3
Facultat de Fisioteràpia		1	2	3
Departament d'Anàlisi Econòmica			2	2
Departament d'Anatomia i Embriologia Humana		2		2
Departament de Didàctica i Organització Escolar			2	2
Departament de Dret Penal	1		1	2
Departament de Matemàtiques			2	2
Departament de Pediatria, Obstetrícia i Ginecologia		2		2

Unitat	S	Q	F	Total
Departament de Treball Social i Serveis Socials	1		1	2
Facultat de Dret		1	1	2
Institut Confuci		2		2
Registre General		2		2
Vicegerència		2		2
Campus d'Ontinyent		1		1
Centre de Formació i Qualitat Manuel Sanchis Guarner			1	1
Departament de Biologia Cel·lular, Biologia Funcional i Antropologia Física	1			1
Departament de Botànica i Geologia		1		1
Departament de Cirurgia		1		1
Departament de Didàctica de la Matemàtica		1		1
Departament de Dret Financer i Història del Dret			1	1
Departament de Medicina			1	1
Departament de Medicina Preventiva i Salut Púb. C. Alim., Toxic. i Med. Legal		1		1
Departament de Metodologia de les Ciències del Comportament			1	1
Departament de Psicologia Social			1	1
Departament d'Història Moderna i Contemporània	1			1
Departament d'Informàtica			1	1
Departament d'Òptica i Optometria i Ciències de la Visió	1			1
Edifici La Nau		1		1
Facultat de Ciències Matemàtiques		1		1
Institut de Ciència Molecular (ICMOL)	1			1
Museu d'Història Natural		1		1
Servei d'Esports		1		1
Unitat Tècnica		1		1
Unitat Web i Màrqueting		1		1
UVdiscapacitat			1	1
Comunicacions sense adscripció		3		3
Total	11	92	27	130

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

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

- a. No hi ha hagut correu electrònic de notificació de recepció de les comunicacions rebudes per reassignació des del 6 de novembre de 2020 al 8 de juliol de 2021, per incidències en l'aplicació informàtica.
- b. Algunes persones gestores estan donades d'alta en l'aplicació, però no poden accedir a la Bústia.
- c. Error de funcionament puntual de l'aplicació.
- d. La unitat destinatària no està inclosa en l'aplicació.

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

- a. Es va respondre directament a la persona usuària per diverses vies: presencialment, per telèfon, per correu electrònic, etc.

- b. La unitat transmet la felicitació a la persona destinatària, però no respon a la persona usuària perquè els gestors o gestores ignoren que aquest tipus de comunicació s'ha de contestar.
 - c. Ús de la notificació resolució per emetre una resposta o redirigir la comunicació.
 - d. Es va resoldre la incidència que causava la comunicació, però no es va remetre la resposta a la persona usuària.
 - e. El personal gestor no era conscient del fet que els expedients en fase '35 – Reassignat' són comunicacions rebudes per reassignació i estaven pendents de tramitar.
 - f. No van comunicar a les persones usuàries que les comunicacions estaven fora de l'àmbit de la Bústia.
 - g. No es van reassignar comunicacions que no corresponien a la unitat.
 - h. No van comunicar a les persones usuàries que les comunicacions estaven fora de l'àmbit de la Bústia.
 - i. Com que dues queixes tenen exactament el mateix contingut, només contesta una de les dues.
- C. Problemes relacionats amb el personal gestor de la Bústia:
- a. Problemes causats per les jubilacions i el canvi de personal.
 - b. Falta de personal en la unitat per fer front al volum de feina.
 - c. No es substitueix en l'aplicació el personal gestor que ja no pertany a la unitat.
 - d. No s'assignen gestors a la Bústia de la unitat quan es dona d'alta la unitat en l'aplicació.
- D. Altres motius:
- a. Circumstàncies excepcionals, com ara: la pandèmia de la covid-19 o les obres de rehabilitació d'alguns espais.

En uns altres casos es desconeixen els motius pels quals no s'ha emès la resposta o la unitat no els inclou en el seu informe.

5.4 Temps mitjà de resposta

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

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

	2015-2016			2016-2017			2017-2018			2018-2019			2019-2020			2020-2021		
	D	F	T	D	F	T	D	F	T	D	F	T	D	F	T	D	F	T
S	72 92,3%	6 7,7%	78	60 90,9%	6 9,1%	66	71 93,4%	5 6,6%	76	59 85,5%	10 14,5%	69	75 92,6%	6 7,4%	81	104 89,7%	12 10,3%	116
Q	425 95,3%	21 4,7%	446	453 91,0%	45 9,0%	498	596 88,0%	81 12,0%	677	377 93,5%	26 6,5%	403	446 92,0%	39 8,0%	485	1.249 92,2%	105 7,8%	1.354
F	85 98,8%	1 1,2%	86	91 91,9%	8 8,1%	99	84 91,3%	8 8,7%	92	86 95,6%	4 4,4%	90	151 94,4%	9 5,6%	160	212 95,5%	10 4,5%	222
T	582 95,4%	28 4,6%	610	604 91,1%	59 8,9%	663	751 88,9%	94 11,1%	845	522 92,9%	40 7,1%	562	672 92,6%	54 7,4%	726	1.565 92,5%	127 7,5%	1.692

D: Resposta dins del termini

F: Resposta fora del termini

T: Total

De les dades explotades es desprèn que el grau de compliment del termini de resposta és molt gran, ja que el 92,5% dels suggeriments, les queixes i les felicitacions s'ha resolt dins del termini establert; aquest percentatge és semblant al dels dos cursos anteriors.

En la taula següent s'indica l'evolució durant els darrers tres cursos del temps mitjà de resposta als suggeriments, les queixes i les felicitacions resolts, des de la data d'entrada a la unitat encarregada de la gestió fins a l'emissió de la resposta. En el curs 2020-2021 les unitats han invertit una mitjana de 6 dies laborables a respondre, 1 dia menys que el curs anterior. El temps mitjà de resposta més llarg correspon als suggeriments, amb 9 dies feiners.

Taula 34: Evolució del temps mitjà de resposta

Mitjana de dies de resposta (dies feiners)	2015-2016			2016-2017			2017-2018			2018-2019			2019-2020			2020-2021		
	D	F	M	D	F	M	D	F	M	D	F	M	D	F	M	D	F	M
SUGGERIMENTS	3	45	6	4	47	8	4	49	7	3	49	10	3	30	5	4	51	9
QUEIXES	4	38	6	5	51	9	5	35	9	5	39	7	5	39	8	3	41	6
FELICITACIONS	3	28	3	2	42	5	4	60	9	2	43	3	2	32	4	2	32	4
Mitjana	4	39	5	4	50	8	5	38	9	4	42	7	4	37	7	3	42	6

D: Resposta dins del termini

F: Resposta fora del termini

M: Mitjana

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

- No van rebre el correu electrònic amb la notificació de la recepció d'algunes comunicacions per reassignació des d'una altra unitat. Quan van detectar que hi havia comunicacions sense contestar a la Bústia de la unitat, ja havia passat un temps.
- La necessitat de recollida d'informació complementària per determinar la resposta.
- La intervenció de diferents òrgans per emetre la resposta.
- Els inconvenients creats per la crisi sanitària, atès que era necessari obtenir informes previs d'altres unitats de la UV, o per obres a certs espais dels campus.

6. ACCIONS DE MILLORA DE LES UNITATS

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

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

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

A aquests efectes, resulta essencial que les unitats que reben suggeriments o queixes 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 2020-2021 han estat 10 les unitats que han emprès accions de millora, davant de les 6 que van dur a terme accions de millora durant el curs 2019-2020. El nombre d'accions de millora ha augmentat i ha passat de 12 accions el curs 2019-2020 a 23 el curs 2020-2021.

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

Taula 35: Accions de millora per unitat

UNITAT	DESCRIPCIÓ DE LA INCIDÈNCIA	ACCIONS DE MILLORA
BIBLIOTECA CAMPUS D'ONTINYENT	<i>Els alumnes es queixaven que la Biblioteca del Campus d'Ontinyent sols obria en horari de matí i que de vesprada era tancada.</i>	Des de gener de 2021 es va contractar una persona en horari de vesprada perquè la biblioteca poguera estar oberta tot el dia.
	<i>Queixa relacionada amb la capacitat de la biblioteca, que va passar a ser el 50% a causa de la covid-19. La biblioteca es va quedar amb 12 llocs d'estudi, per a una comunitat de 1.000 estudiants. L'alumne suggeria obrir la sala d'estudi del Campus.</i>	Al mes de novembre s'obrirà la sala d'estudi tal com es feia abans de la pandèmia.

UNITAT	DESCRIPCIÓ DE LA INCIDÈNCIA	ACCIONS DE MILLORA
BIBLIOTECA D'HUMANITATS JOAN REGLÀ	<i>La persona usuària sol·licita poder reservar un llibre que ha demanat que compre la biblioteca.</i>	S'ha inclòs en el formulari de sol·licitud de compra una opció perquè l'usuari especifique si vol que el llibre se li reserve quan arribe a la biblioteca. En cas afirmatiu, se li reserva.
DEPARTAMENT DE DRET ADMINISTRATIU I DRET PROCESSAL	<i>Queixa relacionada amb incidències en les normes anticovid-19 en un examen.</i>	S'ha enviat al professor la normativa interna de la Facultat de Dret per a la realització d'exàmens durant la covid-19.
DEPARTAMENT DE PSICOLOGIA SOCIAL	<i>Queixa relacionada amb problemes de comunicació en l'atenció a estudiants.</i>	Ampliar les tasques de la comissió docent, amb la comunicació d'informació que arribe a la Bústia.
FACULTAT DE DRET	<i>Queixa relacionada amb l'accés de bicicletes i patinets a l'edifici de la Facultat de Dret.</i>	<p>S'indica a l'usuari que la prohibició d'accés de bicicletes i patinets l'estableix la Instrucció de la Gerència UV 8/2019. La instrucció indica que no es permet l'accés de bicicletes o vehicles de mobilitat personal als edificis i instal·lacions de la UV, llevat que ho exceptue de manera expressa la direcció del centre corresponent en consideració de la disponibilitat d'espais i/o mobiliari específic a aquest efecte al seu interior. A l'edifici de la Facultat de Dret, aquesta circumstància únicament es dona en l'aparcament situat al soterrani, zona que disposa d'espais i mobiliari específic per a dipositar aquests vehicles. Es comunica a la Unitat de Campus l'excepció feta a la circulació de MVP per l'aparcament soterrani de la Facultat. Entre altres espais i/o mobiliari, l'aparcament de l'edifici disposa d'una zona tancada exclusiva per a aparcar bicicletes i patinets del personal PDI i PAS de la Facultat, i que al llarg d'aquest mes disposarà d'un sistema automatitzat d'accés que facilitarà als usuaris interessats el procediment de dipòsit dels vehicles. S'ha previst incrementar el nombre de places disponibles, si cal, amb una segona zona tancada, amb la reserva de crèdit i d'espai adient. Aquestes zones incentivaran la mobilitat sostenible entre el personal de la Facultat mitjançant l'ús de bicicletes o VPM d'acord amb el que prediquen totes les administracions públiques. Com es va indicar en la darrera junta de centre, la Facultat projecta constituir en el futur una comissió de mobilitat del centre que estudie, valore i propose alternatives relatives a les nostres necessitats específiques en matèria de mobilitat, tot això d'acord amb les mesures que des del Vicerectorat amb competències en l'àmbit de la mobilitat sostenible es puguin proposar en el marc d'un pla de mobilitat general de la UV.</p> <p>Traslladem la queixa a la Gerència de la UV perquè siguin sabedors del problema que causa la Instrucció UV 8/2019. Com a acció de millora, s'han adoptat mesures per continuar permetent la pràctica, autoritzada o com a mínim tolerada fins ara, que deixava els usuaris de bicicletes que ho consideraven més convenient guardar la bicicleta al seu despatx quan havien de romandre llargues estones o fins a hores molt tardanes a la Facultat.</p>
SERVEI DE BIBLIOTEQUES I DOCUMENTACIÓ	<i>Queixes relacionades amb l'horari d'obertura en època d'exàmens.</i>	Ampliació de l'horari d'obertura extraordinària. A més, els dissabtes i diumenges l'horari de les biblioteques de Ciències, Ciències Socials i Humanitats serà de 8.15 a 6.00 hores de la matinada.
SERVEI DE GESTIÓ DE LA INVESTIGACIÓ	<i>Suggestiment de revisió del documento Sol·licitud de col·laboració en tasques</i>	S'han efectuat els canvis en el text per a adequar-lo a un llenguatge inclusiu i no sexista.

UNITAT	DESCRIPCIÓ DE LA INCIDÈNCIA	ACCIONS DE MILLORA
SERVEI D'INFORMÀTICA	<i>docents' del Vicerektorat d'Innovació i Transferència (Servei d'Investigació i Innovació) des del llenguatge inclusiu i no sexista.</i>	
	<i>Queixa relacionada amb la capacitat d'emmagatzematge de correus electrònics.</i>	En primer lloc, no s'ha reduït des de fa uns mesos la capacitat del correu electrònic. Les quotes de les bústies de correu continuen sent de la mateixa grandària. Sempre que hi ha hagut recursos disponibles per a incrementar les quotes, s'ha dut a terme i s'espera que l'any vinent, amb la renovació de les cabines d'emmagatzematge, es pugui augmentar una altra vegada l'espai de les bústies de correu electrònic. Mentrestant, l'usuari pot desfer una còpia de les seues bústies en els espais de disc o el núvol, on disposa de quotes d'emmagatzematge de fins a 20 GB, que ha estat duplicada aquest curs acadèmic, i descarregar i eliminar els fitxers adjunts dels seus missatges de correu electrònic perquè en la majoria dels casos són els adjunts, i no els missatges de correu, els que consumeixen la major part de l'espai.
	<i>Queixa relacionada amb la direcció URL, perquè no continga el número personal o que es pose algun tipus d'icona que impedisca veure la direcció.</i>	S'han realitzat les comprovacions pertinents que ens ha fet arribar i es procedirà a prendre les mesures oportunes per a solucionar aquesta incidència.
	<i>Queixa sobre la posada en marxa dels ordinadors de les aules en què està prevista, dins dels horaris oficials, la realització de classes. Adequar el programari de les aules de manera que es permeti l'ús de BlackBoard Collaborate amb les aplicacions de Windows 10.</i>	Per criteris de seguretat i economia, els ordinadors de totes les aules els encenen l'alumne o el professor en el moment d'utilitzar-los, amb el prec que, quan acabe l'ús, apaguen l'equip perquè quede disponible per a la classe següent. En l'actualitat, i per imperatiu de la normativa de seguretat que han de complir totes les administracions públiques, cada inici de sessió d'un equip d'aula comporta, obligatòriament, una validació d'usuari que, mentre no tanque la sessió, serà el responsable del que succeeix en aquest equip. D'altra banda, el projecte centralitzat d'aules té limitacions que s'estan intentant millorar en cada actualització. En aquest moment, les aplicacions sobre Windows s'han d'executar de forma virtualitzada. En el tema de càmeres i micros, s'està treballant en unes instruccions bàsiques per al seu correcte ús a l'aula. No obstant això, la part ofimàtica de Microsoft es pot executar des del navegador de CentOS, utilitzant el compte d'Office 365, i d'aquesta manera no es produirà cap alteració sobre el document generat amb Office d'escriptori. Sempre recomanem que es faci alguna prova abans del començament de la docència, ja que aquestes situacions es poden preveure i buscar la solució abans de la classe. Es trasllada la queixa als encarregats del projecte centralitzat d'aules de la Universitat a fi que l'estudien i, si és possible, la tinguen en compte a l'hora de la millora del projecte.
<i>Queixa relacionada amb el funcionament d'ENTREU o procediment de tràmits, que es considera molt enrevessat. Cal facilitar els</i>	S'ha canviat l'aspecte de la seua electrònica per mirar que siga molt més accessible i intuïtiva.	

UNITAT	DESCRIPCIÓ DE LA INCIDÈNCIA	ACCIONS DE MILLORA
	<i>procediments i fer-los més fàcilment localitzables.</i>	
SERVEI TÈCNIC I DE MANTENIMENT	<i>Queixa en relació amb condicions ambientals i físiques.</i>	El Servei Tècnic i de Manteniment ja era conscient de la situació a través dels gestors de manteniment del campus i en el seu moment ja va encarregar la redacció d'un projecte de substitució de les bombes de calor. Ara, el projecte ja està redactat i visat. Només queda llançar-lo a licitació en l'acord marc. El projecte inclou una millora de la distribució de l'aigua freda/calenta i l'eliminació d'un forjat que encaixonava les bombes de calor.
	<i>Suggeriment sobre climatització</i>	Revisió i comprovació de la consigna de climatització. El problema és degut a la necessitat d'obrir les finestres per la covid-19.
	<i>Suggeriment sobre neteja.</i>	Reforç de neteja en el canvi de torn, matí i vesprada.
	<i>Suggeriment sobre obertura zona Tupper</i>	S'ha obert aquest espai a l'octubre de 2021. Fins a aquest moment no havia sigut possible per motius de prevenció de la covid-19.
	<i>Suggeriment sobre obertura lavabos als aularis.</i>	Nova revisió de la capacitat i obertura d'algun lavabo més, dels que hi ha tancats, sempre d'acord amb la normativa anticovid-19 vigent .
	<i>Queixa relacionada amb problemes amb l'àudio/micròfons a les classes.</i>	Revisió i substitució de micròfons.
UNITAT DE GESTIÓ CAMPUS DELS TARONGERS	<i>Queixa relacionada amb soroll a les aules per obres</i>	Les obres de les façanes dels aularis han provocat queixes a causa del soroll. La solució ha passat per traslladar la docència a unes altres aules, així com fer els treballs de més soroll a hores on no hi ha classes. L'empresa adjudicatària també ha fet treballs nocturns.
	<i>Queixa relacionada amb endolls que no funcionen</i>	Revisió i substitució d'endolls als aularis.
	<i>Sol·licitud d'espais per a realització de treballs en grup d'estudiants, a causa del tancament d'uns altres espais per la covid-19</i>	Condicionament de les zones d'estudi dels aularis, amb mesures de seguretat anticovid-19.
	<i>Queixa relacionada amb climatització de les aules dels aularis.</i>	Les mesures de seguretat per a evitar contagis de la covid-19 obliga a mantenir portes i finestres obertes, així com el sistema de ventilació mecànica. No obstant això, es va sol·licitar la substitució de la climatització per, únicament, ventilació, per a evitar el fred. Igualment es va permetre tancar algunes finestres, sempre que n'hi haguera d'obertes.
	<i>Reclamació per objectes perduts.</i>	S'estableix un nou protocol per al lliurament d'objectes perduts que en garanteix el lliurament a la persona correcta. Aquest protocol inclou: identificació amb DNI i lliurament de fotocòpia d'aquest, descripció de l'objecte amb tots els detalls i el reconeixement del lliurament de l'objecte mitjançant escrit amb signatura.

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

Taula 36: Unitats que han constituït grups de millora

UNITAT	UNITATS DEL GRUP DE MILLORA
Unitat de Campus de Tarongers	Servei de manteniment
	Servei de neteja
	Servei Prevenció UV
	Unitat de Campus Tarongers i Servei de Prevenció
	Servei Tècnic i de Manteniment, Facultat de Dret, Facultat d'Economia i empresa adjudicatària
	Consergeries dels aularis i empresa de manteniment del campus
	Servei de Prevenció i consergeries dels aularis
	Empreses de serveis del campus, consergeries i Servei de Prevenció
Servei d'Informàtica	Consergeries dels aularis
	Aulari Sud Tarongers, Unitat Tècnica, Facultat de Psicologia i Logopèdia, Edifici Rectorat

7. ENQUESTES

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

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

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

- **Dimensió eficiència:**
 1. Accés a la Bústia de suggeriments, queixes i felicitacions.
 2. Facilitat a l'hora d'omplir el formulari.
- **Dimensió disponibilitat:**
 3. Comunicació amb la unitat destinatària.
- **Dimensió compliment:**
 4. Rapidesa de la resposta.
 5. Claredat de la resposta.
 6. Conformitat amb la resposta.

Per a la valoració de cada ítem per part de la persona enquestada s'ha utilitzat una escala d'1 a 5 punts. Els nivells de resposta són: 1 = gens satisfactori, 2 = poc satisfactori, 3 = neutre, 4 = satisfactori, 5 = molt satisfactori.

En primer lloc s'analitza la participació dels usuaris i les usuàries en l'enquesta, que, com s'adverteix en la taula següent, és molt reduïda. Al curs 2020-2021 els usuaris i usuàries van remetre l'enquesta únicament en el 5,6% del total de suggeriments, queixes i felicitacions resolts. El nombre d'enquestes s'ha posat en relació només amb el nombre de comunicacions resoltes perquè l'enllaç que permet omplir l'enquesta es troba en l'escrit de resposta remès a la persona usuària.

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

CURS	2015-16	2016-17	2017-18	2018-19	2019-20	2020-21
Enquestes	63	71	51	35	55	94
Suggeriments, queixes i felicitacions resolts	610	664	845	562	738	1.692
% participació en les enquestes	10,3%	10,7%	6,0%	6,2%	7,5%	5,6%

El nombre d'enquestes emplenades durant el curs acadèmic 2020-2021 ha estat de 94, un 70,9% més respecte al curs anterior.

Com es pot observar en la taula següent, considerades globalment les valoracions obtingudes són en general positives, ja que, excepte en un ítem, totes superen els 3 punts sobre 5. Les puntuacions canvien en funció del tipus de comunicació presentada per la persona usuària; la valoració de les persones que han tramès una felicitació és alta en general, mentre que les pitjors puntuacions corresponen a les queixes. Els únics ítems en què les persones usuàries s'han mostrat menys satisfetes són la conformitat amb la resposta (2,2 punts), la valoració global del tractament de la incidència (2,7 punts) i la claredat de la resposta (2,8 punts), en el cas de les queixes.

Taula 38: Puntuació de les enquestes per ítem

	ÍTEM	SUGGERIMENTS	QUEIXES	FELICITACIONS
Eficiència	1. Accés a la Bústia SQiF_UV	4,6	3,9	4,2
	2. Facilitat a l'hora d'omplir el formulari	4,4	3,8	4,3
Disponibilitat	3. Comunicació amb la unitat destinatària	4,3	3,3	4,3
	4. Rapidesa de la resposta	4,7	3,2	4,2
Compliment	5. Claredat de la resposta	3,6	2,8	4,6
	6. Conformitat amb la resposta	3,3	2,2	4,56
	7. Valoració global del tractament de la incidència	3,7	2,7	4,5
	MITJANA	4,1	3,1	4,4

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	2015-16	2016-17	2017-18	2018-19	2019-20	2020-21
SUGGERIMENTS	3,8	3,6	3,9	4,1	4,0	4,1
QUEIXES	3,2	3,2	3,5	3,3	3,6	3,1
FELICITACIONS	4,4	4,7	4,3	4,2	4,6	4,4
MITJANA	3,6	3,6	3,6	3,5	3,9	3,5

Al curs 2020-2021 s'ha obtingut la segona valoració global més baixa de tota la sèrie, després de la del curs 2018-2019. La valoració dels suggeriments ha experimentat un lleuger augment, d'una dècima, respecte al curs anterior; per contra, les queixes i les felicitacions han disminuït significativament, quasi 5 dècimes les queixes i 2 dècimes les felicitacions.

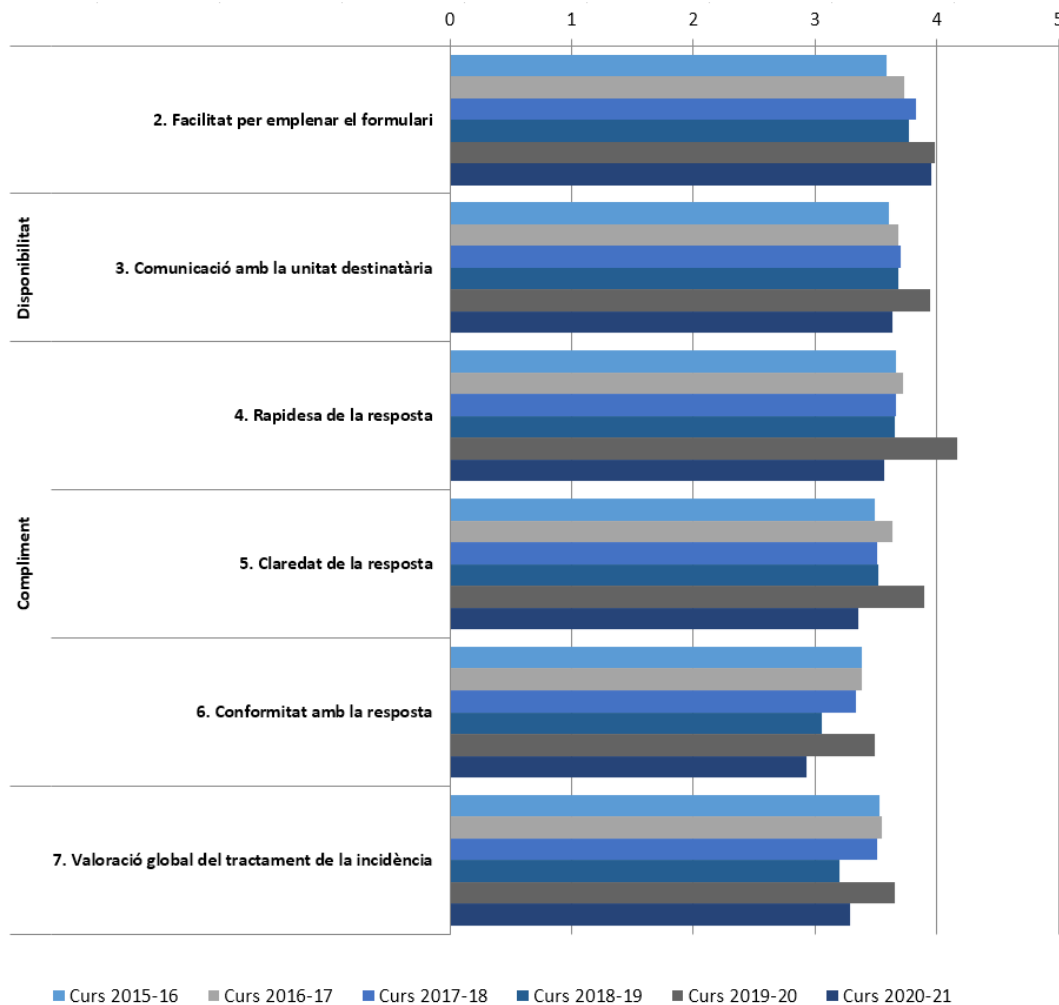
A continuació es mostra l'evolució dels valors de cada ítem durant el període de funcionament de la Bústia. Al curs 2020-2021 les valoracions dels usuaris han disminuït respecte a les del curs anterior en tots els ítems, excepte en el relatiu a l'“Accés a la Bústia SQiF_UV”. Destaca el descens de puntuació en tots els ítems de la dimensió “Compliment”, superior a 5 dècimes: “Rapidesa de la resposta” (-0,6 punts), “Conformitat amb la resposta” (-0,6 punts) i “Claredat de la resposta” (-0,5 punts).

Enguany, com en cursos anteriors, els aspectes menys valorats són la conformitat amb la resposta (2,9 punts) i la valoració global del tractament de la incidència (3,3 punts). D'altra banda, l'accés a la Bústia és l'ítem millor puntuat (4,0 punts).

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

ÍTEM	2015-16	2016-17	2017-18	2018-19	2019-20	2020-21
Eficiència						
1. Accés a la Bústia SQiF_UV	3,7	3,7	3,7	3,6	4,0	4,0
2. Facilitat a l'hora d'omplir el formulari	3,6	3,7	3,8	3,8	4,0	4,0
Disponibilitat						
3. Comunicació amb la unitat destinatària	3,6	3,7	3,7	3,7	3,9	3,6
Compliment						
4. Rapidesa de la resposta	3,7	3,7	3,7	3,7	4,2	3,6
5. Claredat de la resposta	3,5	3,6	3,5	3,5	3,9	3,4
6. Conformitat amb la resposta	3,4	3,4	3,3	3,1	3,5	2,9
Valoració global						
7. Valoració global del tractament de la incidència	3,5	3,6	3,5	3,2	3,7	3,3
Mitjana	3,6	3,6	3,6	3,5	3,9	3,5

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

L'impacte de la Bústia en la millora de les unitats ha estat positiu, d'acord amb les respostes de les unitats que han aportat aquesta informació en els seus informes. Segons aquestes, la Bústia és una eina útil, un mitjà senzill, àgil i efectiu de detecció dels punts febles i problemes en la prestació del servei. Així mateix, consideren que les persones usuàries de la Bústia poc a poc van comprènent millor la funció d'aquesta eina, que no es redueix sols a ser un instrument a través del qual canalitzar queixes, sinó que també compleix uns objectius més ambiciosos.

Les persones usuàries, en els comentaris i observacions de les enquestes emplenades, manifesten majoritàriament insatisfacció pel contingut de la resposta, que no soluciona el motiu de la queixa plantejada o no és la desitjada, i per la tardança en la resposta. No obstant això, també agraeixen el bon tracte del personal.

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 recullen les principals propostes:

SUGGERIMENTS DE MILLORA GENERAL I DEL REGLAMENT PROPOSATS PER LES UNITATS I ELS USUARIS

- *Poder inadmetre les queixes quan la incidència que les provoca ja està en procés de resolució o s'ha resolt simultàniament, per tal d'evitar les queixes preventives.*
- *Flexibilitzar el termini per contestar, ja que en certs casos és necessari consultar amb unes altres unitats i obtenir informació de diverses fonts, cosa que suposa un termini per contestar de manera fonamentada que ha de superar necessàriament el que estableix amb caràcter general la normativa vigent, segons que siga el tipus de queixa o suggeriment plantejats, el seu contingut i les persones que afecta.*
- *Millorar la tasca de divulgació de l'ús de la Bústia en la pàgina web de la Universitat, perquè els usuaris siguen conscients que és el mitjà de comunicació de les felicitacions.*
- *Publicar en el web una llista orientativa de qüestions que han de canalitzar-se per altres vies diferents a la de la Bústia.*
- *Millorar la visibilitat de la Bústia en el web de la Universitat, ja que els usuaris no la localitzen amb facilitat.*
- *En el cas de les felicitacions, caldria agilitzar el procediment de retroacció amb els estudiants i el professorat afectat, ja que suposa una càrrega excessiva de treball per al personal gestor dels departaments.*

SUGGERIMENTS DE MILLORA DE L'EINA ELECTRÒNICA PROPOSATS PER LES UNITATS

- *Algunes unitats plantegen que se solucione el problema que l'aplicació no emet el correu de notificació de la recepció d'una comunicació per reassignació des de la Bústia d'una altra unitat. Aquest fet ha endarrerit les respostes o ha provocat que queden sense contestar (El Servei d'Informàtica va resoldre la incidència quan es va detectar el problema, al juliol de 2021).*
- *Avisar tot el personal gestor de l'aplicació en el cas que falle el sistema de comunicació per correu electrònic de la recepció de comunicacions a la Bústia.*
- *Major rapidesa en la càrrega i funcionament de l'aplicació i una tramitació més amigable.*
- *Possibilitar que quede constància de les comunicacions reassignades en l'aplicació.*
- *Poder netejar l'històric de les comunicacions quan passe un temps prudencial.*
- *Poder afegir text lliure en tots els models tipus de resposta a les persones usuàries.*
- *Augmentar la grandària del camp de text on l'usuari explica el motiu de la comunicació.*
- *Solucionar fallades puntuals de l'aplicació que provoquen problemes, com és ara l'emissió d'una mateixa felicitació 3 vegades.*

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 2020-2021.

Total de suggeriments, queixes i felicitacions rebuts. Durant aquest curs han entrat 2.148 comunicacions en la Bústia, de les quals s'han admès 2.032; només 116 comunicacions, el 5,4%, se n'han exclòs per estar fora de l'àmbit de la Bústia. El nombre de suggeriments, queixes i felicitacions admesos suposa un increment del 97,9%, és a dir, 1.005 més que al curs 2019-2020.

Nombre de suggeriments, queixes i felicitacions per tipus. La comunicació més freqüent és la queixa, que representa un 80,1% del total (1.627 comunicacions); les felicitacions suposen un 12,9% del total (263 comunicacions) i els suggeriments un 7% (142 comunicacions). Respecte al curs anterior, la proporció de queixes ha experimentat un notable augment, del 69,2% al 80,1%, mentre que el percentatge de la resta de comunicacions ha disminuït, del 19,7% al 12,9% les felicitacions i del 11,1% al 7% els suggeriments. El notable creixement en les queixes que, com s'ha vist al llarg de l'informe, es concentren en el camp acadèmic, procedeixen d'estudiants i s'acumulen en el mes de gener, es correspon amb una gran quantitat de sol·licituds perquè els exàmens de la primera convocatòria del curs 2020-2021 foren online, en lloc de la modalitat presencial, que era la prevista.

Perfil de persones usuàries. El col·lectiu que més comunicacions ha presentat és l'alumnat; el percentatge de suggeriments, queixes i felicitacions formulats per aquest col·lectiu ha augmentat significativament i ha passat del 76% (780 comunicacions) durant el curs 2019-2020 al 89,3% (1.814 comunicacions) durant el curs 2020-2021.

Suggeriments, queixes i felicitacions per sexe. Durant el curs 2020-2021, el 70,3% dels suggeriments, les queixes i les felicitacions ha sigut presentat per dones, percentatge superior a la proporció de dones en la comunitat universitària (60,7%). El percentatge de comunicacions trameses per dones ha augmentat notablement respecte al curs anterior (57,2%).

Tipus de causa. El 55,9% dels suggeriments, les queixes i les felicitacions està relacionat amb les qüestions acadèmiques, seguit del 8,4% relatiu a la gestió. Destaca el gran nombre de suggeriments, queixes i felicitacions, el 19,6%, amb una causa que no s'ha pogut classificar en cap dels 6 tipus específics i que s'ha atribuït a 'altres causes'.

Si s'analitzen únicament les **queixes**, s'adverteix que la major part, el 60,8%, està relacionada amb les qüestions acadèmiques, seguides de les vinculades a la gestió, en proporció molt menor (7,6%), i de les instal·lacions (7,33%). Aquestes tres causes acumulen el 75,7% del total de queixes. A l'apartat 7, causes no especificades en la classificació, correspon un 18,9% del total. Dins de l'apartat de les queixes per qüestions acadèmiques, el major nombre (766) correspon a les que estan relacionades amb la metodologia d'avaluació. S'adverteix una gran diferència respecte al curs anterior, en el qual les causes acadèmiques suposaren només el 39,8% del nombre de queixes rebudes.

Pel que fa als **suggeriments**, destaquen els corresponents a les qüestions acadèmiques (34,5%), seguits dels que estan relacionats amb les instal·lacions (15,5%) i amb la informació (8,5%). A l'apartat d'altres causes no especificades en la classificació correspon el 25,4% del total.

El major nombre de **felicitaions** està vinculat a les qüestions acadèmiques (36,9%), seguit de les que estan relacionades amb el tracte dispensat (19,4%) i la gestió (14,4%); la classificació 'altres causes' recull el 21,3% del total.

Distribució mensual. La presentació de comunicacions es concentra en gener, mes en què es va rebre el 57,9% de les comunicacions. Aquesta acumulació és deguda a les queixes de l'alumnat sobre la obligatorietat de realitzar exàmens presencials al gener i als suggeriments de dur-los a terme de forma telemàtica.

Resposta als suggeriments, les queixes i les felicitacions. Durant el curs s'ha donat resposta a 1.695 comunicacions, el 83,4% de les admeses; un 0,7% correspon a peticions d'esmena no ateses pels usuaris o usuàries; el percentatge de comunicacions sense resposta és del 15,9% (323). No es va contestar un 9,5% del total de comunicacions (193) perquè les persones gestores de la Bústia de la unitat no van rebre la notificació de la recepció de les comunicacions.

El 87,2% de les queixes es va considerar escaient; en el 85,3% dels casos es van comunicar les mesures adoptades per resoldre la incidència plantejada. Es va acceptar el 81,9% dels suggeriments.

Reassignacions. Pel que fa a les reassignacions, 65 unitats han redirigit a una altra unitat un total de 632 comunicacions, 238 més que al curs anterior; 65 d'aquestes corresponen a suggeriments, 502 a queixes i 65 a felicitacions. El temps mitjà d'aquestes reassignacions ha estat de 3,2 dies feiners, inferior al del curs 2019-2020 (3,4 dies).

Accions de millora. Han estat 10 les unitats que han dut a terme durant el curs acadèmic un total de 23 accions de millora, que es detallen en l'apartat 6, com ara les que estan relacionades amb la reserva de llibres de les biblioteques, la climatització de les aules o el lliurament d'objectes perduts.

Enquesta de la Bústia. La participació ha sigut escassa (94 enquestes), però major que la del curs anterior (55 enquestes). La valoració global de les persones usuàries a través de l'enquesta de la Bústia és positiva, ja que aconseguix 3,5 punts sobre 5. Ha disminuït la puntuació respecte al curs 2019-2020, en el qual es van obtenir 3,9 punts. Tots els ítem assoleixen, com a mínim, 3,3 punts de valoració global, excepte el de "Conformitat amb la resposta", amb 2,9 punts. Destaca la valoració positiva, 4 punts, dels ítems "Accés a la Bústia" i "Facilitat a l'hora d'omplir el formulari".

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

València, gener de 2022