

# **INFORME DE LA BÚSTIA DE SUGGERIMENTS, QUEIXES I FELICITACIONS DE LA Universitat de València**

**Curs 2022-2023**



Vicerektorat de Planificació, Qualitat i  
Tecnologies de la Informació

**Annex Consell de Govern de 20 de febrer de 2024  
Punt 13 de l'ordre del dia  
ACGUV 50/2024  
València, en la data de la signatura  
LA SECRETARIA GENERAL**

Febrer 2024



## ÍNDEX

|                                                                       |    |
|-----------------------------------------------------------------------|----|
| 1. INTRODUCCIÓ.....                                                   | 3  |
| 2. DADES GENERALS .....                                               | 3  |
| 2.1 Suggeriments, queixes i felicitacions per unitat .....            | 4  |
| 2.2 Informes de les unitats .....                                     | 7  |
| 3. ESTADÍSTIQUES DE LA BÚSTIA DEL CURS 2022-2023.....                 | 8  |
| 3.1 Distribució per tipus .....                                       | 8  |
| 3.2 Distribució per col·lectiu de persones usuàries .....             | 8  |
| 3.3 Distribució per sexe.....                                         | 10 |
| 3.4 Distribució per tipus de causa.....                               | 11 |
| 3.5 Distribució mensual .....                                         | 15 |
| 4. EVOLUCIÓ .....                                                     | 18 |
| 4.1 Evolució del nombre de suggeriments, queixes i felicitacions..... | 18 |
| 4.2 Evolució per tipus.....                                           | 18 |
| 4.3 Evolució per col·lectiu de persones usuàries .....                | 20 |
| 4.4 Evolució per sexe .....                                           | 20 |
| 4.5 Evolució per tipus de causa .....                                 | 21 |
| 4.6 Evolució mensual.....                                             | 23 |
| 5. ANÀLISI DE LA GESTIÓ .....                                         | 26 |
| 5.1 Forma de presentació.....                                         | 26 |
| 5.2 Reassignacions.....                                               | 27 |
| 5.3 Resposta als suggeriments, les queixes i les felicitacions .....  | 31 |
| 5.4 Temps mitjà de resposta.....                                      | 33 |
| 6. ACCIONS DE MILLORA DE LES UNITATS.....                             | 34 |
| 7. ENQUESTES .....                                                    | 36 |
| 8. PROPOSTES ORIENTADES A LA MILLORA CONTÍNUA .....                   | 39 |
| 9. CONCLUSIONS .....                                                  | 40 |



## 1. INTRODUCCIÓ

Des de la seua implantació en el curs 2012-2013, la Bústia de suggeriments, queixes i felicitacions de la Universitat de València és una eina per a la millora del funcionament del serveis que ofereix la Universitat. Aquesta eina constitueix la via única d'entrada dels suggeriments, les queixes i les felicitacions formulats per les persones usuàries, i 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 2022-2023, així com la seua evolució en els darrers cursos. Per a la seua elaboració, el Servei d'Anàlisi i Planificació ha analitzat les dades obtingudes de l'eina de gestió de la Bústia i ha elaborat un informe personalitzat que ha posat a disposició de cadascuna de les unitats presents en la Bústia, per tal que les comproven, analitzen i verifiquen. 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 2022-2023 s'han inclòs els suggeriments, les queixes i les felicitacions tramesos amb data d'entrada compresa entre l'1 de setembre de 2022 i el 31 d'agost de 2023. S'han exclòs les dades errònies o nul·les, com són les proves realitzades per persones gestores de la Bústia, i les comunicacions duplicades. Encara que els escrits i les comunicacions considerats fora de l'àmbit de la Bústia es comptabilitzen en el primer apartat de l'informe, l'anàlisi estadística considera únicament sobre les comunicacions admeses. L'exploració de les dades es realitzà amb data de 2 d'octubre de 2023, finalitzat el termini per a la resolució dels suggeriments, les queixes i les felicitacions rebudes durant el mes d'agost.

En aquest informe es consignen les dades més destacades del funcionament de la Bústia durant el curs 2022-2023 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 a incorporar a l'eina de gestió de la Bústia.

## 2. DADES GENERALS

Durant el curs acadèmic 2022-2023 es van rebre 703 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 2022 i el 31 d'agost de 2023, tots dos inclosos.

El 7,25% del total de les comunicacions rebudes (51), van ser excloses 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:

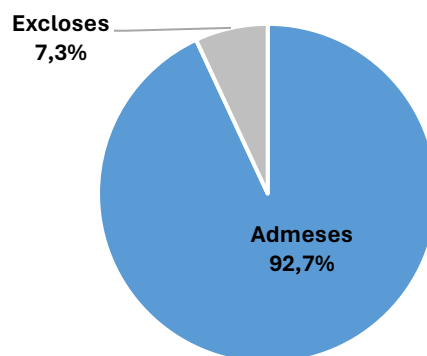
- a) Els relatius a activitats i serveis que no siguin competència de la UV.
- b) Els recursos i les reclamacions que pretenguin el reconeixement d'un dret concret o d'un interès subjectiu, mitjançant l'exercici d'accions en via administrativa o judicial.
- c) Els formulats de forma anònima o en els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

En aquest curs es van admetre 652 comunicacions, de les quals 66 són suggeriments, 362 queixes i 224 felicitacions. El total de comunicacions rebudes, admeses i excloses, s'ha reduït en un 4,35% respecte al curs anterior, en el qual es van admetre 684. D'altra banda, el percentatge de comunicacions excloses respecte al total, un 7,3%, és lleugerament superior al del curs passat, que va ser d'un 6,9%.

**Taula 1: Comunicacions admeses i excloses durant el curs 2022-2023**

| COMUNICACIONS PER TIPUS | ADMESES    |               | EXCLOSES  |               | TOTAL      |               |
|-------------------------|------------|---------------|-----------|---------------|------------|---------------|
| SUGGERIMENTS            | 66         | 10,1%         | 14        | 27,5%         | 80         | 11,4%         |
| QUEIXES                 | 362        | 55,5%         | 36        | 70,6%         | 398        | 56,6%         |
| FELICITACIONS           | 224        | 34,4%         | 1         | 2,0%          | 225        | 32,0%         |
| <b>Total</b>            | <b>652</b> | <b>100,0%</b> | <b>51</b> | <b>100,0%</b> | <b>703</b> | <b>100,0%</b> |

**Gràfic 1: Comunicacions admeses i excloses durant el curs 2022-2023**



## 2.1 Suggeriments, queixes i felicitacions per unitat

A continuació s'analitzen les comunicacions de les 108 unitats que han admès, amb assignació final, algun suggeriment, queixa o felicitació durant aquest curs.

En les taules següents s'agrupen les unitats en centres (Taula 2), departaments (Taula 3), serveis i altres unitats (taula 4). S'hi mostren les comunicacions admeses per unitat gestora, detallades per tipus: suggeriments (S), queixes (Q) i felicitacions (F).

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 exclòs, es consideren

admeses. A més, cal indicar que algunes unitats han fet constar en el seu informe que, en ocasions, un nombre elevat de queixes rebudes és degut al fet que la mateixa queixa és remesa per diferents estudiants.

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

**Taula 2: Suggeriments, queixes i felicitacions admesos als centres**

| Centres                                          | S            | Q            | F            | TOTAL        | % de centres  | Alumnat Grau i Màster | Comunicacions per 1.000 estudiants |             |             |
|--------------------------------------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|---------------|-----------------------|------------------------------------|-------------|-------------|
|                                                  |              |              |              |              |               |                       | S                                  | Q           | F           |
| Escola Tècnica Superior d'Enginyeria             |              | 5            |              | 5            | 4,0%          | 2.045                 | 0,0                                | 2,4         | 0,0         |
| Facultat de Ciències Biològiques                 |              | 5            |              | 5            | 4,0%          | 1.552                 | 0,0                                | 3,2         | 0,0         |
| Facultat de CC Activitat Física i Esport         |              | 5            | 2            | 7            | 5,6%          | 867                   | 0,0                                | 5,8         | 2,3         |
| Facultat de Ciències Matemàtiques                |              | 1            | 1            | 2            | 1,6%          | 637                   | 0,0                                | 1,6         | 1,6         |
| Facultat de Ciències Socials                     |              | 4            | 5            | 9            | 7,3%          | 2.627                 | 0,0                                | 1,5         | 1,9         |
| Facultat de Dret                                 | 1            | 4            | 3            | 8            | 6,5%          | 5.300                 | 0,2                                | 0,8         | 0,6         |
| Facultat de Farmàcia i Ciències de l'Alimentació | 1            | 1            |              | 2            | 1,6%          | 2.255                 | 0,4                                | 0,4         | 0,0         |
| Facultat de Filologia, Traducció i Comunicació   |              | 7            | 1            | 8            | 6,5%          | 2.995                 | 0,0                                | 2,3         | 0,3         |
| Facultat Filosofia i CC.de l'Educació            | 1            | 5            | 2            | 8            | 6,5%          | 2.089                 | 0,5                                | 2,4         | 1,0         |
| Facultat de Física                               | 1            |              | 1            | 2            | 1,6%          | 810                   | 1,2                                | 0,0         | 1,2         |
| Facultat de Fisioteràpia                         |              | 1            | 2            | 3            | 2,4%          | 683                   | 0,0                                | 1,5         | 2,9         |
| Facultat de Geografia i Història                 | 1            | 2            |              | 3            | 2,4%          | 2.100                 | 0,5                                | 1,0         | 0,0         |
| Facultat de Magisteri                            | 1            | 8            | 1            | 10           | 8,1%          | 4.473                 | 0,2                                | 1,8         | 0,2         |
| Facultat de Medicina i Odontologia               |              | 6            | 1            | 7            | 5,6%          | 2.581                 | 0,0                                | 2,3         | 0,4         |
| Facultat de Psicologia i Logopèdia               | 2            | 7            | 1            | 10           | 8,1%          | 2.528                 | 0,8                                | 2,8         | 0,4         |
| Facultat de Química                              | 1            | 4            |              | 5            | 4,0%          | 879                   | 1,1                                | 4,6         | 0,0         |
| Facultat d'Economia                              |              | 2            | 22           | 24           | 19,4%         | 6.090                 | 0,0                                | 0,3         | 3,6         |
| Facultat d'Infermeria i Podologia                |              | 6            |              | 6            | 4,8%          | 1.377                 | 0,0                                | 4,4         | 0,0         |
| <b>Total Centres</b>                             | <b>9</b>     | <b>73</b>    | <b>42</b>    | <b>124</b>   | <b>100,0%</b> | <b>41.888</b>         | <b>0,21</b>                        | <b>1,74</b> | <b>1,00</b> |
| <b>% comunicacions del total</b>                 | <b>13,6%</b> | <b>20,2%</b> | <b>18,8%</b> | <b>19,0%</b> |               |                       |                                    |             |             |

| Doctorat           | S | Q | F | TOTAL | Estudiants Doctorat | Comunicacions per 1.000 estudiants |     |     |
|--------------------|---|---|---|-------|---------------------|------------------------------------|-----|-----|
|                    |   |   |   |       |                     | S                                  | Q   | F   |
| Escola de Doctorat | 2 | 3 |   | 5     | 4.332               | 0,5                                | 0,7 | 0,0 |

**Taula 3: Suggeriments, queixes i felicitacions admeses als departaments**

| DEPARTAMENT                                                  | S | Q  | F | TOTAL | % de dpts | PDI | Comunicacions per cada 100 PDI |      |      |
|--------------------------------------------------------------|---|----|---|-------|-----------|-----|--------------------------------|------|------|
|                                                              |   |    |   |       |           |     | S                              | Q    | F    |
| Anàlisi Econòmica                                            |   | 1  | 1 | 2     | 1,0%      | 90  | -                              | 1,1  | 1,1  |
| Biologia Cel.lular, Biologia Funcional i Antropologia Física |   |    | 1 | 1     | 0,5%      | 37  | -                              | -    | 2,7  |
| Botànica i Geologia                                          |   | 2  |   | 2     | 1,0%      | 86  | -                              | 2,3  | -    |
| Comercialització i Investigació Mercats                      | 1 | 1  | 1 | 2     | 1,0%      | 53  | -                              | 1,9  | 1,9  |
| Comptabilitat                                                | 1 |    | 9 | 10    | 4,9%      | 67  | -                              | 1,5  | 13,4 |
| Didàctica la Llengua i Literatura                            |   | 22 | 8 | 30    | 14,8%     | 87  | -                              | 25,3 | 9,2  |

| DEPARTAMENT                                                    | S           | Q            | F            | TOTAL        | % de dpts   | PDI          | Comunicacions per cada 100 PDI |            |            |
|----------------------------------------------------------------|-------------|--------------|--------------|--------------|-------------|--------------|--------------------------------|------------|------------|
|                                                                |             |              |              |              |             |              | S                              | Q          | F          |
| Didàctica la Matemàtica                                        |             | 16           |              | 16           | 7,9%        | 88           | -                              | 18,2       | -          |
| Didàctica les Ciències Experimentals i Socials                 |             | 1            |              | 1            | 0,5%        | 89           | -                              | 1,1        | -          |
| Didàctica i Organització Escolar                               |             | 1            |              | 1            | 0,5%        | 30           | -                              | 3,3        | -          |
| Direcció d'Empreses "Juan José Renau Piqueras"                 |             | 2            | 14           | 16           | 7,9%        | 23           | -                              | 8,7        | 60,9       |
| Dret Administratiu i Dret Processal                            |             |              | 2            | 2            | 1,0%        | 39           | -                              | -          | 5,1        |
| Dret Civil                                                     |             |              | 1            | 1            | 0,5%        | 37           | -                              | -          | 2,7        |
| Dret Constitucional, Ciència Política i l'Administració        |             |              | 1            | 1            | 0,5%        | 81           | -                              | -          | 1,2        |
| Dret Financer i Història l Dret                                |             | 1            |              | 1            | 0,5%        | 86           | -                              | 1,2        | -          |
| Dret Internacional "Adolfo Miaja la Muela"                     |             |              | 2            | 2            | 1,0%        | 28           | -                              | -          | 7,1        |
| Dret l Treball i la Seguretat Social                           |             | 2            | 5            | 7            | 3,4%        | 84           | -                              | 2,4        | 6,0        |
| Dret Mercantil "Manuel Broseta Pont"                           |             |              | 1            | 1            | 0,5%        | 85           | -                              | -          | 1,2        |
| Economia Aplicada                                              |             | 3            | 14           | 17           | 8,4%        | 59           | -                              | 5,1        | 23,7       |
| Economia Financera i Actuarial                                 |             |              | 9            | 9            | 4,4%        | 72           | -                              | -          | 12,5       |
| Educació Física i Esportiva                                    |             | 2            | 1            | 3            | 1,5%        | 92           | -                              | 2,2        | 1,1        |
| Enginyeria Electrònica                                         |             | 1            |              | 1            | 0,5%        | 49           | -                              | 2,0        | -          |
| Estructura Econòmica                                           |             | 2            | 2            | 4            | 2,0%        | 59           | -                              | 3,4        | 3,4        |
| Farmacologia                                                   |             |              | 1            | 1            | 0,5%        | 27           | -                              | -          | 3,7        |
| Filologia Anglesa i Alemanya                                   |             | 1            |              | 1            | 0,5%        | 61           | -                              | 1,6        | -          |
| Filologia Catalana                                             |             | 1            | 1            | 2            | 1,0%        | 54           | -                              | 1,9        | 1,9        |
| Filologia Francesa i Italiana                                  |             | 8            |              | 8            | 3,9%        | 48           | -                              | 16,7       | -          |
| Filosofia                                                      |             | 4            | 1            | 5            | 2,5%        | 101          | -                              | 4,0        | 1,0        |
| Filosofia l Dret i Política                                    |             | 1            |              | 1            | 0,5%        | 42           | -                              | 2,4        | -          |
| Finances Empresarials                                          |             |              | 19           | 19           | 9,4%        | 71           | -                              | -          | 26,8       |
| Fisiologia                                                     | 1           |              |              | 1            | 0,5%        | 71           | 1,4                            | -          | -          |
| Psicologia Social                                              |             | 2            |              | 2            | 1,0%        | 40           | -                              | 5,0        | -          |
| Geografia                                                      |             |              | 1            | 1            | 0,5%        | 86           | -                              | -          | 1,2        |
| Infermeria                                                     |             | 1            |              | 1            | 0,5%        | 25           | -                              | 4,0        | -          |
| Informàtica                                                    |             |              | 1            | 1            | 0,5%        | 34           | -                              | -          | 2,9        |
| Matemàtiques per a l'Economia i l'Empresa                      |             |              | 2            | 2            | 1,0%        | 36           | -                              | -          | 5,6        |
| Medicina Preventiva i Salut Púb. C. Alim., Toxic. i Med. Legal |             |              | 1            | 1            | 0,5%        | 59           | -                              | -          | 1,7        |
| Mètodes d'Investigació i Diagnòstic en Educació                |             |              | 1            | 1            | 0,5%        | 26           | -                              | -          | 3,8        |
| Microbiologia i Ecologia                                       |             | 1            |              | 1            | 0,5%        | 26           | -                              | 3,8        | -          |
| Pediatría, Obstetrícia i Ginecologia                           |             |              | 1            | 1            | 0,5%        | 37           | -                              | -          | 2,7        |
| Personalitat, Avaluació i Tractaments Psicològics              |             | 1            | 1            | 2            | 1,0%        | 267          | -                              | 0,4        | 0,4        |
| Psicobiologia                                                  |             | 3            | 1            | 4            | 2,0%        | 94           | -                              | 3,2        | 1,1        |
| Psicologia Bàsica                                              |             | 1            |              | 1            | 0,5%        | 98           | -                              | 1,0        | -          |
| Química Física                                                 |             | 1            | 1            | 2            | 1,0%        | 56           | -                              | 1,8        | 1,8        |
| Química Inorgànica                                             |             | 1            |              | 1            | 0,5%        | 55           | -                              | 1,8        | -          |
| Química Orgànica                                               |             | 3            |              | 3            | 1,5%        | 79           | -                              | 3,8        | -          |
| Sociologia i Antropologia Social                               |             | 4            | 1            | 5            | 2,5%        | 43           | -                              | 9,3        | 2,3        |
| Teoria l'Educació                                              |             |              | 2            | 2            | 1,0%        | 58           | -                              | -          | 3,4        |
| Teoria dels Llenguatges i Ciències de la Comunicació           |             | 1            |              | 1            | 0,5%        | 29           | -                              | 3,4        | -          |
| Treball Social i Serveis Socials                               |             |              | 3            | 3            | 1,5%        | 37           | -                              | -          | 8,1        |
| <b>Total departaments</b>                                      | <b>1</b>    | <b>92</b>    | <b>110</b>   | <b>203</b>   | <b>100%</b> | <b>3.081</b> | <b>0,0</b>                     | <b>3,0</b> | <b>3,6</b> |
| <b>% comunicacions respecte al total</b>                       | <b>1,5%</b> | <b>25,4%</b> | <b>49,1%</b> | <b>31,1%</b> |             |              |                                |            |            |

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

| UNITAT                                          | S | Q | F | TOTAL | %    |
|-------------------------------------------------|---|---|---|-------|------|
| Biblioteca de Ciències Socials "Gregori Maians" | 2 | 2 | 2 | 6     | 1,9% |
| Biblioteca Històrica                            |   | 1 |   | 1     | 0,3% |
| Biblioteca d'Humanitats "Joan Regla"            | 6 | 9 | 1 | 16    | 5,0% |

| UNITAT                                                          | S            | Q            | F            | TOTAL        | %             |
|-----------------------------------------------------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|---------------|
| Biblioteca d'Educació "Maria Moliner"                           | 2            | 2            |              | 4            | 1,3%          |
| Biblioteca de Ciències "Eduard Bosca"                           | 2            | 3            | 1            | 6            | 1,9%          |
| Biblioteca de Ciències de la Salut "Pelegrí Casanova"           | 1            |              | 3            | 4            | 1,3%          |
| Biblioteca Psicologia i Esport "Joan Lluís Vives"               |              |              | 1            | 1            | 0,3%          |
| Institut Confuci                                                |              |              | 1            | 1            | 0,3%          |
| Gerència                                                        | 1            | 6            | 2            | 9            | 2,8%          |
| Secció de Nòmines                                               |              | 1            |              | 1            | 0,3%          |
| Unitat de Qualitat                                              |              |              | 1            | 1            | 0,3%          |
| Clínica Odontològica                                            |              | 1            |              | 1            | 0,3%          |
| Institut Universitari de Ciència dels Materials (ICMUV)         | 1            |              |              | 1            | 0,3%          |
| Rectorat                                                        | 4            | 30           | 3            | 37           | 11,6%         |
| Secretaria General                                              |              | 1            |              | 1            | 0,3%          |
| Servei de Recursos Humans (PDI)                                 | 1            | 3            | 3            | 7            | 2,2%          |
| Servei Central de Suport a la Investigació Experimental (SCSIE) |              | 1            |              | 1            | 0,3%          |
| Unitat de Suport als Instituts de Tarongers                     |              |              | 1            | 1            | 0,3%          |
| Unitat de Gestió Campus dels Tarongers                          | 1            | 4            |              | 5            | 1,6%          |
| Unitat de Gestió Campus de Blasco Ibáñez                        |              | 1            | 1            | 2            | 0,6%          |
| Unitat de Gestió Campus de Burjassot                            |              | 2            | 2            | 4            | 1,3%          |
| Servei de Prevenció i Medi Ambient                              | 1            | 6            | 1            | 8            | 2,5%          |
| Servei de Contractació Administrativa                           |              |              | 1            | 1            | 0,3%          |
| Servei de Relacions Internacionals i Cooperació                 |              | 2            |              | 2            | 0,6%          |
| Unitat Web i Màrqueting                                         |              | 2            | 2            | 4            | 1,3%          |
| Servei d'Esports                                                | 10           | 19           | 6            | 35           | 10,9%         |
| Servei de Cultura Universitària                                 | 1            | 2            |              | 3            | 0,9%          |
| Servei de Gestió de la Investigació                             |              | 5            | 9            | 14           | 4,4%          |
| Servei de Transferència i Innovació                             |              | 1            |              | 1            | 0,3%          |
| Servei de Llengües i Política Lingüística                       | 1            | 7            | 11           | 19           | 5,9%          |
| Servei d'Informàtica                                            | 2            | 24           | 8            | 34           | 10,6%         |
| Servei de Formació Permanent i Innovació Educativa (SFPIE)      | 2            | 2            |              | 4            | 1,3%          |
| Estructura Sindical                                             |              | 1            |              | 1            | 0,3%          |
| Servei de Comptabilitat i Pressupost                            |              | 2            | 1            | 3            | 0,9%          |
| Servei d'Estudiants                                             | 9            | 31           | 3            | 43           | 13,4%         |
| Servei de Recursos Humans (PAS)                                 | 2            | 9            | 4            | 15           | 4,7%          |
| Serveis Jurídics                                                |              | 1            |              | 1            | 0,3%          |
| Servei de Biblioteques i Documentació                           | 4            | 1            | 1            | 6            | 1,9%          |
| Servei Tècnic i de Manteniment                                  |              | 12           | 1            | 13           | 4,1%          |
| Fundació Universitat-Empresa ADEIT                              |              | 2            | 1            | 3            | 0,9%          |
| <b>Total serveis i altres unitats</b>                           | <b>53</b>    | <b>196</b>   | <b>71</b>    | <b>320</b>   | <b>100,0%</b> |
| <b>% respecte al total</b>                                      | <b>80,3%</b> | <b>54,1%</b> | <b>31,7%</b> | <b>49,1%</b> |               |

## 2.2 Informes de les unitats

El Servei d'Anàlisi i Planificació va posar a disposició dels responsables de 108 unitats organitzatives de la Universitat un informe personalitzat amb les principals dades estadístiques de la gestió de la Bústia durant el curs 2022-2023, perquè revisaren aquestes dades, les verificaren i aportaren les accions de millora que van dur a terme durant el període. Totes les unitats, excepte catorze, van trametre la informació requerida.

### 3. ESTADÍSTIQUES DE LA BÚSTIA DEL CURS 2022-2023

Les estadístiques de la Bústia per al curs 2022-2023 s'han elaborat sobre els 652 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

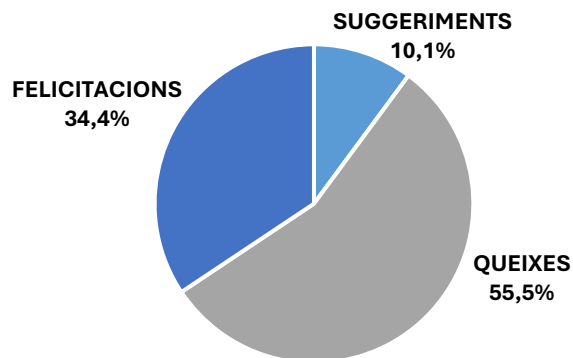
De les 652 comunicacions admeses en la Bústia durant el curs 2022-2023, el tipus més nombrós és la queixa, que representa un 55,5% del total, amb 362 comunicacions. Les felicitacions suposen un 34,4% del total, amb 224 comunicacions, i els suggeriments, un 10,1%, amb 66 comunicacions.

Aquestes dades indiquen que la Bústia s'utilitza majoritàriament com a canal per a expressar insatisfacció per part de les persones usuàries, ja que el 55,5% de les comunicacions són queixes, encara que el percentatge de felicitacions presenta una tendència a l'alça.

**Taula 5: Tipus de comunicacions admeses durant el curs 2022-2023**

| COMUNICACIONS PER TIPUS | ADMESES    |               |
|-------------------------|------------|---------------|
| SUGGERIMENTS            | 66         | 10,1%         |
| QUEIXES                 | 362        | 55,5%         |
| FELICITACIONS           | 224        | 34,4%         |
| <b>Total</b>            | <b>652</b> | <b>100,0%</b> |

**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:

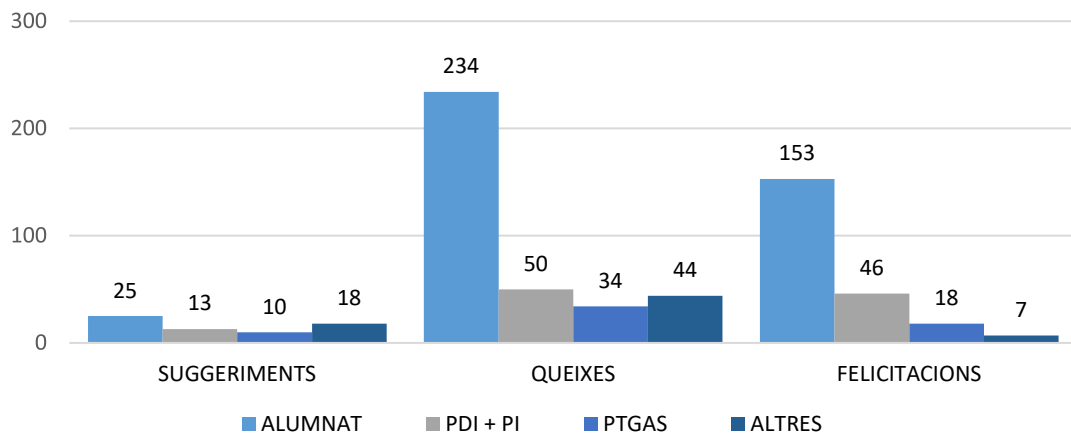
- **Alumnat:** inclou a l'alumnat de tots els nivells acadèmics, sense comptar títols propis ni programes internacionals.
- **PDI + PI:** inclou el personal docent i investigador i el personal investigador.
- **PTGAS:** inclou el personal tècnic de gestió i d'administració i serveis.
- **Altres:** inclou la resta de col·lectius que no pertanyen als grups anteriors: 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 + PI i PTGAS i la ràtio entre les comunicacions presentades i els efectius de cada col·lectiu de la comunitat universitària.

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

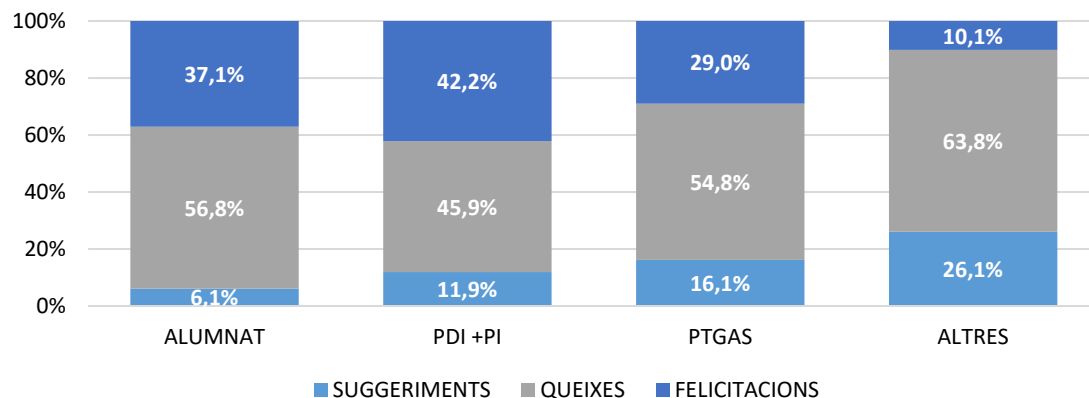
| COL·LECTIU   | SUGGERIMENT |             | QUEIXA     |             | FELICITACIÓ |             | TOTAL      | Efectius    | Comunicacions per cada 100 efectius |
|--------------|-------------|-------------|------------|-------------|-------------|-------------|------------|-------------|-------------------------------------|
| ALUMNAT      | 25          | 37,9%       | 234        | 64,6%       | 153         | 68,3%       | 412        | 63,2%       | 46.091                              |
| PDI + PI     | 13          | 19,7%       | 50         | 13,8%       | 46          | 20,5%       | 109        | 16,7%       | 6.070                               |
| PTGAS        | 10          | 15,2%       | 34         | 9,4%        | 18          | 8,0%        | 62         | 9,5%        | 2.144                               |
| ALTRES       | 18          | 27,3%       | 44         | 12,2%       | 7           | 3,1%        | 69         | 10,6%       |                                     |
| <b>TOTAL</b> | <b>66</b>   | <b>100%</b> | <b>362</b> | <b>100%</b> | <b>224</b>  | <b>100%</b> | <b>652</b> | <b>100%</b> | <b>54.305</b>                       |

**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 63,2% del total. El 36,8% restant es distribueix entre el PDI+PI, amb el 16,7% del total, el PTGAS, amb el 9,5%, i altres usuaris, amb el 10,6%.

**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 i suggeriments presentats és el de persones que no pertanyen a la comunitat universitària (Altres) amb un 63,8% de queixes i un 26,1% de suggeriments sobre el total de comunicacions presentades. Així mateix, destaca l'alt percentatge de felicitacions remeses pel PDI+PI i per l'alumnat, amb un 42,2% i un 37,1% respectivament.

### 3.3 Distribució per sexe

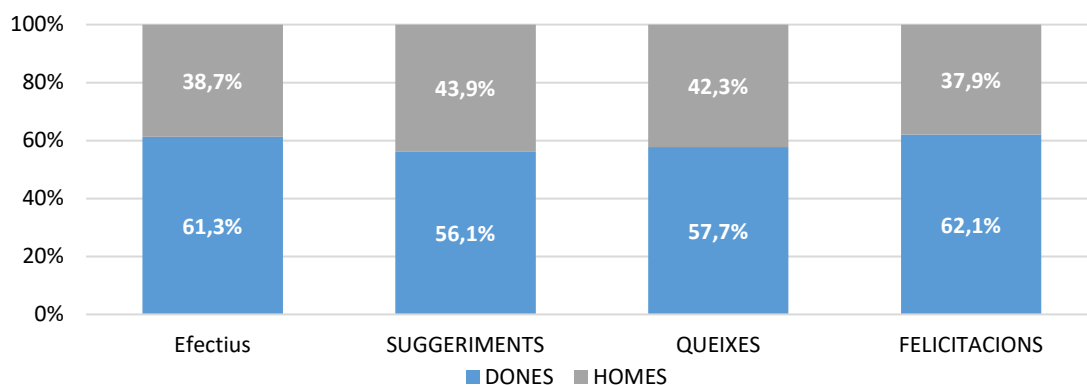
En la taula següent es presenta la distribució dels suggeriments, les queixes i les felicitacions classificats per sexe de les persones usuàries, amb el percentatge que representa cada grup.

Durant el curs 2022-2023 les dones constituïen el 61,3% de la comunitat universitària (Alumnat, PDI+PI i PTGAS), segons les dades procedents del *Recull de dades estadístiques de la Universitat de València* (<http://www.uv.es/reculldades>). Si posem en relació els percentatges de comunicacions amb la composició per sexes de la comunitat universitària, es pot observar que els homes han remès, en proporció, un major nombre de suggeriments i de queixes que les dones, encara que el percentatge de felicitacions es lleugerament superior en les dones.

**Taula 7: Suggeriments, queixes i felicitacions per sexe**

|              | Efectius      |             | SUGGERIMENTS |             | QUEIXES    |             | FELICITACIONS |             | TOTAL      |             |
|--------------|---------------|-------------|--------------|-------------|------------|-------------|---------------|-------------|------------|-------------|
| <b>DONES</b> | 33.306        | 61,3%       | 37           | 56,1%       | 209        | 57,7%       | 139           | 62,1%       | <b>385</b> | 59,0%       |
| <b>HOMES</b> | 20.999        | 38,7%       | 29           | 43,9%       | 153        | 42,3%       | 85            | 37,9%       | <b>267</b> | 41,0%       |
| <b>Total</b> | <b>54.305</b> | <b>100%</b> | <b>66</b>    | <b>100%</b> | <b>362</b> | <b>100%</b> | <b>224</b>    | <b>100%</b> | <b>652</b> | <b>100%</b> |

**Gràfic 5: Percentatge d'efectius i de suggeriments, queixes i felicitacions per sexe**

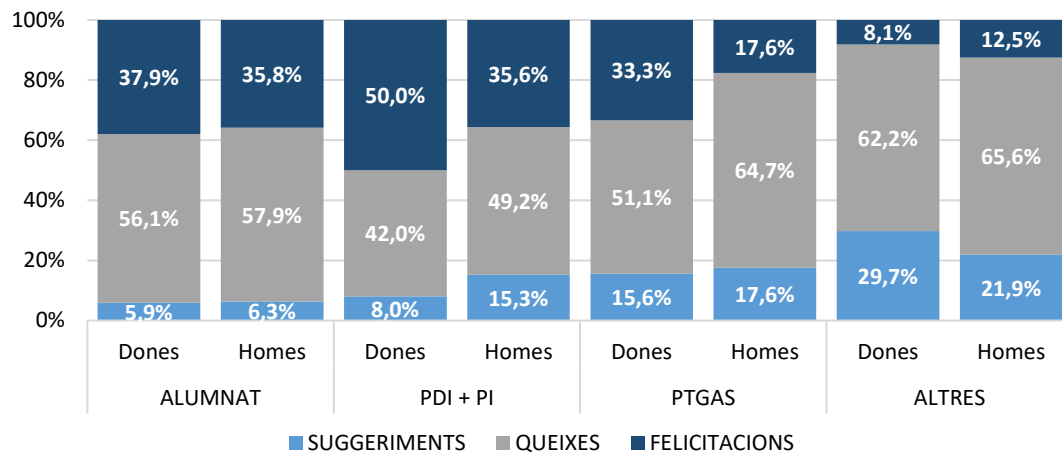


La taula i el gràfic següents mostren la distribució dels suggeriments, les queixes i les felicitacions per sexe i col·lectiu de persones usuàries, així com els percentatges respecte al total.

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

| COL·LECTIU   | SUGGERIMENTS |              |           |              | QUEIXES    |              |            |              | FELICITACIONS |              |           |              | TOTAL      |              |            |              |
|--------------|--------------|--------------|-----------|--------------|------------|--------------|------------|--------------|---------------|--------------|-----------|--------------|------------|--------------|------------|--------------|
|              | Dones        |              | Homes     |              | Dones      |              | Homes      |              | Dones         |              | Homes     |              | Dones      |              | Homes      |              |
| ALUMNAT      | 15           | 60,0%        | 10        | 40,0%        | 142        | 60,7%        | 92         | 39,3%        | 96            | 62,7%        | 57        | 37,3%        | 253        | 61,4%        | 159        | 38,6%        |
| PDI + PI     | 4            | 30,8%        | 9         | 69,2%        | 21         | 42,0%        | 29         | 58,0%        | 25            | 54,3%        | 21        | 45,7%        | 50         | 45,9%        | 59         | 54,1%        |
| PTGAS        | 7            | 70,0%        | 3         | 30,0%        | 23         | 67,6%        | 11         | 32,4%        | 15            | 83,3%        | 3         | 16,7%        | 45         | 72,6%        | 17         | 27,4%        |
| ALTRES       | 11           | 61,1%        | 7         | 38,9%        | 23         | 52,3%        | 21         | 47,7%        | 3             | 42,9%        | 4         | 57,1%        | 37         | 53,6%        | 32         | 46,4%        |
| <b>TOTAL</b> | <b>37</b>    | <b>56,1%</b> | <b>29</b> | <b>43,9%</b> | <b>209</b> | <b>57,7%</b> | <b>153</b> | <b>42,3%</b> | <b>139</b>    | <b>62,1%</b> | <b>85</b> | <b>37,9%</b> | <b>385</b> | <b>59,0%</b> | <b>267</b> | <b>41,0%</b> |

|               | ALUMNAT       |               | PDI + PI      |               | PTGAS         |               | ALTRES        |               |
|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|
|               | Dones         | Homes         | Dones         | Homes         | Dones         | Homes         | Dones         | Homes         |
| SUGGERIMENTS  | 5,9%          | 6,3%          | 8,0%          | 15,3%         | 15,6%         | 17,6%         | 29,7%         | 21,9%         |
| QUEIXES       | 56,1%         | 57,9%         | 42,0%         | 49,2%         | 51,1%         | 64,7%         | 62,2%         | 65,6%         |
| FELICITACIONS | 37,9%         | 35,8%         | 50,0%         | 35,6%         | 33,3%         | 17,6%         | 8,1%          | 12,5%         |
|               | <b>100,0%</b> | <b>100,0%</b> | <b>100,0%</b> | <b>100,0%</b> | <b>100,0%</b> | <b>100,0%</b> | <b>100,0%</b> | <b>100,0%</b> |

**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, capacitació del personal i llenguatge inclusiu.
3. Tracte dispensat: amabilitat i educació, grau d'orientació i equitat.
4. Gestió: errors, complexitat, terminis, competència, etc.
5. Acadèmiques: compliment horaris, metodologia docent, qualificacions, etc.
6. Instal·lacions: condicions ambientals, equipaments, mobiliari, recursos, etc.
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 2022-2023, classificades per tipus de causa:

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

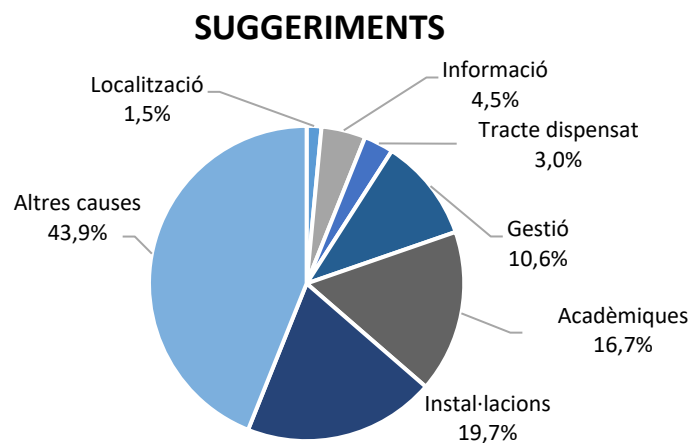
| TIPUS DE CAUSA      | SUGGERIMENTS |               | QUEIXES    |               | FELICITACIONS |               | TOTAL      |               |
|---------------------|--------------|---------------|------------|---------------|---------------|---------------|------------|---------------|
| 1. Localització     | 1            | 1,5%          | 12         | 3,3%          |               | 0,0%          | <b>13</b>  | 2,0%          |
| 2. Informació       | 3            | 4,5%          | 18         | 5,0%          | 13            | 5,8%          | <b>34</b>  | 5,2%          |
| 3. Tracte dispensat | 2            | 3,0%          | 24         | 6,6%          | 52            | 23,2%         | <b>78</b>  | 12,0%         |
| 4. Gestió           | 7            | 10,6%         | 68         | 18,8%         | 37            | 16,5%         | <b>112</b> | 17,2%         |
| 5. Acadèmiques      | 11           | 16,7%         | 102        | 28,2%         | 75            | 33,5%         | <b>188</b> | 28,8%         |
| 6. Instal·lacions   | 13           | 19,7%         | 55         | 15,2%         | 7             | 3,1%          | <b>75</b>  | 11,5%         |
| 7. Altres causes    | 29           | 43,9%         | 83         | 22,9%         | 40            | 17,9%         | <b>152</b> | 23,3%         |
|                     | <b>66</b>    | <b>100,0%</b> | <b>362</b> | <b>100,0%</b> | <b>224</b>    | <b>100,0%</b> | <b>652</b> | <b>100,0%</b> |

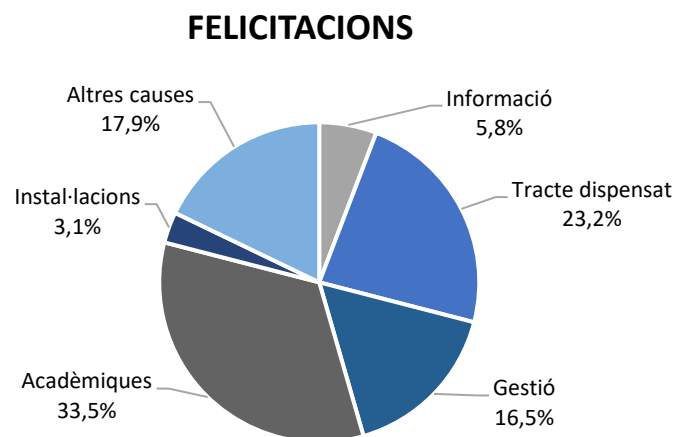
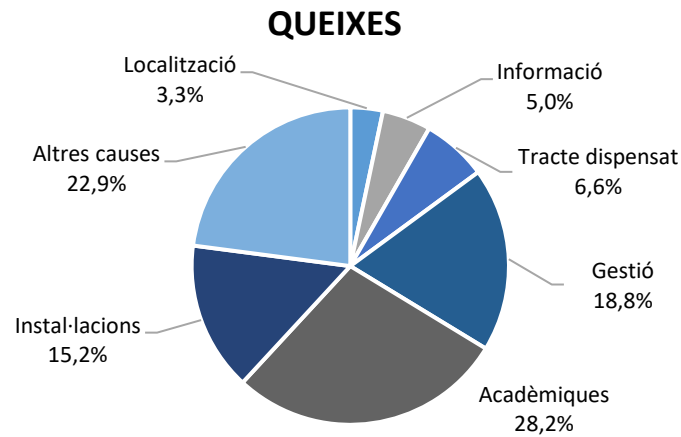
Les causes principals de les comunicacions rebudes durant el període van ser les de tipus acadèmic, amb el 28,8% del total de comunicacions. A continuació es troben les corresponents a la gestió (17,2%), el tracte dispensat (12%), les instal·lacions (11,5%), la informació (5,2%) i la localització (2%). Cal tenir en compte que un percentatge significatiu de comunicacions, el 23,3%, és degut a altres causes, diferents de les que s'especifiquen en els apartats 1 a 6 de la classificació.

Si s'analitzen únicament les **queixes**, s'adverteix que la major part, el 28,2%, està relacionada amb les qüestions acadèmiques, tot seguit d'altres causes no especificades 22,9%, i de les vinculades a la gestió amb el 18,8%. Aquestes tres causes acumulen el 69,9% del total de queixes.

El major nombre de **felicitacions** està vinculat també a les qüestions acadèmiques, amb el 33,5% del total, seguit de les relacionades amb el tracte dispensat (23,2%), altres causes no especificades (17,9%) i la gestió (16,5%). Pel que fa als **suggeriments**, destaquen els corresponents a altres causes no especificades amb el 43,9%, les instal·lacions (19,7%) i les acadèmiques (16,7%).

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





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

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

| TIPUS               | CAUSA                                          | S        | Q         | F         | TOTAL           |
|---------------------|------------------------------------------------|----------|-----------|-----------|-----------------|
| 1. Localització     | 1.1 Ubicació física                            | 1        | 2         |           | 3 0,5%          |
|                     | 1.2 Accessibilitat telefònica                  |          | 1         |           | 1 0,2%          |
|                     | 1.3 Accessibilitat telemàtica                  |          | 8         |           | 8 1,2%          |
|                     | 1.4 Barreres físiques o arquitectòniques       |          | 1         |           | 1 0,2%          |
|                     | <b>1. Localització</b>                         | <b>1</b> | <b>12</b> | <b>0</b>  | <b>13 2,0%</b>  |
| 2. Informació       | 2.1 Suficiència i claredat de la informació    | 3        | 9         | 4         | 16 2,5%         |
|                     | 2.2 Capacitació del personal que m'ha informat |          | 8         | 9         | 17 2,6%         |
|                     | <b>2. Informació</b>                           | <b>3</b> | <b>18</b> | <b>13</b> | <b>34 5,2%</b>  |
| 3. Tracte dispensat | 3.1 Nivell d'amabilitat i educació             |          | 12        | 39        | 51 7,8%         |
|                     | 3.2 Grau d'orientació a usuaris i usuàries     |          | 2         | 13        | 15 2,3%         |
|                     | 3.3 Equitat davant les persones usuàries       | 2        | 10        |           | 12 1,8%         |
|                     | <b>3. Tracte dispensat</b>                     | <b>2</b> | <b>24</b> | <b>52</b> | <b>78 12,0%</b> |
| 4. Gestió           | 4.1 Errors de tramitació                       | 1        | 17        |           | 18 2,8%         |
|                     | 4.2 Complexitat de tràmits                     | 2        | 7         | 2         | 11 1,7%         |
|                     | 4.3 Terminis per a realitzar gestions          | 2        | 9         | 3         | 14 2,1%         |
|                     | 4.4 Temps d'espera                             |          | 9         |           | 9 1,4%          |

| TIPUS                | CAUSA                                                | S         | Q          | F          | TOTAL      |              |
|----------------------|------------------------------------------------------|-----------|------------|------------|------------|--------------|
|                      | 4.5 Terminis de resposta o d'entrega                 |           | 14         | 4          | 18         | 2,8%         |
|                      | 4.6 Coordinació entre unitats universitàries         |           | 3          |            | 3          | 0,5%         |
|                      | 4.7 Petició de documentació innecessària             |           | 1          |            | 1          | 0,2%         |
|                      | 4.8 Nivell de competència del personal               |           | 3          | 18         | 21         | 3,2%         |
|                      | 4.9 Horari d'atenció                                 | 1         |            |            | 1          | 0,2%         |
|                      | 4.10 Compliment d'expectatives de la persona usuària |           | 1          | 10         | 11         | 1,7%         |
|                      | 4.11 Organització d'events                           | 1         | 2          |            | 3          | 0,5%         |
|                      | 4.12 Errors expedició targetes                       |           | 2          |            | 2          | 0,3%         |
|                      | <b>4. Gestió</b>                                     | <b>7</b>  | <b>68</b>  | <b>37</b>  | <b>112</b> | <b>17,2%</b> |
| 5.<br>Acadèmiques    | 5.1 Ordenació de la matrícula                        | 3         | 7          |            | 10         | 1,5%         |
|                      | 5.2 Grandària dels grups                             |           |            |            | 0          | 0,0%         |
|                      | 5.3 Elecció de grups                                 |           | 3          |            | 3          | 0,5%         |
|                      | 5.4 Horari de les classes                            | 3         | 3          | 1          | 7          | 1,1%         |
|                      | 5.5 Oferta docent en llengües                        |           | 3          |            | 3          | 0,5%         |
|                      | 5.6 Compliment de la llengua docent oferida          |           | 3          |            | 3          | 0,5%         |
|                      | 5.7 Convalidacions i reconeixement de crèdits        | 1         | 3          |            | 4          | 0,6%         |
|                      | 5.8 Oferta de pràctiques externes                    |           |            |            | 0          | 0,0%         |
|                      | 5.9 Assignació de places de pràctiques externes      |           | 1          | 1          | 2          | 0,3%         |
|                      | 5.10 Compliment d'horaris de classes                 |           | 2          |            | 2          | 0,3%         |
|                      | 5.11 Compliment d'horaris de tutories                |           | 1          |            | 1          | 0,2%         |
|                      | 5.12 Compliment de guies docents                     |           | 3          | 1          | 4          | 0,6%         |
|                      | 5.13 Metodologia docent                              | 1         | 44         | 66         | 111        | 17,0%        |
|                      | 5.14 Metodologia d'avaluació                         | 1         | 4          | 1          | 6          | 0,9%         |
|                      | 5.15 Coordinació del professorat                     |           | 3          | 2          | 5          | 0,8%         |
|                      | 5.16 Continguts del Pla d'Estudis                    | 2         |            |            | 2          | 0,3%         |
|                      | 5.17 Càrrega de treball del Pla d'Estudis            |           |            |            | 0          | 0,0%         |
|                      | 5.18 Calendari d'exàmens                             |           | 1          | 1          | 2          | 0,3%         |
|                      | 5.19 Adequació dels exàmens als continguts explicats |           | 12         | 2          | 14         | 2,1%         |
|                      | 5.20 Qualificacions                                  |           | 8          |            | 8          | 1,2%         |
|                      | 5.21 Incidències relacionades amb enquestes          |           | 1          |            | 1          | 0,2%         |
|                      | <b>5. Acadèmiques</b>                                | <b>11</b> | <b>102</b> | <b>75</b>  | <b>188</b> | <b>28,8%</b> |
| 6.<br>Instal·lacions | 6.1 Condicions ambientals i físiques                 | 3         | 28         |            | 31         | 4,8%         |
|                      | 6.2 Equipaments i recursos tecnològics               | 1         | 10         | 2          | 13         | 2,0%         |
|                      | 6.3 Recursos bibliogràfics                           | 4         | 1          | 4          | 9          | 1,4%         |
|                      | 6.4 Mobiliari i altres recursos materials            | 5         | 7          | 1          | 13         | 2,0%         |
|                      | 6.5 Adequació dels espais                            |           | 9          |            | 9          | 1,4%         |
|                      | <b>6. Instal·lacions</b>                             | <b>13</b> | <b>55</b>  | <b>7</b>   | <b>75</b>  | <b>11,5%</b> |
|                      | <b>7. Altres causes</b>                              | <b>29</b> | <b>83</b>  | <b>40</b>  | <b>152</b> | <b>23,3%</b> |
|                      | <b>TOTAL</b>                                         | <b>66</b> | <b>362</b> | <b>224</b> | <b>652</b> | <b>100%</b>  |

Les qüestions acadèmiques han sigut el motiu principal de tots els tipus de comunicacions, amb 102 queixes, 75 felicitacions i un total de 188 comunicacions. Dins d'aquest tipus, la metodologia docent va rebre el major nombre de felicitacions (66) i de queixes (44). Les instal·lacions van rebre el major nombre de suggeriments amb 13.

Analitzant les causes més detalladament, les comunicacions relacionades amb la metodologia docent són les més nombroses, amb un 17% del total, seguides de les que estan vinculades amb el nivell d'amabilitat i educació amb el 7,8% i les condicions ambientals i físiques amb el 4,8%. S'ha de tenir en compte que el 59,46% de les comunicacions relacionades amb la metodologia docent i el 76,47% del nivell d'amabilitat són felicitacions.

El major nombre de queixes són sobre la metodologia docent (44), les condicions ambientals i físiques (28), els errors de tramitació (17), els terminis de resposta (14) el nivell d'amabilitat i educació i l'adequació dels exàmens als continguts amb 12 queixes cadascun.

Els motius més freqüents dels suggeriments són respecte a les instal·lacions (13 suggeriments), què es reparteixen de la següent manera: mobiliari i altres recursos materials (5), i els recursos bibliogràfics (4).

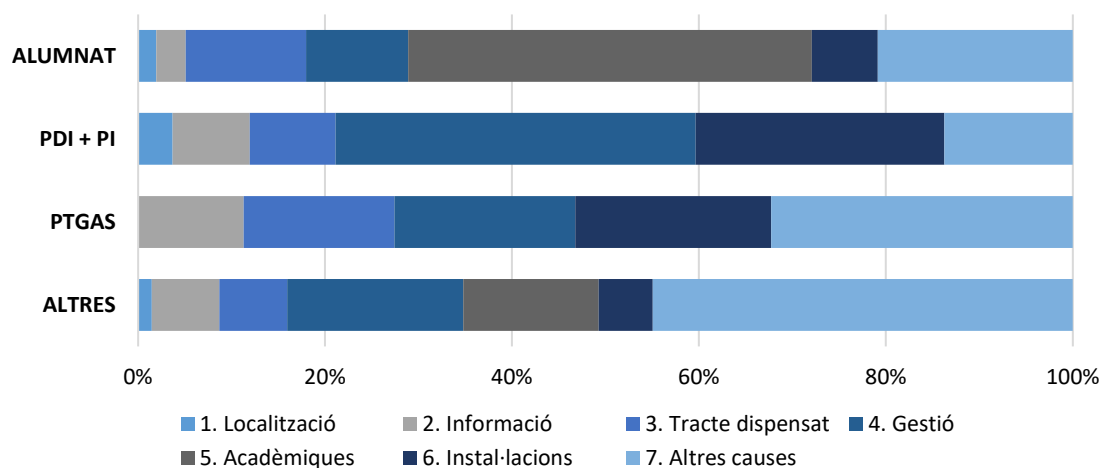
Les felicitacions estan vinculades majoritàriament a la metodologia docent (66), el nivell d'amabilitat i educació (39) i el nivell de competència del personal (18).

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 (43,2%). La causa principal dels escrits remesos pel PDI+PI és la relacionada amb la gestió (38,5%) i pel que fa al PTGAS les relacionades amb altres causes (32,3%) i les instal·lacions (21%). Per a la resta de persones usuàries, el motiu de la major part de les comunicacions es troba en altres causes (44,9%) i la gestió (18,8%).

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

| TIPUS DE CAUSA      | ALUMNAT    |             | PDI + PI   |             | PTGAS     |             | ALTRES    |             | TOTAL      |               |
|---------------------|------------|-------------|------------|-------------|-----------|-------------|-----------|-------------|------------|---------------|
| 1. LOCALITZACIÓ     | 8          | 1,9%        | 4          | 3,7%        | 0         | 0,0%        | 1         | 1,4%        | 13         | 2,0%          |
| 2. INFORMACIÓ       | 13         | 3,2%        | 9          | 8,3%        | 7         | 11,3%       | 5         | 7,2%        | 34         | 5,2%          |
| 3. TRACTE DISPENSAT | 53         | 12,9%       | 10         | 9,2%        | 10        | 16,1%       | 5         | 7,2%        | 78         | 12,0%         |
| 4. GESTIÓ           | 45         | 10,9%       | 42         | 38,5%       | 12        | 19,4%       | 13        | 18,8%       | 112        | 17,2%         |
| 5. ACADÈMIQUES      | 178        | 43,2%       | 0          | 0,0%        | 0         | 0,0%        | 10        | 14,5%       | 188        | 28,8%         |
| 6. INSTAL·LACIONS   | 29         | 7,0%        | 29         | 26,6%       | 13        | 21,0%       | 4         | 5,8%        | 75         | 11,5%         |
| 7. ALTRES CAUSES    | 86         | 20,9%       | 15         | 13,8%       | 20        | 32,3%       | 31        | 44,9%       | 152        | 23,3%         |
| <b>TOTAL</b>        | <b>412</b> | <b>100%</b> | <b>109</b> | <b>100%</b> | <b>62</b> | <b>100%</b> | <b>69</b> | <b>100%</b> | <b>652</b> | <b>100,0%</b> |

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



### 3.5 Distribució mensual

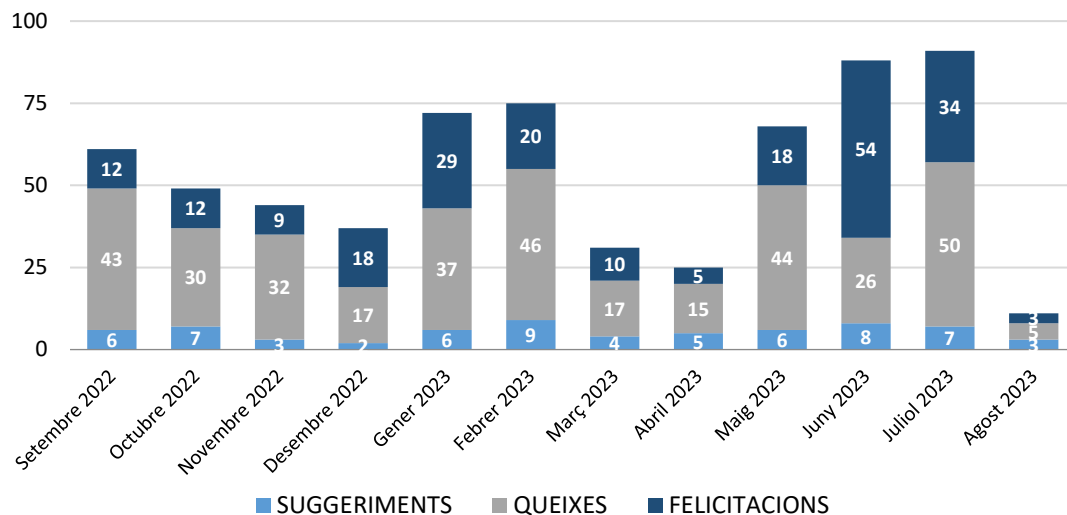
En aquest apartat s'agrupen els suggeriments, les queixes i les felicitacions rebuts per mesos, a fi d'identificar el període en què es produeix una major utilització de la Bústia.

La presentació de comunicacions es concentra als mesos de juny i juliol, quan es va rebre el 13,5% i 14% del total de les comunicacions, respectivament. Aquesta acumulació és deguda a les queixes de l'alumnat sobre la realització dels exàmens finals i els exàmens de segona convocatòria. Per la mateixa causa s'observa un lleuger augment de comunicacions en gener i febrer, quan finalitza el primer quadrimestre.

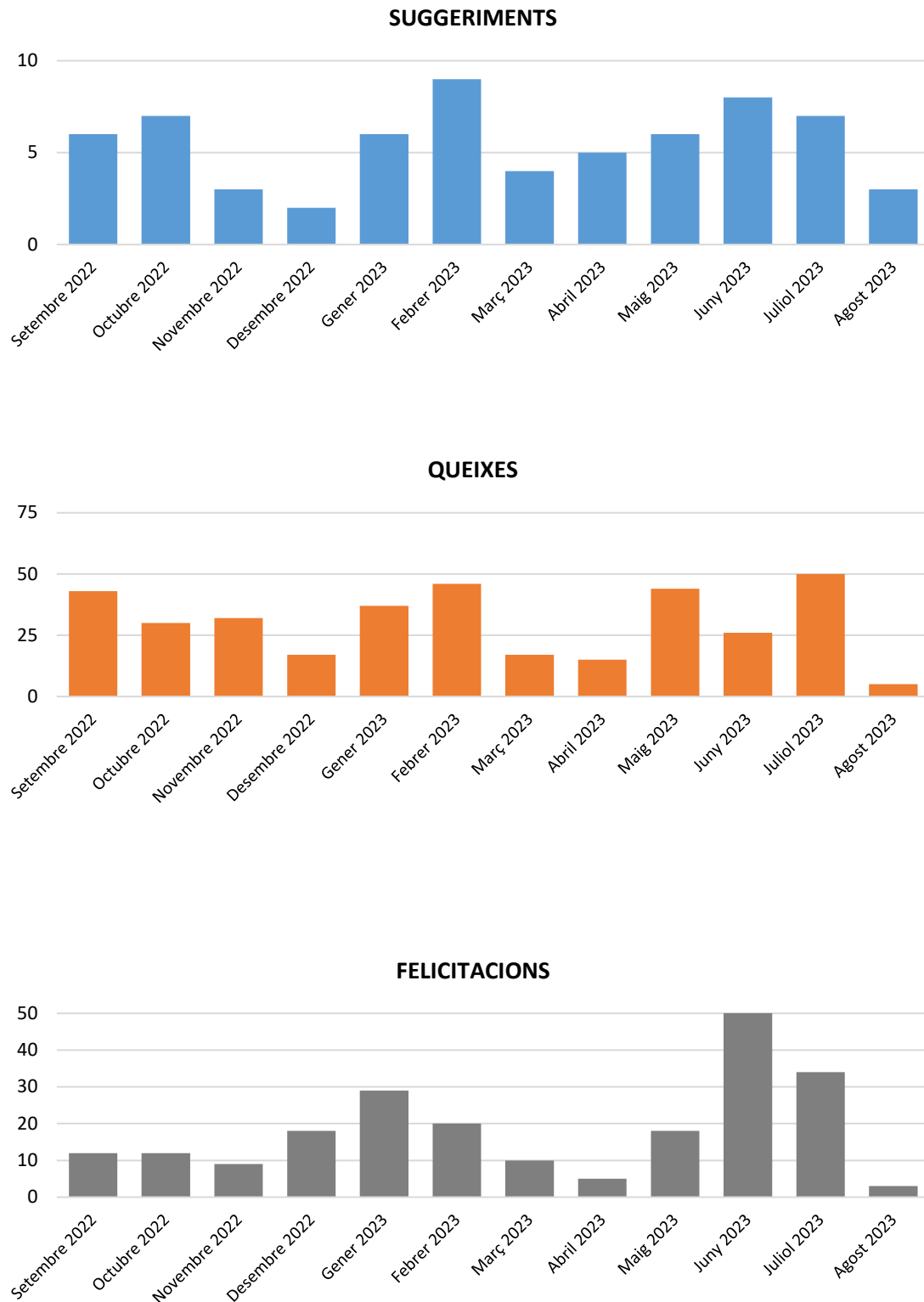
**Taula 12: Distribució mensual dels suggeriments, les queixes i les felicitacions**

|               | SUGGERIMENT |             | QUEIXA     |             | FELICITACIÓ |             | TOTAL      |             |
|---------------|-------------|-------------|------------|-------------|-------------|-------------|------------|-------------|
| Setembre 2022 | 6           | 9,1%        | 43         | 11,9%       | 12          | 5,4%        | <b>61</b>  | 9,4%        |
| Octubre 2022  | 7           | 10,6%       | 30         | 8,3%        | 12          | 5,4%        | <b>49</b>  | 7,5%        |
| Novembre 2022 | 3           | 4,5%        | 32         | 8,8%        | 9           | 4,0%        | <b>44</b>  | 6,7%        |
| Desembre 2022 | 2           | 3,0%        | 17         | 4,7%        | 18          | 8,0%        | <b>37</b>  | 5,7%        |
| Gener 2023    | 6           | 9,1%        | 37         | 10,2%       | 29          | 12,9%       | <b>72</b>  | 11,0%       |
| Febrer 2023   | 9           | 13,6%       | 46         | 12,7%       | 20          | 8,9%        | <b>75</b>  | 11,5%       |
| Març 2023     | 4           | 6,1%        | 17         | 4,7%        | 10          | 4,5%        | <b>31</b>  | 4,8%        |
| Abril 2023    | 5           | 7,6%        | 15         | 4,1%        | 5           | 2,2%        | <b>25</b>  | 3,8%        |
| Maig 2023     | 6           | 9,1%        | 44         | 12,2%       | 18          | 8,0%        | <b>68</b>  | 10,4%       |
| Juny 2023     | 8           | 12,1%       | 26         | 7,2%        | 54          | 24,1%       | <b>88</b>  | 13,5%       |
| Juliol 2023   | 7           | 10,6%       | 50         | 13,8%       | 34          | 15,2%       | <b>91</b>  | 14,0%       |
| Agost 2023    | 3           | 4,5%        | 5          | 1,4%        | 3           | 1,3%        | <b>11</b>  | 1,7%        |
| <b>TOTAL</b>  | <b>66</b>   | <b>100%</b> | <b>362</b> | <b>100%</b> | <b>224</b>  | <b>100%</b> | <b>652</b> | <b>100%</b> |

**Gràfic 9: Distribució mensual de les comunicacions**



La distribució de la recepció de les comunicacions per mesos canvia en funció del tipus de comunicació, encara que es presenta una major concentració als mesos de gener-febrer, al finalitzar el primer quadrimestre, i en juny-juliol quan finalitza el curs.

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

## 4. EVOLUCIÓ

Seguidament es presenta l'anàlisi de l'evolució de les comunicacions remeses 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.

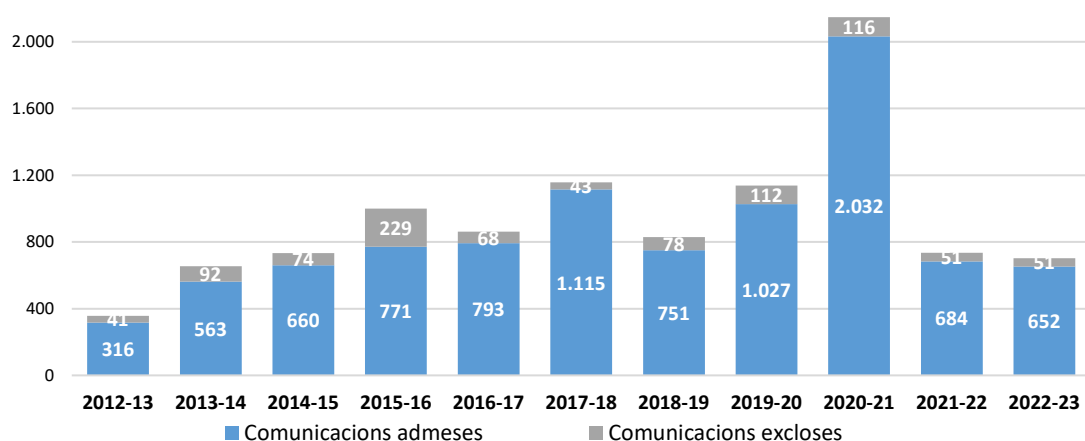
### 4.1 Evolució del nombre de suggeriments, queixes i felicitacions

Si s'analitza l'evolució de les comunicacions admeses, és evident l'efecte dels esdeveniments extraordinaris sobre el nombre de comunicacions. Fins al curs 2020-2021 el nombre de suggeriments, queixes i felicitacions rebudes a la Bústia presentava, en general, una tendència a l'alça, aplegant al seu màxim el curs 2020-2021. Durant el cursos 2021-2022 i 2022-2023, aquesta tendència ha estat descendent.

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

|                 | 2012-2013  | 2013-2014  | 2014-2015  | 2015-2016    | 2016-2017  | 2017-2018    | 2018-2019  | 2019-2020    | 2020-2021    | 2021-2022  | 2022-2023  |
|-----------------|------------|------------|------------|--------------|------------|--------------|------------|--------------|--------------|------------|------------|
| <b>Admeses</b>  | <b>316</b> | <b>563</b> | <b>660</b> | <b>771</b>   | <b>793</b> | <b>1.115</b> | <b>751</b> | <b>1.027</b> | <b>2.032</b> | <b>684</b> | <b>652</b> |
|                 | 88,5%      | 86,0%      | 89,9%      | 77,1%        | 92,1%      | 96,3%        | 90,6%      | 90,2%        | 94,6%        | 93,1%      | 92,7%      |
| <b>Excloses</b> | <b>41</b>  | <b>92</b>  | <b>74</b>  | <b>229</b>   | <b>68</b>  | <b>43</b>    | <b>78</b>  | <b>112</b>   | <b>116</b>   | <b>51</b>  | <b>51</b>  |
|                 | 11,5%      | 14,0%      | 10,1%      | 22,9%        | 7,9%       | 3,7%         | 9,4%       | 9,8%         | 5,4%         | 6,9%       | 7,3%       |
| <b>Total</b>    | <b>357</b> | <b>655</b> | <b>734</b> | <b>1.000</b> | <b>861</b> | <b>1.158</b> | <b>829</b> | <b>1.139</b> | <b>2.148</b> | <b>735</b> | <b>703</b> |

**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 que el nombre de suggeriments i de felicitacions augmenta gradualment al llarg del període, el nombre de queixes, tot i mostrar una tendència cap a la disminució en aquest curs 2022-2023, experimenta forts increments puntuals (cursos 2017-2018

i 2020-2021), que responen a esdeveniments específics que afectaren la comunitat universitària, com va ser 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 darrers dos cursos ha experimentat un gran increment, amb la recepció de 263 felicitacions durant el curs 2020-2021 i 224 durant el curs 2022-2023, respectivament. El nombre de suggeriments també ha crescut al llarg del període, però de manera més gradual, amb una baixada significativa durant els dos darrers cursos.

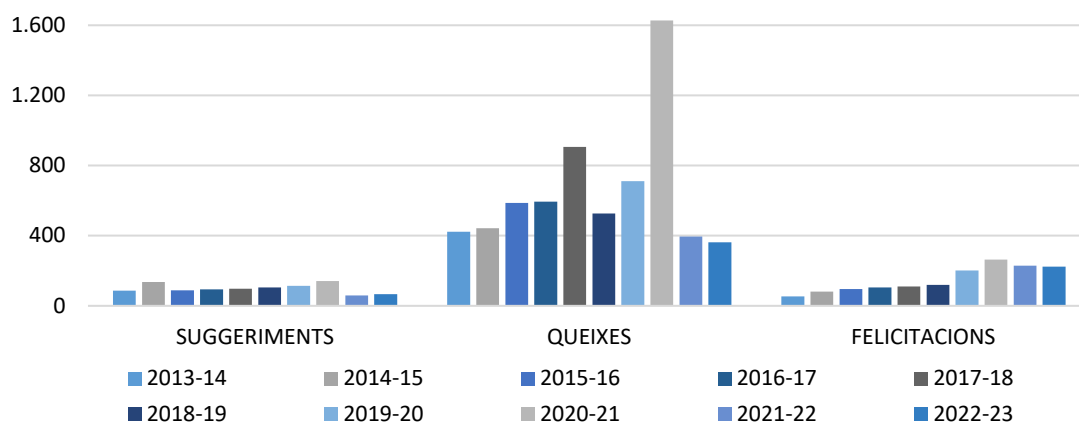
Pel que fa a la proporció entre els diferents tipus de comunicacions, el nombre de queixes rebudes ha experimentat una disminució durant el curs 2022-2023, i així, el percentatge de queixes respecte al total ha arribat al 55,5%, representant el menor percentatge del període. En el cas de les felicitacions, han experimentat una lleugera disminució del nombre total respecte el curs 2021-2022, però, el percentatge sobre el total de comunicacions ha augmentat fins al 34,4%, el major percentatge del període. Com en els cursos precedents, el percentatge de felicitacions supera el de suggeriments, al contrari que els primers cursos de funcionament de la Bústia.

Gran part de l'increment de les queixes del curs 2017-2018 va estar relacionat amb els efectes de la vaga del professorat associat, mentre que en el curs 2020-2021 també s'observa un fort augment de les queixes i les felicitacions, tot això relacionat amb la reacció de l'alumnat davant el retorn als exàmens presencials i les mesures preses contra la pandèmia de la covid-19. En el curs 2022-2023 s'observa una disminució de les comunicacions rebudes, tornant al nivell del curs 2014-2015.

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

| Curs          | 2012-2013  | 2013-2014  | 2014-2015  | 2015-2016  | 2016-2017  | 2017-2018   | 2018-2019  | 2019-2020   | 2020-2021   | 2021-2022  | 2022-2023  |
|---------------|------------|------------|------------|------------|------------|-------------|------------|-------------|-------------|------------|------------|
| SUGGERIMENTS  | 54         | 86         | 136        | 88         | 94         | 97          | 105        | 114         | 142         | 60         | 66         |
|               | 17,1%      | 15,3%      | 20,6%      | 11,4%      | 11,9%      | 8,7%        | 14,0%      | 11,1%       | 7,0%        | 8,8%       | 10,1%      |
| QUEIXES       | 223        | 423        | 443        | 587        | 595        | 907         | 527        | 711         | 1627        | 395        | 362        |
|               | 70,6%      | 75,1%      | 67,1%      | 76,1%      | 75,0%      | 81,3%       | 70,2%      | 69,2%       | 80,1%       | 57,7%      | 55,5%      |
| FELICITACIONS | 39         | 54         | 81         | 96         | 104        | 111         | 119        | 202         | 263         | 229        | 224        |
|               | 12,3%      | 9,6%       | 12,3%      | 12,5%      | 13,1%      | 10,0%       | 15,8%      | 19,7%       | 12,9%       | 33,5%      | 34,4%      |
| <b>Total</b>  | <b>316</b> | <b>563</b> | <b>660</b> | <b>771</b> | <b>793</b> | <b>1115</b> | <b>751</b> | <b>1027</b> | <b>2032</b> | <b>684</b> | <b>652</b> |

**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.

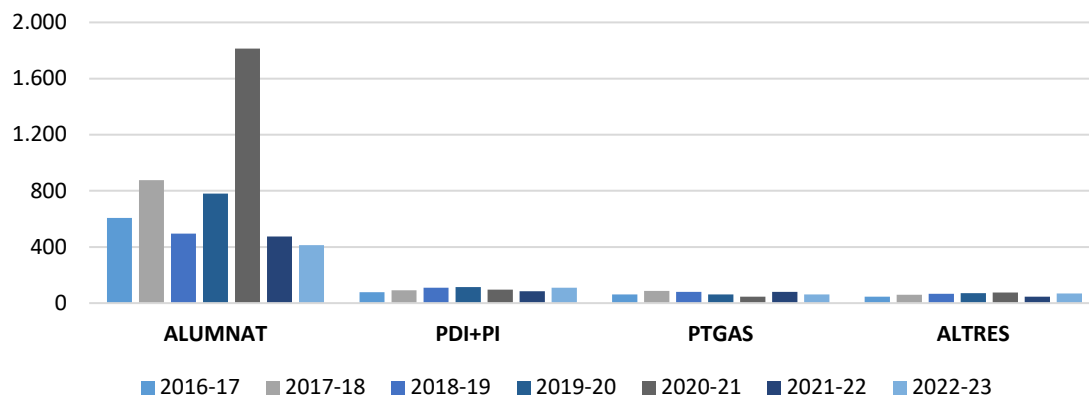
**Taula 15: Evolució dels suggeriments, les queixes i les felicitacions per col·lectiu d'usuaris**

| Col·lectiu | 2017/18 |     |     | 2018/19 |     |     | 2019/20 |     |     | 2020/21 |      |      | 2021/22 |     |     | 2022/23 |     |     |
|------------|---------|-----|-----|---------|-----|-----|---------|-----|-----|---------|------|------|---------|-----|-----|---------|-----|-----|
|            | S       | Q   | F   | S       | Q   | F   | S       | Q   | F   | S       | Q    | F    | S       | Q   | F   | S       | Q   | F   |
| ALUMNAT    | 64      | 756 | 56  | 44      | 399 | 52  | 72      | 568 | 140 | 105     | 1508 | 201  | 31      | 271 | 173 | 25      | 234 | 153 |
| PDI+PI     | 11      | 54  | 26  | 27      | 49  | 33  | 14      | 59  | 42  | 20      | 40   | 36   | 13      | 43  | 29  | 13      | 50  | 46  |
| PTGAS      | 9       | 55  | 24  | 22      | 35  | 23  | 15      | 34  | 13  | 7       | 21   | 18   | 5       | 54  | 20  | 10      | 34  | 18  |
| ALTRES     | 13      | 42  | 5   | 12      | 44  | 11  | 13      | 50  | 7   | 10      | 58   | 8    | 11      | 27  | 7   | 18      | 44  | 7   |
|            | 104     | 97  | 907 | 111     | 105 | 527 | 119     | 114 | 711 | 202     | 142  | 1627 | 263     | 60  | 395 | 66      | 362 | 224 |

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

| Col·lectiu | 2017/18 |       | 2018/19 |       | 2019/20 |       | 2020/21 |       | 2021/22 |       | 2022/23 |       |
|------------|---------|-------|---------|-------|---------|-------|---------|-------|---------|-------|---------|-------|
|            | Total   | %     | Total   | %     | Total   | %     | Total   | %     | Total   | %     | Total   | %     |
| ALUMNAT    | 876     | 78,6% | 495     | 65,9% | 780     | 75,9% | 1814    | 89,3% | 475     | 69,4% | 412     | 63,2% |
| PDI+PI     | 91      | 8,2%  | 109     | 14,5% | 115     | 11,2% | 96      | 4,7%  | 85      | 12,4% | 109     | 16,7% |
| PTGAS      | 88      | 7,9%  | 80      | 10,7% | 62      | 6,0%  | 46      | 2,3%  | 79      | 11,5% | 62      | 9,5%  |
| ALTRES     | 60      | 5,4%  | 67      | 8,9%  | 70      | 6,8%  | 76      | 3,7%  | 45      | 6,6%  | 69      | 10,6% |
|            | 1.115   | 100%  | 751     | 100%  | 1.027   | 100%  | 2.032   | 100%  | 684     | 100%  | 652     | 100%  |

**Gràfic 13: Evolució de les comunicacions totals per col·lectiu**



### 4.4 Evolució per sexe

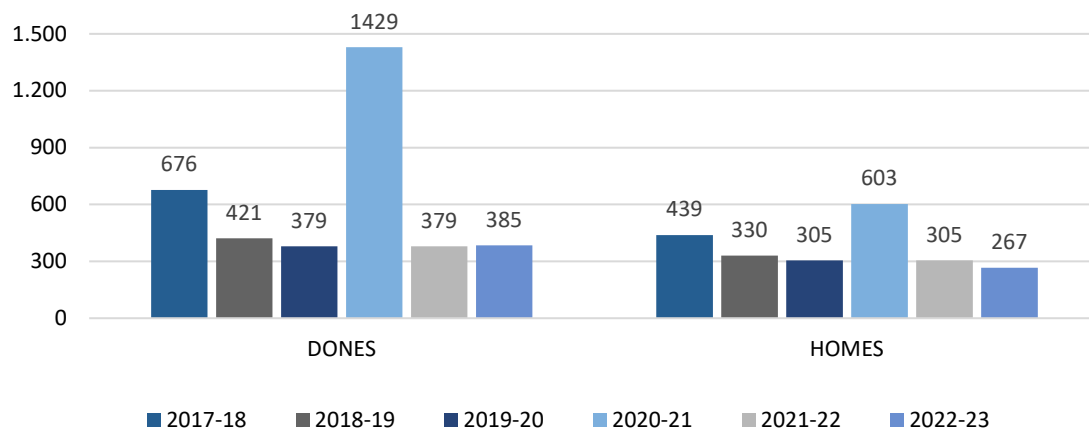
Per tal d'analitzar la influència del sexe de les persones usuàries en les comunicacions presentades a la Bústia, en les taules següents es mostren les dades d'evolució del nombre de suggeriments, queixes i felicitacions per sexe, de manera absoluta i proporcional.

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

| CURS          | 2017-2018  |            |             | 2018-2019  |            |            | 2019-20    |            |             | 2020-21     |            |             | 2021-22    |            |            | 2022-23    |            |            |
|---------------|------------|------------|-------------|------------|------------|------------|------------|------------|-------------|-------------|------------|-------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|
| SEXE          | D          | H          | T           | D          | H          | T          | D          | H          | T           | D           | H          | T           | D          | H          | T          | D          | H          | T          |
| SUGGERIMENTS  | 54         | 43         | 97          | 60         | 45         | 105        | 60         | 54         | 114         | 91          | 51         | 142         | 29         | 31         | 60         | 37         | 29         | 66         |
| QUEIXES       | 567        | 340        | 907         | 297        | 230        | 527        | 426        | 285        | 711         | 1183        | 444        | 1627        | 217        | 178        | 395        | 209        | 153        | 362        |
| FELICITACIONS | 55         | 56         | 111         | 64         | 55         | 119        | 101        | 101        | 202         | 155         | 108        | 263         | 133        | 96         | 229        | 139        | 85         | 224        |
| <b>Total</b>  | <b>676</b> | <b>439</b> | <b>1115</b> | <b>421</b> | <b>330</b> | <b>751</b> | <b>587</b> | <b>440</b> | <b>1027</b> | <b>1429</b> | <b>603</b> | <b>2032</b> | <b>379</b> | <b>305</b> | <b>684</b> | <b>385</b> | <b>267</b> | <b>652</b> |

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

|               | 2017/18      |              | 2018/19      |              | 2019/20      |              | 2020/21      |              | 2021/22      |              | 2022/23      |              |
|---------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
|               | DONES        | HOMES        | DONES        | HOMES        | DONES        | HOMES        | DONES        | HOMES        | DONES        | HOMES        | DONES        | HOMES        |
| SUGGERIMENTS  | 55,7%        | 44,3%        | 57,1%        | 42,9%        | 52,6%        | 47,4%        | 64,1%        | 35,9%        | 48,3%        | 51,7%        | 56,1%        | 43,9%        |
| QUEIXES       | 62,5%        | 37,5%        | 56,4%        | 43,6%        | 59,9%        | 40,1%        | 72,7%        | 27,3%        | 54,9%        | 45,1%        | 57,7%        | 42,3%        |
| FELICITACIONS | 49,5%        | 50,5%        | 53,8%        | 46,2%        | 50,0%        | 50,0%        | 58,9%        | 41,1%        | 58,1%        | 41,9%        | 62,1%        | 37,9%        |
| <b>Total</b>  | <b>60,6%</b> | <b>39,4%</b> | <b>56,1%</b> | <b>43,9%</b> | <b>57,2%</b> | <b>42,8%</b> | <b>70,3%</b> | <b>29,7%</b> | <b>55,4%</b> | <b>44,6%</b> | <b>59,0%</b> | <b>41,0%</b> |

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

En el curs 2022-2023 s'observa un lleuger increment respecte al passat curs en la proporció de comunicacions presentades per les dones, passant del 55,4% al 59% i disminuint en similar proporció la presentació de comunicacions dels homes del 44,6% al 41%.

#### 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                | 2017/18   |            |            | 2018/19    |            |            | 2019/20    |            |            | 2020/21    |             |            | 2021/22   |            |            | 2022/23   |            |            |
|---------------------|-----------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|-------------|------------|-----------|------------|------------|-----------|------------|------------|
| Tipus               | S         | Q          | F          | S          | Q          | F          | S          | Q          | F          | S          | Q           | F          | S         | Q          | F          | S         | Q          | F          |
| 1. Localització     | 6         | 23         | 1          | 10         | 20         |            | 5          | 26         | 2          | 8          | 33          | 2          | 4         | 10         | 2          | 1         | 12         |            |
| 2. Informació       | 8         | 27         | 16         | 9          | 25         | 9          | 5          | 36         | 14         | 12         | 20          | 16         | 3         | 20         | 8          | 3         | 18         | 13         |
| 3. Tracte dispensat | 3         | 40         | 17         | 2          | 35         | 26         | 2          | 40         | 34         | 5          | 36          | 51         | 1         | 29         | 46         | 2         | 24         | 52         |
| 4. Gestió           | 15        | 152        | 25         | 11         | 121        | 35         | 12         | 114        | 40         | 10         | 123         | 38         | 10        | 78         | 30         | 7         | 68         | 37         |
| 5. Acadèmiques      | 15        | 346        | 20         | 9          | 107        | 22         | 18         | 283        | 73         | 49         | 990         | 97         | 3         | 83         | 87         | 11        | 102        | 75         |
| 6. Instal·lacions   | 17        | 103        | 3          | 22         | 96         | 6          | 36         | 58         | 2          | 22         | 118         | 3          | 19        | 61         | 1          | 13        | 55         | 7          |
| 7. Altres causes    | 33        | 216        | 29         | 42         | 123        | 21         | 36         | 154        | 37         | 36         | 307         | 56         | 20        | 114        | 55         | 29        | 83         | 40         |
| <b>Total</b>        | <b>97</b> | <b>907</b> | <b>111</b> | <b>105</b> | <b>527</b> | <b>119</b> | <b>114</b> | <b>711</b> | <b>202</b> | <b>142</b> | <b>1627</b> | <b>263</b> | <b>60</b> | <b>395</b> | <b>229</b> | <b>66</b> | <b>362</b> | <b>224</b> |

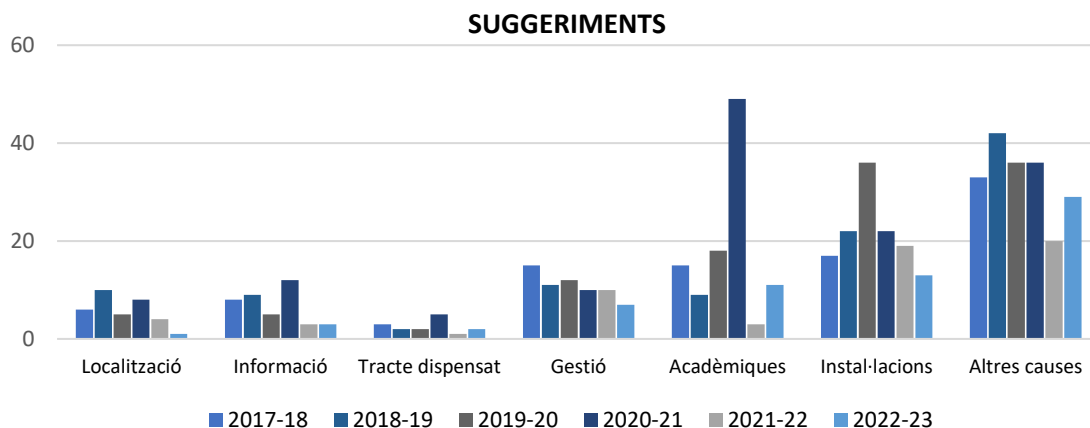
**Taula 20: Evolució dels suggeriments, les queixes i les felicitacions per tipus de causa (%)**

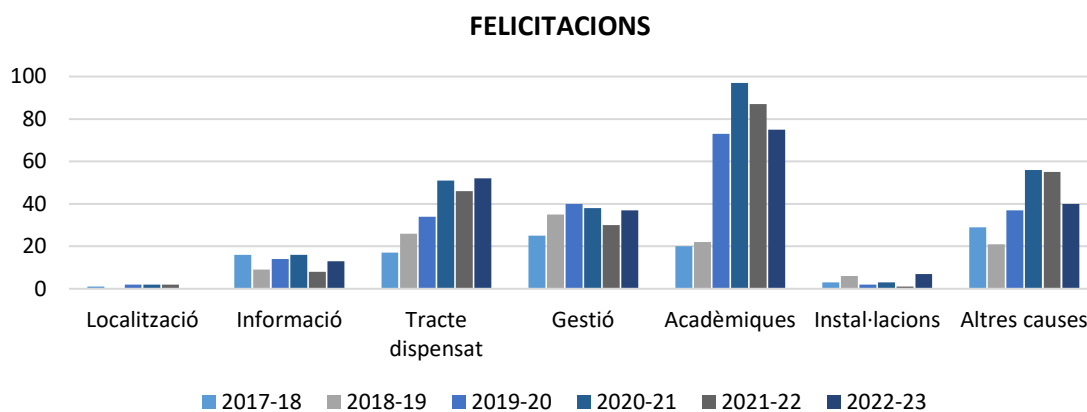
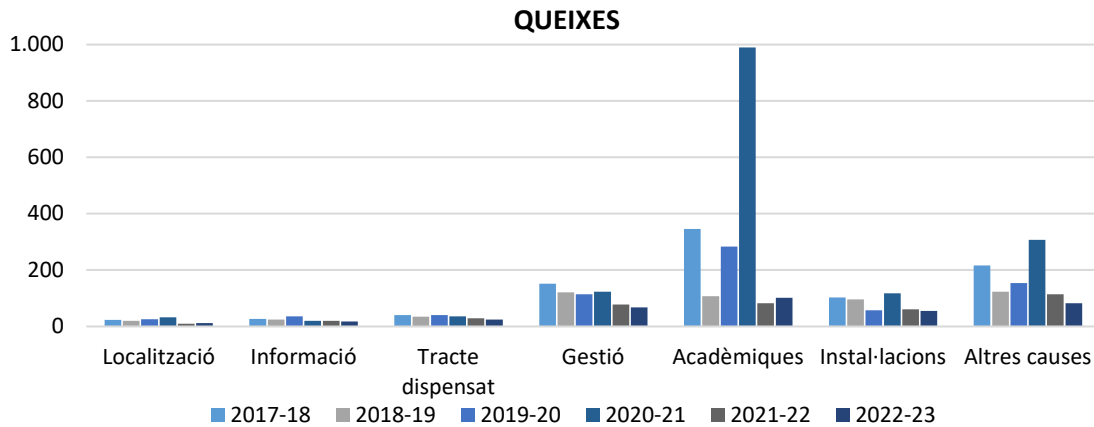
| CURS                | 2017/18      |             | 2018/19    |             | 2019/20      |             | 2020/21      |             | 2021/22    |             | 2022/23    |             |
|---------------------|--------------|-------------|------------|-------------|--------------|-------------|--------------|-------------|------------|-------------|------------|-------------|
| Tipus de causa      | Total        | %           | Total      | %           | Total        | %           | Total        | %           | Total      | %           | Total      | %           |
| 1. Localització     | 30           | 2,7%        | 30         | 4,0%        | 33           | 3,2%        | 43           | 2,1%        | 16         | 2,3%        | 13         | 2,0%        |
| 2. Informació       | 51           | 4,6%        | 43         | 5,7%        | 55           | 5,4%        | 48           | 2,4%        | 31         | 4,5%        | 34         | 5,2%        |
| 3. Tracte dispensat | 60           | 5,4%        | 63         | 8,4%        | 76           | 7,4%        | 92           | 4,5%        | 76         | 11,1%       | 78         | 12,0%       |
| 4. Gestió           | 192          | 17,2%       | 167        | 22,2%       | 166          | 16,2%       | 171          | 8,4%        | 118        | 17,3%       | 112        | 17,2%       |
| 5. Acadèmiques      | 381          | 34,2%       | 138        | 18,4%       | 374          | 36,4%       | 1136         | 55,9%       | 173        | 25,3%       | 188        | 28,8%       |
| 6. Instal·lacions   | 123          | 11,0%       | 124        | 16,5%       | 96           | 9,3%        | 143          | 7,0%        | 81         | 11,8%       | 75         | 11,5%       |
| 7. Altres causes    | 278          | 24,9%       | 186        | 24,8%       | 227          | 22,1%       | 399          | 19,6%       | 189        | 27,6%       | 152        | 23,3%       |
| <b>Total</b>        | <b>1.115</b> | <b>100%</b> | <b>751</b> | <b>100%</b> | <b>1.027</b> | <b>100%</b> | <b>2.032</b> | <b>100%</b> | <b>684</b> | <b>100%</b> | <b>652</b> | <b>100%</b> |

Respecte a l'evolució dels **suggeriments** per tipus de causa, en el gràfic 15 es mostra un increment dels suggeriments per qüestions acadèmiques durant el curs 2022-2023, respecte al curs 2021-2022, encara que el valor màxim es va assolir en el curs 2020-2021.

Per una altra banda, pel que fa a les **queixes**, en el curs 2022-2023 les relacionades amb les qüestions acadèmiques han experimentat un increment respecte al curs anterior, arribant també al valor màxim en el curs 2020-2021.

Respecte a les **felicitacions**, destaquen les acadèmiques i les degudes al tracte dispensat. Destaca l'augment en termes absoluts de les corresponents al tracte dispensat, la gestió i la informació.

**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**

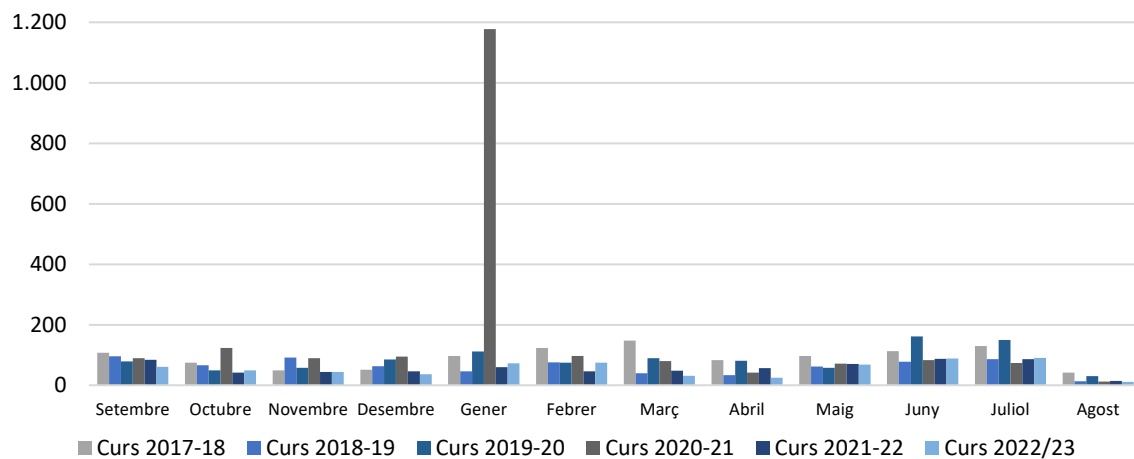
|              | 2017/18   |            |            | 2018/19    |            |            | 2019/20    |            |            | 2020/21    |              |            | 2021/22   |            |            | 2022/23   |            |            |
|--------------|-----------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|--------------|------------|-----------|------------|------------|-----------|------------|------------|
|              | S         | Q          | F          | S          | Q          | F          | S          | Q          | F          | S          | Q            | F          | S         | Q          | F          | S         | Q          | F          |
| Setembre     | 12        | 85         | 10         | 7          | 80         | 9          | 13         | 54         | 12         | 12         | 67           | 10         | 5         | 56         | 23         | 6         | 43         | 12         |
| Octubre      | 8         | 59         | 8          | 8          | 52         | 6          | 13         | 33         | 3          | 13         | 91           | 19         | 7         | 27         | 8          | 7         | 30         | 12         |
| Novembre     | 10        | 36         | 3          | 9          | 67         | 16         | 6          | 47         | 5          | 9          | 55           | 25         | 5         | 27         | 12         | 3         | 32         | 9          |
| Desembre     | 6         | 34         | 11         | 10         | 45         | 8          | 5          | 61         | 19         | 10         | 73           | 12         | 5         | 21         | 20         | 2         | 17         | 18         |
| Gener        | 3         | 87         | 7          | 8          | 32         | 6          | 13         | 92         | 7          | 58         | 1.089        | 30         | 4         | 31         | 25         | 6         | 37         | 29         |
| Febrer       | 4         | 111        | 8          | 9          | 51         | 16         | 10         | 43         | 22         | 5          | 58           | 34         | 9         | 23         | 14         | 9         | 46         | 20         |
| Març         | 5         | 140        | 3          | 5          | 25         | 10         | 13         | 63         | 13         | 7          | 44           | 29         | 2         | 42         | 4          | 4         | 17         | 10         |
| Abril        | 13        | 64         | 6          | 10         | 16         | 7          | 10         | 63         | 8          | 7          | 23           | 12         | 5         | 44         | 8          | 5         | 15         | 5          |
| Maig         | 13        | 69         | 15         | 11         | 41         | 10         | 12         | 17         | 29         | 11         | 44           | 16         | 7         | 37         | 26         | 6         | 44         | 18         |
| Juny         | 8         | 92         | 13         | 19         | 42         | 17         | 7          | 109        | 45         | 2          | 39           | 42         | 2         | 37         | 48         | 8         | 26         | 54         |
| Juliol       | 13        | 96         | 21         | 6          | 66         | 14         | 11         | 105        | 34         | 6          | 38           | 30         | 6         | 40         | 40         | 7         | 50         | 34         |
| Agost        | 2         | 34         | 6          | 3          | 10         |            | 1          | 24         | 5          | 2          | 6            | 4          | 3         | 10         | 1          | 3         | 5          | 3          |
| <b>Total</b> | <b>97</b> | <b>907</b> | <b>111</b> | <b>105</b> | <b>527</b> | <b>119</b> | <b>114</b> | <b>711</b> | <b>202</b> | <b>142</b> | <b>1.627</b> | <b>263</b> | <b>60</b> | <b>395</b> | <b>229</b> | <b>66</b> | <b>362</b> | <b>224</b> |

Durant el curs 2022-2023 la distribució de les comunicacions per mesos ha sigut semblant a la dels cursos anteriors, intensificant-se als mesos de juny i juliol, a excepció del curs 2020-2021, on es varen registrar un gran nombre de comunicacions en el mes de gener. Destaca l'augment de comunicacions als mesos de gener i febrer respecte al curs anterior, coincidint amb la convocatòria d'exàmens del primer quadrimestre, amb 60 i 46 comunicacions respectivament durant el curs 2021-2022 i 72 i 75 comunicacions durant el curs 2022-2023

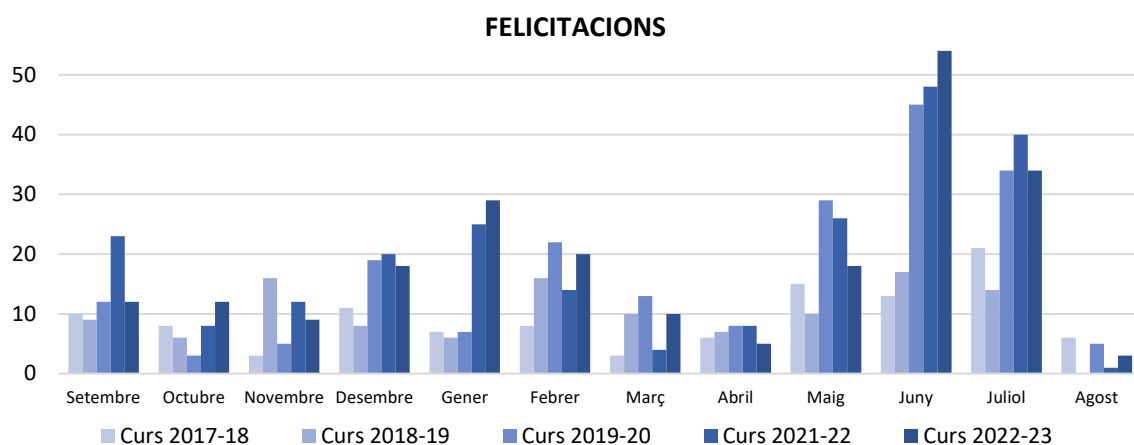
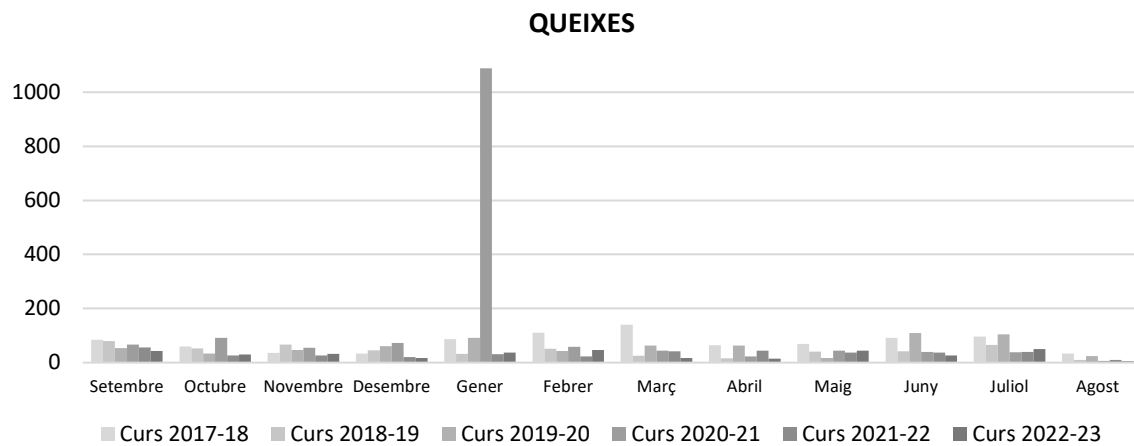
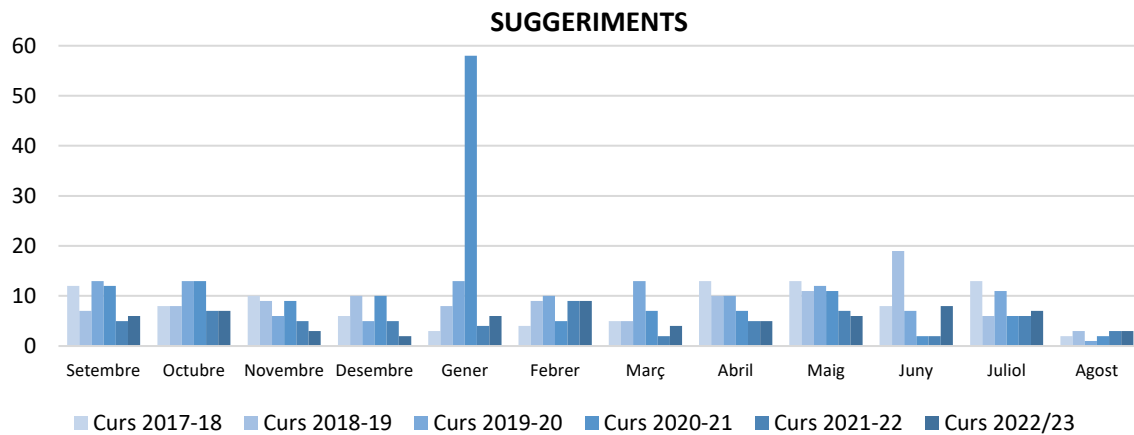
**Taula 22: Evolució mensual del total de suggeriments, queixes i felicitacions**

|          | TOTAL CURS 2017/18 |             | TOTAL CURS 2018/19 |             | TOTAL CURS 2019/20 |             | TOTAL CURS 2020/21 |             | TOTAL CURS 2021/22 |             | TOTAL CURS 2022/23 |             |
|----------|--------------------|-------------|--------------------|-------------|--------------------|-------------|--------------------|-------------|--------------------|-------------|--------------------|-------------|
| Setembre | 107                | 9,6%        | 96                 | 12,8%       | 79                 | 7,7%        | 89                 | 4,4%        | 84                 | 12,3%       | 61                 | 9,4%        |
| Octubre  | 75                 | 6,7%        | 66                 | 8,8%        | 49                 | 4,8%        | 123                | 6,1%        | 42                 | 6,1%        | 49                 | 7,5%        |
| Novembre | 49                 | 4,4%        | 92                 | 12,3%       | 58                 | 5,6%        | 89                 | 4,4%        | 44                 | 6,4%        | 44                 | 6,7%        |
| Desembre | 51                 | 4,6%        | 63                 | 8,4%        | 85                 | 8,3%        | 95                 | 4,7%        | 46                 | 6,7%        | 37                 | 5,7%        |
| Gener    | 97                 | 8,7%        | 46                 | 6,1%        | 112                | 10,9%       | 1.177              | 57,9%       | 60                 | 8,8%        | 72                 | 11,0%       |
| Febrer   | 123                | 11,0%       | 76                 | 10,1%       | 75                 | 7,3%        | 97                 | 4,8%        | 46                 | 6,7%        | 75                 | 11,5%       |
| Març     | 148                | 13,3%       | 40                 | 5,3%        | 89                 | 8,7%        | 80                 | 3,9%        | 48                 | 7,0%        | 31                 | 4,8%        |
| Abril    | 83                 | 7,4%        | 33                 | 4,4%        | 81                 | 7,9%        | 42                 | 2,1%        | 57                 | 8,3%        | 25                 | 3,8%        |
| Maig     | 97                 | 8,7%        | 62                 | 8,3%        | 58                 | 5,6%        | 71                 | 3,5%        | 70                 | 10,2%       | 68                 | 10,4%       |
| Juny     | 113                | 10,1%       | 78                 | 10,4%       | 161                | 15,7%       | 83                 | 4,1%        | 87                 | 12,7%       | 88                 | 13,5%       |
| Juliol   | 130                | 11,7%       | 86                 | 11,5%       | 150                | 14,6%       | 74                 | 3,6%        | 86                 | 12,6%       | 91                 | 14,0%       |
| Agost    | 42                 | 3,8%        | 13                 | 1,7%        | 30                 | 2,9%        | 12                 | 0,6%        | 14                 | 2,0%        | 11                 | 1,7%        |
|          | <b>1.115</b>       | <b>100%</b> | <b>751</b>         | <b>100%</b> | <b>1027</b>        | <b>100%</b> | <b>2.032</b>       | <b>100%</b> | <b>684</b>         | <b>100%</b> | <b>652</b>         | <b>100%</b> |

**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 curs 2022-2023, no s'han produït canvis significatius en el procediment de gestió dels suggeriments, les queixes i les felicitacions rebuts a la Bústia. Des de l'any 2012 s'utilitza una eina electrònica per al registre i la gestió de les comunicacions. Aquest procediment consta de tres fases principals: admissió, tramitació i resposta.

### 5.1 Forma de presentació

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

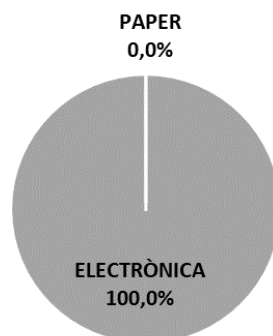
La persona interessada en presentar una queixa, un suggeriment o una felicitació s'ha d'identificar en ENTREU i seguir les indicacions del portal. Si decideix no comunicar-se per via electrònica, pot imprimir el formulari disponible a aquest efecte, document que ha de presentar a qualsevol de les oficines 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 2022-2023 la forma de presentació dels suggeriments, les queixes i les felicitacions ha sigut exclusivament electrònica i no se n'ha rebut cap comunicació en paper.

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

|              | SUGGERIMENTS |             | QUEIXES    |             | FELICITACIONS |             | TOTAL      |             |
|--------------|--------------|-------------|------------|-------------|---------------|-------------|------------|-------------|
| ELECTRÒNICA  | 66           | 100,0%      | 362        | 100,0%      | 224           | 100,0%      | 652        | 100,0%      |
| PAPER        |              | 0,0%        |            | 0,0%        |               | 0,0%        | 0          | 0,0%        |
| <b>TOTAL</b> | <b>66</b>    | <b>100%</b> | <b>362</b> | <b>100%</b> | <b>224</b>    | <b>100%</b> | <b>652</b> | <b>100%</b> |

**Gràfic 18: Percentatge de comunicacions per forma de presentació**



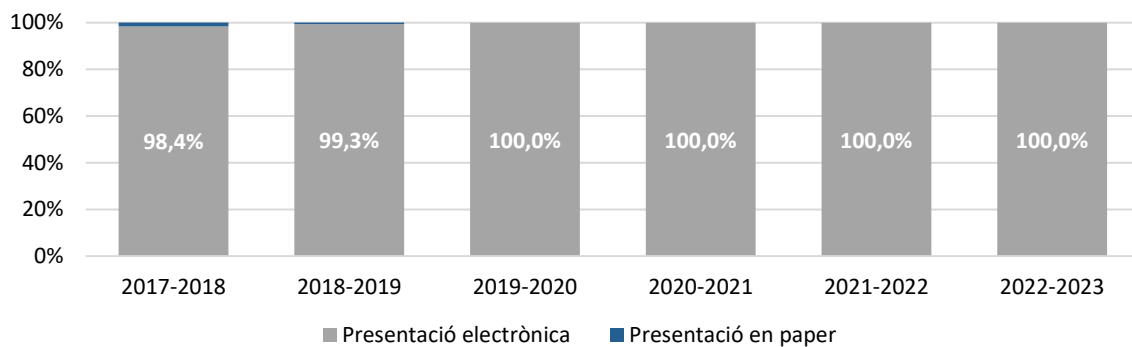
En la taula següent es mostra l'evolució d'aquest indicador durant els últims sis cursos. S'observa la desaparició de suggeriments, queixes i felicitacions presentats en paper des del curs 2019/2020.

**Taula 24: Evolució dels suggeriments, queixes i felicitacions per forma de presentació**

|             | 2017/18   |            |            | 2018/19    |            |            | 2019/20    |            |            | 2020/21    |              |            | 2021/22   |            |            | 2022/23   |            |            |
|-------------|-----------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|--------------|------------|-----------|------------|------------|-----------|------------|------------|
|             | S         | Q          | F          | S          | Q          | F          | S          | Q          | F          | S          | Q            | F          | S         | Q          | F          | S         | Q          | F          |
| ELECTRÒNICA | 94        | 894        | 109        | 104        | 524        | 118        | 114        | 711        | 202        | 142        | 1627         | 263        | 60        | 395        | 229        | 66        | 362        | 224        |
| PAPER       | 3         | 13         | 2          | 1          | 3          | 1          |            |            |            |            |              |            |           |            |            |           |            |            |
|             | <b>97</b> | <b>907</b> | <b>111</b> | <b>105</b> | <b>527</b> | <b>119</b> | <b>114</b> | <b>711</b> | <b>202</b> | <b>142</b> | <b>1.627</b> | <b>263</b> | <b>60</b> | <b>395</b> | <b>229</b> | <b>66</b> | <b>362</b> | <b>224</b> |

**Taula 25: Evolució de les comunicacions per forma de presentació**

|             | 2017/18      |             | 2018/19    |             | 2019/20      |             | 2020/21      |             | 2021/22    |             | 2022/23    |             |
|-------------|--------------|-------------|------------|-------------|--------------|-------------|--------------|-------------|------------|-------------|------------|-------------|
|             | Total        | %           | Total      | %           | Total        | %           | Total        | %           | Total      | %           | Total      | %           |
| ELECTRÒNICA | 1.097        | 98,4%       | 746        | 99,3%       | 1.027        | 100%        | 2.032        | 100%        | 684        | 100%        | 652        | 100%        |
| PAPER       | 18           | 1,6%        | 5          | 0,7%        |              | 0,0%        |              | 0,0%        |            | 0,0%        |            | 0,0%        |
|             | <b>1.115</b> | <b>100%</b> | <b>751</b> | <b>100%</b> | <b>1.027</b> | <b>100%</b> | <b>2.032</b> | <b>100%</b> | <b>684</b> | <b>100%</b> | <b>652</b> | <b>100%</b> |

**Gràfic 19: Evolució de comunicacions per forma de presentació**

## 5.2 Reassignacions

Quan una unitat rep una comunicació i no és competent per a resoldre-la, disposa de 24 hores des de l'entrada de la comunicació per a reassignar-la. Una vegada redirigida a la unitat que 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 | 57 |
| Nombre d'unitats amb reassignacions rebudes     | 55 |

**Taula 27: Nombre de comunicacions reassignades**

| COMUNICACIONS REASSIGNADES |            |             |
|----------------------------|------------|-------------|
| Suggeriments               | 23         | 8,1%        |
| Queixes                    | 203        | 71,7%       |
| Felicitacions              | 57         | 20,1%       |
| <b>Total</b>               | <b>283</b> | <b>100%</b> |

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 |
|-----------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|---|----|---|-------|
| Biblioteca de Ciències Socials "Gregori Maïans"           | Servei de Prevenció i Medi Ambient                          |   | 1  |   | 1     |
| Biblioteca d'Humanitats "Joan Reglà"                      | Gerència                                                    |   | 1  |   | 1     |
| Biblioteca d'Educació "María Moliner"                     | Servei de Biblioteques i Documentació                       | 2 | 1  |   | 3     |
| Biblioteca Historicomèdica "Vicent Peset Llorca"          | Servei de Biblioteques i Documentació                       | 1 |    |   | 1     |
|                                                           | Servei d'Informàtica                                        |   |    | 1 | 1     |
|                                                           | Facultat de Ciències Biològiques                            |   | 1  |   | 1     |
| Facultat de Farmàcia                                      | Servei d'Estudiants                                         |   | 1  |   | 1     |
|                                                           | Servei d'Informàtica                                        |   | 1  |   | 1     |
| Facultat de Filosofia i Ciències de l'Educació            | Departament de Filosofia                                    |   | 2  | 1 | 3     |
|                                                           | Facultat de Ciències Socials                                |   | 1  |   | 1     |
|                                                           | Rectorat                                                    |   | 1  |   | 1     |
| Facultat d'Infermeria i Podologia                         | Rectorat                                                    |   | 1  |   | 1     |
| Facultat de Química                                       | Departament de Química Orgànica                             |   | 1  |   | 1     |
|                                                           | Departament de Didàctica de la Llengua i Literatura         |   | 21 | 2 | 23    |
| Facultat de Magisteri                                     | Departament de Didàctica de la Matemàtica                   |   | 3  |   | 3     |
|                                                           | Servei d'Estudiants                                         |   | 1  |   | 1     |
| Facultat de Ciències de l'Activitat Física i l'Esport     | Departament d'Educació Física i Esportiva                   |   | 2  |   | 2     |
|                                                           | Servei d'Esports                                            |   |    | 1 | 1     |
| Facultat de Dret                                          | Servei d'Informàtica                                        |   | 1  |   | 1     |
| Facultat de Ciències Socials                              | Departament de Sociologia i Antropologia Social             |   | 2  |   | 2     |
|                                                           | Departament d'Anàlisi Econòmica                             |   | 1  |   | 1     |
| Facultat d'Economia                                       | Departament de Direcció d'Empreses "Juan J. Renau Piqueras" | 1 |    |   | 1     |
|                                                           | Departament d'Economia Aplicada                             |   | 2  |   | 2     |
|                                                           | Servei d'Informàtica                                        |   | 1  |   | 1     |
|                                                           | Servei Tècnic i de Manteniment                              |   | 1  |   | 1     |
| Escola Tècnica Superior d'Enginyeria                      | Departament de Comptabilitat                                |   | 1  |   | 1     |
| Facultat de Filologia, Traducció i Comunicació            | Departament de Filologia Catalana                           |   | 1  |   | 1     |
| Escola de Doctorat                                        | Departament d'Enginyeria Electrònica                        |   | 1  |   | 1     |
| Facultat de Ciències Biològiques                          | Servei d'Estudiants                                         | 1 | 2  |   | 3     |
| Fundació Universitat-Empresa ADEIT                        | Servei d'Estudiants                                         |   | 1  |   | 1     |
| Departament d'Anàlisi Econòmica                           | Departament de Comptabilitat                                |   |    | 1 | 1     |
|                                                           | Departament d'Estructura Econòmica                          |   |    | 1 | 1     |
| Departament d'Economia Aplicada                           | Departament d'Estructura Econòmica                          |   |    | 1 | 1     |
| Departament d'Economia Financera i Actuarial              | Departament de Finances Empresarials                        |   |    | 2 | 2     |
|                                                           | Departament d'Economia Aplicada                             |   |    | 1 | 1     |
| Departament d'Educació Comparada i Història de l'Educació | Departament d'Economia Financera i Actuarial                |   |    | 1 | 1     |
| Departament d'Infermeria                                  | Facultat d'Infermeria i Podologia                           |   | 1  |   | 1     |
| Departament de Filologia Catalana                         | Departament de Filosofia                                    |   | 1  |   | 1     |
| Departament de Finances Empresarials                      | Unitat de Gestió Campus dels Tarongers                      |   | 1  |   | 1     |
| Departament de Fisioteràpia                               | Facultat de Fisioteràpia                                    |   | 1  |   | 1     |
| Departament d'Informàtica                                 | Servei d'Informàtica                                        |   |    | 1 | 1     |
| Departament de Matemàtiques per a l'Economia i l'Empresa  | Rectorat                                                    |   | 1  |   | 1     |
| Departament de Psicobiologia                              | Departament de Personalitat, Av. i Tractaments Psicològics  |   |    | 1 | 1     |

| UNITAT D'ORIGEN                                                             | UNITAT DE DESTINACIÓ                                        | S | Q  | F | Total |
|-----------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|---|----|---|-------|
| Departament de Química Inorgànica                                           | Facultat de Química                                         |   | 1  |   | 1     |
| Departament de Treball Social i Serveis Socials                             | Facultat de Ciències Socials                                |   | 1  |   | 1     |
| Departament de Didàctica de la Llengua i Literatura                         | Facultat de Filologia, Traducció i Comunicació              |   | 1  |   | 1     |
|                                                                             | Servei d'Estudiants                                         | 1 |    |   | 1     |
|                                                                             | Facultat de Química                                         | 1 |    |   | 1     |
|                                                                             | Servei de Prevenció i Medi Ambient                          |   | 2  |   | 2     |
|                                                                             | Servei de Recursos Humans (PAS)                             |   | 1  |   | 1     |
|                                                                             | Servei de Recursos Humans (PDI)                             |   | 1  |   | 1     |
|                                                                             | Servei d'Estudiants                                         |   | 2  |   | 2     |
|                                                                             | Servei Tècnic i de Manteniment                              |   | 1  |   | 1     |
| Registre General                                                            | Facultat de Farmàcia                                        | 1 |    |   | 1     |
| Unitat de Qualitat                                                          | Departament de Sociologia i Antropologia Social             |   |    | 1 | 1     |
|                                                                             | Servei d'Estudiants                                         | 1 |    |   | 1     |
| Institut Univ. d'Economia Social, Cooperativisme i Emprenedoria (IUDESCOOP) | Departament d'Economia Aplicada                             |   | 1  |   | 1     |
|                                                                             | Departament de Comercialització i Investigació de Mercats   |   |    | 1 | 1     |
|                                                                             | Departament de Comptabilitat                                |   |    | 1 | 1     |
|                                                                             | Departament de Didàctica de la Matemàtica                   |   | 11 |   | 11    |
|                                                                             | Departament de Direcció d'Empreses "Juan J. Renau Piqueras" |   |    | 1 | 1     |
|                                                                             | Departament de Filologia Catalana                           |   | 1  |   | 1     |
|                                                                             | Departament de Filologia Francesa i Italiana                |   | 5  |   | 5     |
|                                                                             | Departament de Finances Empresariales                       |   |    | 1 | 1     |
|                                                                             | Departament d'Economia Aplicada                             |   |    | 1 | 1     |
|                                                                             | Escola de Doctorat                                          | 1 | 1  |   | 2     |
|                                                                             | Facultat de Fisioteràpia                                    |   |    | 1 | 1     |
|                                                                             | Facultat de Psicologia i Logopèdia                          | 1 | 3  |   | 4     |
|                                                                             | Facultat d'Infermeria i Podologia                           |   | 1  |   | 1     |
|                                                                             | Fundació Universitat-Empresa ADEIT                          |   | 2  |   | 2     |
|                                                                             | Rectorat                                                    |   | 1  |   | 1     |
|                                                                             | Servei de Recursos Humans (PAS)                             | 1 | 2  |   | 3     |
|                                                                             | Servei d'Esports                                            | 1 |    |   | 1     |
|                                                                             | Servei d'Estudiants                                         |   | 4  | 1 | 5     |
|                                                                             | Servei d'Informàtica                                        | 1 |    |   | 1     |
|                                                                             | Departament de Didàctica de la Llengua i Literatura         |   |    | 2 | 2     |
|                                                                             | Facultat de Dret                                            |   | 1  |   | 1     |
|                                                                             | Servei d'Estudiants                                         | 1 | 1  |   | 2     |
|                                                                             | Servei d'Informàtica                                        |   | 2  |   | 2     |
|                                                                             | Serveis Jurídics                                            |   | 1  |   | 1     |
| Delegació per a la Incorporació a la Universitat                            | Servei d'Estudiants                                         |   | 3  |   | 3     |
|                                                                             | Facultat de Ciències Biològiques                            |   | 2  |   | 2     |
|                                                                             | Facultat de Dret                                            |   | 1  |   | 1     |
|                                                                             | Facultat de Filologia, Traducció i Comunicació              |   | 1  |   | 1     |
|                                                                             | Facultat de Fisioteràpia                                    |   |    | 1 | 1     |
|                                                                             | Facultat de Geografia i Història                            |   | 2  |   | 2     |
|                                                                             | Facultat de Magisteri                                       |   | 4  |   | 4     |
|                                                                             | Facultat de Medicina i Odontologia                          |   | 1  |   | 1     |
|                                                                             | Facultat de Psicologia i Logopèdia                          |   | 1  |   | 1     |
|                                                                             | Facultat de Química                                         |   | 1  |   | 1     |
|                                                                             | Facultat d'Economia                                         | 2 | 5  | 5 | 12    |
|                                                                             | Facultat d'Infermeria i Podologia                           |   | 2  |   | 2     |
|                                                                             | Servei de Recursos Humans (PAS)                             |   | 1  |   | 1     |
|                                                                             | Servei d'Estudiants                                         | 1 | 2  |   | 3     |
|                                                                             | Servei d'Informàtica                                        |   | 1  |   | 1     |
|                                                                             | Facultat d'Economia                                         |   |    | 1 | 1     |
| Oficina de Control Intern                                                   | Servei de Gestió de la Investigació                         |   | 2  |   | 2     |
|                                                                             | Servei d'Estudiants                                         |   | 1  |   | 1     |
| Unitat de Suport als Instituts de Tarongers                                 | Departament de Finances Empresariales                       |   |    | 1 | 1     |
| Unitat de Suport als Instituts de Paterna                                   | Servei d'Informàtica                                        |   | 1  |   | 1     |
| Unitat de Gestió Campus dels Tarongers                                      | Departament d'Anàlisi Econòmica                             |   |    | 1 | 1     |
|                                                                             | Departament de Comercialització i Investigació de Mercats   |   | 1  |   | 1     |

| UNITAT D'ORIGEN                                               | UNITAT DE DESTINACIÓ                                        | S         | Q          | F         | Total      |
|---------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|-----------|------------|-----------|------------|
|                                                               | Departament de Comptabilitat                                |           |            | 1         | 1          |
|                                                               | Dpt. de Direcció d'Empreses<br>"Juan J. Renau Piqueras"     | 1         |            |           | 1          |
|                                                               | Dpt. de Dret Internacional<br>"Adolfo Miaja de la Muela"    |           |            | 2         | 2          |
|                                                               | Departament de Dret Mercantil "Manuel Broseta Pont"         |           |            | 1         | 1          |
|                                                               | Departament de Matemàtiques per a<br>l'Economia i l'Empresa |           |            | 2         | 2          |
|                                                               | Departament de Sociologia i Antropologia Social             |           | 1          |           | 1          |
|                                                               | Departament d'Economia Aplicada                             |           |            | 1         | 1          |
|                                                               | Departament d'Economia Financera i Actuarial                |           |            | 1         | 1          |
|                                                               | Facultat de Ciències Socials                                |           | 3          |           | 3          |
|                                                               | Facultat de Dret                                            |           | 1          |           | 1          |
|                                                               | Facultat de Magisteri                                       |           | 1          |           | 1          |
|                                                               | Facultat d'Economia                                         |           | 1          | 7         | 8          |
|                                                               | Servei d'Informàtica                                        |           | 1          |           | 1          |
|                                                               | Servei Tècnic i de Manteniment                              |           | 7          |           | 7          |
| Unitat de Gestió Campus de<br>Blasco Ibáñez                   | Facultat de Filologia, Traducció i Comunicació              |           | 1          |           | 1          |
|                                                               | Facultat de Filosofia i Ciències de l'Educació              |           | 4          | 1         | 5          |
|                                                               | Facultat de Psicologia i Logopèdia                          |           | 1          |           | 1          |
|                                                               | Servei de Comptabilitat i Pressupost                        |           |            | 1         | 1          |
|                                                               | Servei de Cultura Universitària                             | 1         |            |           | 1          |
|                                                               | Servei d'Esports                                            | 1         |            |           | 1          |
|                                                               | Servei d'Estudiants                                         |           | 1          |           | 1          |
|                                                               | Servei d'Informàtica                                        |           | 1          |           | 1          |
| Unitat de Gestió Campus de<br>Burjassot                       | Facultat de Ciències Biològiques                            |           | 3          |           | 3          |
|                                                               | Facultat de Ciències Matemàtiques                           |           | 1          |           | 1          |
|                                                               | Facultat de Farmàcia                                        |           | 1          |           | 1          |
|                                                               | Facultat de Medicina i Odontologia                          |           | 1          |           | 1          |
|                                                               | Facultat de Química                                         |           | 1          |           | 1          |
|                                                               | Servei d'Esports                                            |           | 1          |           | 1          |
|                                                               | Servei d'Estudiants                                         |           | 1          |           | 1          |
|                                                               | Servei d'Informàtica                                        |           | 1          |           | 1          |
| Servei de Prevenció i Medi<br>Ambient                         | Servei Tècnic i de Manteniment                              |           | 1          |           | 1          |
| Edifici Rectorat                                              | Servei de Recursos Humans (PAS)                             |           | 1          |           | 1          |
|                                                               | Servei d'Estudiants                                         |           | 8          |           | 8          |
| Servei de Relacions<br>Internacionals i Cooperació            | Facultat d'Economia                                         |           |            | 1         | 1          |
| Unitat Web i Màrqueting                                       | Servei d'Informàtica                                        |           | 2          |           | 2          |
| Servei de Cultura Universitària                               | Servei d'Estudiants                                         | 1         |            |           | 1          |
| Servei de Gestió de la<br>Investigació                        | Servei de Comptabilitat i Pressupost                        |           | 1          |           | 1          |
|                                                               | Servei de Recursos Humans (PAS)                             |           | 1          |           | 1          |
| Servei de Llengües i Política<br>Lingüística                  | Facultat d'Economia                                         |           | 1          |           | 1          |
|                                                               | Servei d'Estudiants                                         |           | 1          |           | 1          |
|                                                               | Servei d'Informàtica                                        | 1         |            |           | 1          |
| Servei d'Informàtica                                          | Facultat d'Economia                                         |           | 1          |           | 1          |
|                                                               | Servei de Recursos Humans (PDI)                             |           | 1          |           | 1          |
|                                                               | Unitat Web i Màrqueting                                     |           | 1          |           | 1          |
| Servei de Formació Permanent<br>i Innovació Educativa (SFPIE) | Facultat de Medicina i Odontologia                          |           | 1          |           | 1          |
|                                                               | Unitat de Qualitat                                          |           |            | 1         | 1          |
| Servei d'Estudiants                                           | Escola Tècnica Superior d'Enginyeria                        |           | 1          |           | 1          |
|                                                               | Facultat de Ciències Biològiques                            | 1         | 1          |           | 2          |
|                                                               | Facultat de Farmàcia                                        |           | 1          |           | 1          |
|                                                               | Facultat de Filosofia i Ciències de l'Educació              |           | 1          | 2         | 3          |
|                                                               | Facultat de Magisteri                                       |           | 2          |           | 2          |
|                                                               | Facultat de Psicologia i Logopèdia                          |           | 1          |           | 1          |
|                                                               | Facultat de Química                                         |           | 1          |           | 1          |
|                                                               | Facultat d'Economia                                         |           |            | 3         | 3          |
|                                                               | Gerència                                                    |           | 1          |           | 1          |
|                                                               | Servei d'Estudiants                                         |           | 1          |           | 1          |
|                                                               | Servei d'Informàtica                                        |           | 1          |           | 1          |
| Servei de Recursos Humans<br>(PAS)                            | Servei d'Estudiants                                         | 1         |            |           | 1          |
| <b>TOTAL</b>                                                  |                                                             | <b>23</b> | <b>203</b> | <b>57</b> | <b>283</b> |

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 hàbils.

Pel que fa al termini de reassignació, 228 dels 283 suggeriments, queixes i felicitacions reassignats, un 80,6% del total, es van redirigir a la unitat corresponent dins del termini de reassignació, en 24 hores.

**Taula 29: Temps mitjà de reassignació**

|               | Reassignats dins del termini (24 h) |              | Reassignats fora del termini |              | Total      |
|---------------|-------------------------------------|--------------|------------------------------|--------------|------------|
| SUGGERIMENTS  | 22                                  | 95,7%        | 1                            | 4,3%         | 23         |
| QUEIXES       | 161                                 | 79,3%        | 42                           | 20,7%        | 203        |
| FELICITACIONS | 45                                  | 78,9%        | 12                           | 21,1%        | 57         |
|               | <b>228</b>                          | <b>80,6%</b> | <b>55</b>                    | <b>19,4%</b> | <b>283</b> |

### 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 de finalització de la gestió (emissió de la resposta des de la unitat responsable a la persona usuària) i la data en què la persona usuària accedeix a la resposta en ENTREU; l'eina electrònica registra automàticament ambdues dates. A l'efecte d'aquest informe, s'analitza la data de resolució o resposta de les unitats, és a dir, els temps de finalització de la tramitació per part de la unitat de gestió.

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

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

|                              | Suggeriments |             | Queixes    |             | Felicitacions |             | Total      |             |
|------------------------------|--------------|-------------|------------|-------------|---------------|-------------|------------|-------------|
| Comunicacions respostes      | 49           | 74,2%       | 258        | 71,3%       | 190           | 84,8%       | 497        | 76,2%       |
| Comunicacions sense resoldre | 17           | 25,8%       | 104        | 28,7%       | 34            | 15,2%       | 155        | 23,8%       |
| <b>Total</b>                 | <b>66</b>    | <b>100%</b> | <b>362</b> | <b>100%</b> | <b>224</b>    | <b>100%</b> | <b>652</b> | <b>100%</b> |

Durant el curs 2022-2023 s'ha donat resposta a 497 comunicacions, el 76,2% de les admeses. La taxa de resposta és superior a la del curs anterior, en el qual es va respondre al 73,5% de les comunicacions. Les 155 comunicacions sense resposta suposen un 23,8% del total.

**Taula 31: Sentit de la resposta**

| Sentit de la resposta     |            |             |
|---------------------------|------------|-------------|
| <b>Suggeriments</b>       | <b>49</b>  | <b>100%</b> |
| Viables                   | 44         | 89,8%       |
| No viables                | 5          | 10,2%       |
| <b>Queixes</b>            | <b>258</b> | <b>100%</b> |
| No procedeixen            | 30         | 11,6%       |
| Procedeixen amb mesures   | 215        | 83,3%       |
| Procedeixen sense mesures | 13         | 5,0%        |
| <b>Felicitacions</b>      | <b>190</b> | <b>100%</b> |
| Agraïments                | 190        | 100%        |
| <b>Total</b>              | <b>497</b> |             |

Respecte al sentit de la resposta, el 88,4% de les queixes es van considerar procedents, i en el 83,3% dels casos es van comunicar les mesures adoptades per resoldre la incidència plantejada. També es van acceptar el 89,8% dels suggeriments.

De les 108 unitats organitzatives amb comunicacions admeses, 48, el que representa un 44,4%, van deixar almenys algun expedient sense finalitzar. En aquestes 48 unitats no estan incloses les que només van rebre comunicacions per reassignació sense notificació de recepció a les persones gestores. A més, la majoria d'aquestes unitats només tenen una comunicació sense resoldre, mentre que entre dos unitats concentren vora el 50% de les comunicacions sense resposta.

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

**Taula 32: Suggeriments, queixes i felicitacions no resolts per unitat**

| UNITAT                                                        | TOTAL |
|---------------------------------------------------------------|-------|
| Anàlisi Econòmica                                             | 1     |
| Botànica i Geologia                                           | 2     |
| Clínica Odontològica                                          | 1     |
| Didàctica de la Matemàtica                                    | 1     |
| Dret Administratiu i Processal                                | 2     |
| Dret Constitucional, Ciència Política i de l'Administració    | 1     |
| Dret Internacional 'Adolfo Miaja de la Muela'                 | 2     |
| Dret Mercantil 'Manuel Broseta Pont'                          | 1     |
| Educació Física i Esportiva                                   | 3     |
| Enginyeria Electrònica                                        | 1     |
| Estructura Econòmica                                          | 4     |
| Estructura Sindical                                           | 1     |
| Facultat de Ciències de l'Activitat Física i l'Esport         | 1     |
| Facultat de Ciències Matemàtiques                             | 1     |
| Facultat de Ciències Socials                                  | 1     |
| Facultat de Dret                                              | 1     |
| Facultat de Filologia, Traducció i Comunicació                | 3     |
| Facultat de Fisioteràpia                                      | 1     |
| Facultat de Medicina i Odontologia                            | 4     |
| Farmacologia                                                  | 1     |
| Filologia anglesa i Alemanya                                  | 1     |
| Filologia catalana                                            | 2     |
| Filologia francesa i italiana                                 | 2     |
| Filosofia                                                     | 1     |
| Finances Empresarials                                         | 1     |
| Fisiologia                                                    | 1     |
| Fundació Universitat-Empresa ADEIT                            | 1     |
| Gerència                                                      | 2     |
| Infermeria                                                    | 1     |
| Institut Universitari de Ciència dels Materials (ICMUV)       | 1     |
| Instituto Confucio                                            | 1     |
| Medicina Prev. i Salut Púb., C. Aliment., Toxic. i Med. Legal | 1     |
| Microbiologia i Ecologia                                      | 1     |
| Pediatría, Obstetrícia i Ginecologia                          | 1     |
| Personalitat, Avaluació i Tractaments Psicològics             | 1     |
| Psicobiologia                                                 | 1     |
| Psicologia Social                                             | 1     |
| Rectorat                                                      | 37    |
| Secció de Nòmines                                             | 1     |
| Servei Central de Suport a la Investigació Experimental       | 1     |
| Servei de Comptabilitat i Pressupost                          | 3     |
| Servei de Contractació Administrativa                         | 1     |

| UNITAT                                      | TOTAL      |
|---------------------------------------------|------------|
| Servei de Cultura Universitària             | 1          |
| Servei de Llengües i Política Lingüística   | 1          |
| Servei de Prevenció i Medi Ambient          | 2          |
| Servei de Recursos Humans PAS               | 5          |
| Servei de Recursos Humans PDI               | 1          |
| Servei d'Estudiants                         | 40         |
| Servei Tècnic i de Manteniment              | 4          |
| Serveis Jurídics                            | 1          |
| Teoria dels Llenguatges i C. de la C.       | 1          |
| Unitat de Suport als Instituts de Tarongers | 1          |
| Unitat Web i Màrqueting                     | 2          |
| <b>TOTAL</b>                                | <b>155</b> |

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

- A. Qüestions relacionades amb el funcionament de l'aplicació:
  - a. No hi ha hagut correu electrònic de notificació de recepció de les comunicacions rebudes per reassignació, 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.
- 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. Es va resoldre la incidència que causava la comunicació, però no es va remetre la resposta a la persona usuària.
  - c. No es van reassignar comunicacions que no corresponien a la unitat.
  - d. No van comunicar a les persones usuàries que les comunicacions estaven fora de l'àmbit de la Bústia.
  - e. 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. No es substitueix en l'aplicació el personal gestor que ja no pertany a la unitat.
  - b. No s'assignen gestors a la Bústia de la unitat quan es dona d'alta la unitat en l'aplicació.
  - c. No havia personal encarregat de la gestió de la bústia.
- D. Altres motius:
  - a. Falta de concreció de l'estudiantat, pel que es desconeix a quin professor o a quina assignatura pertany.
  - b. 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.

**Taula 33: Evolució del grau de compliment del termini.**

|          | 2017-2018    |              | 2018-2019    |             | 2019-2020    |             | 2020-2021    |             | 2021-2022    |              | 2022-2023    |             |
|----------|--------------|--------------|--------------|-------------|--------------|-------------|--------------|-------------|--------------|--------------|--------------|-------------|
|          | D            | F            | D            | F           | D            | F           | D            | F           | D            | F            | D            | F           |
| <b>S</b> | 71           | 5            | 59           | 10          | 75           | 6           | 104          | 12          | 37           | 12           | 48           | 1           |
|          | 93,4%        | 6,6%         | 85,5%        | 14,5%       | 92,6%        | 7,4%        | 89,7%        | 10,3%       | 75,5%        | 24,5%        | 98,0%        | 2,0%        |
| <b>Q</b> | 596          | 81           | 377          | 26          | 446          | 39          | 1249         | 105         | 236          | 27           | 235          | 23          |
|          | 88,0%        | 12,0%        | 93,5%        | 6,5%        | 92,0%        | 8,0%        | 92,2%        | 7,8%        | 89,7%        | 10,3%        | 91,1%        | 8,9%        |
| <b>F</b> | 84           | 8            | 86           | 4           | 151          | 9           | 212          | 10          | 175          | 16           | 184          | 6           |
|          | 91,3%        | 8,7%         | 95,6%        | 4,4%        | 94,4%        | 5,6%        | 95,5%        | 4,5%        | 91,6%        | 8,4%         | 96,8%        | 3,2%        |
|          | <b>751</b>   | <b>94</b>    | <b>522</b>   | <b>40</b>   | <b>672</b>   | <b>54</b>   | <b>1565</b>  | <b>127</b>  | <b>448</b>   | <b>55</b>    | <b>467</b>   | <b>30</b>   |
|          | <b>88,9%</b> | <b>11,1%</b> | <b>92,9%</b> | <b>7,1%</b> | <b>92,6%</b> | <b>7,4%</b> | <b>92,5%</b> | <b>7,5%</b> | <b>89,1%</b> | <b>10,9%</b> | <b>94,0%</b> | <b>6,0%</b> |

D: resultats dins del termini (un mes)

F: resultats fora del termini

De les dades obtingudes es desprèn que el grau de compliment del termini de resposta és molt alt, ja que el 94% de les comunicacions s'han resolt dins del termini establert. Aquest percentatge és lleugerament superior al de cursos anteriors i el més elevat del període.

En la taula següent s'indica l'evolució durant els darrers sis 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 2022-2023 les unitats han invertit una mitjana de 5 dies a respondre, tres menys que en el curs anterior. El temps mitjà de resposta més llarg correspon a les queixes, amb 6 dies laborals.

**Taula 34: Evolució del temps mitjà de resposta**

| Mitjana de dies de resposta<br>(dies laborables) | 2017-2018 |           |          | 2018-2019 |           |          | 2019-2020 |           |          | 2020-2021 |           |          | 2021-2022 |           |          | 2022-2023 |           |          |
|--------------------------------------------------|-----------|-----------|----------|-----------|-----------|----------|-----------|-----------|----------|-----------|-----------|----------|-----------|-----------|----------|-----------|-----------|----------|
|                                                  | D         | F         | M        | D         | F         | M        | D         | F         | M        | D         | F         | M        | D         | F         | M        | D         | F         | M        |
| SUGGERIMENTS                                     | 4         | 49        | 7        | 3         | 49        | 10       | 3         | 30        | 5        | 4         | 51        | 9        | 4         | 32        | 11       | 4         | 30        | 5        |
| QUEIXES                                          | 5         | 35        | 9        | 5         | 39        | 7        | 5         | 39        | 8        | 3         | 41        | 6        | 4         | 38        | 8        | 4         | 28        | 6        |
| FELICITACIONS                                    | 4         | 60        | 9        | 2         | 43        | 3        | 2         | 32        | 4        | 2         | 32        | 4        | 2         | 58        | 6        | 2         | 53        | 4        |
| <b>Mitjana</b>                                   | <b>5</b>  | <b>38</b> | <b>9</b> | <b>4</b>  | <b>42</b> | <b>7</b> | <b>4</b>  | <b>37</b> | <b>7</b> | <b>3</b>  | <b>42</b> | <b>6</b> | <b>3</b>  | <b>43</b> | <b>8</b> | <b>3</b>  | <b>33</b> | <b>5</b> |

D: Resposta dins del termini (un mes)

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.

## 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 la societat en general.

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

Durant el curs acadèmic 2022-2023 han estat deu les unitats que han emprès accions de millora. El nombre d'accions de millora ha disminuït i ha passat de 13 accions durant el curs 2020-2021 a 11 en el curs 2022-2023.

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 INCIDÈNCIA | ACCIONS DE MILLORA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|-------------------------------------------------|-----------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| BIBLIOTECA DE CIÈNCIES SOCIALS "GREGORI MAIANS" | Suggestiment          | En l'última Comissió Assessoria Estudiantil es va comentar la possibilitat de que a les biblioteques hi haguera microones, ja que els caps de setmana la cafeteria està tancada i les estudiants que anem a la biblioteca no tenim possibilitat de calfar-nos el dinar.                                                                                                                                                                                                            |
| BIBLIOTECA D'HUMANITATS "JOAN REGLÀ"            | Queixa                | Substitució de màquines d'aire condicionat. Instal·lació de taquilles a la planta baixa.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| BIBLIOTECA D'EDUCACIÓ "MARÍA MOLINER"           | Suggestiment          | Molèsties ocasionades per tindre el mòbil en mode vibració. Es va fer campanya amb cartells per demanar tindre el mòbil en silenci en comptes de vibració.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| BIBLIOTECA DE CIÈNCIES "EDUARD BOSCA"           | Suggestiment          | Instal·lar una font d'aigua amb sistema de filtratge en la biblioteca. S'han fet els treballs d'adequació per a instal·lar una font d'aigua amb sistema de filtratge que ja està en funcionament en la primera planta de la biblioteca, al costat de l'entrada a la Sala 1B.                                                                                                                                                                                                       |
| Departament de BOTÀNICA I GEOLOGIA              | Queixa                | El professor implicat amb aquestes queixes ha deixat de prestar serveis en aquesta universitat per jubilació.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Departament de QUÍMICA INORGÀNICA               | Queixa                | El Director ha remés un correu al coordinador de l'assignatura sol·licitant que es convoque una reunió de coordinació per consensuar, almenys, la meitat de les preguntes d'examen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| FACULTAT DE DRET                                | Suggestiment          | Queixa sobre furt en la Facultat. L'autor de la queixa, a més de la sensació de desamparament que li van produir els fets, no es va considerar prou atès pel servei de seguretat del Campus. Es va contestar que la Facultat lamentava el fet. Hi ha fixats cartells advertint de la necessitat de tindre sota control, en tot moment, les pròpies pertinences. Se li va indicar que la vigilància dels propis estris constitueix la via més eficaç que tenim per a lluitar contra |

| UNITAT                                 | DESCRIPCIÓ<br>INCIDÈNCIA | ACCIONS DE MILLORA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|----------------------------------------|--------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                        |                          | aquells que aprofiten el més mínim descuit per a apropiar-se del que no és seu.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|                                        | Queixa                   | Un usuari va telefonar a la Secretaria de la Facultat de Dret per a demanar un certificat d'accés a majors de 25 anys. Se l'informa que havia d'acudir al Servei d'Estudiants. En aquest Servei li van dir que, a causa de l'antiguitat del certificat, havia de dirigir-se a la Facultat de Dret. L'errònia informació telefònica de l'inici li va causar problemes. S'han revisat tots els procediments així com els continguts de la pàgina web amb el personal de Secretaria. |
| Facultat de Medicina i Odontologia     | Queixa                   | Es finalitzarà el procediment en la bústia encara que ja s'haja resolt o contestat per altres vies.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Unitat de Gestió Campus dels Tarongers | Queixa                   | S'han col·locat uns retenidors, per a limitar l'obertura de les finestres i evitar riscos de caiguda pel pes d'aquestes                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Unitat Web i Màrqueting                | Queixa                   | Problema accés SEU Electrònica. Incorporar més persones de l'equip UWM per a donar respostes eficaces als usuaris.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |

## 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. El nombre d'enquestes emplenades durant el curs acadèmic 2022-2023 ha estat de 59 de les 497 comunicacions resoltes, el que suposa el 11,9%. 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 36: Nombre d'enquestes i percentatge de participació en les enquestes**

|                                               | 2017/18      | 2018/19     | 2019/20     | 2020/21     | 2021/22      | 2022/23      |
|-----------------------------------------------|--------------|-------------|-------------|-------------|--------------|--------------|
| Enquestes                                     | 51           | 35          | 55          | 94          | 67           | 59           |
| Suggeriments, queixes i felicitacions resolts | 845          | 562         | 738         | 1.692       | 533          | 497          |
| <b>% participació en les enquestes</b>        | <b>10,7%</b> | <b>6,0%</b> | <b>6,2%</b> | <b>7,5%</b> | <b>13,3%</b> | <b>11,9%</b> |

Com es pot observar en la taula següent, considerades globalment, les valoracions obtingudes són en general positives, ja que, totes superen els 3 punts sobre 5. Les puntuacions canvien en funció del tipus de comunicació presentada per la persona usuària; la valoració de les persones usuàries que han tramès una felicitació és alta en general, mentre que les puntuacions més baixes corresponen a les queixes. Els ítems en què les persones usuàries s'han mostrat menys satisfetes són la conformitat amb la resposta (3,1 punts) i la valoració global del tractament de la incidència (3,2 punts), tots dos en el cas de les queixes.

**Taula 37: Puntuació de les enquestes per ítem**

|                |                                                     | SUGGERIMENTS | QUEIXES    | FELICITACIONS |
|----------------|-----------------------------------------------------|--------------|------------|---------------|
| Eficiència     | 1. Accés a la Bústia SQiF_UV                        | 3,7          | 3,5        | 4,0           |
|                | 2. Facilitat per emplenar el formulari              | 4,3          | 3,7        | 4,2           |
| Disponibilitat | 3. Comunicació amb la unitat destinatària           | 5,0          | 3,6        | 4,3           |
|                | 4. Rapidesa de la resposta                          | 4,7          | 3,8        | 4,7           |
| Compliment     | 5. Claredat de la resposta                          | 5,0          | 3,6        | 4,8           |
|                | 6. Conformitat amb la resposta                      | 5,0          | 3,1        | 4,8           |
|                | 7. Valoració global del tractament de la incidència | 5,0          | 3,2        | 4,7           |
| <b>Mitjana</b> |                                                     | <b>4,7</b>   | <b>3,5</b> | <b>4,5</b>    |

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

**Taula 38: Evolució de la puntuació de les enquestes**

| CURS           | 2017-18    | 2018-19    | 2019-20    | 2020-21    | 2021-22    | 2022-23    |
|----------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|
| SUGGERIMENTS   | 3,9        | 4,1        | 4,0        | 4,1        | 3,9        | 4,7        |
| QUEIXES        | 3,5        | 3,3        | 3,6        | 3,1        | 3,7        | 3,5        |
| FELICITACIONS  | 4,3        | 4,2        | 4,6        | 4,4        | 4,5        | 4,5        |
| <b>MITJANA</b> | <b>3,6</b> | <b>3,5</b> | <b>3,9</b> | <b>3,5</b> | <b>4,0</b> | <b>3,9</b> |

La valoració dels suggeriments han experimentat un augment de 8 dècimes en referència al curs anterior, mentre que les queixes ha disminuït en 2 dècimes la seua puntuació i les felicitacions s'han mantingut al mateix nivell que en el curs passat.

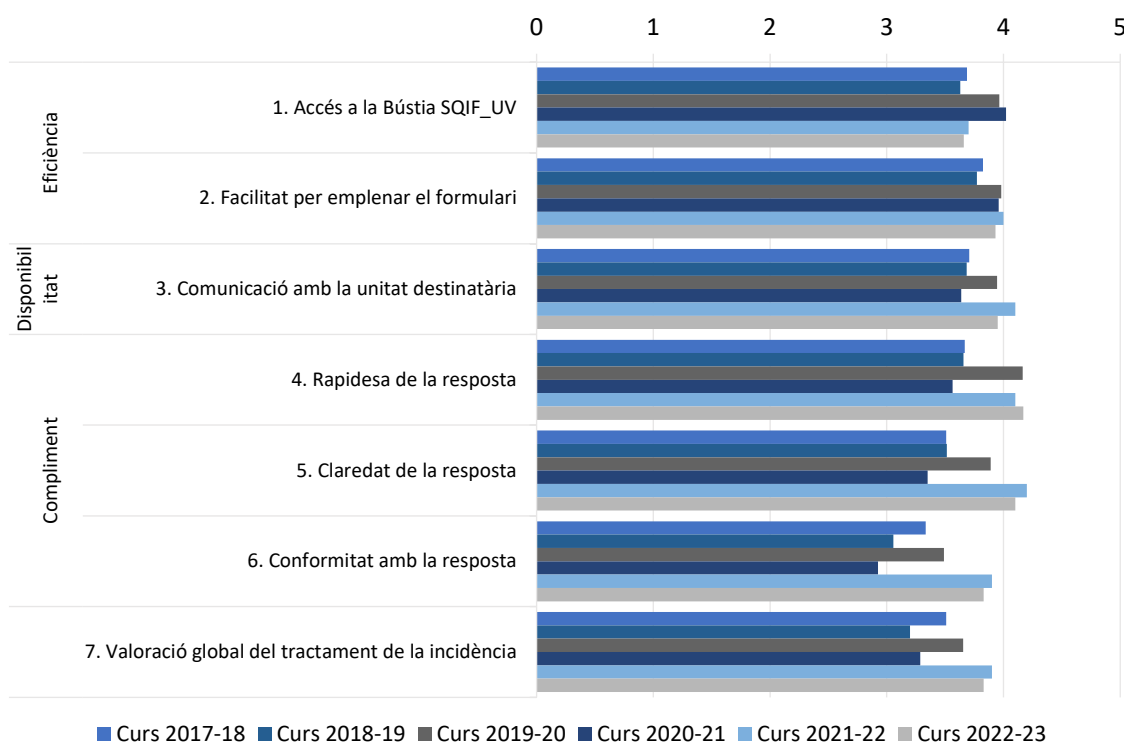
A continuació, es mostra l'evolució dels valors de cada ítem durant el període de funcionament de la Bústia. Pel que fa al curs 2022-2023, les valoracions dels usuaris s'han mantingut similars respecte a les del curs anterior. Destaca l'augment de puntuació en "Rapidesa de la resposta" i la baixada de l'ítem de disponibilitat "Comunicació amb la unitat destinatària".

Durant el curs 2022-23, com en cursos anteriors, els aspectes menys valorats són l'accés a la Bústia (3,7 punts), la conformitat amb la resposta (3,8 punts) i la valoració global del tractament de la incidència (3,8 punts).

**Taula 39: Evolució de la puntuació de les enquestes per ítem**

|                       |                                                     | 2017-18    | 2018-19    | 2019-20    | 2020-21    | 2021-22    | 2022-23    |
|-----------------------|-----------------------------------------------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|
| <b>Eficiència</b>     | 1. Accés a la Bústia SQiF_UV                        | 3,7        | 3,6        | 4,0        | 4,0        | 3,7        | 3,7        |
|                       | 2. Facilitat per emplenar el formulari              | 3,8        | 3,8        | 4,0        | 4,0        | 4,0        | 3,9        |
| <b>Disponibilitat</b> | 3. Comunicació amb la unitat destinatària           | 3,7        | 3,7        | 3,9        | 3,6        | 4,1        | 3,9        |
| <b>Compliment</b>     | 4. Rapidesa de la resposta                          | 3,7        | 3,7        | 4,2        | 3,6        | 4,1        | 4,2        |
|                       | 5. Claredat de la resposta                          | 3,5        | 3,5        | 3,9        | 3,4        | 4,2        | 4,1        |
|                       | 6. Conformitat amb la resposta                      | 3,3        | 3,1        | 3,5        | 2,9        | 3,9        | 3,8        |
|                       | 7. Valoració global del tractament de la incidència | 3,5        | 3,2        | 3,7        | 3,3        | 3,9        | 3,8        |
| <b>Mitjana</b>        |                                                     | <b>3,6</b> | <b>3,5</b> | <b>3,9</b> | <b>3,5</b> | <b>4,0</b> | <b>3,9</b> |

**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 oportunitats de millora dels suggeriments i les queixes plantejats per les persones usuàries. També de les felicitacions es poden deduir bones pràctiques extensibles a altres unitats.

Transcorreguts onze 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 totes les comunicacions rebudes per aconseguir una millora contínua eficient i de qualitat, i així mateix que ho facen mitjançant el procediment establert.

L'impacte de la Bústia en la millora de les unitats ha estat positiu, d'acord amb les respostes de les unitats que 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.

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. 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:

- En el cas de felicitacions a professors que arriben mentre els estudiants estan pendents de ser avaluats pel PDI, es recomanable que les felicitacions es facen arribar als professors una vegada estiguen tancades les actes, per afavorir la imparcialitat.
- Millorar la visibilitat de la Bústia en el web de la Universitat, ja que els usuaris no la localitzen amb facilitat.
- Establir un sistema d'alertes per advertir a la unitat corresponent que existeixen expedients sense contestar, o que s'esgota el termini per a fer-ho.
- Possibilitar que quede constància de les comunicacions reassignades en l'aplicació. Millorar la visibilitat de les reassignacions i que l'expedient reassignat estiga visible.
- Poder inadmetre les queixes quan s'estiga resolent ja la incidència o s'haja resolt simultàniament, per tal d'evitar les queixes preventives.
- Poder destacar en la tramitació que la incidència prové de la disconformitat de l'estudiant o la estudianta amb la organització general de la Universitat, en relació a terminis o procediments, malgrat que la seva execució depenga del centre.
- Revisió de la normativa de la Bústia que permetia flexibilitzar, a efectes de qualitat, la constància de les queixes dels centres. De vegades per respondre és necessari consultar amb el departament i obtenir també informació de les guies docents, annexos i del propi professorat implicat, el que suposa un termini per a contestar de forma fonamentada que ha de superar necessàriament l'establert amb caràcter general per la normativa vigent.
- Establir eines de flexibilització de l'aplicació de la normativa depenent del tipus de queixa o suggeriment plantejats, el seu contingut i les persones a les quals afecta.

## 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 2022-2023.

**Total de suggeriments, queixes i felicitacions rebuts.** Durant el curs 2022-23 s'han presentat 703 comunicacions en la Bústia, de les quals s'han admès 652. Només 51 comunicacions, el 7,2%, se n'han exclòs per estar fora de l'àmbit de la Bústia. El nombre de suggeriments, queixes i felicitacions admesos suposa un decrement del 4,7%, és a dir, 32 menys que al curs 2021-2022.

**Suggeriments, queixes i felicitacions per tipus.** La comunicació més freqüent és la queixa, que representa un 55,5% del total (362 comunicacions); les felicitacions suposen un 34,4% del total (224 comunicacions) i els suggeriments un 10,1% (66 comunicacions). Respecte al curs anterior, la proporció de queixes ha experimentat una lleugera disminució, del 57,7%, al 55,5% mentre que el percentatge de la resta de comunicacions ha augmentat, del 33,5% al 34,4% pel que fa a les felicitacions i del 8,8% al 10,1% els suggeriments.

**Perfil de persones usuàries.** El col·lectiu que més comunicacions ha presentat és l'alumnat, encara que el percentatge de suggeriments, queixes i felicitacions formulats per aquest col·lectiu ha disminuït i ha passat del 69,4% al 63,2% durant el curs 2022-2023.

**Suggeriments, queixes i felicitacions per sexe.** Durant el curs 2022-2023, el 59% dels suggeriments, les queixes i les felicitacions han estat presentades per dones, percentatge inferior a la proporció de dones en la comunitat universitària (61,3%).

**Tipus de causa.** El 28,8% dels suggeriments, les queixes i les felicitacions està relacionat amb les qüestions acadèmiques. Dins d'aquest apartat destaquen les 66 felicitacions per la metodologia docent i les 44 queixes per la mateixa causa. També es destacable el 17,2% relatiu a la gestió, amb 18 felicitacions per el nivell de competència del personal i 17 queixes per errors de tramitació.

Si s'analitzen únicament les **queixes**, s'adverteix que el 28,2% està relacionada amb qüestions acadèmiques, seguides de les vinculades a la gestió amb el 18,8% i de les instal·lacions amb el 15,2%. Aquestes tres causes acumulen el 62,2% del total de queixes. Les causes no especificades suposen un 22,9% del total.

Pel que fa als **suggeriments**, destaquen els corresponents a les instal·lacions (19,7%), seguits dels que estan relacionats amb les causes acadèmiques (16,7%) i amb la gestió (10,6%). Destaca l'apartat d'altres causes no especificades amb el 43,9% del total.

El major nombre de **felicitacions** està vinculat a les qüestions acadèmiques (33,5%), seguit de les que estan relacionades amb el tracte dispensat (23,2%) i la gestió (16,5%).

**Distribució mensual.** La presentació de comunicacions es concentra als mesos de juny i juliol, quan es van rebre el 13,5% i 14%, de les comunicacions, respectivament. Aquesta acumulació és deguda a la finalització del curs acadèmic.

**Reassignacions.** Pel que fa a les reassignacions, 57 unitats han redirigit a una altra unitat un total de 283 comunicacions, 113 més que al curs anterior. El 71,7% d'aquestes corresponen a queixes, el 20,1% a felicitacions i només el 8,1% a suggeriments. Cal destacar que el 80,6% d'aquestes reassignacions s'han realitzat dins del termini establert.

**Resposta als suggeriments, les queixes i les felicitacions.** Durant el curs 2022-2023 s'ha donat resposta a 497 comunicacions, el 76,2% de les admeses. La taxa de resposta és superior a la del curs anterior, en el qual es va respondre al 73,5% de les comunicacions. Les 155 comunicacions sense resposta suposen un 23,8% del total.

Respecte al sentit de la resposta, el 88,4% de les queixes es va considerar escaient, i en el 83,3% dels casos es van comunicar les mesures adoptades per resoldre la incidència plantejada. Així mateix, es van acceptar el 89,8% dels suggeriments.

**Accions de millora.** Han estat 10 les unitats que han portat a terme durant el curs acadèmic un total de 11 accions de millora, que es detallen en l'apartat 6.

**Enquesta de la Bústia.** La participació ha estat inferior que en el curs anterior, amb només 59 enquestes rebudes. La valoració global de les persones usuàries a través de l'enquesta de la Bústia és positiva, ja que aconsegueix 3,9 punts sobre 5. Ha disminuït la puntuació respecte al curs 2021-2022, en el qual es van obtenir 4 punts. Tots els ítem assoleixen puntuacions superiors a 3,8 punts, excepte el de "Accés a la Bústia", amb 3,7 punts. Destaca la valoració positiva, amb 4,2 punts, del ítem "Rapidesa de la resposta".

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, i que permeten que aquesta eina pugui millorar cada any la qualitat del servei que ofereix a la comunitat universitària.

València, febrer de 2024