

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

Curs 2017-2018



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

Gener 2019

ÍNDEX

1. INTRODUCCIÓ.....	3
2. DADES GENERALS.....	4
2.1. Suggeriments, queixes i felicitacions per unitat.....	5
2.2. Informes de les unitats.....	8
2.3. Unitats sense suggeriments, queixes i felicitacions	8
3. ESTADÍSTIQUES DE LA BÚSTIA DEL CURS 2017-2018.....	9
3.1. Distribució per tipus	9
3.2. Distribució per col·lectiu de persones usuàries.....	9
3.3. Distribució per sexe	11
3.4. Distribució per tipus de causa	13
3.5. Distribució mensual.....	17
4. EVOLUCIÓ DE LA BÚSTIA	19
4.1. Evolució del nombre de suggeriments, queixes i felicitacions.....	19
4.2. Evolució per tipus	20
4.3. Evolució per col·lectiu de persones usuàries	21
4.4. Evolució per sexe	22
4.5. Evolució per tipus de causa	23
4.6. Evolució mensual.....	25
5. ANÀLISI DE LA GESTIÓ DE LA BÚSTIA	27
5.1. Forma de presentació.....	27
5.2. Reassignacions.....	28
5.3. Resposta als suggeriments, les queixes i les felicitacions	33
5.4. Temps mitjà de resposta	37
6. ACCIONS DE MILLORA DE LES UNITATS	38
7. ENQUESTES DE LA BÚSTIA.....	41
8. PROPOSTES ORIENTADES A LA MILLORA CONTÍNUA DE LA BÚSTIA.....	44
9. CONCLUSIONS	46

1. INTRODUCCIÓ

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

L'article 5.1 e) del *Reglament de Funcionament de La Bústia de suggeriments, queixes i felicitacions*, aprovat pel Consell de Govern de 26 d'abril de 2012, ACGUV 80/2012, indica que el vicerectorat competent en matèria de planificació ha de presentar al Consell de Govern, dins del primer trimestre de cada any, un informe sobre les actuacions en matèria de queixes, suggeriments i felicitacions del curs anterior, així com de 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 2017-2018, així com l'evolució de les dades durant els sis cursos en els quals ha estat en funcionament.

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

En l'anàlisi del funcionament de la Bústia durant el curs acadèmic 2017-2018 s'han inclòs els suggeriments, les queixes i les felicitacions tramitats amb data d'entrada compresa entre l'1 de setembre de 2017 i el 31 d'agost de 2018. S'han exclòs les dades errònies o nul·les, com són les proves realitzades per persones gestores de la Bústia, i les comunicacions duplicades. Encara que els escrits i comunicacions considerats fora de l'àmbit de la Bústia es comptabilitzen al primer apartat de l'informe, l'anàlisi estadístic de la Bústia únicament es du a terme sobre les comunicacions admeses.

L'explotació de les dades es realitzà el dia 1 d'octubre de 2018, una vegada finalitzat el termini per a la resolució dels suggeriments, les queixes i les felicitacions rebuts durant el mes d'agost.

En aquest informe es consignen les dades més destacades del funcionament de la Bústia durant el curs 2017-2018 amb un triple objectiu:

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

2. DADES GENERALS

Durant el curs acadèmic 2017-2018 es van presentar 1.158 suggeriments, queixes i felicitacions a la Bústia de la Universitat de València. En aquest informe s'analitzen els registrats entre el dia 1 de setembre de 2017 i el 31 d'agost de 2018, tots dos inclosos.

El 3,7% de les comunicacions rebudes va ser exclòs per estar fora de l'àmbit d'aplicació de la Bústia, que d'acord amb l'article 3.6 del Reglament de Funcionament de la Bústia de suggeriments, queixes i felicitacions de la Universitat de València, són els següents:

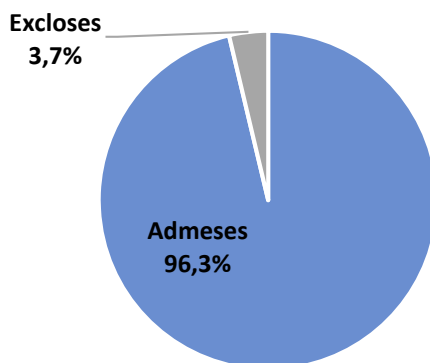
- a) Els relatius a activitats i serveis que no siguen competència de la Universitat de València.
- b) Els recursos i les reclamacions que pretenguen el reconeixement d'un dret concret o d'un interès subjectiu, mitjançant l'exercici d'accions en via administrativa o judicial.
- c) Els formulats de forma 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 1.115 comunicacions, de les quals 97 són suggeriments, 907 queixes i 111 felicitacions, la qual cosa suposa un augment del 40,6% respecte al curs anterior. El nombre de comunicacions excloses per estar fora de l'àmbit de la Bústia va disminuir un 36,8% i el total de rebudes va augmentar un 34,5%, el que suposa un augment significatiu respecte al curs anterior.

Taula 1: Comunicacions admeses i excloses durant el curs 2017-2018

	ADMESES		EXCLOSES		TOTAL	
SUGGERIMENTS	97	8,7%	9	20,9%	106	9,1%
QUEIXES	907	81,3%	33	76,7%	940	81,2%
FELICITACIONS	111	10,0%	1	2,3%	112	9,7%
TOTAL	1.115	100%	43	100%	1.158	100%

Gràfic 1: Comunicacions admeses i excloses durant el curs 2017-2018



2.1. Suggeriments, queixes i felicitacions per unitat

A continuació s'analitzen les comunicacions de les 119 unitats que han admès algun suggeriment, queixa o felicitació durant aquest curs. Altres 18 unitats únicament han redirigit les comunicacions rebudes a una altra unitat o les han exclòs per estar fora de l'àmbit de la Bústia.

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

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

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

CENTRE	S	Q	F	TOTAL	% del total	Estudiants de grau	Comunicacions per cada 1.000 estudiants		
							S	Q	F
FACULTAT DE DRET	3	14	10	27	12,7%	4.919	0,6	2,8	2,0
ESCOLA TÈCNICA SUPERIOR D'ENGINYERIA		17	3	20	9,4%	1.646	0,0	10,3	1,8
FACULTAT DE FILOSOFIA I CIÈNCIES DE L'EDUCACIÓ	2	15	3	20	9,4%	1.760	1,1	8,5	1,7
FACULTAT D'ECONOMIA	2	6	11	19	8,9%	5.926	0,3	1,0	1,9
FACULTAT DE PSICOLOGIA	1	16	1	18	8,5%	2.291	0,4	7,0	0,4
FACULTAT DE MEDICINA I ODONTOLOGIA	1	16		17	8,0%	2.587	0,4	6,2	0,0
FACULTAT DE QUÍMICA	4	8	3	15	7,0%	871	4,6	9,2	3,4
FACULTAT DE GEOGRAFIA I HISTÒRIA	1	11		12	5,6%	2.080	0,5	5,3	0,0
FACULTAT DE MAGISTERI	3	9		12	5,6%	3.658	0,8	2,5	0,0
FACULTAT DE FARMÀCIA	1	10		11	5,2%	2.355	0,4	4,2	0,0
FACULTAT DE CIÈNCIES BIOLÒGIQUES	2	8		10	4,7%	1.567	1,3	5,1	0,0
FACULTAT DE FILOLOGIA, TRADUCCIÓ I COMUNICACIÓ	3	6	1	10	4,7%	3.548	0,8	1,7	0,3
FACULTAT DE CIÈNCIES SOCIALS	1	8		9	4,2%	2.391	0,4	3,3	0,0
FACULTAT D'INFERMERIA I PODOLOGIA	1	6		7	3,3%	1.445	0,7	4,2	0,0
FACULTAT DE CIÈNCIES DE L'ACTIVITAT FÍSICA I L'ESPORT		3		3	1,4%	910	0,0	3,3	0,0
FACULTAT DE FÍSICA		3		3	1,4%	744	0,0	4,0	0,0
Total centres	25	156	32	213	100%	38.698	0,6	4,0	0,8
% centres respecte al total	25,8%	17,2%	28,8%	19,1%					

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

UNITAT	S	Q	F	TOTAL	% del total
DEPT. DIDÀCTICA DE LA LLENGUA I LITERATURA		53		53	20,7%
DEPT. EDUCACIÓ FÍSICA I ESPORTIVA		32	1	33	12,9%
DEPT. MÈTODES D'INVESTIGACIÓ I DIAGNÒSTIC EN EDUCACIÓ		27		27	10,5%
DEPT. QUÍMICA ORGÀNICA		22		22	8,6%
DEPT. DIDÀCTICA DE L'EXPRESSIÓ MUSICAL, PLÀSTICA I CORPORAL		11		11	4,3%
DEPT. TEORIA DE L'EDUCACIÓ		10	1	11	4,3%
DEPT. DRET DEL TREBALL I DE LA SEGURETAT SOCIAL		7		7	2,7%
DEPT. GENÈTICA		7		7	2,7%
DEPT. METODOLOGIA DE LES CIÈNCIES DEL COMPORTAMENT		3	3	6	2,3%
DEPT. SOCIOLOGIA I ANTROPOLOGIA SOCIAL		6		6	2,3%
DEPT. TREBALL SOCIAL I SERVEIS SOCIALS		5	1	6	2,3%
DEPT. ANÀLISI ECONÒMICA		4		4	1,6%
DEPT. ECONOMIA APLICADA		4		4	1,6%
DEPT. FILOLOGIA FRANCESA I ITALIANA		4		4	1,6%
DEPT. HISTÒRIA DE L'ART		4		4	1,6%
DEPT. DIDÀCTICA I ORGANITZACIÓ ESCOLAR		3		3	1,2%
DEPT. DRET ADMINISTRATIU I DRET PROCESSAL		3		3	1,2%
DEPT. DRET CONSTITUCIONAL, CIÈNCIA POLÍTICA I DE L'ADMINISTRACIÓ		3		3	1,2%
DEPT. DRET MERCANTIL "MANUEL BROSETA PONT"		3		3	1,2%
DEPT. MICROBIOLOGIA I ECOLOGIA		2	1	3	1,2%
DEPT. PERSONALITAT, AVALUACIÓ I TRACTAMENTS PSICOLÒGICS		3		3	1,2%
DEPT. QUÍMICA FÍSICA			3	3	1,2%
DEPT. DIRECCIÓ D'EMPRESES "JUAN JOSÉ RENAU PIQUERAS"	1		1	2	0,8%
DEPT. DRET CIVIL		2		2	0,8%
DEPT. FILOLOGIA ANGLESA I ALEMANYA		2		2	0,8%
DEPT. FILOLOGIA CLÀSSICA		2		2	0,8%
DEPT. FISIOLOGIA		2		2	0,8%
DEPT. MEDICINA PREVENTIVA I SALUT PÚBL. CIÈNCIES ALIM. TOXIC. I MED. LEGAL		1	1	2	0,8%
DEPT. PSICOLOGIA EVOLUTIVA I DE L'EDUCACIÓ		1	1	2	0,8%
DEPT. QUÍMICA INORGÀNICA	1	1		2	0,8%
DEPT. BIOQUÍMICA I BIOLOGIA MOLECULAR		1		1	0,4%
DEPT. DIDÀCTICA DE LES MATEMÀTIQUES		1		1	0,4%
DEPT. DRET INTERNACIONAL "ADOLFO MIAJA DE LA MUELA"		1		1	0,4%
DEPT. ECONOMIA FINANCERA I ACTUARIAL			1	1	0,4%
DEPT. EDUCACIÓ COMPARADA I HISTÒRIA DE L'EDUCACIÓ		1		1	0,4%
DEPT. ENGINYERIA QUÍMICA		1		1	0,4%
DEPT. FARMÀCIA I TECNOLOGIA FARMACÈUTICA I PARASITOLOGIA		1		1	0,4%
DEPT. FÍSICA ATÒMICA, MOLECULAR I NUCLEAR		1		1	0,4%
DEPT. GEOGRAFIA			1	1	0,4%
DEPT. INFERMERIA			1	1	0,4%
DEPT. MATEMÀTIQUES			1	1	0,4%
DEPT. PREHISTÒRIA, ARQUEOLOGIA I HISTÒRIA ANTIGA	1			1	0,4%
DEPT. PSICOLOGIA BÀSICA		1		1	0,4%
DEPT. PSICOLOGIA SOCIAL			1	1	0,4%
Total departaments	3	235	18	256	100%
% comunicacions dels departaments respecte al total	3,1%	25,9%	16,2%	23,0%	

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

UNITAT	S	Q	F	TOTAL	% del total
SERVEI DE RECURSOS HUMANS (PDI)	4	79	3	86	13,3%
GERÈNCIA	3	75		78	12,1%
SERVEI D'EDUCACIÓ FÍSICA I ESPORTS	10	48	12	70	10,8%
SERVEI D'INFORMÀTICA	12	51	6	69	10,7%
SERVEI D'ESTUDIANTS	2	55	2	59	9,1%
SERVEI DE BIBLIOTEQUES I DOCUMENTACIÓ (SBD)	13	17		30	4,6%
BIBLIOTECA DE CIÈNCIES SOCIALS "GREGORI MAIANS"	2	21	4	27	4,2%
BIBLIOTECA D'HUMANITATS "JOAN REGLÀ"	2	20		22	3,4%
SERVEI DE POLÍTICA LINGÜÍSTICA	1	14		15	2,3%
SERVEI TÈCNIC I DE MANTENIMENT	2	11	1	14	2,2%
SERVEI D'INFORMACIÓ I DINAMITZACIÓ D'ESTUDIANTS I ESTUDIANTES (SEDI)	1	9	3	13	2,0%
SECRETARIA GENERAL	4	8		12	1,9%
SERVEI DE FORMACIÓ PERMANENT I INNOVACIÓ EDUCATIVA	1	7	3	11	1,7%
SERVEI D'EXTENSIÓ UNIVERSITÀRIA	4	6	1	11	1,7%
BIBLIOTECA DE CIÈNCIES "EDUARD BOSCA"		10		10	1,5%
BIBLIOTECA DE CIÈNCIES DE LA SALUT "PELEGRÍ CASANOVA"		8		8	1,2%
RECTORAT	2	3	2	7	1,1%
ADEIT - FUNDACIÓ UNIVERSITAT EMPRESA*		5	1	6	0,9%
SERVEI DE PREVENCIÓ I MEDI AMBIENT		6		6	0,9%
INSTITUT CONFUCI	1	4		5	0,8%
SERVEI D'INVESTIGACIÓ I INNOVACIÓ		1	4	5	0,8%
BIBLIOTECA DE PSICOLOGIA I ESPORT "JOAN LLUÍS VIVES"		3	1	4	0,6%
OBSERVATORI D'INSERCIÓ PROFESSIONAL I ASSESSORAMENT LABORAL (OPAL)			4	4	0,6%
SERVEI DE RECURSOS HUMANS (PAS)	1	2	1	4	0,6%
UNITAT DE CAMPUS DE TARONGERS		4		4	0,6%
AULARI CAMPUS BURJASSOT-PATERNA		3		3	0,5%
EDIFICI RECTORAT		3		3	0,5%
SERVEI CENTRAL DE SUPORT A LA INVESTIGACIÓ EXPERIMENTAL (SCSIE)		3		3	0,5%
UNITAT DE CAMPUS DE BURJASSOT-PATERNA	1	2		3	0,5%
UNITAT WEB I MÀRQUETING	1		2	3	0,5%
AULARI NORD		2		2	0,3%
AULARI SUD	1	1		2	0,3%
AULARI VI		2		2	0,3%
CLÍNICA ODONTOLÒGICA		2		2	0,3%
EDIFICI LA NAU		1	1	2	0,3%
SERVEIS JURÍDICS	1	1		2	0,3%
VICERECTORAT DE PARTICIPACIÓ I PROJECCIÓ TERRITORIAL*		2		2	0,3%
BIBLIOTECA D'EDUCACIÓ "MARIA MOLINER"		1		1	0,2%
BIBLIOTECA HISTÒRICA			1	1	0,2%
ERI LABORATORI DE PROCESSAT D'IMATGES		1		1	0,2%
INSTITUT CAVANILLES DE BIODIVERSITAT I BIOLOGIA EVOLUTIVA (ICBBE)			1	1	0,2%
INSTITUT UNIV. DE CRIMINOLOGIA I CIÈNCIES PENALS (ICCP)		1		1	0,2%
INSTITUT UNIV. D'ESTUDIS DE LA DONA (IED)		1		1	0,2%
PROTECCIÓ DE DADES (SERVEI D'INFORMÀTICA)*		1		1	0,2%
SECCIÓ DE NÒMINES		1		1	0,2%
SERVEI D'ANÀLISI I PLANIFICACIÓ (SAP)			1	1	0,2%
SERVEI DE COMPTABILITAT I PRESSUPOST			1	1	0,2%

UNITAT	S	Q	F	TOTAL	% del total
SERVEI DE CONTRACTACIÓ ADMINISTRATIVA		1		1	0,2%
SERVEI DE PUBLICACIONS		1		1	0,2%
SERVEI DE RELACIONS INTERNACIONALS I COOPERACIÓ		1		1	0,2%
UNITAT DE CAMPUS DE BLASCO IBÁÑEZ		1		1	0,2%
UNITAT DE CAMPUS D'ONTINYENT*		1		1	0,2%
UNITAT DE QUALITAT			1	1	0,2%
UNITAT DE SUPORT A INSTITUTS BURJASSOT-PATERNA		1		1	0,2%
UNITAT DE SUPORT AL VICERECTORAT DE CULTURA I ESPORT		1		1	0,2%
UNITAT DE SUPORT AL VR. DE PARTICIPACIÓ I PROJECCIÓ TERRITORIAL*		1		1	0,2%
UNITAT D'IGUALTAT			1	1	0,2%
VICEGERÈNCIA		1		1	0,2%
COMUNICACIONS SENSE ADSCRIPCIÓ		12	4	16	2,5%
Total serveis i altres unitats	69	516	61	646	100%
% comunicacions dels serveis i altres unitats respecte al total	71,1%	56,9%	55,0%	57,9%	

* Unitat sense gestors o gestores de la Bústia durant el curs 2017-2018 o amb algun gestor/a extern a la unitat.

No s'han adscrit a cap unitat 16 de les comunicacions perquè s'ha produït un error informàtic durant la reassignació que ha impedit l'execució de la redirecció de la comunicació o perquè les comunicacions han arribat a unitats extingides.

S'ha de fer constar que en ocasions alguna unitat ha rebut nombroses comunicacions per un mateix incident puntual. En altres, es tracta de comunicacions que no estan dins de l'àmbit de la Bústia (peticions d'informació, reclamacions, etc.), però la unitat no les ha gestionat i es comptabilitzen com a admeses.

Per últim, destacar que en molts casos els usuaris expressen les felicitacions a les unitats per altres vies (telefònicament o per correu electrònic, etc.), de forma que l'expressió d'aquest tipus de comunicació té la tendència a realitzar-se al marge de la Bústia.

2.2. Informes de les unitats

El Servei d'Anàlisi i Planificació va remetre a 138 unitats de la Universitat un informe personalitzat amb les principals dades estadístiques de la gestió de la Bústia durant el curs 2017-2018, perquè revisaren aquestes dades i aportaren les accions de millora que van dur a terme durant el període. Totes elles, excepte dues unitats, van trametre la informació requerida.

2.3. Unitats sense suggeriments, queixes i felicitacions

El Servei d'Anàlisi i Planificació va sol·licitar a 73 unitats, del total d'unitats organitzatives de la Universitat de València presents en l'aplicació de gestió de la Bústia, que confirmaren que no havien rebut cap suggeriment, queixa o felicitació durant el curs; 56 unitats van remetre la confirmació.

En l'apartat següent s'analitzen les principals dades estadístiques de la gestió de la Bústia durant el curs 2017-2018.

3. ESTADÍSTIQUES DE LA BÚSTIA DEL CURS 2017-2018

Les estadístiques de la Bústia per al curs 2017-2018 s'han elaborat sobre els 1.115 suggeriments, queixes i felicitacions admesos per les unitats de gestió; per tant, no es tenen en compte les comunicacions considerades fora de l'àmbit de la Bústia.

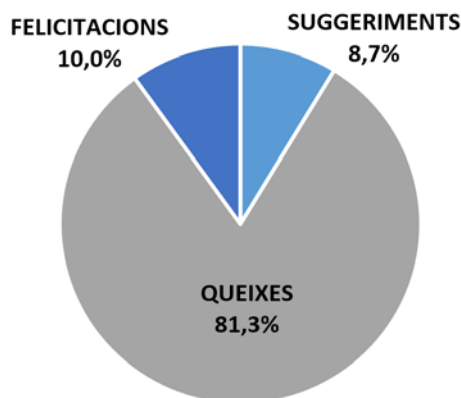
3.1. Distribució per tipus

De les 1.115 comunicacions admeses en la Bústia durant el curs 2017-2018, el tipus més nombrós és el de les queixes, que representen un 81,3% del total, amb 907 queixes. Les felicitacions suposen un 10% de les comunicacions, amb 111 felicitacions, i els suggeriments, un 8,7%, 97 en total. Aquestes dades indiquen que la Bústia s'utilitza majoritàriament com a canal per a expressar insatisfacció per part dels usuaris o les usuàries, ja que les felicitacions es remeten a les unitats per altres vies (telefònicament, per correu electrònic, etc.).

Taula 5: Tipus de comunicacions admeses durant el curs 2017-2018

COMUNICACIONS ADMESES		
SUGGERIMENTS	97	8,7%
QUEIXES	907	81,3%
FELICITACIONS	111	10,0%
TOTAL	1.115	100%

Gràfic 2: Percentatge de suggeriments, queixes i felicitacions



3.2. Distribució per col·lectiu de persones usuàries

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

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

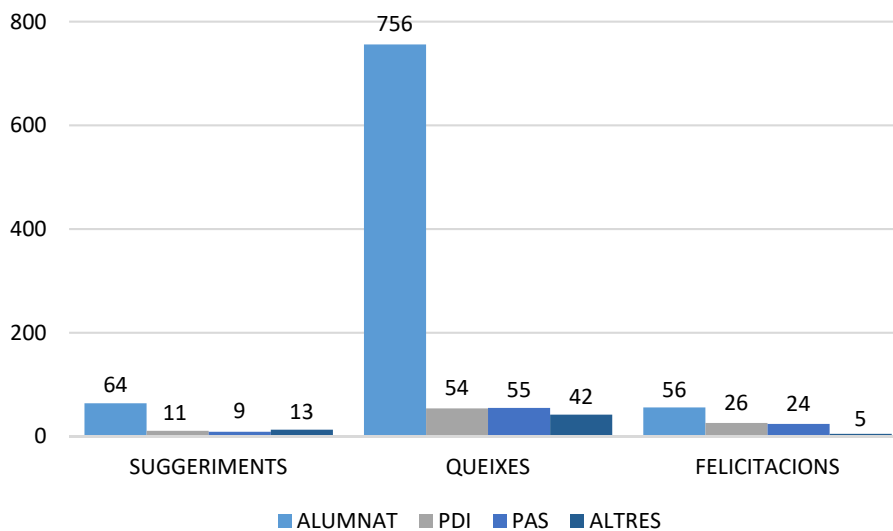
- **PAS:** en aquest grup està inclòs el personal d'administració i serveis, tant el personal funcionari com el personal laboral de caràcter tècnic, administratiu i de serveis, sense perjudici de la seua vinculació permanent o temporal.
- **Altres:** en aquest grup s'inclou la resta de col·lectius no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

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

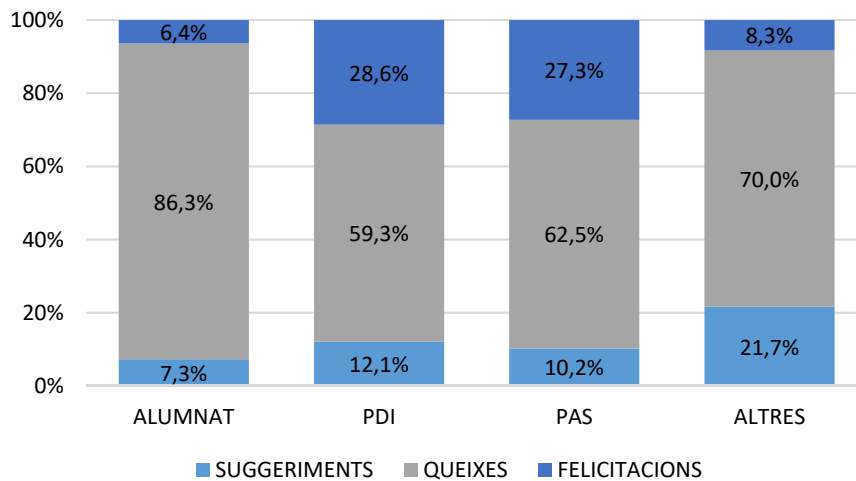
Taula 6: Suggeriments, queixes i felicitacions per col·lectiu de persones usuàries

COL·LECTIU	SUGGERIMENTS		QUEIXES		FELICITACIONS		TOTAL	
ALUMNAT	64	66,0%	756	83,4%	56	50,5%	876	78,6%
PDI	11	11,3%	54	6,0%	26	23,4%	91	8,2%
PAS	9	9,3%	55	6,1%	24	21,6%	88	7,9%
ALTRES	13	13,4%	42	4,6%	5	4,5%	60	5,4%
TOTAL	97	100%	907	100%	111	100%	1.115	100%

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



El col·lectiu que ha presentat el major nombre de suggeriments, queixes i felicitacions durant el curs és l'alumnat, al qual correspon un 78,6% del total; aquest alt percentatge es deu a que aquest és el col·lectiu més nombrós i representa el 87,6% de la comunitat universitària. El 21,4% restant es distribueix entre el PDI, amb el 8,2% del total, el PAS, amb un 7,9% i els altres usuaris, amb un 5,4%.

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

Pel que fa al tipus de comunicació presentat per cada col·lectiu, encara que tots han presentat majoritàriament queixes, la distribució és diferent en cadascun d'ells. El grup amb major percentatge de queixes presentades és l'alumnat, en el qual aquestes suposen un 86,3% del total. Destaca el percentatge de felicitacions comunicades pel PDI i el PAS; en aquests col·lectius les felicitacions suposen un 28,6% i un 27,3% del total, respectivament. En canvi, en el cas dels altres usuaris, és significatiu el pes dels suggeriments, amb un 21,7% del total.

3.3. Distribució per sexe

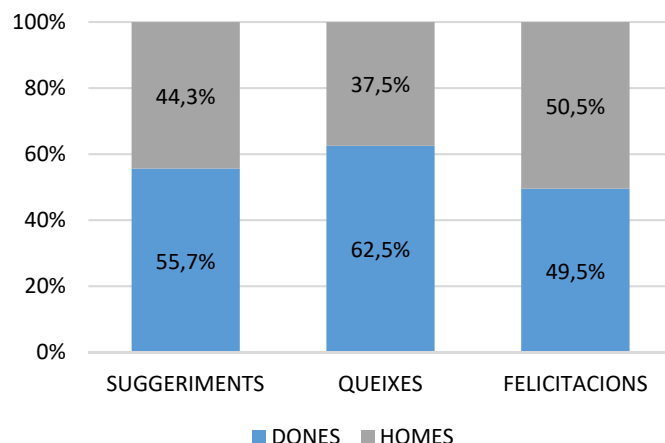
En la taula següent es presenta la distribució dels suggeriments, les queixes i les felicitacions classificades per sexe de les persones usuàries, amb el percentatge que representa cada grup.

El 60,2% de la comunitat universitària (alumnat, PDI, PAS i personal investigador) al curs 2017-2018 estava compost per dones, segons les dades procedents del Recull de Dades Estadístiques de la Universitat de València (<http://www.uv.es/reculldades>). Per tant, el 60,6% de suggeriments, queixes i felicitacions presentats per dones indica que tant els homes com les dones presenten comunicacions en la Bústia pràcticament en la mateixa proporció.

No obstant, la distribució per tipus de comunicació sí que mostra diferències entre els sexes. En la taula següent es pot observar que les dones han formulat, en proporció, menys felicitacions (49,5%) i suggeriments (55,7%) que els homes; el percentatge de queixes és un poc superior (62,5%).

Taula 7: Suggeriments, queixes i felicitacions per sexe

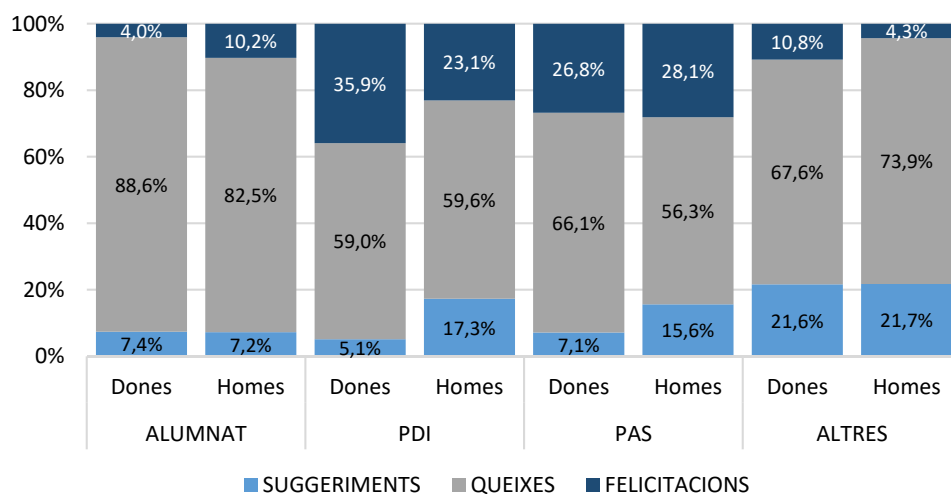
	SUGGERIMENTS		QUEIXES		FELICITACIONS		TOTAL	
DONES	54	55,7%	567	62,5%	55	49,5%	676	60,6%
HOMES	43	44,3%	340	37,5%	56	50,5%	439	39,4%
TOTAL	97	100%	907	100%	111	100,0%	1.115	100%

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

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

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

COL·LECTIU	SUGGERIMENTS		QUEIXES		FELICITACIONS		TOTAL	
	Dones	Homes	Dones	Homes	Dones	Homes	Dones	Homes
ALUMNAT	40 62,5%	24 37,5%	482 63,8%	274 36,2%	22 39,3%	34 60,7%	544 62,1%	332 37,9%
PDI	2 18,2%	9 81,8%	23 42,6%	31 57,4%	14 53,8%	12 46,2%	39 42,9%	52 57,1%
PAS	4 44,4%	5 55,6%	37 67,3%	18 32,7%	15 62,5%	9 37,5%	56 63,6%	32 36,4%
ALTRES	8 61,5%	5 38,5%	25 59,5%	17 40,5%	4 80,0%	1 20,0%	37 61,7%	23 38,3%
TOTAL	54 55,7%	43 44,3%	567 62,5%	340 37,5%	55 49,5%	56 50,5%	676 58,2%	439 41,8%

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

3.4. Distribució per tipus de causa

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

- 1 – Localització: ubicació, senyalització, accessibilitat i barreres.
- 2 – Informació: suficiència i claredat, capacitació del personal i llenguatge inclusiu.
- 3 - Tracte dispensat: amabilitat i educació, grau d'orientació i equitat.
- 4 – Gestió: errors, complexitat, terminis, competència...
- 5 – Acadèmiques: compliment horaris, metodologia docent, qualificacions...
- 6 - Instal·lacions: condicions ambientals, equipaments, mobiliari, recursos...
- 7 - Altres causes.

A continuació s'analitzen els suggeriments, les queixes i les felicitacions admesos en la Bústia durant el curs 2017-2018, classificats per tipus de causa:

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

TIPUS DE CAUSA	SUGGERIMENTS		QUEIXES		FELICITACIONS		TOTAL	
1. Localització	6	6,2%	23	2,5%	1	0,9%	30	2,7%
2. Informació	8	8,2%	27	3,0%	16	14,4%	51	4,6%
3. Tracte dispensat	3	3,1%	40	4,4%	17	15,3%	60	5,4%
4. Gestió	15	15,5%	152	16,8%	25	22,5%	192	17,2%
5. Acadèmiques	15	15,5%	346	38,1%	20	18,0%	381	34,2%
6. Instal·lacions	17	17,5%	103	11,4%	3	2,7%	123	11,0%
7. Altres causes	33	34,0%	216	23,8%	29	26,1%	278	24,9%
TOTAL	97	100%	907	100%	111	100%	1.115	100%

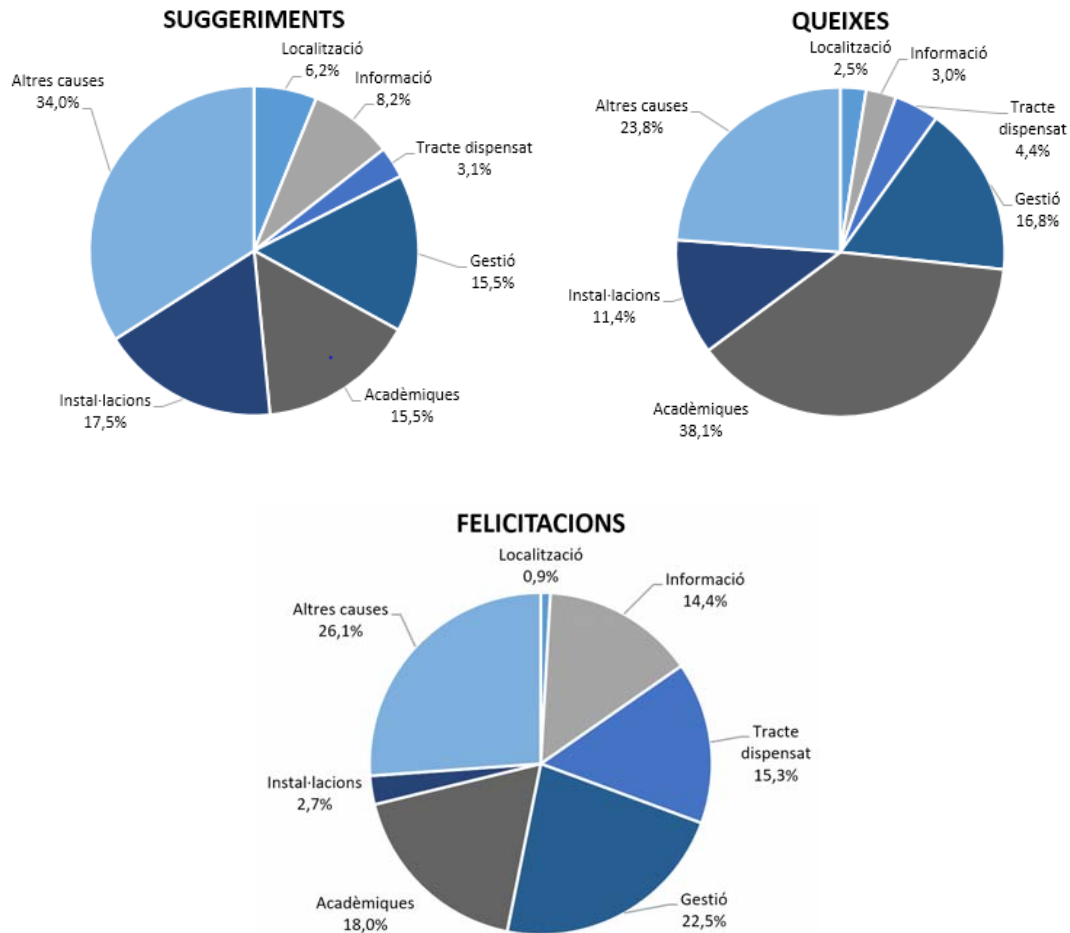
Les principals causes de les comunicacions rebudes durant el període van ser les relacionades amb qüestions acadèmiques, que suposaren el 34,2% del total. A continuació es troben les relatives a la gestió (17,2%), les instal·lacions (11,0%), el tracte dispensat (5,4%), la informació (4,6%) i la localització (2,7%). Finalment, un percentatge significatiu de comunicacions, el 24,9%, es deu a altres causes, diferents de les especificades en els apartats 1 a 6 de la classificació, com poden ser el temps que es demora la contractació de professorat o l'ampliació del període d'obertura extraordinària de les biblioteques.

Respecte a la causa de les queixes, es pot observar el predomini de les queixes vinculades a temes acadèmics, amb un 38,1% de les mateixes, i de les vinculades a la gestió, en segon lloc, amb un 16,8%. Les queixes relacionades amb altres causes suposen un 23,8% del total.

La major part dels suggeriments plantejats per les persones usuàries estan causats per temes no contemplats en la classificació; un 34,0% d'ells estan inclosos en el grup d'altres tipus de causes. La resta dels suggeriments està relacionada principalment amb les instal·lacions (17,5%), les qüestions acadèmiques (15,5%) i la gestió (15,5%).

Pel que fa a les felicitacions, les causes estan repartides de forma més homogènia entre els diferents tipus, excepte el de la localització (0,9%) i les instal·lacions (2,7%); no obstant, predominen les vinculades a temes de gestió (22,5%) i a qüestions acadèmiques (18,0%).

Gràfic 7: Suggestiments, 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: Suggestiments, queixes i felicitacions per tipus de causa desagregada

TIPUS DE CAUSA	S	Q	F	TOTAL
1.1 Ubicació física				0,0%
1.2 Senyalització de les instal·lacions		2		2 0,2%
1.3 Accessibilitat telefònica		4	1	5 0,4%
1.4 Accessibilitat telemàtica	5	17		22 2,0%
1.5 Barreres físiques o arquitectòniques	1			1 0,1%
1. Localització	6	23	1	30 2,7%
2.1 Sufficiència i claredat de la informació	8	22	5	35 3,1%
2.2 Capacitació del personal que m'ha informat		3	11	14 1,3%
2.3 Ús del llenguatge inclusiu i no sexista		2		2 0,2%
2. Informació	8	27	16	51 4,6%

TIPUS DE CAUSA		S	Q	F	TOTAL	
3. Tracte dispensat	3.1 Nivell d'amabilitat i educació		19	14	33	3,0%
	3.2 Grau d'orientació a usuaris i usuàries	2	6	3	11	1,0%
	3.3 Equitat davant les persones usuàries	1	15		16	1,4%
3. Tracte dispensat		3	40	17	60	5,4%
4. Gestió	4.1 Errors de tramitació	5	68		73	6,5%
	4.2 Complexitat de tràmits	5	10		15	1,3%
	4.3 Terminis per a realitzar gestions		7	2	9	0,8%
	4.4 Temps d'espera	2	40		42	3,8%
	4.5 Terminis de resposta o d'entrega		6	2	8	0,7%
	4.6 Coordinació entre unitats universitàries	2	1		3	0,3%
	4.7 Petició de documentació innecessària		1		1	0,1%
	4.8 Nivell de competència del personal		11	11	22	2,0%
	4.9 Horari d'atenció	1	4	1	6	0,5%
	4.10 Compliment d'expectatives de la persona usuària		3	8	11	1,0%
	4.11 Organització d'events			1	1	0,1%
	4.12 Errors expedició targetes		1		1	0,1%
4. Gestió		15	152	25	192	17,2%
5. Acadèmiques	5.1 Ordenació de la matrícula	1	16		17	1,5%
	5.2 Grandària dels grups	1	7		8	0,7%
	5.3 Elecció de grups		5	1	6	0,5%
	5.4 Horari de les classes	1	11		12	1,1%
	5.5 Oferta docent en llengües	1	7		8	0,7%
	5.6 Compliment d'horaris de classes	1	13		14	1,3%
	5.7 Convalidacions i reconeixement de crèdits		10		10	0,9%
	5.8 Oferta de pràctiques externes				0	0,0%
	5.9 Assignació de places de pràctiques externes		4		4	0,4%
	5.10 Compliment d'horaris de classes	3	79		82	7,4%
	5.11 Compliment d'horaris de tutories	1	5	1	7	0,6%
	5.12 Compliment de guies docents		32		32	2,9%
	5.13 Metodologia docent	4	36	18	58	5,2%
	5.14 Metodologia d'avaluació		32		32	2,9%
	5.15 Coordinació del professorat		25		25	2,2%
	5.16 Continguts del Pla d'Estudis	1	5		6	0,5%
	5.17 Càrrega de treball del Pla d'Estudis		4		4	0,4%
	5.18 Calendari d'exàmens	1	2		3	0,3%
	5.19 Adequació dels exàmens als continguts explicats		38		38	3,4%
	5.20 Qualificacions		15		15	1,3%
	5.21 Incidències relacionades amb enquestes				0	0,0%
5. Acadèmiques		15	346	20	381	34,2%
6. Instal·lacions	6.1 Condicions ambientals i físiques	4	57		61	5,5%
	6.2 Equipaments i recursos tecnològics	3	17	2	22	2,0%
	6.3 Recursos bibliogràfics	1	10	1	12	1,1%
	6.4 Mobiliari i altres recursos materials	6	7		13	1,2%
	6.5 Adequació dels espais	3	12		15	1,3%
6. Instal·lacions		17	103	3	123	11,0%
7. Altres causes		33	213	29	278	24,9%
TOTAL		97	907	111	1.115	100,0%

Les comunicacions relacionades amb el compliment d'horaris de classes són les més nombroses, amb un 7,4% del total, seguides de les vinculades a errors de tramitació (6,5%), les condicions ambientals i físiques (5,5%) i la metodologia docent (5,2%); tenint en compte que d'aquestes últimes un 31% són felicitacions.

El major nombre de queixes es refereix al compliment d'horaris de classes (79 queixes), els errors de tramitació (68), les condicions ambientals i físiques (57) i el temps d'espera (40).

La causa més freqüent dels suggeriments és la insuficiència i falta de claredat de la informació (8 suggeriments), el mobiliari i altres recursos materials (6), els errors de tramitació, l'accessibilitat telemàtica i la complexitat de tràmits (5).

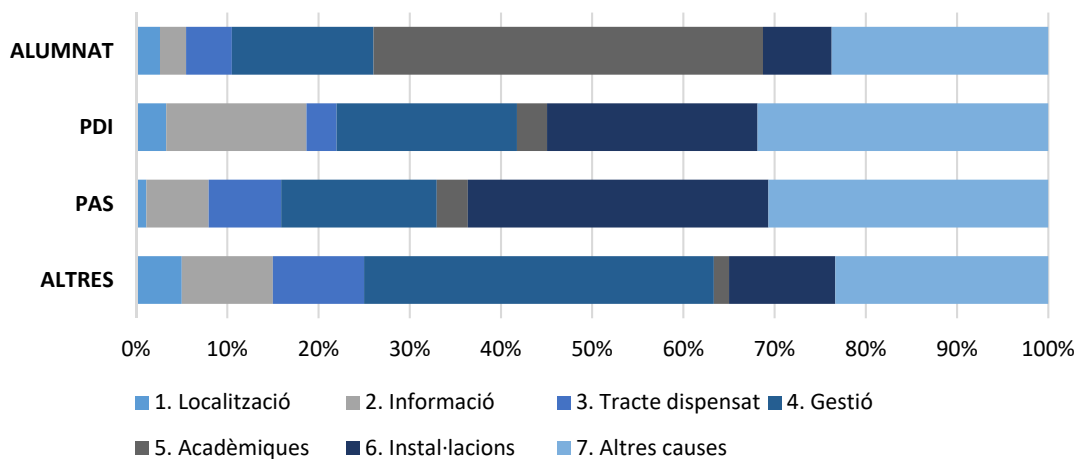
Les felicitacions estan vinculades majoritàriament amb la metodologia docent (18 felicitacions), el nivell d'amabilitat i educació (14), el nivell de competència del personal (11) i la capacitat del personal que ha informat (11).

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 cadascun dels col·lectius. La major part de les comunicacions de l'alumnat està relacionada amb qüestions acadèmiques (42,7%). La causa principal dels escrits remesos pel PAS i el PDI (33,0% i 23,1%, respectivament) és la relacionada amb les instal·lacions, seguida per la gestió (17,0% i 19,8%). Per a la resta de persones usuàries, la motivació de la major part de les comunicacions es troba en la gestió (38,3%). Les comunicacions per altres causes tenen un gran pes per a tots els col·lectius; aquestes superen el 23% en tots els casos, arribant al 31,9% en el cas del PDI i al 30,7% en el del PAS.

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

TIPUS DE CAUSA	ALUMNAT		PDI		PAS		ALTRES		TOTAL	
1. Localització	23	2,6%	3	3,3%	1	1,1%	3	5,0%	30	2,7%
2. Informació	25	2,9%	14	15,4%	6	6,8%	6	10,0%	51	4,6%
3. Tracte dispensat	44	5,0%	3	3,3%	7	8,0%	6	10,0%	60	5,4%
4. Gestió	136	15,5%	18	19,8%	15	17,0%	23	38,3%	192	17,2%
5. Acadèmiques	374	42,7%	3	3,3%	3	3,4%	1	8,0%	381	34,2%
6. Instal·lacions	66	7,5%	21	23,1%	29	33,0%	7	11,7%	123	11,0%
7. Altres causes	208	23,7%	29	31,9%	27	30,7%	14	23,3%	278	24,9%
TOTAL	876	100,0%	91	100,0%	88	100,0%	60	100,0%	1.115	100,0%

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



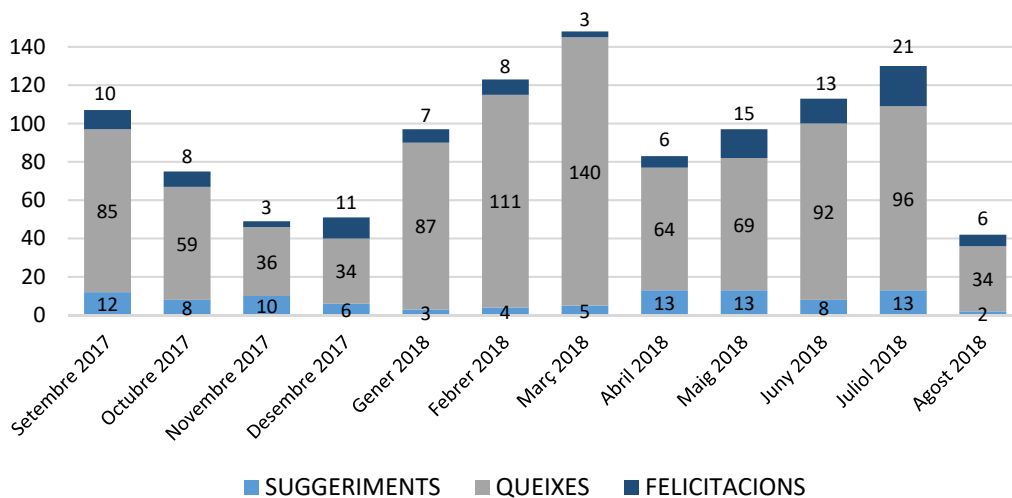
3.5. Distribució mensual

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

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

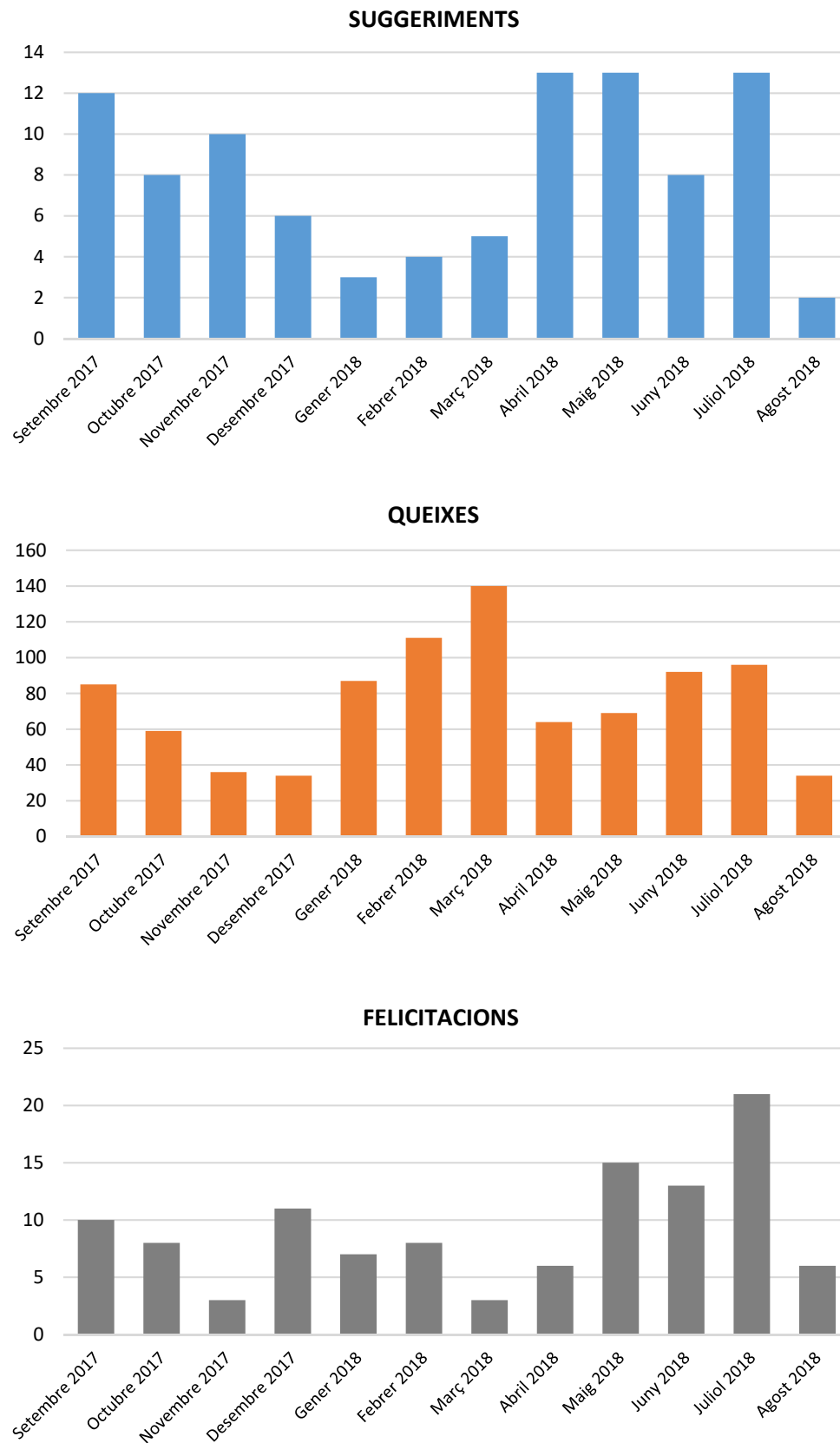
	SUGGERIMENTS		QUEIXES		FELICITACIONS		TOTAL	
Setembre 2017	12	12,4%	85	9,4%	10	9,0%	107	9,6%
Octubre 2017	8	8,2%	59	6,5%	8	7,2%	75	6,7%
Novembre 2017	10	10,3%	36	4,0%	3	2,7%	49	4,4%
Desembre 2017	6	6,2%	34	3,8%	11	9,9%	51	4,6%
Gener 2018	3	3,1%	87	9,6%	7	6,3%	97	8,7%
Febrer 2018	4	4,1%	111	12,2%	8	7,2%	123	11,0%
Març 2018	5	5,2%	140	15,4%	3	2,7%	148	13,3%
Abril 2018	13	13,4%	64	7,1%	6	5,4%	83	7,4%
Maig 2018	13	13,4%	69	7,6%	15	13,5%	97	8,7%
Juny 2018	8	8,2%	92	10,1%	13	11,7%	113	10,1%
Juliol 2018	13	13,4%	96	10,6%	21	18,9%	130	11,7%
Agost 2018	2	2,1%	34	3,8%	6	5,4%	42	3,8%
TOTAL	97	100%	907	100%	111	100%	1.115	100%

Gràfic 9: Distribució mensual de les comunicacions



S'aprecia dos màxims anuals en la presentació de comunicacions en la Bústia, en març i juliol, mesos en els quals es van rebre el 13,3% i 11,7% de les comunicacions. Els mínims es produeixen en agost (període no lectiu), novembre i desembre.

La distribució de la recepció de les comunicacions per mesos canvia en funció del tipus de comunicació. El major nombre de queixes es registra en els mesos de febrer i març, mentre que maig i juliol són els mesos en els quals es produeix major nombre de felicitacions. La recepció de suggeriments està més repartida, amb màxims en els mesos d'abril, maig, juliol i setembre.

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


4. EVOLUCIÓ DE LA BÚSTIA

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

- S'han incorporat totes les comunicacions rebudes al llarg de cada curs, 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

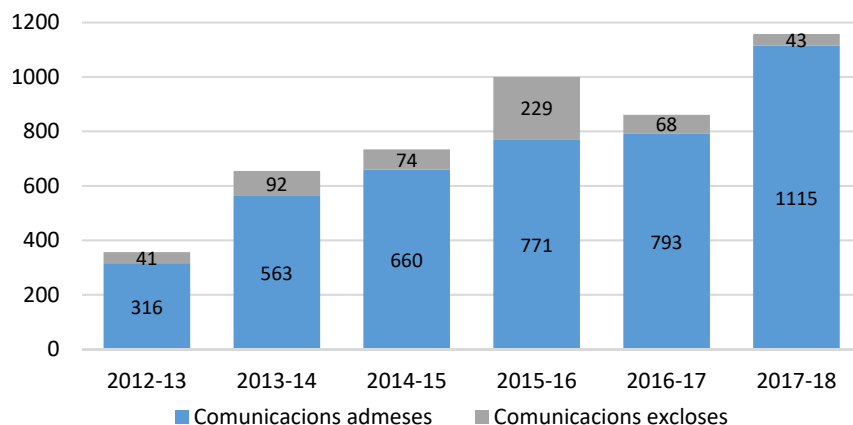
Des de la implantació de la Bústia, al curs 2012-2013, fins al curs 2017-2018 el nombre de suggeriments, queixes i felicitacions presentades ha experimentat un gran increment, passant de 357 al curs 2012-2013 a 1.158 al curs 2017-2018; la tendència ha sigut creixent durant tot el període, exceptuant el curs 2016-2017, en el qual el nombre de comunicacions va disminuir respecte al curs anterior, de 1.000 a 861, en part per la gran quantitat de comunicacions no incloses dins de l'àmbit de la Bústia que es van rebre durant el curs 2015-16.

Si s'analitza únicament l'evolució de les comunicacions admeses, és a dir, les que no estan fóra de l'àmbit de la Bústia, s'observa un increment progressiu al llarg del període, amb una desacceleració durant el curs 2016-2017 i un augment sobtat en el curs 2017-2018. Es van incrementar les comunicacions admeses un 78% entre el curs 2012-2013 i el curs 2013-2014; durant els dos cursos següents experimentaren un creixement més gradual del 17,2% i el 16,8%. En el curs 2016-2017 sols augmentaren un 2,9% respecte al curs anterior, però en el curs 2017-2018 han passat de 793 a 1.115 comunicacions, amb un 40,6% d'increment.

Taula 13: Evolució de les comunicacions admeses i excloses

CURS	2012-2013	2013-2014	2014-2015	2015-2016	2016-2017	2017-2018
Admeses	316 88,5%	563 86,0%	660 89,9%	771 77,1%	793 92,1%	1.115 96,3%
No admeses	41 11,5%	92 14,0%	74 10,1%	229 22,9%	68 7,9%	43 3,7%
TOTAL	357 100%	655 100%	734 100%	1.000 100%	861 100%	1.158 100%

Gràfic 11: Evolució de les comunicacions admeses i excloses



4.2. Evolució per tipus

Pel que fa a la distribució de les comunicacions per tipus, en la taula i el gràfic següents s'adverteix que les queixes han augmentat al llarg dels sis cursos, de forma que han passat de 223 al curs 2012-2013 a 907 al curs 2017-2018. L'increment experimentat durant l'últim curs ha sigut molt major (52,4%) que l'experimentat en els cursos precedents.

L'increment de les comunicacions es deu quasi exclusivament a l'augment de les queixes, ja que tant el nombre de felicitacions com de suggeriments ha crescut al llarg del període, però de forma molt més gradual, exceptuant l'increment dels suggeriments durant el curs 2014-2015.

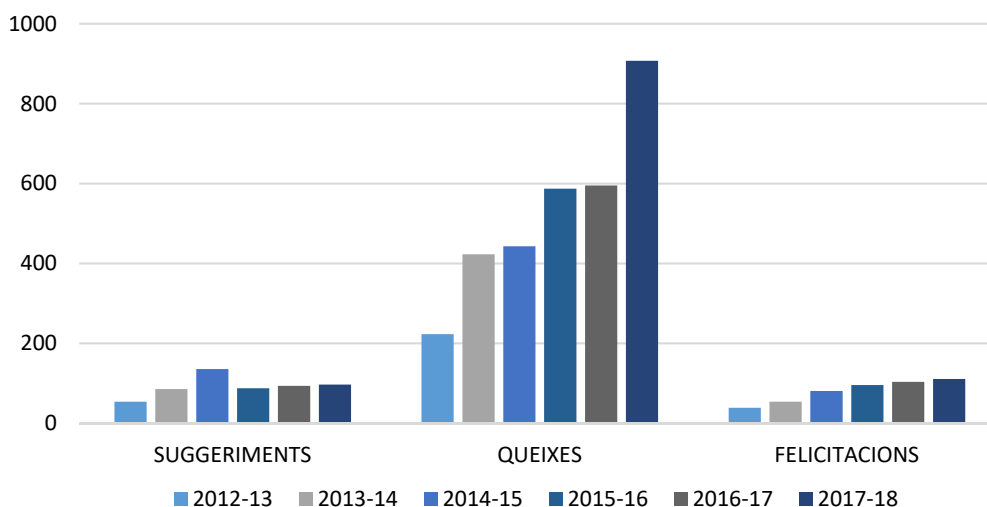
La proporció de queixes rebudes respecte als suggeriments i felicitacions ha augmentat en relació als cursos anteriors i ha passat del 75,0% en 2016-2017 al 81,3% en 2017-2018. Com en el curs anterior, el percentatge de felicitacions supera al de suggeriments, invertint la tendència dels primers cursos acadèmics.

Gran part de l'increment de les queixes d'aquest curs està relacionat amb els efectes de la vaga del professorat associat sobre l'alumnat. Com es pot observar al gràfic 13, durant aquest curs han augmentat principalment les queixes presentades per l'alumnat al voltant de temes acadèmics i altres causes.

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

CURS	2012-2013		2013-2014		2014-2015		2015-2016		2016-2017		2017-2018	
SUGGERIMENTS	54	17,1%	86	15,3%	136	20,6%	88	11,4%	94	11,9%	97	8,7%
QUEIXES	223	70,6%	423	75,1%	443	67,1%	587	76,1%	595	75,0%	907	81,3%
FELICITACIONS	39	12,3%	54	9,6%	81	12,3%	96	12,5%	104	13,1%	111	10,0%
TOTAL	316	100%	563	100%	660	100%	771	100%	793	100%	1.115	100%

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



4.3. Evolució per col·lectiu de persones usuàries

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

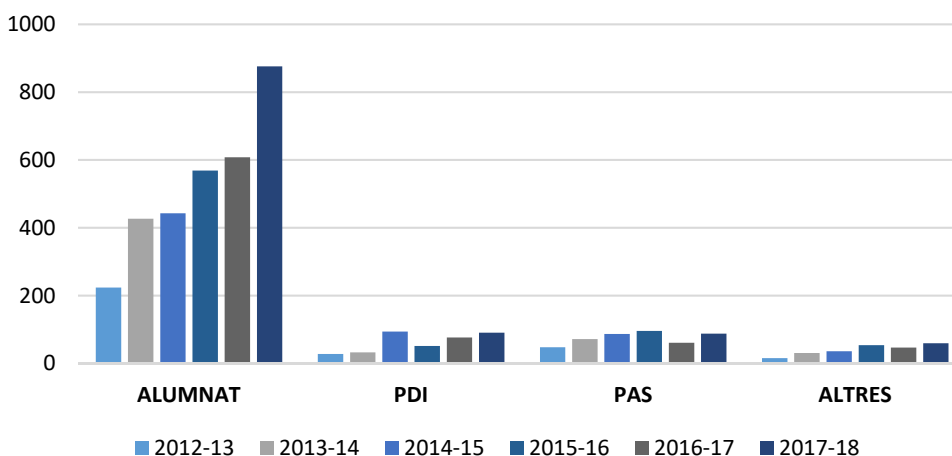
Taula 15: Evolució dels suggeriments, les queixes i les felicitacions per col·lectiu d'usuaris

CURS	2012-2013			2013-2014			2014-2015			2015-2016			2016-2017			2017-2018		
COL·LECTIU	S	Q	F	S	Q	F	S	Q	F	S	Q	F	S	Q	F	S	Q	F
ALUMNAT	34	181	9	46	355	26	65	347	31	55	465	49	58	488	62	64	756	56
PDI	6	11	11	15	12	6	28	43	23	14	29	9	20	42	15	11	54	26
PAS	12	19	2	20	32	20	34	30	23	13	55	28	13	30	18	9	55	24
ALTRES	2	12	2	2	24	5	9	23	4	6	38	10	3	35	9	13	42	5
TOTAL	54	223	39	83	423	57	136	443	81	88	587	96	94	595	104	97	907	111

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

COL·LECTIU	2012-2013		2013-2014		2014-2015		2015-2016		2016-2017		2017-2018	
ALUMNAT	224	70,9%	427	75,8%	443	67,1%	569	73,8%	608	76,7%	876	78,6%
PDI	28	8,9%	33	5,9%	94	14,2%	52	6,7%	77	9,7%	91	8,2%
PAS	48	15,2%	72	12,8%	87	13,2%	96	12,5%	61	7,7%	88	7,9%
ALTRES	16	5,1%	31	5,5%	36	5,5%	54	7,0%	47	5,9%	60	5,4%
TOTAL	316	100%	563	100%	660	100%	771	100%	793	100%	1.115	100%

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



En l'evolució dels suggeriments, les queixes i les felicitacions per col·lectiu de persones usuàries destaca el fort augment de les comunicacions presentades per l'alumnat respecte al curs anterior, tanmateix, el nombre de comunicacions presentades durant l'últim curs es va incrementar de forma significativa en tots els col·lectius.

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

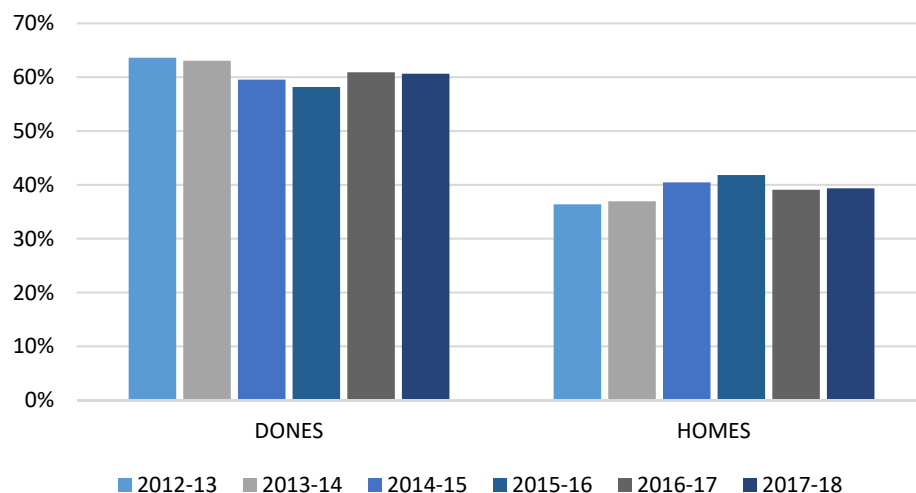
CURS	2012-2013				2013-2014				2014-2015				2015-2016				2016-2017				2017-2018			
SEXE	S	Q	F	T	S	Q	F	T	S	Q	F	T	S	Q	F	T	S	Q	F	T	S	Q	F	T
DONES	33	147	21	201	58	261	36	355	74	273	46	393	37	354	58	449	45	390	48	483	54	567	55	676
HOMES	21	76	18	115	28	162	18	208	62	170	35	267	51	233	38	322	49	205	56	310	43	340	56	439
TOTAL	54	223	39	316	86	423	54	563	136	443	81	660	88	587	96	771	94	595	104	793	97	907	111	1.115

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

CURS	2012-2013				2013-2014				2014-2015				2015-2016				2016-2017				2017-2018			
SEXE	S	Q	F	T	S	Q	F	T	S	Q	F	T	S	Q	F	T	S	Q	F	T	S	Q	F	T
DONES	61,1	65,9	53,8	63,6	67,4	61,7	66,7	63,1	54,4	61,6	56,8	59,5	42,0	60,3	60,4	58,2	47,9	65,5	46,2	60,9	55,7	62,5	49,5	60,6
HOMES	38,9	34,1	46,2	36,4	32,6	38,3	33,3	36,9	45,6	38,4	43,2	40,5	58,0	39,7	39,6	41,8	52,1	34,5	53,8	39,1	44,3	37,5	50,5	39,4

Fins al curs 2015-16 s'aprecia una progressiva reducció de la diferència de participació entre els sexes, passant d'un 63,6% de comunicacions presentades per dones en el curs 2012-2013 a un 58,2% en el curs 2015-2016, però en el curs 2016-2017 es va trencar aquesta tendència i el percentatge de comunicacions presentades per dones va augmentar fins al 60,9%. Durant el curs 2017-2018 la proporció és lleugerament inferior, baixant al 60,6%, prop del 60,2% que representen les dones en la comunitat universitària.

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



4.5. Evolució per tipus de causa

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

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

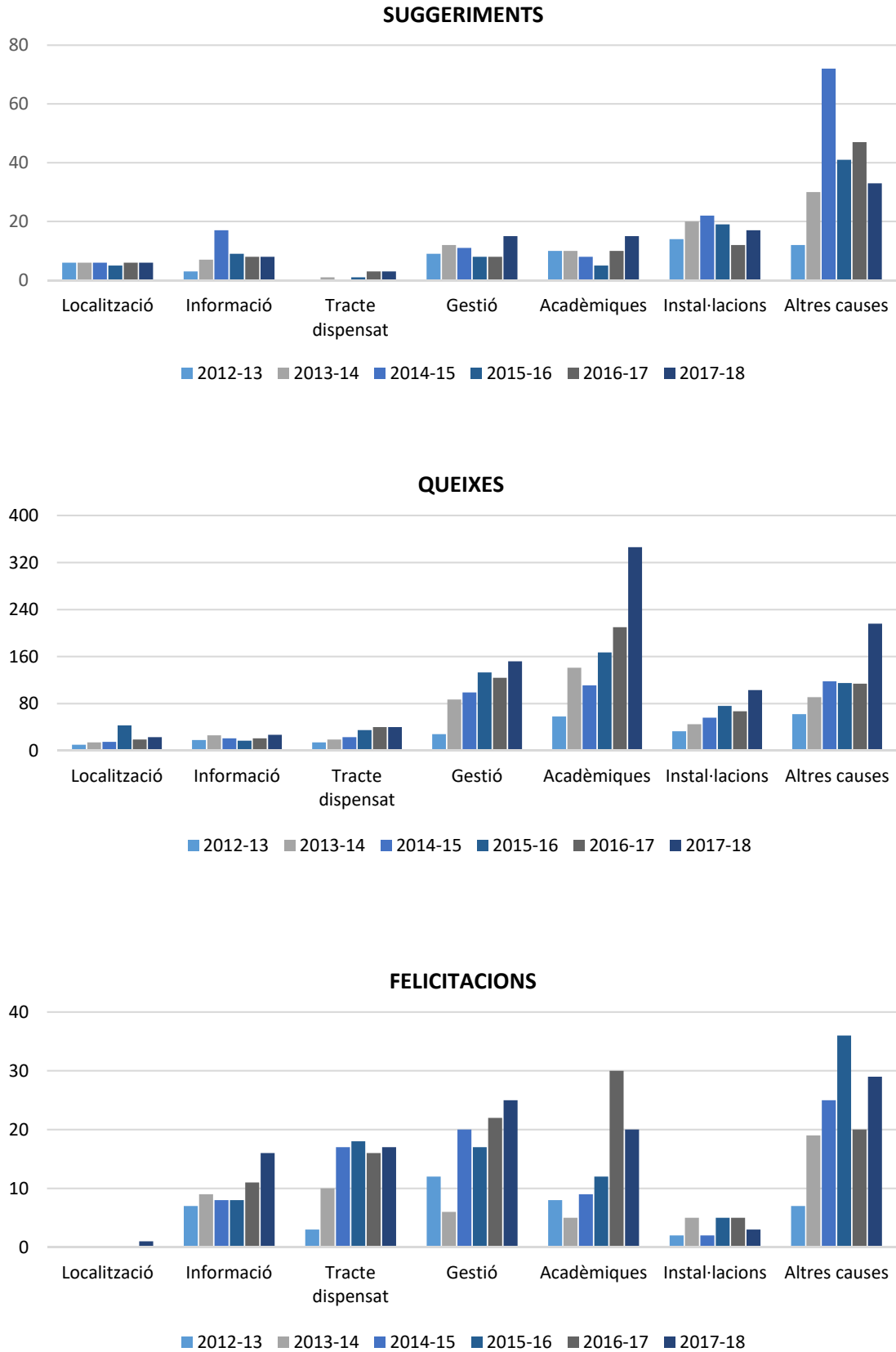
CURS	2012-2013			2013-2014			2014-2015			2015-2016			2016-2017			2017-2018		
TIPUS DE CAUSA	S	Q	F	S	Q	F	S	Q	F	S	Q	F	S	Q	F	S	Q	F
1. Localització	6	10	0	6	14	0	6	15	0	5	43	0	6	19	0	6	23	1
2. Informació	3	18	7	7	26	9	17	21	8	9	17	8	8	21	11	8	27	16
3. Tracte dispensat	0	14	3	1	19	10	0	23	17	1	35	18	3	40	16	3	40	17
4. Gestió	9	28	12	12	87	6	11	99	20	8	133	17	8	124	22	15	152	25
5. Acadèmiques	10	58	8	10	141	5	8	111	9	5	167	12	10	210	30	15	346	20
6. Instal·lacions	14	33	2	20	45	5	22	56	2	19	76	5	12	67	5	17	103	3
7. Altres causes	12	62	7	30	91	19	72	118	25	41	116	36	47	114	20	33	216	29
TOTAL	54	223	39	86	423	54	136	443	81	88	587	96	94	595	104	97	907	111

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

TIPUS DE CAUSA	2012-2013		2013-2014		2014-2015		2015-2016		2016-2017		2017-2018	
	Total	%	Total	%	Total	%	Total	%	Total	%	Total	%
1. Localització	16	5,1%	20	3,6%	21	3,2%	48	6,2%	25	3,2%	30	2,7%
2. Informació	28	8,9%	42	7,5%	46	7,0%	34	4,4%	40	5,0%	51	4,6%
3. Tracte dispensat	17	5,4%	30	5,3%	40	6,1%	54	7,0%	59	7,4%	60	5,4%
4. Gestió	49	15,5%	105	18,7%	130	19,7%	158	20,5%	154	19,4%	192	17,2%
5. Acadèmiques	76	24,1%	156	27,7%	128	19,4%	184	23,9%	250	31,5%	381	34,2%
6. Instal·lacions	49	15,5%	70	12,4%	80	12,1%	100	13,0%	84	10,6%	123	11,0%
7. Altres causes	81	25,6%	140	24,9%	215	32,6%	193	25,0%	181	22,8%	278	24,9%
TOTAL	316	100%	563	100%	660	100%	771	100%	793	100%	1.115	100%

Durant els últims cursos, gran part de les queixes ha estat relacionada amb les qüestions acadèmiques i la gestió, però ha sigut en 2017-2018 quan els temes acadèmics, especialment el compliment dels horaris de les classes, han causat la majoria de queixes. Destaca també el substancial augment de queixes associades a altres causes durant l'últim curs.

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

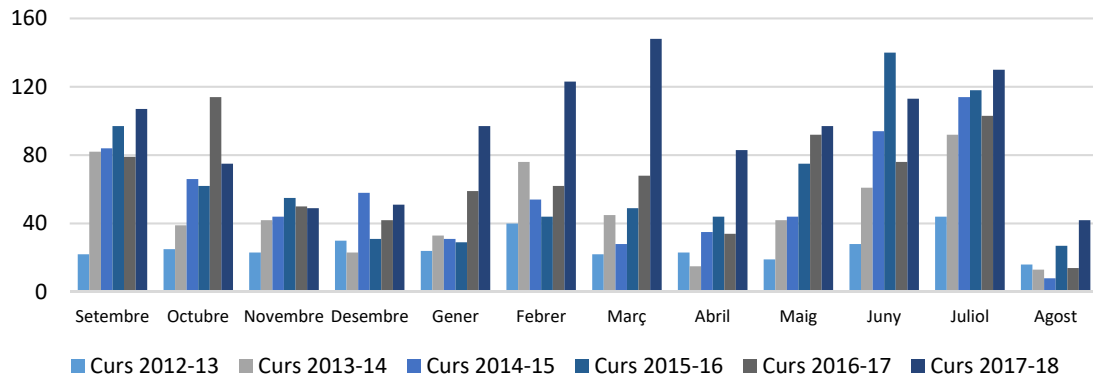
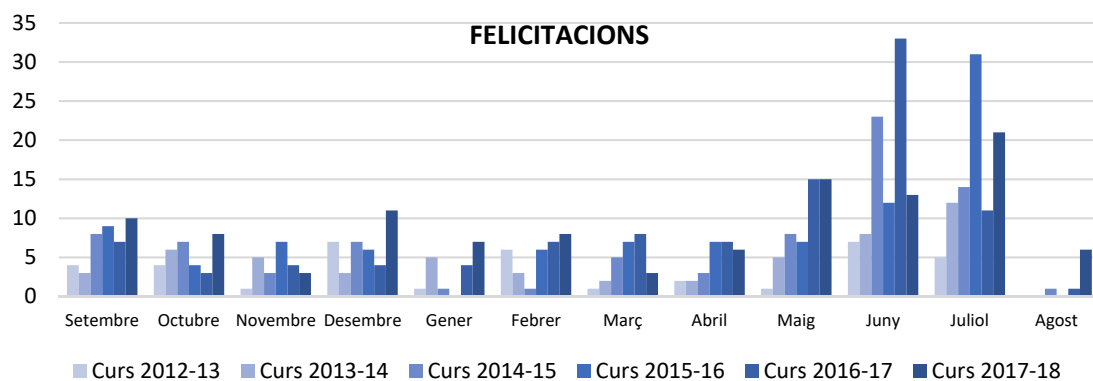
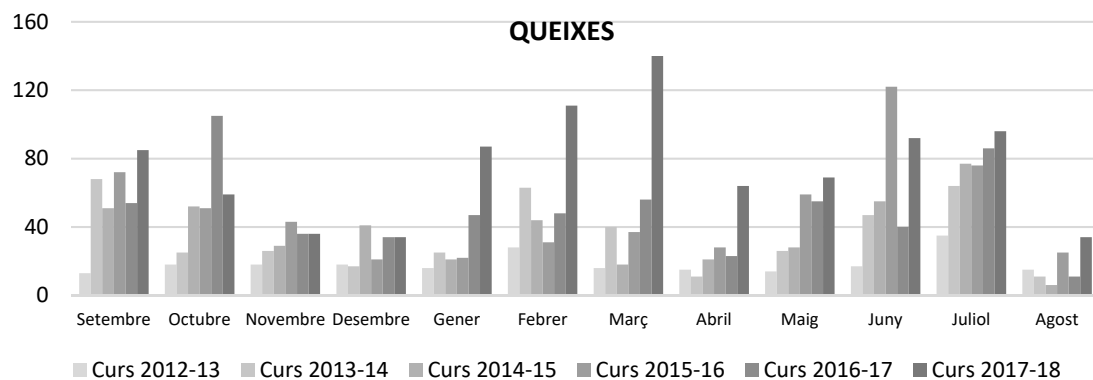
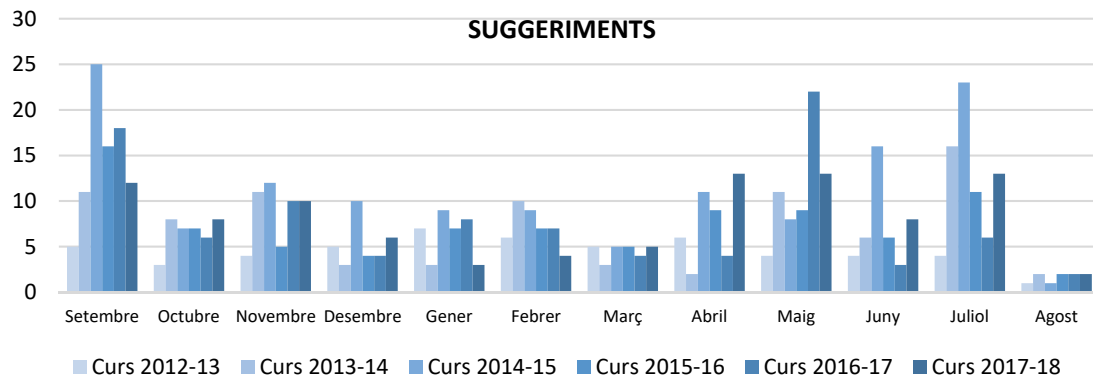
	2012-2013			2013-2014			2014-2015			2015-2016			2016-2017			2017-2018		
MES	S	Q	F	S	Q	F	S	Q	F	S	Q	F	S	Q	F	S	Q	F
Setembre	5	13	4	11	68	3	25	51	8	16	72	9	18	54	7	12	85	10
Octubre	3	18	4	8	25	6	7	52	7	7	51	4	6	105	3	8	59	8
Novembre	4	18	1	11	26	5	12	29	3	5	43	7	10	36	4	10	36	3
Desembre	5	18	7	3	17	3	10	41	7	4	21	6	4	34	4	6	34	11
Gener	7	16	1	3	25	5	9	21	1	7	22	0	8	47	4	3	87	7
Febrer	6	28	6	10	63	3	9	44	1	7	31	6	7	48	7	4	111	8
Març	5	16	1	3	40	2	5	18	5	5	37	7	4	56	8	5	140	3
Abril	6	15	2	2	11	2	11	21	3	9	28	7	4	23	7	13	64	6
Maig	4	14	1	11	26	5	8	28	8	9	59	7	22	55	15	13	69	15
Juny	4	17	7	6	47	8	16	55	23	6	122	12	3	40	33	8	92	13
Juliol	4	35	5	16	64	12	23	77	14	11	76	31	6	86	11	13	96	21
Agost	1	15	0	2	11	0	1	6	1	2	25	0	2	11	1	2	34	6
TOTAL	54	223	39	86	423	54	136	443	81	88	587	96	94	595	104	97	907	111

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

	2012-2013		2013-2014		2014-2015		2015-2016		2016-2017		2017-2018	
	Total	%	Total	%	Total	%	Total	%	Total	%	Total	%
Setembre	22	7,0%	82	14,6%	84	12,7%	97	12,6%	79	10,0%	107	9,6%
Octubre	25	7,9%	39	6,9%	66	10,0%	62	8,0%	114	14,4%	75	6,7%
Novembre	23	7,3%	42	7,5%	44	6,7%	55	7,1%	50	6,3%	49	4,4%
Desembre	30	9,5%	23	4,1%	58	8,8%	31	4,0%	42	5,3%	51	4,6%
Gener	24	7,6%	33	5,9%	31	4,7%	29	3,8%	59	7,4%	97	8,7%
Febrer	40	12,7%	76	13,5%	54	8,2%	44	5,7%	62	7,8%	123	11,0%
Març	22	7,0%	45	8,0%	28	4,2%	49	6,4%	68	8,6%	148	13,3%
Abril	23	7,3%	15	2,7%	35	5,3%	44	5,7%	34	4,3%	83	7,4%
Maig	19	6,0%	42	7,5%	44	6,7%	75	9,7%	92	11,6%	97	8,7%
Juny	28	8,9%	61	10,8%	94	14,2%	140	18,2%	76	9,6%	113	10,1%
Juliol	44	13,9%	92	16,3%	114	17,3%	118	15,3%	103	13,0%	130	11,7%
Agost	16	5,1%	13	2,3%	8	1,2%	27	3,5%	14	1,8%	42	3,8%
TOTAL	316	100%	563	100%	660	100%	771	100%	793	100%	1.115	100%

L'evolució del nombre de suggeriments, queixes i felicitacions presentats per mesos mostra un gran canvi respecte als cursos anteriors; el nombre de comunicacions rebudes durant els mesos de gener a abril ha patit un fort augment, de forma que els mesos de febrer i març han passat a ser mesos de màxima recepció de comunicacions, juntament amb juny, juliol i setembre.

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

Gràfic 16: Evolució mensual de les comunicacions**Gràfic 17: Evolució mensual dels suggeriments, les queixes i les felicitacions**

5. ANÀLISI DE LA GESTIÓ DE LA BÚSTIA

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

5.1. Forma de presentació

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

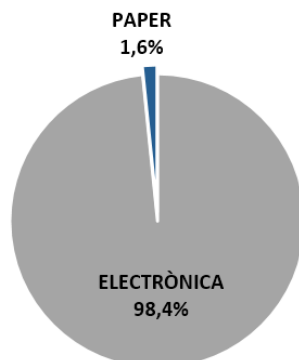
La persona interessada en presentar una queixa, un suggeriment o una felicitació s'ha d'identificar en ENTREU i seguir les indicacions del portal. Si no pot comunicar-se per via electrònica, pot imprimir el formulari disponible a aquests efectes; document que presentarà en qualsevol de les oficines de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

A continuació s'analitza la forma de presentació dels suggeriments, les queixes i les felicitacions durant el curs 2017-2018, que ha sigut majoritàriament electrònica. El 98,4% del total de comunicacions admeses s'han presentat electrònicament; només el 1,6% s'ha rebut en paper.

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

PRESENTACIÓ	SUGGERIMENTS		QUEIXES		FELICITACIONS		TOTAL	
ELECTRÒNICA	94	96,9%	894	98,6%	109	98,2%	1.097	98,4%
PAPER	3	3,1%	13	1,4%	2	1,8%	18	1,6%
TOTAL	97	100%	907	100%	111	100%	1.115	100%

Gràfic 18: Percentatge de comunicacions per forma de presentació



En la taula següent es mostra l'evolució d'aquest indicador durant els sis anys de funcionament de la Bústia. Destaca la disminució del nombre de suggeriments, queixes i felicitacions presentats en paper, que ha passat del 3,7% al 1,6% del total en l'últim curs, xifra més acord amb les proporcions dels cursos anteriors.

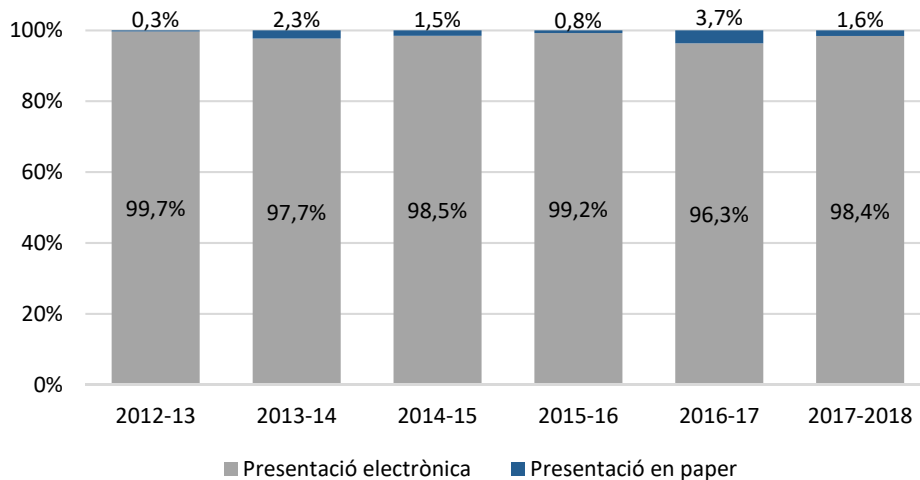
Taula 24: Evolució de les comunicacions per forma de presentació

	2012-2013			2013-2014			2014-2015			2015-2016			2016-2017			2017-2018		
PRESENTACIÓ	S	Q	F	S	Q	F	S	Q	F	S	Q	F	S	Q	F	S	Q	F
ELECTRÒNICA	54	222	39	84	412	54	136	436	78	87	583	95	93	571	100	94	894	109
PAPER		1		2	11			7	3	1	4	1	1	24	4	3	13	2
TOTAL	54	223	39	86	423	54	136	443	81	88	587	96	94	595	104	97	907	111

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

	2012-2013		2013-2014		2014-2015		2015-2016		2016-2017		2017-2018	
PRESENTACIÓ	Total	%	Total	%	Total	%	Total	%	Total	%	Total	%
ELECTRÒNICA	315	99,7%	550	97,7%	650	98,5%	765	99,2%	764	96,3%	1.097	98,4%
PAPER	1	0,3%	13	2,3%	10	1,5%	6	0,8%	29	3,7%	18	1,6%
TOTAL	316	100%	563	100%	660	100%	771	100%	793	100%	1.115	100%

Gràfic 19: Evolució de les comunicacions per forma de presentació del curs 2012-13 al 2017-18



5.2. Reassignacions

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

Taula 26: Nombre d'unitats amb reassignacions

UNITATS AMB REASSIGNACIONS	
Nombre d'unitats amb reassignacions realitzades	74
Nombre d'unitats amb reassignacions rebudes	69

Taula 27: Nombre de comunicacions reassignades

COMUNICACIONS REASSIGNADES	
Suggeriments	50
Queixes	566
Felicitations	26
Total	642

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
Aulari I	Facultat de Magisteri		2		2
Aulari III	Facultat de Filosofia i Ciències de l'Educació		4		4
Aulari IV	Facultat de Geografia i Història		1		1
Aulari VI	Facultat de Psicologia		1		1
Aulari Campus Burjassot-Paterna	Escola Tècnica Superior d'Enginyeria		1		1
	Facultat de Física		1		1
	Facultat de Química		2	1	3
	Servei d'Informàtica		1		1
	Facultat de Ciències Socials		4		4
Aulari Nord	Facultat de Dret		4	1	5
	Facultat de Magisteri	1			1
Aulari Sud	Facultat d'Economia			1	1
Biblioteca de Ciències "Eduard Boscà"	Servei de Biblioteques i Documentació (SBD)	1	3		4
	Unitat de Campus de Burjassot-Paterna		1		1
Biblioteca de Ciències de la Salut	Servei de Biblioteques i Documentació (SBD)		2		2
Biblioteca de Ciències Socials	Servei de Biblioteques i Documentació (SBD)	2	4		6
Biblioteca de Psicologia i Esport	Servei Tècnic i de Manteniment	2	4		6
Biblioteca d'Educació	Servei de Biblioteques i Documentació (SBD)	1			1
Biblioteca d'Humanitats	Servei de Biblioteques i Documentació (SBD)	5	4		9
	Servei d'Educació Física i Esports			2	2
Biblioteca Històrica	Servei de Biblioteques i Documentació (SBD)	1	1		2
	Rectorat		1		1
Centre de Formació i Qualitat	Servei de Formació Permanent i Innovació Educativa		1	1	2
	Unitat de Qualitat			1	1
Dept. Comptabilitat	Dept. Didàctica de la Llengua i Literatura		1		1
Dept. Direcció d'Empreses	Facultat d'Economia		1		1
	Rectorat		1		1
Dept. Economia Aplicada	Facultat de Ciències Socials		1		1
	Vicegerència		1		1
Dept. Educació Comparada i Història de l'Educació	Dept. Teoria de l'Educació		3		3
Dept. Educació Física i Esportiva	Rectorat		1		1

UNITAT D'ORIGEN	UNITAT DE DESTINACIÓ	S	Q	F	Total
	Servei d'Educació Física i Esports	1		1	2
Dept. Filologia Anglesa i Alemanya	Facultat de Filologia, Traducció i Comunicació		1		1
Dept. Filologia Clàssica	Facultat de Filosofia i Ciències de l'Educació		1		1
Dept. Filosofia del Dret i Política	Dept. Filosofia (error de reassignació)			2	2
Dept. Informàtica	Servei de Recursos Humans (PDI)		1		1
	Servei d'Informàtica		1		1
Dept. Medicina	Facultat de Medicina i Odontologia		2		2
Dept. Medicina Preventiva i Salut Pública. Ciències Alim. Toxic. i Medicina Legal	Servei d'Informàtica			1	1
Dept. Mètodes d'Investigació i Diagnòstic en Educació	Dept. Metodologia de les Ciències del Comportament			1	1
	Servei de Recursos Humans (PDI)		5		5
Dept. Òptica	Servei d'Informàtica		1		1
Dept. Teoria dels Llenguatges i Ciències de la Comunicació	Dept. Filologia Anglesa i Alemanya		1		1
Dept. Treball Social i Serveis Socials	Gerència		1		1
Edifici Rectorat	Facultat de Farmàcia		1		1
	Servei d'Estudiants		2	1	3
Escola Tècnica Superior d'Enginyeria	Dept. Matemàtiques			1	1
	Servei de Recursos Humans (PDI)		17		17
	Servei d'Estudiants		1		1
Facultat de Ciències de l'Activitat Física i l'Esport	Centre Internacional de Gandia		1		1
	Dept. Educació Física i Esportiva		25		25
	Servei d'Educació Física i Esports	4	8	1	13
	Dept. Dret del Treball i de la Seguretat Social		3		3
	Gerència	1			1
Facultat de Ciències Socials	Institut Univ. d'Estudis de la Dona (IED)		1		1
	Rectorat		4		4
	Servei d'Estudiants		1		1
	Servei d'Informàtica		1		1
	Dept. Sociologia i Antropologia Social		2		2
	Unitat de Campus de Tarongers		4		4
Facultat de Dret	Dept. Dret Civil		1		1
	Dept. Dret Constitucional, Ciència Política i de l'Administració		1		1
	Rectorat		1		1
Facultat de Farmàcia	Facultat d'Infermeria i Podologia		2		2
	Dept. Farmàcia i Tecnologia Farmacèutica i Parasitologia		1		1
	Servei de Recursos Humans (PDI)		5		5
	Servei d'Estudiants		1		1
	Unitat de Campus de Burjassot-Paterna	1			1
Facultat de Filologia, Traducció i Comunicació	Rectorat		18		18
	Servei d'Estudiants		1		1
Facultat de Filosofia i Ciències de l'Educació	Dept. Educació Comparada i Història de l'Educació		3		3
	Facultat de Filosofia i Ciències de l'Educació		1		1
	Dept. Filologia Clàssica		1		1
	Dept. Mètodes d'Investigació i Diagnòstic en Educació		27		27
	Servei de Política Lingüística	1	3		4
	Servei d'Informàtica		2		2
	Dept. Teoria de l'Educació		4	1	5
Facultat de Geografia i Història	Dept. Història de l'Art		2		2
	Servei de Recursos Humans (PDI)		1		1
	Servei d'Extensió Universitària	1			1
	Servei d'Informàtica		1		1
Facultat de Magisteri	Dept. Comptabilitat		1		1
	Dept. Didàctica de la Llengua i Literatura		37		37

UNITAT D'ORIGEN	UNITAT DE DESTINACIÓ	S	Q	F	Total
	Dept. Didàctica de les Matemàtiques		1		1
	Dept. Didàctica de l'Expressió Musical, Plàstica i Corporal		1		1
	Dept. Didàctica i Organització Escolar		1		1
	Facultat de Geografia i Història		1		1
	Rectorat		1		1
	Servei de Recursos Humans (PDI)		35		35
	Servei d'Estudiants		6		6
Facultat de Medicina i Odontologia	Servei d'Estudiants		1		1
	Servei d'Informàtica	1			1
Facultat de Psicologia	Dept. Metodologia de les Ciències del Comportament			1	1
	Dept. Personalitat, Avaluació i Tractaments Psicològics		3		3
	Dept. Psicologia Bàsica		1		1
	Dept. Psicologia Evolutiva i de l'Educació		1	1	2
	Rectorat		5		5
	Servei d'Extensió Universitària		1		1
	Servei d'Informàtica		1		1
Facultat d'Economia	Facultat de Ciències Socials		1		1
	Dept. Filologia Francesa i Italiana		2		2
	Secretaria General	1			1
	Servei de Prevenció i Medi Ambient		1		1
	Servei de Recursos Humans (PDI)		3		3
	Dept. Sociologia i Antropologia Social		2		2
Facultat d'Infermeria i Podologia	Rectorat		1		1
Fundació Parc Científic	Facultat de Ciències de l'Activitat Física i l'Esport		1		1
	Facultat de Farmàcia	1			1
	Servei d'Estudiants	1			1
	Servei d'Extensió Universitària	1			1
	Servei d'Informàtica		1		1
Gabinet de Premsa	Unitat Web i Màrqueting	1			1
Gerència	Servei d'Estudiants		1		1
	Unitat de Campus de Blasco Ibáñez		1		1
	Unitat de Suport a Instituts Burjassot-Paterna		1		1
Institut Univ. de Biologia Integrativa de Sistemes	Servei de Contractació Administrativa		1		1
Observatori d'Inserció Professional i Assessorament Laboral (OPAL)	Escola Tècnica Superior d'Enginyeria		4		4
	Facultat de Ciències de l'Activitat Física i l'Esport		3		3
	Facultat de Ciències Socials		1		1
	Facultat de Filologia, Traducció i Comunicació		2		2
	Facultat de Filosofia i Ciències de l'Educació		1		1
	Facultat de Geografia i Història	1			1
	Facultat d'Economia	1	1		2
	Secretaria General		1		1
	Servei de Formació Permanent i Innovació Educativa		1		1
	Servei d'Educació Física i Esports		1		1
	Servei d'Estudiants	1	8		9
	Servei d'Informàtica		1		1
Oficina de Registre General	Servei d'Estudiants		1		1
Rectorat	Facultat de Ciències Biològiques		1		1
	Facultat de Filosofia i Ciències de l'Educació		2		2
	Facultat de Psicologia		4		4
	Facultat d'Economia		1		1
	Gerència		66		66
	Servei de Política Lingüística		1		1
	Servei de Recursos Humans (PDI)	2	12		14
	Servei d'Estudiants		26		26
	Servei d'Informació i Dinamització dels Estudiants (SeDI)			1	1

UNITAT D'ORIGEN	UNITAT DE DESTINACIÓ	S	Q	F	Total
Secció de Nòmines	Servei d'Informàtica	3			3
	Servei Tècnic i de Manteniment		1		1
Secretaria General	Servei d'Informàtica		2		2
	Escola Tècnica Superior d'Enginyeria		2		2
	Facultat de Ciències Biològiques		1		1
	Facultat de Ciències de l'Activitat Física i l'Esport		1		1
	Facultat de Dret	1			1
	Facultat de Farmàcia		2		2
	Facultat de Filologia, Traducció i Comunicació	1	4		5
	Facultat de Geografia i Història		3		3
	Facultat de Magisteri		2		2
	Facultat de Medicina i Odontologia		2		2
	Facultat de Psicologia		1		1
	Facultat de Química		1		1
	Facultat d'Economia		1	3	4
	Facultat d'Infermeria i Podologia		1		1
	Gerència		1		1
	Servei de Política Lingüística		1		1
	Servei de Recursos Humans (PDI)	1			1
	Servei d'Estudiants		8		8
	Servei d'Informàtica	1	2		3
Servei d'Anàlisi i Planificació	Servei d'Informàtica		1		1
Servei de Biblioteques i Documentació (SBD)	Biblioteca d'Humanitats "Joan Reglà"		1		1
Servei de Formació Permanent i Innovació Educativa	Facultat de Psicologia		1		1
Servei de Política Lingüística	Facultat d'Economia		1		1
	Gerència	2	3		5
	Servei de Recursos Humans (PAS)		1		1
	Servei d'Extensió Universitària		1		1
Servei de Prevenció i Medi Ambient	Gerència		1		1
	Servei Tècnic i de Manteniment		4		4
	Unitat de Campus de Tarongers		5		5
Servei de Relacions Internacionals i Cooperació	Facultat de Ciències de l'Activitat Física i l'Esport		1		1
	Facultat de Filosofia i Ciències de l'Educació			1	1
Servei d'Estudiants	Escola Tècnica Superior d'Enginyeria		1		1
	Facultat de Dret		1		1
	Facultat de Magisteri		2		2
	Facultat de Psicologia		2		2
	Facultat d'Economia		1	1	2
	Rectorat		2		2
	Servei de Política Lingüística		1		1
	Servei de Recursos Humans (PAS)		1		1
	Servei de Recursos Humans (PDI)		1		1
	Servei de Relacions Internacionals i Cooperació		1		1
	Servei d'Informació i Dinamització dels Estudiants (SeDI)		1		1
Servei d'Extensió Universitària	Servei d'Informació i Dinamització dels Estudiants	1	1		2
Servei d'Informació i Dinamització d'Estudiants i Estudiantes (SeDI)	Servei d'Extensió Universitària	1			1
	Servei d'Informàtica		1		1
Servei d'Informàtica	Facultat de Química		1		1
	Facultat d'Infermeria i Podologia		1		1
	Rectorat	1			1
	Servei d'Educació Física i Esports		1		1
	Unitat de Suport al Vicerectorat de Participació (Ontinyent)		1		1
Servei d'Investigació i Innovació	Servei d'Informació i Dinamització dels Estudiants (SeDI)		1		1
Servei Tècnic i de Manteniment	Servei de Prevenció i Medi Ambient		4		4

UNITAT D'ORIGEN	UNITAT DE DESTINACIÓ	S	Q	F	Total
Serveis Científics i Tecnològics	Escola Tècnica Superior d'Enginyeria		1		1
	Rectorat		1		1
	Servei d'Informàtica		1		1
Unitat de Campus de Blasco Ibáñez	Facultat de Geografia i Història	1			1
	Facultat de Psicologia		1		1
	Gerència		1		1
	Servei d'Educació Física i Esports	1	1		2
	Servei d'Extensió Universitària	1			1
Unitat de Campus de Burjassot-Paterna	Facultat de Farmàcia		2		2
	Facultat de Química		1		1
Unitat de Campus de Tarongers	Facultat de Magisteri		1		1
	Facultat d'Economia			2	2
	Servei d'Educació Física i Esports		1		1
	Servei Tècnic i de Manteniment		3		3
Unitat de Qualitat	Servei d'Anàlisi i Planificació (SAP)		1		1
	Servei d'Estudiants		1		1
Unitat de Suport al Vr de Cultura	Unitat d'Igualtat		1		1
Unitat d'Igualtat	Facultat de Dret		1		1
	Servei d'Estudiants		1		1
	Unitat de Campus de Burjassot-Paterna		1		1
Unitat per a la Integració de Persones amb Discapacitat	Rectorat		1		1
	Servei de Biblioteques i Documentació (SBD)	1			1
Unitat Web i Màrqueting	Servei d'Informàtica	1	1		2
TOTAL		50	566	26	642

Pel que fa al termini de reassignació, 496 dels 642 suggeriments, queixes i felicitacions reassignats, un 77,3% del total, es van redirigir a la unitat corresponent dins del termini de reassignació, 24 hores.

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

Taula 29: Temps mitjà de reassignació

	Reassignats dins del termini		Reassignats fora del termini		Total	Temps mitjà de reassignació (dies laborables)
SUGGERIMENTS	28	56,0%	22	44,0%	50	4,9
QUEIXES	449	79,3%	117	20,7%	566	4,3
FELICITACIONS	19	73,1%	7	26,9%	26	3,2
MITJANA	496	77,3%	146	22,7%	642	4,3

5.3. Resposta als suggeriments, les queixes i les felicitacions

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

resposta de les unitats, és a dir, els temps de finalització de la tramitació per part de la unitat de gestió.

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

En l'anàlisi de la resolució de les comunicacions rebudes s'ha de tenir en compte que durant un període comprés entre juliol i setembre de 2018 l'aplicació no va emetre a les unitats el correu electrònic d'avís de recepció dels escrits, per la qual cosa, molts dels expedients amb entrada en eixes dates no han sigut resolts perquè el personal gestor els desconeixia.

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

	Suggeriments		Queixes		Felicitacions		Total	
Comunicacions respostes	76	78,4%	677	74,65%	92	82,9%	845	75,8%
Comunicacions amb peticions d'esmena no ateses per l'usuari/a	3	3,1%	9	1,0%	1	0,9%	13	1,2%
Comunicacions sense resoldre	18	18,6%	221	24,4%	18	16,2%	257	23,0%
Total	97	100%	907	100%	111	100%	1.115	100%

Durant el curs 2017-2018 s'ha donat resposta al 75,8% dels suggeriments, queixes i felicitacions admesos en la Bústia; un 1,2% ha quedat sense contestar perquè la persona usuària no ha atès la petició d'esmena remesa pel gestor o gestora. La taxa de resposta ha retrocedit respecte al curs anterior, en el qual va ser del 83,7%. Les 257 comunicacions sense resposta mitjançant l'aplicació suposen un 23,0% del total. Les comunicacions amb menor taxa de resolució són les queixes; ha quedat un 24,4% d'elles sense resoldre, seguit pels suggeriments, un 18,6% i les felicitacions, un 16,2%.

Taula 31: Sentit de la resposta

SENTIT DE LA RESPOSTA		
Suggeriments	76	100%
Acceptats	56	73,7%
No viables	20	26,3%
Queixes	677	100%
No procedeixen	128	18,9%
Procedeixen amb mesures	498	73,6%
Procedeixen sense mesures	51	7,5%
Felicitacions	92	100%
Agraïments	92	100%
Total	845	100%

De les 119 unitats organitzatives amb comunicacions admeses, 57 van deixar almenys algun expedient sense finalitzar. El 44% d'elles sols té una comunicació sense resoldre, mentre que 5 unitats concentren el 51% de les comunicacions sense resoldre. S'ha de tenir en compte que,

per diverses causes, hi ha unitats a la Bústia no han tingut personal gestor assignat durant un període de temps, per la qual cosa no han pogut respondre a les comunicacions.

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

Unitat	S	Q	F	TOTAL
SERVEI DE RECURSOS HUMANS (PDI)	4	46	1	51
SERVEI D'ESTUDIANTS	2	36	2	40
FACULTAT DE MEDICINA I ODONTOLOGIA	1	15		16
GERÈNCIA		14		14
SECRETARIA GENERAL	3	7		10
DEPT. GENÈTICA		7		7
SERVEI D'EXTENSIÓ UNIVERSITÀRIA	1	5	1	7
FACULTAT DE DRET		5	1	6
ADEIT - FUNDACIÓ UNIVERSITAT EMPRESA*		5	1	6
SERVEI D'EDUCACIÓ FÍSICA I ESPORTS		6		6
INSTITUT CONFUCI	1	4		5
SERVEI D'INFORMACIÓ I DINAMITZACIÓ D'ESTUDIANTS I ESTUDIANTES (SEDI)		4		4
SERVEI DE RECURSOS HUMANS (PAS)	1	2	1	4
FACULTAT DE FILOSOFIA I CIÈNCIES DE L'EDUCACIÓ		2	1	3
DEPT. DRET CONSTITUCIONAL, CIÈNCIA POLÍTICA I DE L'ADMINISTRACIÓ		3		3
EDIFICI RECTORAT		3		3
BIBLIOTECA D'HUMANITATS "JOAN REGLÀ"		2		2
FACULTAT DE MAGISTERI		2		2
FACULTAT DE PSICOLOGIA		2		2
VICERECTORAT DE PARTICIPACIÓ I PROJECCIÓ TERRITORIAL*		2		2
DEPT. ANÀLISI ECONÒMICA		2		2
DEPT. FISIOLOGIA		2		2
DEPT. MEDICINA PREVENTIVA I SALUT PÚBL. CIÈNCIES ALIM. TOXIC. I MED. LEGAL		1	1	2
DEPT. DRET MERCANTIL "MANUEL BROSETA PONT"		2		2
DEPT. DRET DEL TREBALL I DE LA SEGURETAT SOCIAL		2		2
CLÍNICA ODONTOLÒGICA		2		2
RECTORAT	1		1	2
UNITAT DE CAMPUS DE TARONGERS		2		2
UNITAT WEB I MÀRQUETING			2	2
SERVEI DE POLÍTICA LINGÜÍSTICA		2		2
SERVEI D'INFORMÀTICA	2			2
SERVEIS JURÍDICS	1	1		2
AULARI NORD		1		1
FACULTAT DE FÍSICA		1		1
FACULTAT DE QUÍMICA		1		1
DEPT. DIDÀCTICA I ORGANITZACIÓ ESCOLAR		1		1
DEPT. ECONOMIA FINANCERA I ACTUARIAL			1	1
DEPT. ENGINYERIA QUÍMICA		1		1
DEPT. MICROBIOLOGIA I ECOLOGIA		1		1
DEPT. BIOQUÍMICA I BIOLOGIA MOLECULAR		1		1
DEPT. TREBALL SOCIAL I SERVEIS SOCIALS		1		1
DEPT. FARMÀCIA I TECNOLOGIA FARMACÈUTICA I PARASITOLOGIA		1		1
DEPT. PREHISTÒRIA, ARQUEOLOGIA I HISTÒRIA ANTIGA	1			1
DEPT. MATEMÀTIQUES			1	1
DEPT. DRET ADMINISTRATIU I DRET PROCESSAL		1		1
DEPT. DRET INTERNACIONAL "ADOLFO MIAJA DE LA MUELA"		1		1

Unitat	S	Q	F	TOTAL
DEPT. DIDÀCTICA DE LES MATEMÀTIQUES		1		1
VICEGERÈNCIA		1		1
SECCIÓ DE NÒMINES		1		1
INSTITUT UNIV. D'ESTUDIS DE LA DONA (IED)		1		1
INSTITUT CAVANILLES DE BIODIVERSITAT I BIOLOGIA EVOLUTIVA (ICBBE)			1	1
INSTITUT UNIV. DE CRIMINOLOGIA I CIÈNCIES PENALS (ICCP)		1		1
ERI LABORATORI DE PROCESSAT D'IMATGES		1		1
PROTECCIÓ DE DADES (SERVEI D'INFORMÀTICA)*		1		1
SERVEI DE PUBLICACIONS		1		1
UNITAT DE SUPORT AL VICERECTORAT DE PARTICIPACIÓ*		1		1
UNITAT DE CAMPUS D'ONTINYENT*		1		1
COMUNICACIONS SENSE ADSCRIPCIÓ		12	3	15
Total	18	221	18	257

* Unitat sense gestors o gestores de la Bústia durant el curs 2017-2018 o amb algun gestor/a extern a la unitat.

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

- a) Desconeixement del procediment de gestió de les respostes:
 - a. S'ha donat resposta a les comunicacions per altres mitjans: presencialment, per correu electrònic, reunió amb les persones usuàries, etc.
 - b. No s'han exclòs comunicacions que estaven fora de l'àmbit de la Bústia.
 - c. S'ha resolt la incidència però no s'ha comunicat la resposta a la persona usuària.
 - d. No s'ha reassignat comunicacions que no corresponien a la unitat.
- b) La falta d'emissió de correus electrònics d'avís de recepció de les comunicacions, comentada anteriorment.
- c) Diverses incidències relatives al personal gestor de la Bústia:
 - a. Algunes unitats no tenen gestors assignats.
 - b. Jubilació de la persona gestora de la Bústia en la unitat.
 - c. Baixa de la persona responsable de la unitat.
- d) La necessitat de recollida d'informació complementària ha retardat la resposta.
- e) Els gestors o gestores no han sigut conscients de la recepció del correu d'avís d'entrada de la comunicació.
- f) S'ha produït un error en l'aplicació, durant el procés de reassignació de la comunicació o durant la tramitació de la resposta.
- g) La resolució del suggeriment, la queixa o la felicitació era competència de diverses unitats.
- h) La recepció d'un elevat nombre de queixes (les relatives a la vaga de professorat associat) ha impedit que es respongueren en termini.
- i) Presentació de comunicacions en períodes de gran càrrega de treball (matrícula de centres).
- j) La incidència ha sigut resolta en una altra unitat, que havia rebut la mateixa queixa.
- k) En altres casos desconeixen els motius pels quals no s'ha emès la resposta.

5.4. Temps mitjà de resposta

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

A efectes d'aquest informe, s'han considerat resoltes per la unitat corresponent, a més de les comunicacions que han finalitzat la tramitació, les comunicacions amb una tramitació incompleta per problemes de funcionament de l'aplicació.

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

	2015-2016			2016-2017			2017-2018		
	Dins del termini	Fora del termini	Total	Dins del termini	Fora del termini	Total	Dins del termini	Fora del termini	Total
SUGGERIMENTS	72 92,3%	6 7,7%	78	60 90,9%	6 9,1%	66	71 93,4%	5 6,6%	76
QUEIXES	425 95,3%	21 4,7%	446	453 91,0%	45 9,0%	498	596 88,0%	81 12,0%	677
FELICITACIONS	85 98,8%	1 1,2%	86	91 91,9%	8 8,1%	99	84 91,3%	8 8,7%	92
Total	582 95,4%	28 4,6%	610	604 91,1%	59 8,9%	663	751 88,9%	94 11,1%	845

A grans trets, de les dades explotades es desprèn que el grau de compliment del termini de resposta és molt gran, ja que el 88,9% dels suggeriments, les queixes i les felicitacions s'ha resolt dins del termini establert.

En la taula següent s'indica l'evolució als darrers tres cursos acadèmics del temps mitjà de resposta als suggeriments, queixes i felicitacions resolts, des de la data d'entrada en la unitat encarregada de la gestió fins a la emissió de la resposta. Per al curs 2017/2018 les unitats han invertit una mitjana de 8,7 dies laborables per respondre.

Taula 34: Evolució del temps mitjà de resposta

Mitjana de dies de resposta (dies laborables)	2015-2016			2016-2017			2017-2018		
	Dins del termini	Fora del termini	Mitjana	Dins del termini	Fora del termini	Mitjana	Dins del termini	Fora del termini	Mitjana
SUGGERIMENTS	2,9	44,8	6,1	3,6	47,3	7,6	4,4	49,4	7,4
QUEIXES	3,9	38,4	5,5	4,8	51,2	9,0	5,3	35,1	8,9
FELICITACIONS	2,9	28,0	3,2	2,1	42,4	5,4	3,7	59,9	8,5
MITJANA	3,6	39,4	5,2	4,3	49,6	8,3	5,0	38,0	8,7

6. ACCIONS DE MILLORA DE LES UNITATS

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

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

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

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

Durant el curs acadèmic 2017-2018 han estat 11 les unitats que han emprès accions de millora, davant de les 13 que van dur a terme accions de millora durant el curs 2016-2017. El nombre d'accions de millora ha augmentat, passant de les 21 accions al curs 2016-2017 a les 23 del curs 2017-2018.

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

A més, la Unitat de Campus de Tarongers ha indicat als seus informes individuals que ha constituït grups de millora amb altres unitats per a dur a terme les accions de millora; ha intervingut personal de les següents unitats: Unitat de Campus de Tarongers, Aulari Nord, Aulari Oest, Servei Tècnic i de Manteniment, Servei de Prevenció i Cafeteria.

Taula 35: Accions de millora per unitat

UNITAT	DESCRIPCIÓ DE LA INCIDÈNCIA	ACCIONS DE MILLORA
AULARI NORD	<i>Queixa sobre utilització de cigarrets electrònics en la cafeteria</i>	Es sol·licita al responsable de la cafeteria la col·locació de cartells informatius sobre la prohibició dels cigarrets electrònics a la cafeteria.
AULARI SUD	<i>Ampliació de l'horari del Gabinet Mèdic</i>	Suggeriment als òrgans de decisió de la UV.
BIBLIOTECA D'HUMANITATS 'JOAN REGLÀ'	<i>Males olors</i>	Segellat de les arquetes dels serveis de la planta baixa per impedir l'eixida d'olors.
	<i>Disposar de contenidors de plàstic</i>	La Biblioteca ha distribuït 10 contenidors per a plàstic.

UNITAT	DESCRIPCIÓ DE LA INCIDÈNCIA	ACCIONS DE MILLORA
DEPT. DIDÀCTICA DE LA LLENGUA I LITERATURA	<i>Queixa per la manca de comunicació de les qualificacions per part d'una professora</i>	El diàleg amb la professora per part del Director del Departament ha estat suficient per resoldre la situació. En general, cal una comunicació fluida amb el professorat de nova incorporació.
	<i>Queixa sobre la forma d'impartir una assignatura de primer del primer quadrimestre per part d'un professor</i>	Entrevista amb l'alumna, en primer lloc i amb el professor, que aleshores es trobava en vaga, en segon lloc. Amb tots es van aclarir els límits de la queixa i, de cara a un futur, la fórmula de millora.
	<i>Queixes referents a la metodologia i continguts d'una assignatura impartida per dos professors associats en vaga i per la seua actitud</i>	Reunió amb representants de les dues parts (tres estudiants i un professor) i el coordinador de l'assignatura. S'estableixen uns serveis mínims i es fa un seguiment de la situació fins l'avaluació final.
	<i>Queixa referida a l'avaluació de l'assignatura impartida per un professor associat en vaga</i>	Reunió amb representants de l'alumnat, per una banda, i amb el professor de l'altra. Aquesta feina de mediació dona com a resultat l'aclariment sobre els serveis mínims.
	<i>Tardança en la comunicació de les notes per part de les professores encarregades</i>	Es comuniquen amb les dues professores, que expliquen els seus motius i aconseguen que es publiquen les qualificacions, per tal que l'alumnat tinga la informació i, si cal, pugui preparar a temps la segona convocatòria.
	<i>Queixa sobre la tutorització del TFG per part d'un professor</i>	Enviament d'un escrit a l'alumna sobre els mecanismes a seguir en relació al TFG, a la seua reclamació, a les funcions del professor tutor de la facultat i a l'avaluació del tribunal. Comenten el cas al professor i li recorden les seues funcions.
DEPT. DIDÀCTICA DE L'EXPRESSION MUSICAL, PLÀSTICA I CORPORAL	<i>Repercussions de la vaga de professorat associat en l'alumnat.</i>	Reunions de coordinació per contrarestar els problemes causats a l'alumnat per la vaga de professorat associat.
DEPT. FISIOLÒGIA	<i>Queixa sobre el detall del sistema d'avaluació en una guia docent</i>	El coordinador de l'assignatura millorarà el detall de l'avaluació en el contingut de la guia docent.
	<i>Queixes sobre l'avaluació de matèries impartides pel departament</i>	S'estableixen mesures de control de l'entrada de queixes, incloent diversos gestors de la bústia per a millorar el temps de resposta.
DEPT. GENÈTICA	<i>L'aire condicionat no funciona</i>	El Servei de Manteniment va iniciar el procés de reparació de l'aparell, que actualment està en funcionament.
EDIFICI LA NAU	<i>Molèsties patides per una persona assistent a una activitat cultural</i>	Establiment d'un protocol de seguretat més contundent.
FACULTAT DE CIÈNCIES BIOLÒGIQUES	<i>Problemes per accedir a la informació</i>	Assignació de més personal per a gestionar la informació a la web i impuls de la comunicació per altres canals: pregó, informació personalitzada per correu electrònic, apertura de nous comptes als que dirigir-se (biomatrícula i biotràmits), etc.
	<i>Horaris, guies docents i reconeixements</i>	S'han traslladat a les Comissions Acadèmiques que s'han compromès a revisar totes les qüestions plantejades.

UNITAT	DESCRIPCIÓ DE LA INCIDÈNCIA	ACCIONS DE MILLORA
FACULTAT DE DRET	<i>Errors de tramitació i defectes d'informació</i>	Millora de les xarxes de comunicació amb estudiants, PAS i PDI. Increment de la presència a les xarxes socials i distribució d'informació rellevant per altres mitjans addicionals al pregó a la bústia dels interessats.
	<i>Falta de claredat en la interpretació de la guia docent en l'annex del professor</i>	Recomanació des de les CATs de les diferents titulacions i des de les direccions de Departament, responsables de la docència, d'insistir en l'adequació dels annexos del professorat a la guia docent i l'obligació del seu compliment, ja que vincula tant al professorat com a l'alumnat.
	<i>Oferta docent en llengües</i>	L'increment del percentatge de docència en valencià ha permès introduir més grups de docència en valencià, sobre tot en l'optativitat ofertada, afavorint també un horari més adequat per als grups de valencià i s'ha començat inclús a introduir grups bilingües que reben docència segons les assignatures en varies llengües, per tal de normalitzar la docència en les dues llengües oficials de la nostra Universitat.
	<i>Atenció del personal</i>	En relació amb el PDI sobretot s'ha recomanat mantenir una relació objectiva i en tot cas respectuosa amb l'alumnat, sobretot en moments que són de tensió per aquests com ara les revisions d'exàmens.
UNITAT DE CAMPUS DE TARONGERS	<i>Mala olor en un bany de l'Aulari Nord</i>	Establiment de revisions periòdiques per a detectar el motiu.
	<i>Soroll molest en un aula de l'Aulari Oest</i>	Treballs de manteniment i reparació de l'aparell de renovació de l'aire en l'Aulari Oest.

7. ENQUESTES DE LA BÚSTIA

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

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

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

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

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

En primer lloc s'analitza la participació dels usuaris i les usuàries en l'enquesta, que, com es pot observar a la taula següent, és molt escassa. Al curs 2017-2018, únicament en el 6% total de suggeriments, queixes i felicitacions resolts els usuaris o usuàries han remés l'enquesta. El nombre d'enquestes s'ha posat en relació sols amb el nombre de comunicacions resoltes perquè l'enllaç que permet omplir l'enquesta es troba en l'escrit de resposta remés a la persona usuària.

Taula 36: Nombre d'enquestes i percentatge de participació en les enquestes

CURS	2012-13	2013-14	2014-15	2015-16	2016-17	2017-18
Enquestes	31	49	43	63	71	51
Suggeriments, queixes i felicitacions resolts	239	451	576	610	663	845
% participació en les enquestes	13,0%	10,9%	7,5%	10,3%	10,7%	6,0%

El nombre d'enquestes emplenades durant el curs acadèmic 2017-2018 ha estat de 51, el menor nombre d'enquestes rebudes en els últims tres cursos.

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

Taula 37: Puntuació de les enquestes per ítem

	ÍTEM	SUGGERIMENTS	QUEIXES	FELICITACIONS
Eficiència	1. Accés a la Bústia SQiF_UV	4,00	3,55	4,38
	2. Facilitat per emplenar el formulari	3,00	3,79	4,13
Disponibilitat	3. Comunicació amb la unitat destinatària	4,00	3,55	4,50
Compliment	4. Rapidesa de la resposta	4,00	3,62	3,88
	5. Claredat de la resposta	4,00	3,36	4,25
	6. Conformitat amb la resposta	4,00	3,10	4,50
	7. Valoració global del tractament de la incidència	4,00	3,36	4,25
MITJANA		3,86	3,47	4,27

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

Taula 38: Evolució de la puntuació de les enquestes

CURS	2012-2013	2013-2014	2014-2015	2015-2016	2016-2017	2017-2018
SUGGERIMENTS	3,84	3,94	4,07	3,75	3,57	3,86
QUEIXES	3,81	3,50	4,05	3,15	3,24	3,47
FELICITACIONS	4,48	4,11	4,55	4,42	4,66	4,27
MITJANA	3,99	3,73	4,14	3,56	3,63	3,61

Durant l'últim curs les valoracions dels suggeriments i les queixes han experimentat un increment respecte al curs anterior; per contra, les felicitacions han aconseguit 4,27 punts, un valor inferior al del curs 2016-2017.

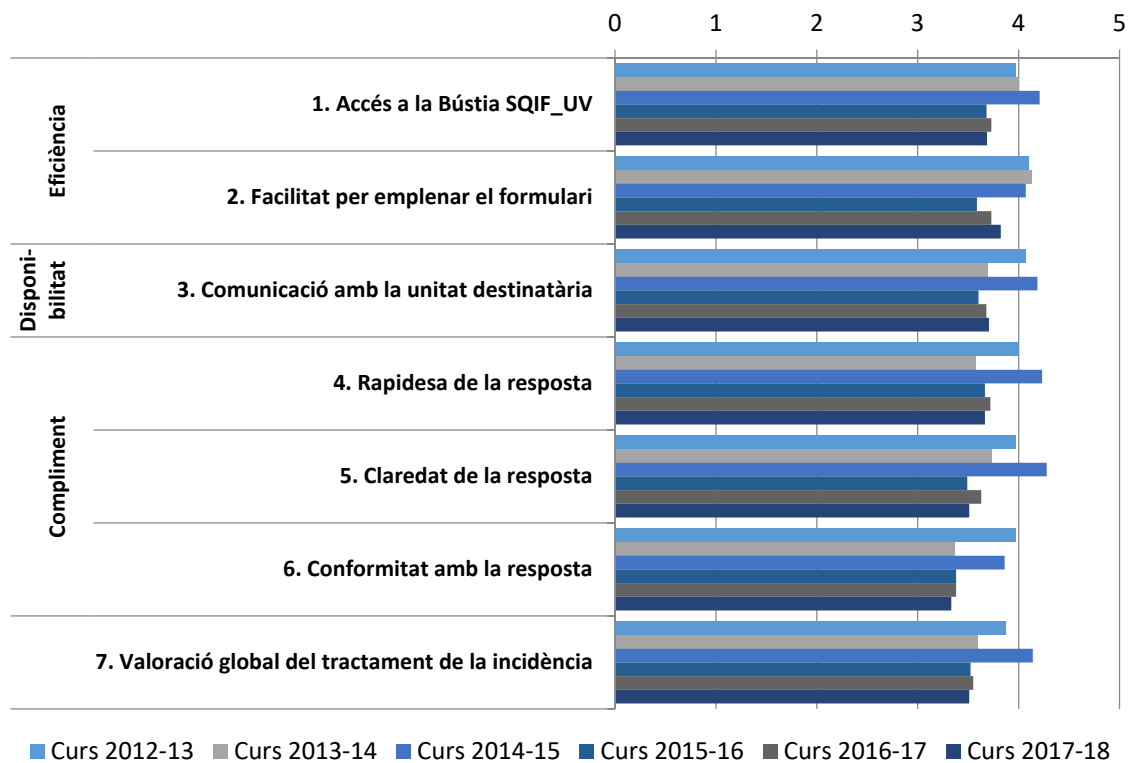
A continuació es mostra l'evolució dels valors de cada ítem durant el període de funcionament de la Bústia. Com es pot observar, el balanç és positiu al curs 2017-2018, ja que tots els ítems superen el 3,3 de puntuació. No obstant, excepte en els ítem 2 (facilitat per emplenar els formularis) i 3 (comunicació amb la unitat destinatària), les valoracions descendeixen lleugerament respecte a les del curs anterior. L'ítem 7 (valoració global del tractament de la incidència) ha obtingut la menor puntuació de tota la sèrie, 3,51 punts.

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

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

ÍTEM	2012-13	2013-14	2014-15	2015-16	2016-17	2017-18
Eficiència						
1. Accés a la Bústia SQiF_UV	3,97	4,00	4,21	3,68	3,73	3,69
2. Facilitat per emplenar el formulari	4,10	4,12	4,07	3,59	3,73	3,82
Disponibilitat						
3. Comunicació amb la unitat destinatària	4,06	3,69	4,19	3,60	3,68	3,71
Compliment						
4. Rapidesa de la resposta	4,00	3,57	4,23	3,67	3,72	3,67
5. Claredat de la resposta	3,97	3,73	4,28	3,49	3,63	3,51
6. Conformitat amb la resposta	3,97	3,37	3,86	3,38	3,38	3,33
Valoració global						
7. Valoració global del tractament de la incidència	3,87	3,59	4,14	3,52	3,55	3,51
MITJANA	3,99	3,73	4,14	3,56	3,63	3,61

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



8. PROPOSTES ORIENTADES A LA MILLORA CONTÍNUA DE LA BÚSTIA

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

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

L'impacte en la millora de les unitats ha estat majoritàriament positiu, d'acord amb les respostes de les unitats que han omplert aquest apartat de l'informe. Segons aquestes unitats, gràcies a les comunicacions rebudes a la Bústia han agilitzat la gestió de la unitat, han adoptat mesures de diàleg amb els usuaris, s'ha incrementat la comunicació entre el personal de la unitat, etc., encara que en ocasions, la recepció d'aquestes comunicacions afegeix pressió a uns serveis moltes vegades saturats (per estar en període de matrícula, pel nombre elevat d'alumnat, etc.). Altres unitats manifesten que l'impacte ha sigut baix o inexistent, més tenint en compte el nombre d'estudiants matriculats en el cas dels centres. S'ha de tenir en compte que l'impacte serà major en unitats amb major nombre de comunicacions.

Les persones usuàries, en els comentaris i observacions de les enquestes emplenades, manifesten en igual mesura satisfacció per la rapidesa de la contestació i la facilitat del procediment, com insatisfacció per la tardança i el contingut de la resposta, que no soluciona el motiu de la queixa plantejada, o la resposta que reben no és la desitjada.

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

SUGGERIMENTS DE MILLORA GENERAL I DEL REGLAMENT

- *Donar major visibilitat a la Bústia en la web de la UV.*
- *Traslladar a totes les persones usuàries l'ús correcte de la bústia, distingint-la dels procediments acadèmics contemplats en el calendari de processos i de l'ENTREU.*
- *Unificar els informes de cada unitat de gestió de campus i els aularis dependents.*
- *Que les respostes als suggeriments, queixes i felicitacions siguin més ràpides.*
- *Poder inadmetre les queixes que es reben mentre s'està resolent la incidència o s'haja resolt simultàniament, per tal d'evitar les queixes preventives.*
- *Importància de flexibilitzar els terminis de resposta quan l'assumpte exigeix consultar amb varies parts implicades i recavar informes i documentació relativa al contingut de la queixa.*
- *Introduir la possibilitat d'elaborar una queixa col·lectiva.*
- *Actualització de la disposició addicional 4 del Reglament a la legislació vigent.*

SUGGERIMENTS DE MILLORA DE L'EINA ELECTRÒNICA

- *Poder separar les queixes, suggeriments i felicitacions que provenen d'estudiants de grau, de la resta de cicles, així com també poder destacar en la tramitació que la incidència prové de la disconformitat de l'estudiant amb l'organització general de la Universitat, en relació a terminis o procediments.*
- *Millorar l'accessibilitat electrònica per a permetre l'accés a persones amb diversitat funcional.*
- *Major rapidesa en la càrrega i funcionament de l'aplicació.*
- *Que l'aplicació permeti visualitzar els expedients reenviats a altres unitats o la creació d'un històric o una carpeta que guardi les comunicacions reassignades per la unitat.*
- *Augmentar l'espai per a contestar la queixa i permetre adjuntar documents a la resposta.*
- *Recordar al final del procediment d'introducció de la comunicació per part de l'usuari/a, de forma breu, la importància del bon ús de la Bústia i que no només serveix per a queixes, cosa que moltes vegades s'oblida pels usuaris.*
- *Avís als gestors en cas d'incidències en el funcionament de la Bústia (per exemple, que s'està enviant el correu electrònic d'avís de recepció de les comunicacions).*
- *Notificació efectiva de l'entrada d'expedients als gestors de l'eina electrònica amb justificant de recepció.*
- *Possibilitar una major distinció entre la Valisa i la Bústia en Tramitem.*
- *Més missatges de confirmació de la realització de tràmits en l'aplicació.*

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 2017-2018.

Total de suggeriments, queixes i felicitacions rebuts durant aquest curs acadèmic. S'han rebut 1.158 comunicacions, de les quals s'han admès 1.115; només 43 comunicacions s'han exclòs per estar fora de l'àmbit de la Bústia. El nombre de suggeriments, queixes i felicitacions admesos suposa un increment del 40,6% respecte al curs anterior, és a dir, 322 més que al curs 2016-2017.

Nombre de suggeriments, queixes i felicitacions per tipus. La comunicació més freqüent és la queixa, amb un 81,3% del total. Els suggeriments suposen un 8,7% de les comunicacions admeses i les felicitacions un 10,0%. Respecte al curs anterior, la proporció de queixes ha augmentat considerablement, del 75,0% al 81,3% del total de comunicacions admeses, mentre que la proporció de suggeriments i de queixes ha descendit, del 11,9% al 8,7% els suggeriments i del 13,1% al 10,0% les felicitacions. No obstant, tots els tipus de comunicacions han augmentat en nombres absoluts.

Perfil de persones usuàries. El col·lectiu que més comunicacions ha presentat en la Bústia és l'alumnat; el percentatge de suggeriments, queixes i felicitacions formulats per aquest col·lectiu ha augmentat, passant del 76,7% (608 comunicacions) al curs 2016-2017 al 78,6% (876 comunicacions) al curs 2017-2018. No obstant això, si atenem a la proporció de cadascun dels col·lectius en la comunitat universitària, són els del PAS i PDI els que han fet un major ús d'aquesta eina.

Suggeriments, queixes i felicitacions per sexe. Durant el curs 2017-2018 el 60,6% dels suggeriments, les queixes i les felicitacions han sigut presentats per dones, percentatge similar a la proporció de dones en la comunitat universitària (60,2%). El percentatge de comunicacions presentades per dones ha experimentat escassa variació respecte al curs anterior (60,9%).

Tipus de causa. El 34,2% dels suggeriments, les queixes i les felicitacions respon a causes acadèmiques, seguit del 17,2% de les relacionades amb la gestió. Aquestes dues causes acumulen el 51,4% del total de comunicacions admeses. Destaca el gran nombre de suggeriments, queixes i felicitacions, el 24,9%, la causa dels quals no s'ha classificat en cap dels 6 tipus específics i s'ha atribuït a altres causes.

Si s'analitzen sols les **queixes**, es pot observar que el motiu que ha concentrat el nombre més gran d'aquestes correspon a les qüestions acadèmiques, el 38,1% del total, seguit de les de gestió, el 16,8%. Aquestes dues causes acumulen el 54,9% del total de les presentades. Les queixes atribuïdes a altres causes no especificades suposen un 23,8% del total.

Pel que fa als **suggeriments**, els que més s'han formulat han sigut els corresponents a altres causes no especificades, el 34,0% del total de suggeriments presentats, seguit de les causes

relacionades amb les instal·lacions, el 17,5%, les qüestions acadèmiques, el 15,5% i la gestió, el 15,5%.

El major nombre de **felicitations** està relacionat amb la gestió, el 22,5% del total, seguit de les relacionades amb qüestions acadèmiques, el 18,0% i el tracte dispensat, el 15,3%; la resta de causes arreplega el 26,1% de les felicitacions.

Resposta als suggeriments, les queixes i les felicitacions. Durant el curs s'han respost 845 suggeriments, queixes i felicitacions, el 75,8% del total de comunicacions admeses; un 1,2% de comunicacions correspon peticions d'esmena no ateses pels usuaris o usuàries; el percentatge de comunicacions sense resposta emesa pel personal gestor és del 23,0%. No s'ha contestat un 18,6% dels suggeriments, un 24,4% de les queixes i un 16,2% de les felicitacions.

El 73,6% de les respostes a les queixes va ser favorable i es van comunicar les mesures adoptades per resoldre el problema plantejat; en el cas dels suggeriments, el 73,7% d'ells va ser acceptat.

Temps mitjà de resposta. El 88,9% dels suggeriments, les queixes i les felicitacions resolts mitjançant l'eina electrònica s'ha gestionat dins del termini establert. El temps mitjà de resposta durant el curs 2017-2018 ha sigut de 8,7 dies laborables. El temps mitjà de resposta més llarg correspon a les queixes, 8,9 dies laborables.

Reassignacions. Pel que fa a les reassignacions, 74 unitats han redirigit a altra unitat un total de 642 comunicacions; 50 d'elles corresponen a suggeriments, 566 a queixes i 26 a felicitacions. El temps mitjà d'aquestes reassignacions ha estat de 4,3 dies laborables; xifra que millora els 11 dies laborables de mitjana del curs anterior.

Accions de millora. Cal destacar que 11 de les unitats organitzatives amb suggeriments, queixes i felicitacions admesos durant el curs acadèmic han dut a terme un total de 23 accions de millora, que es detallen a l'apartat 6, com són les relacionades l'increment de la presència en les xarxes socials, l'augment de la docència en valencià, l'establiment de revisions periòdiques per detectar problemes en instal·lacions o la millora del protocol de seguretat, i mesures per facilitar la comunicació entre l'alumnat i el professorat.

Enquesta de la Bústia. La valoració global de les persones usuàries a través de l'enquesta de la Bústia és similar a l'obtinguda al curs 2016-2017, amb una qualificació mitjana en el curs 2017-2018 de 3,61 punts sobre 5. El nombre d'enquestes remeses ha disminuït un 28,2% aquest curs.

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

València, gener de 2019