

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

Curs 2021-2022



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

Febrer 2023

ÍNDIX

1. INTRODUCCIÓ.....	3
2. DADES GENERALS.....	4
2.1 Suggeriments, queixes i felicitacions per unitat.....	5
2.2 Informes de les unitats.....	7
3. ESTADÍSTIQUES DE LA BÚSTIA DEL CURS 2021-2022.....	8
3.1 Distribució per tipus	8
3.2 Distribució per col·lectiu de persones usuàries.....	8
3.3 Distribució per sexe	10
3.4 Distribució per tipus de causa	11
3.5 Distribució mensual.....	16
4. EVOLUCIÓ.....	18
4.1 Evolució del nombre de suggeriments, queixes i felicitacions.....	18
4.2 Evolució per tipus	19
4.3 Evolució per col·lectiu de persones usuàries	20
4.4 Evolució per sexe.....	21
4.5 Evolució per tipus de causa	22
4.6 Evolució mensual.....	24
5. ANÀLISI DE LA GESTIÓ	26
5.1 Forma de presentació.....	26
5.2 Reassignacions.....	27
5.3 Resposta als suggeriments, les queixes i les felicitacions	31
5.4 Temps mitjà de resposta	34
6. ACCIONS DE MILLORA DE LES UNITATS	36
7. ENQUESTES.....	38
8. PROPOSTES ORIENTADES A LA MILLORA CONTÍNUA	41
9. CONCLUSIONS	43

1. INTRODUCCIÓ

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

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

En aquest informe es detallen els principals resultats de la Bústia durant el curs acadèmic 2021-2022, així com la seua evolució en els darrers cursos. Per a la seua elaboració s'ha disposat de les dades estadístiques obtingudes a partir de l'eina de gestió de la Bústia. El Servei d'Anàlisi i Planificació ha analitzat aquestes dades i ha elaborat un informe personalitzat que ha posat a disposició de cadascuna de les unitats presents en la Bústia, amb les seues dades, per tal que les comproven, analitzen i verifiquen; tot això amb l'objectiu d'estudiar els suggeriments, les queixes i les felicitacions presentats per les persones usuàries i identificar les aportacions rebudes per a facilitar la millora de la qualitat dels serveis oferts per la Universitat de València. A més, s'ha sol·licitat a les unitats que indiquen les accions de millora realitzades com a conseqüència de les comunicacions rebudes.

En l'anàlisi del funcionament de la Bústia durant el curs acadèmic 2021-2022 s'han inclòs els suggeriments, les queixes i les felicitacions tramesos amb data d'entrada compresa entre l'1 de setembre de 2021 i el 31 d'agost de 2022. S'han exclòs les dades errònies o nul·les, com són les proves realitzades per persones gestores de la Bústia, i les comunicacions duplicades. Encara que els escrits i les comunicacions considerats fora de l'àmbit de la Bústia es comptabilitzen en el primer apartat de l'informe, l'anàlisi estadística de la Bústia es du a terme únicament sobre les comunicacions admeses.

L'explotació de les dades es realitzà amb data 1 d'octubre de 2022, 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 2021-2022 amb un triple objectiu: retre compte al Consell de Govern, impulsar la millora contínua de les unitats de la Universitat de València i identificar les millores a incorporar a l'eina de gestió de la Bústia.

2. DADES GENERALS

Durant el curs acadèmic 2021-2022 es van rebre 735 suggeriments, queixes i felicitacions a la Bústia de la Universitat de València. En aquest informe s'analitzen les comunicacions registrades entre el dia 1 de setembre de 2021 i el 31 d'agost de 2022, tots dos inclosos.

El 6,9% de les comunicacions rebudes, un total de 51, va ser excloses per estar fora de l'àmbit d'aplicació de la Bústia. D'acord amb l'art. 3.6 del *Reglament de funcionament de la Bústia de suggeriments, queixes i felicitacions de la UV*, se n'exclouen els escrits següents:

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

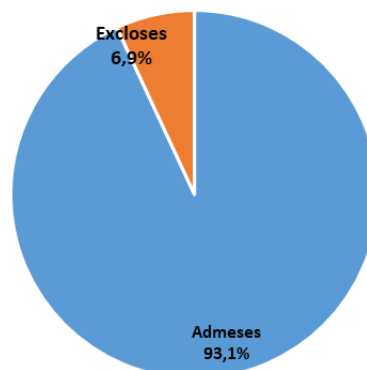
En aquest curs es van admetre 684 comunicacions, de les quals 60 són suggeriments, 395 queixes i 229 felicitacions. El nombre total de comunicacions admeses ha disminuït respecte al curs anterior, en el qual es van admetre 2.032.

El total de comunicacions rebudes, admeses i excloses, s'ha reduït en un 65,8% respecte al curs anterior; d'altra banda, el percentatge de comunicacions excloses respecte al total, un 6,9%, és superior al del curs passat, un 5,4%.

Taula 1: Comunicacions admeses i excloses durant el curs 2021-2022

	ADMESES		EXCLOSES		TOTAL	
SUGGERIMENTS	60	8,8%	7	13,7%	67	9,1%
QUEIXES	395	57,7%	44	86,3%	439	59,7%
FELICITACIONS	229	33,5%			229	31,2%
TOTAL	684	100,0%	51	100,0%	735	100,0%

Gràfic 1: Comunicacions admeses i excloses durant el curs 2021-2022



2.1 Suggeriments, queixes i felicitacions per unitat

A continuació s'analitzen les comunicacions de les 110 unitats que han admès algun suggeriment, queixa o felicitació durant aquest curs. Altres 4 unitats han redirigit les comunicacions rebudes a una altra unitat o les han excloses per estar fora de l'àmbit de la Bústia.

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

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

La taula 2 mostra els suggeriments, les queixes i les felicitacions rebuts a les diferents facultats i escoles de la Universitat i indica la ràtio de comunicacions rebudes per cada 1.000 estudiants de grau. Cal indicar que algun centre ha fet constar en el seu informe que, en ocasions, les queixes rebudes estan motivades per la disconformitat de l'estudiantat amb l'organització general de la Universitat, en relació amb terminis o procediments no establerts pels propis centres, malgrat que la seua execució depenga del centre.

Taula 2: Suggeriments, queixes i felicitacions admesos als centres

CENTRE	S	Q	F	TOTAL	% del total	Estudiants de grau	Comunicacions per 1.000 estudiants		
							S	Q	F
Escola Tècnica Superior d'Enginyeria	1	3	3	7	6,3%	1.793	0,6	1,7	1,7
Facultat de Ciències Biològiques	1	3		4	3,6%	1.384	0,7	2,2	0,0
Facultat de CC Activitat Física i Esport	1	2	3	6	5,4%	821	1,2	2,4	3,7
Facultat de Ciències Matemàtiques		1		1	0,9%	547	0,0	1,8	0,0
Facultat de Ciències Socials	1	1	2	4	3,6%	2.271	0,4	0,4	0,9
Facultat de Dret		4	7	11	9,8%	4.540	0,0	0,9	1,5
Facultat de Farmàcia		1	2	3	2,7%	2.201	0,0	0,5	0,9
Facultat de Filologia, Traducció i Com.		3	1	4	3,6%	2.820	0,0	1,1	0,4
Facultat Filosofia i CC.de l'Educació		2	1	3	2,7%	1.675	0,0	1,2	0,6
Facultat de Física		1	1	2	1,8%	682	0,0	1,5	1,5
Facultat de Fisioteràpia	1		1	2	1,8%	642	1,6	0,0	1,6
Facultat de Geografia i Historia		7	1	8	7,1%	1.888	0,0	3,7	0,5
Facultat de Magisteri	1	5		6	5,4%	3.418	0,3	1,5	0,0
Facultat de Medicina i Odontologia		8	1	9	8,0%	2.346	0,0	3,4	0,4
Facultat de Psicologia i Logopeda	2	2	1	5	4,5%	2.058	1,0	1,0	0,5
Facultat de Química		3	1	4	3,6%	802	0,0	3,7	1,2
Facultat d'Economia		6	13	19	17,0%	5.292	0,0	1,1	2,5
Facultat d'Infermeria i Podologia		9	5	14	12,5%	1.423	0,0	6,3	3,5
Total centres	8	61	43	112	100%	36.602	0,22	1,67	1,17
% de comunicacions dels centres respecte al total	13,3%	15,4%	18,8%	16,4%					

Taula 3: Suggeriments, queixes i felicitacions admesos als departaments

DEPARTAMENT	S	Q	F	TOTAL	% del total	PDI	Comunicacions per PDI		
							S	Q	F
Anàlisi Econòmica		1	2	3	1,4%	90	0,01	0,02	0,03
Anatomia i Embriologia Humana		1		1	0,5%	33	0,01	0,00	0,01
Comptabilitat			9	9	4,3%	56	0,00	0,10	0,10
Didàctica de la Llengua i Literatura		2	17	19	9,0%	73	0,02	0,19	0,21
Didàctica de la Matemàtica		2	3	5	2,4%	30	0,02	0,03	0,06
Didàctica de les Ciències Experimentals		2		2	0,9%	56	0,02	0,00	0,02
Didàctica del l'Educació Física, Artística i Musical		1		1	0,5%	58	0,01	0,00	0,01
Didàctica i Organització Escolar			2	2	0,9%	62	0,00	0,02	0,02
Direcció d'Empreses "Juan Jose Renaud"		3	30	33	15,6%	94	0,03	0,33	0,37
Dret Administratiu i Dret Processal		1		1	0,5%	74	0,01	0,00	0,01
Dret Civil		2	1	3	1,4%	47	0,02	0,01	0,03
Dret Constitucional, Ciència Política i Sociologia			3	3	1,4%	60	0,00	0,03	0,03
Dret del Treball i de la Seguretat Social		1	3	4	1,9%	54	0,01	0,03	0,04
Dret Financer i Història del Dret		5	2	7	3,3%	49	0,06	0,02	0,08
Dret Internacional "Adolfo Miaja de los Rios"			3	3	1,4%	36	0,00	0,03	0,03
Dret Mercantil "Manuel Broseta Pont"			2	2	0,9%	45	0,00	0,02	0,02
Dret Penal		1		1	0,5%	44	0,01	0,00	0,01
Economia Aplicada		3	4	7	3,3%	98	0,03	0,04	0,08
Economia Financera i Actuarial			10	10	4,7%	22	0,00	0,11	0,11
Educació Comparada i Història de l'Educació		1		1	0,5%	40	0,01	0,00	0,01
Educació Física i Esportiva			7	7	3,3%	69	0,00	0,08	0,08
Enginyeria Electrònica		1		1	0,5%	69	0,01	0,00	0,01
Enginyeria Química	1			1	0,5%	49	0,00	0,00	0,01
Estomatologia			1	1	0,5%	126	0,00	0,01	0,01
Filologia anglesa i Alemanya	1		1	2	0,9%	86	0,00	0,01	0,02
Filologia Espanyola			1	1	0,5%	43	0,00	0,01	0,01
Filosofia del Dret i Política		1		1	0,5%	25	0,01	0,00	0,01
Finances Empresarials			22	22	10,4%	26	0,00	0,24	0,24
Física Aplicada i Electromagnetisme		3	1	4	1,9%	20	0,03	0,01	0,04
Física de la Terra i Termodinàmica		3		3	1,4%	24	0,03	0,00	0,03
Fisiologia		1	1	2	0,9%	56	0,01	0,01	0,02
Geografia			1	1	0,5%	38	0,00	0,01	0,01
Història de l'Art	1			1	0,5%	46	0,00	0,00	0,01
Infermeria		2		2	0,9%	252	0,02	0,00	0,02
Informàtica		18		18	8,5%	97	0,20	0,00	0,20
Medicina Preventiva i Salut Pub. C. Al		1		1	0,5%	86	0,01	0,00	0,01
Mètodes d'Investigació i Diagnòstic e		1		1	0,5%	35	0,01	0,00	0,01
Metodologia de les Ciències del Com			1	1	0,5%	27	0,00	0,01	0,01
Psicobiologia		5	2	7	3,3%	31	0,06	0,02	0,08
Psicologia Bàsica		7		7	3,3%	59	0,08	0,00	0,08
Psicologia Evolutiva i de l'Educació		2	2	4	1,9%	70	0,02	0,02	0,04
Psicologia Social		1		1	0,5%	69	0,01	0,00	0,01
Química Analítica		1		1	0,5%	34	0,01	0,00	0,01
Química Física			1	1	0,5%	35	0,00	0,01	0,01
Sociologia i Antropologia Social			1	1	0,5%	89	0,00	0,01	0,01
Teoria de l'Educació		1		1	0,5%	31	0,01	0,00	0,01
Zoologia		1		1	0,5%	19	0,01	0,00	0,01
Total departaments	3	75	133	211	100%	2.732	0,00	0,03	0,05
% comunicacions dels departaments respecte al total	5,0%	19,0%	58,1%	30,8%					

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

UNITAT	S	Q	F	TOTAL	% del total
Edifici La Nau		1		1	0,3%
Biblioteca de Ciències Socials "Gregori Maians"	4	10	3	17	4,7%
Biblioteca d'Humanitats "Joan Regla"	1	15	1	17	4,7%
Biblioteca d'Educació "Maria Moliner"		4		4	1,1%
Biblioteca de Ciències "Eduard Bosca"	2	2		4	1,1%
Biblioteca de Ciències de la Salut "Pelegrí Casanova"	1		1	2	0,6%
Biblioteca Psicologia i Esport "Joan Lluís Vives"		2	1	3	0,8%
Gerència		6	1	7	1,9%
Clínica Odontològica		2		2	0,6%
Institut Univ. de Robòtica i TIC (IRTIC)	1			1	0,3%
Institut Universitari d'Estudis de les Dones (IUED)		2		2	0,6%
Institut Universitari de Ciència dels Materials (ICMUV)		1		1	0,3%
IU d'Investigació en Transít i Seguretat Viària (INTRAS)		2	1	3	0,8%
IU d'Economia Social, Cooperativisme i Emprenedoria (IUDESCOOP)			1	1	0,3%
UV Ocupació			1	1	0,3%
UV Discapacitat			2	2	0,6%
Rectorat	4	42	3	49	13,6%
Secretaria General		2	1	3	0,8%
Servei de Recursos Humans (PDI)	1			1	0,3%
Servei Central de Suport a la Investigació Experimental (SCSIE)		2		2	0,6%
Unitat de Gestió Campus dels Tarongers		11	2	13	3,6%
Unitat de Gestió Campus de Blasco Ibáñez		6		6	1,7%
Unitat de Gestió Campus de Burjassot	1	4		5	1,4%
Servei de Prevenció i Medi Ambient		8	4	12	3,3%
Unitat de Qualitat		1		1	0,3%
Edifici Rectorat		2		2	0,6%
Servei de Relacions Internacionals i Cooperació		1		1	0,3%
Unitat Web i Màrqueting	2		1	3	0,8%
Servei d'Esports	12	31	5	48	13,3%
Unitat d'Emprenedoria (UV Emprèn)			1	1	0,3%
Servei de Cultura Universitària		4		4	1,1%
Servei de Gestió de la Investigació	1	2	2	5	1,4%
Servei de Transferència i Innovació		1	1	2	0,6%
Servei de Llengües i Política Lingüística		7		7	1,9%
Servei d'Informàtica	6	23	13	42	11,6%
Servei de Formació Permanent i Innovació Educativa (SFPIE)		2	2	4	1,1%
Servei de Publicacions de la Universitat		1		1	0,3%
Servei d'Informació i Dinamització (Sedi)	1	3	1	5	1,4%
Campus d'Ontinyent		1	2	3	0,8%
Servei de Comptabilitat i Pressupost		2		2	0,6%
Servei d'Estudiants	4	32	2	38	10,5%
Servei de Recursos Humans (PAS)		5		5	1,4%
Servei de Biblioteques i Documentació	7	8		15	4,2%
Servei Tècnic i de Manteniment	1	8		9	2,5%
Fundació Universitat-Empresa ADEIT		3	1	4	1,1%
Total serveis i altres unitats	49	259	53	361	100%
% comunicacions respecte al total	81,7%	65,6%	23,1%	52,8%	

2.2 Informes de les unitats

El Servei d'Anàlisi i Planificació va posar a disposició dels responsables de 110 unitats organitzatives de la Universitat un informe personalitzat amb les principals dades estadístiques de la gestió de la Bústia durant el curs 2021-2022, perquè revisaren aquestes dades, les verificaren i aportaren les accions de millora que van dur a terme durant el període. Totes les unitats, excepte catorze, van trametre la informació requerida.

3. ESTADÍSTIQUES DE LA BÚSTIA DEL CURS 2021-2022

Les estadístiques de la Bústia per al curs 2021-2022 s'han elaborat sobre els 684 suggeriments, queixes i felicitacions admesos per les unitats de gestió; no s'han tingut en compte les comunicacions considerades fora de l'àmbit de la Bústia.

3.1 Distribució per tipus

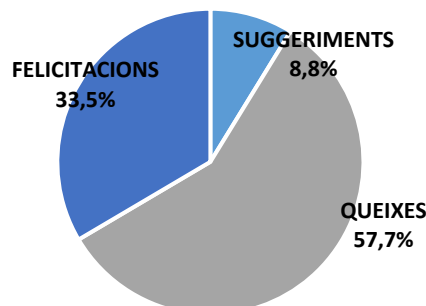
De les 684 comunicacions admeses en la Bústia durant el curs 2021-2022, el tipus més nombrós és la queixa, que representa un 57,7% del total, 395 comunicacions. Les felicitacions suposen un 33,5% del total, amb 229 comunicacions, i els suggeriments, un 8,8%, amb 60 comunicacions.

Aquestes dades indiquen que la Bústia s'utilitza majoritàriament com a canal per a expressar insatisfacció per part de les persones usuàries, ja que el 57,7% de les comunicacions són queixes. Cal destacar que, en molts casos, les felicitacions a les unitats s'expressen per altres vies (presencialment, per telèfon, per correu electrònic, etc.), de forma que aquest tipus de comunicació té tendència a realitzar-se al marge de la Bústia.

Taula 5: Tipus de comunicacions admeses durant el curs 2021-2022

COMUNICACIONS ADMESES		
SUGGERIMENTS	60	8,8%
QUEIXES	395	57,7%
FELICITACIONS	229	33,5%
TOTAL	684	100,0%

Gràfic 2: Percentatge de suggeriments, queixes i felicitacions



3.2 Distribució per col·lectiu de persones usuàries

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

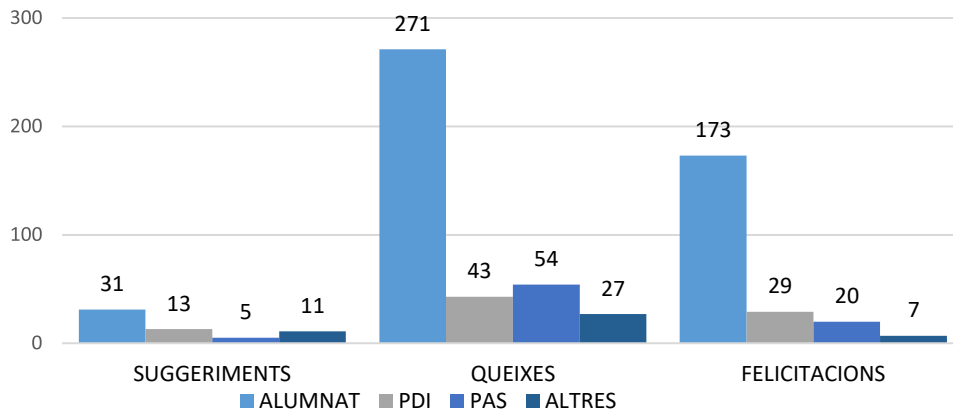
- **Alumnat:** inclou l'estudiantat de tots els nivells acadèmics, títols propis i programes internacionals.
- **PDI:** inclou el personal docent i investigador.
- **PAS:** inclou el personal d'administració i serveis.
- **Altres:** inclou la resta de col·lectius que no pertanyen als grups anteriors: proveïdors, usuaris de l'oferta cultural, futurs estudiants, etc.

La taula i els gràfics següents mostren la distribució dels suggeriments, les queixes i les felicitacions per col·lectiu de persones usuàries, així com el nombre d'estudiants, PDI i PAS (efectius) i la ràtio entre les comunicacions presentades i els efectius de cada col·lectiu.

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

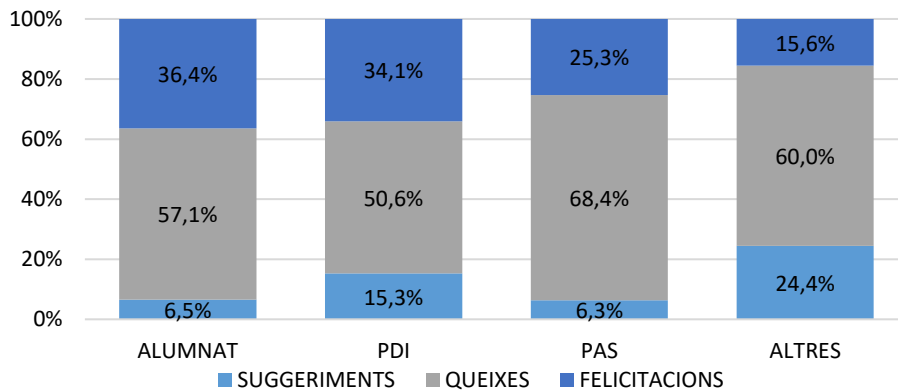
COL·LECTIU	SUGGERIMENT		QUEIXA		FELICITACIÓ		TOTAL	Efectius	Ratio comunicacions / efectius	
ALUMNAT	31	51,7%	271	68,6%	173	75,5%	475	69,4%	48.995	0,010
PDI	13	21,7%	43	10,9%	29	12,7%	85	12,4%	4.539	0,019
PAS	5	8,3%	54	13,7%	20	8,7%	79	11,5%	2.073	0,038
ALTRES	11	18,3%	27	6,8%	7	3,1%	45	6,6%		
TOTAL	60	100%	395	100%	229	100%	684	100%		

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



El col·lectiu que ha presentat un major nombre de suggeriments, queixes i felicitacions durant el curs és l'alumnat, al qual correspon un 69,4% del total. El 30,6% restant es distribueix entre el PDI, el 12,4% del total, el PAS, el 11,5%, i altres usuaris, el 6,6%.

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



Pel que fa al tipus de comunicació remès per cada col·lectiu, encara que tots han formulat majoritàriament queixes, la distribució és diferent per a cadascun d'aquests col·lectius. El grup amb major percentatge de queixes presentades és el PAS, amb un 68,4% sobre el total de comunicacions presentades per aquest grup. La proporció de suggeriments és més elevada en el cas d'altres usuaris, amb un 24,4%, seguida del PDI amb el 15,3%. Així mateix, destaca l'alt percentatge de felicitacions remeses per l'alumnat i el PDI. En aquests col·lectius les felicitacions suposen un 36,4% del total de comunicacions per a l'alumnat i un 34,1% per al PDI.

3.3 Distribució per sexe

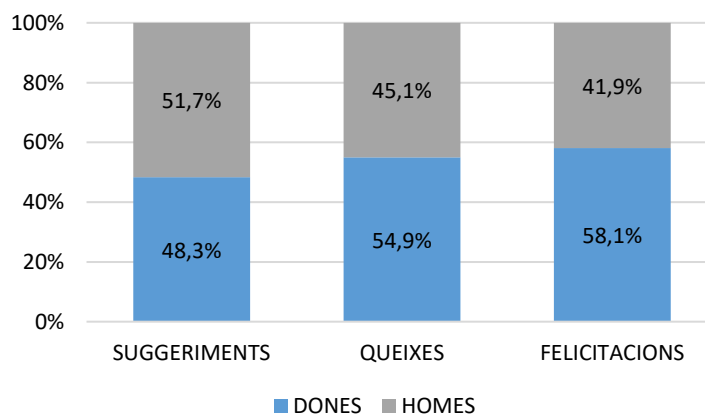
En la taula següent es presenta la distribució dels suggeriments, les queixes i les felicitacions classificats per sexe de les persones usuàries, amb el percentatge que representa cada grup.

Durant el curs 2021-2022 les dones constituïen el 60,6% de la comunitat universitària (alumnat, PDI, PAS i personal investigador), segons les dades procedents del *Recull de dades estadístiques de la Universitat de València* (<http://www.uv.es/reculldades>). Si posem en relació els percentatges de comunicacions amb la composició per sexes de la comunitat universitària, es pot observar que els homes han remès, en proporció, major nombre de suggeriments i un nombre inferior de queixes i de felicitacions que les dones.

Taula 7: Suggeriments, queixes i felicitacions per sexe

	Efectius		SUGGERIMENTS		QUEIXES		FELICITACIONS		TOTAL	
DONES	34.525	60,6%	29	48,3%	217	54,9%	133	58,1%	379	55,4%
HOMES	22.434	39,4%	31	51,7%	178	45,1%	96	41,9%	305	44,6%
Total	56.959	100%	60	100%	395	100%	229	100%	684	100%

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



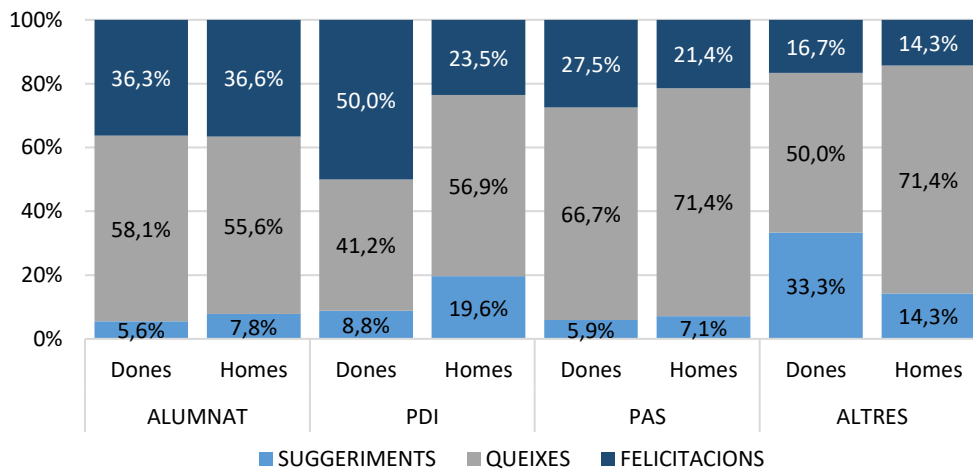
La taula i el gràfic següents mostren la distribució dels suggeriments, les queixes i les felicitacions per sexe i col·lectiu de persones usuàries, així com els percentatges respecte al total.

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	15	48,4%	16	51,6%	157	57,9%	114	42,1%	98	56,6%	75	43,4%	270	56,8%	205	43,2%
PDI	3	23,1%	10	76,9%	14	32,6%	29	67,4%	17	58,6%	12	41,4%	34	40,0%	51	60,0%
PAS	3	60,0%	2	40,0%	34	63,0%	20	37,0%	14	70,0%	6	30,0%	51	64,6%	28	35,4%
ALTRES	8	72,7%	3	27,3%	12	44,4%	15	55,6%	4	57,1%	3	42,9%	24	53,3%	21	46,7%
TOTAL	29	48,3%	31	51,7%	217	54,9%	178	45,1%	133	58,1%	96	41,9%	379	55,4%	305	44,6%

	ALUMNAT		PDI		PAS		ALTRES	
	Dones	Homes	Dones	Homes	Dones	Homes	Dones	Homes
SUGGERIMENTS	5,6%	7,8%	8,8%	19,6%	5,9%	7,1%	33,3%	14,3%
QUEIXES	58,1%	55,6%	41,2%	56,9%	66,7%	71,4%	50,0%	71,4%
FELICITACIONS	36,3%	36,6%	50,0%	23,5%	27,5%	21,4%	16,7%	14,3%
	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

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



3.4 Distribució per tipus de causa

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

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

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

A continuació s'analitzen les comunicacions admeses en la Bústia durant el curs 2021-2022, classificades per tipus de causa:

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

TIPUS DE CAUSA	SUGGERIMENTS		QUEIXES		FELICITACIONS		TOTAL	
1. Localització	4	6,7%	10	2,5%	2	0,9%	16	2,3%
2. Informació	3	5,0%	20	5,1%	8	3,5%	31	4,5%
3. Tracte dispensat	1	1,7%	29	7,3%	46	20,1%	76	11,1%
4. Gestió	10	16,7%	78	19,7%	30	13,1%	118	17,3%
5. Acadèmiques	3	5,0%	83	21,0%	87	38,0%	173	25,3%
6. Instal·lacions	19	31,7%	61	15,4%	1	0,4%	81	11,8%
7. Altres causes	20	33,3%	114	28,9%	55	24,0%	189	27,6%
	60	100,0%	395	100,0%	229	100,0%	684	100,0%

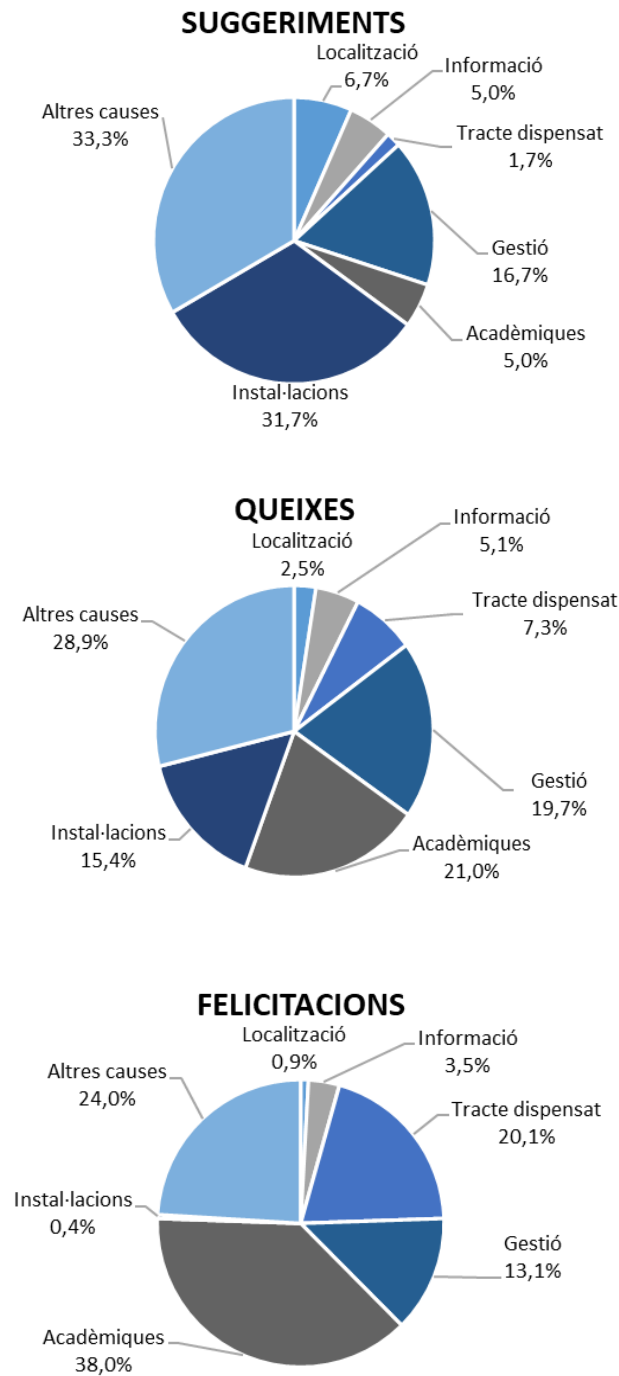
Les causes principals de les comunicacions rebudes durant el període van ser les de tipus acadèmiques que suposaren el 25,3% del total de comunicacions. A continuació es troben les relatives a la gestió (17,3%), les instal·lacions (11,8%), el tracte dispensat (11,1%), la informació (4,5%) i la localització (2,3%). Finalment, un percentatge significatiu de comunicacions, el 27,6%, és degut a altres causes, diferents de les que s'especifiquen en els apartats 1 a 6 de la classificació. S'ha d'assenyalar, però, que en moltes ocasions les comunicacions d'aquest tipus es podrien haver inclòs en algun dels altres apartats.

Si s'analitzen únicament les **queixes**, s'adverteix que la major part, el 28,9%, està relacionada amb altres causes no especificades, seguides de les vinculades a les qüestions acadèmiques (21,0%) i la gestió (19,7%). Aquestes tres causes acumulen el 69,6% del total de queixes.

Pel que fa als **suggeriments**, destaquen els corresponents a altres causes no especificades (33,3%), les instal·lacions (31,7%) i a la gestió (16,7%).

El major nombre de **felicitacions** està vinculat també a les qüestions acadèmiques (38,0%), seguit d'altres causes no especificades (24,0%) i les relacionades amb el tracte dispensat (20,1%).

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



Les qüestions acadèmiques han sigut el motiu principal de tots els tipus de comunicacions. Com es pot veure a continuació, les condicions ambientals i físiques va ser la causa del major nombre de queixes (36), els equipaments i recursos tecnològics van rebre el major nombre de suggeriments (6) i la metodologia docent el major nombre de felicitacions (80).

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

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

TIPUS	CAUSA	S	Q	F	TOTAL	
1. Localització	1.1 Ubicació física		6	2	8	1,2%
	1.2 Accessibilitat telefònica		1		1	0,1%
	1.3 Accessibilitat telemàtica	3	3		6	0,9%
	1.4 Barreres físiques o arquitectòniques	1			1	0,1%
	1. Localització	4	10	2	16	2,3%
2. Informació	2.1 Suficiència i claredat de la informació	3	17	2	22	3,2%
	2.2 Capacitació del personal que m'ha informat		3	6	9	1,3%
	2. Informació	3	20	8	31	4,5%
3. Tracte dispensat	3.1 Nivell d'amabilitat i educació		21	33	54	7,9%
	3.2 Grau d'orientació a usuaris i usuàries	1	3	11	15	2,2%
	3.3 Equitat davant les persones usuàries		5	2	7	1,0%
	3. Tracte dispensat	1	29	46	76	11,1%
4. Gestió	4.1 Errors de tramitació	1	30	2	33	4,8%
	4.2 Complexitat de tràmits	4	5		9	1,3%
	4.3 Terminis per a realitzar gestions		8	2	10	1,5%
	4.4 Temps d'espera		19	1	20	2,9%
	4.5 Terminis de resposta o d'entrega		3	1	4	0,6%
	4.6 Coordinació entre unitats universitàries	3	3		6	0,9%
	4.7 Petició de documentació innecessària		2		2	0,3%
	4.8 Nivell de competència del personal		4	17	21	3,1%
	4.9 Horari d'atenció	2	1		3	0,4%
	4.10 Compliment d'expectatives de la persona usuària	1	6		7	1,0%
	4.11 Organització d'events	1	1		2	0,3%
	4.12 Errors expedició targetes		1		1	0,1%
	4. Gestió	10	78	30	118	17,3%
5. Acadèmiques	5.1 Ordenació de la matrícula		1		1	0,1%
	5.2 Grandària dels grups	2			2	0,3%
	5.3 Elecció de grups		3		3	0,4%
	5.4 Horari de les classes		3		3	0,4%
	5.5 Oferta docent en llengües		2		2	0,3%
	5.6 Compliment de la llengua docent oferida		8		8	1,2%
	5.7 Convalidacions i reconeixement de crèdits		1	1	2	0,3%
	5.8 Oferta de pràctiques externes		1		1	0,1%
	5.9 Assignació de places de pràctiques externes		3		3	0,4%
	5.10 Compliment d'horaris de classes		5		5	0,7%
	5.11 Compliment d'horaris de tutories		3	1	4	0,6%
	5.12 Compliment de guies docents		3	1	4	0,6%
	5.13 Metodologia docent	1	11	80	92	13,5%
	5.14 Metodologia d'avaluació		9		9	1,3%
	5.15 Coordinació del professorat		1	2	3	0,4%
	5.16 Continguts del Pla d'Estudis		2	2	4	0,6%
	5.17 Càrrega de treball del Pla d'Estudis		3		3	0,4%
	5.18 Calendari d'exàmens		3		3	0,4%
	5.19 Qualificacions		21		21	3,1%
	5. Acadèmiques	3	83	87	173	25,3%
6. Instal·lacions	6.1 Condicions ambientals i físiques	3	36		39	5,7%
	6.2 Equipaments i recursos tecnològics	6	14		20	2,9%
	6.3 Recursos bibliogràfics	5	1	1	7	1,0%
	6.4 Mobiliari i altres recursos materials	4	5		9	1,3%
	6.5 Adequació dels espais	1	5		6	0,9%
	6. Instal·lacions	19	61	1	81	11,8%
	7. Altres causes	20	114	55	189	27,6%
	TOTAL	60	395	229	684	100,0%

Les comunicacions relacionades amb la metodologia docent són les més nombroses, amb un 13,5% del total, seguides de les que estan vinculades amb el nivell d'amabilitat i educació (7,9%) i les condicions ambientals i físiques (5,7%); s'ha de tenir en compte que el 49,3% de comunicacions relacionades amb la metodologia docent i el nivell d'amabilitat són felicitacions.

El major nombre de queixes es refereix a les condicions ambientals i físiques (36 queixes), als errors de tramitació (30), les qualificacions (21), el nivell d'amabilitat i educació (21) i el temps d'espera i suficiència i claredat de la informació (19).

Els motius més freqüents dels suggeriments són els equipaments i recursos tecnològics (6 suggeriments), els recursos bibliogràfics, la complexitat de tràmits, i el mobiliari i altres recursos materials, ambdues amb 4 suggeriments.

Les felicitacions estan vinculades majoritàriament a la metodologia docent (80 felicitacions), el nivell d'amabilitat i educació (33) i el nivell de competència del personal (17).

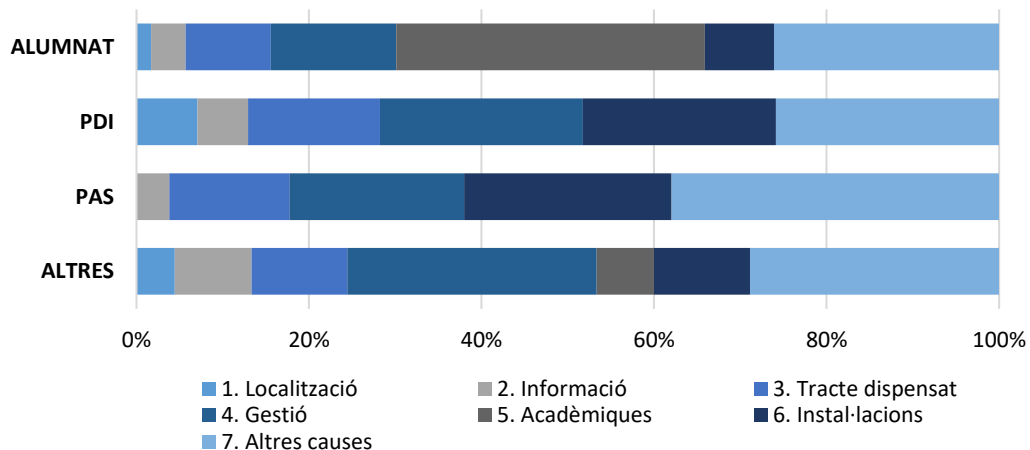
En la taula següent es presenten els suggeriments, les queixes i les felicitacions agrupats per col·lectiu i tipus de causa. La distribució de les comunicacions reflecteix els diferents interessos de cada col·lectiu. La major part de les comunicacions de l'alumnat es relacionen amb qüestions acadèmiques (35,5%). La causa principal dels escrits remesos pel PDI és la relacionada amb la gestió (23,5%) i en quant al PAS es tracta de les instal·lacions (24,1%).

Per a la resta de persones usuàries, el motiu de la major part de les comunicacions es troba en la gestió (28,9%). Les comunicacions per altres causes tenen un gran pes en tots els col·lectius.

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

TIPUS DE CAUSA	ALUMNAT		PDI		PAS		ALTRES		TOTAL	
1. LOCALITZACIÓ	8	1,7%	6	7,1%	0	0,0%	2	4,4%	16	2,3%
2. INFORMACIÓ	19	4,0%	5	5,9%	3	3,8%	4	8,9%	31	4,5%
3. TRACTE DISPENSAT	47	9,9%	13	15,3%	11	13,9%	5	11,1%	76	11,1%
4. GESTIÓ	69	14,5%	20	23,5%	16	20,3%	13	28,9%	118	17,3%
5. ACADÈMIQUES	170	35,8%	0	0,0%	0	0,0%	3	6,7%	173	25,3%
6. INSTAL·LACIONS	38	8,0%	19	22,4%	19	24,1%	5	11,1%	81	11,8%
7. ALTRES CAUSES	124	26,1%	22	25,9%	30	38,0%	13	28,9%	189	27,6%
TOTAL	475	100,0%	85	100,0%	79	100,0%	45	100,0%	684	100,0%

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



3.5 Distribució mensual

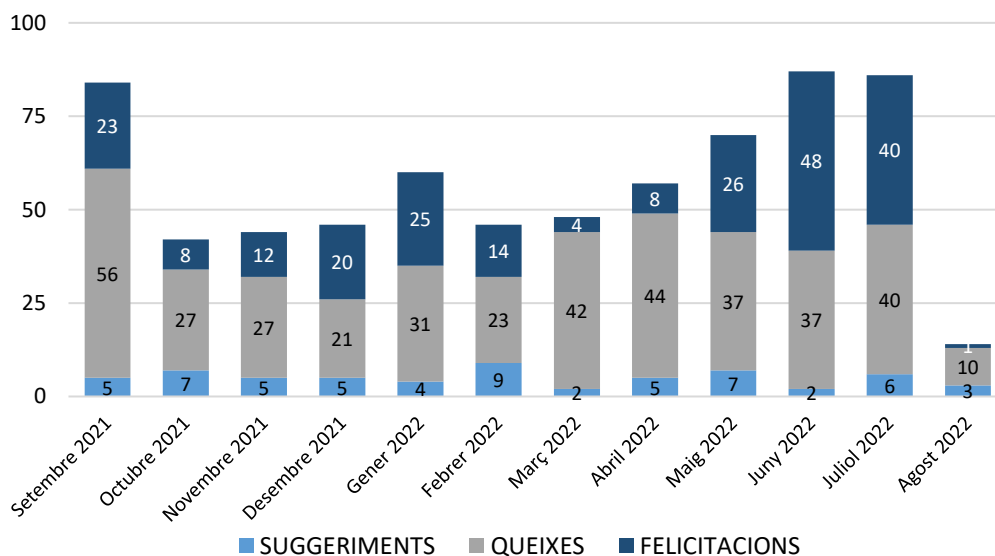
En aquest apartat s'agrupen els suggeriments, les queixes i les felicitacions rebuts per mesos, a fi d'identificar el període en què es produeix una major utilització de la Bústia.

La presentació de comunicacions es concentra als mesos de juny i juliol, quan es va rebre el 12,7% i 12,6%, de les comunicacions, respectivament. Aquesta acumulació és deguda a les queixes de l'alumnat sobre la realització dels exàmens finals i els exàmens de segona convocatòria. Així mateix, s'observa un lleuger augment de comunicacions en setembre, que cal relacionar amb l'inici de l'activitat acadèmica.

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

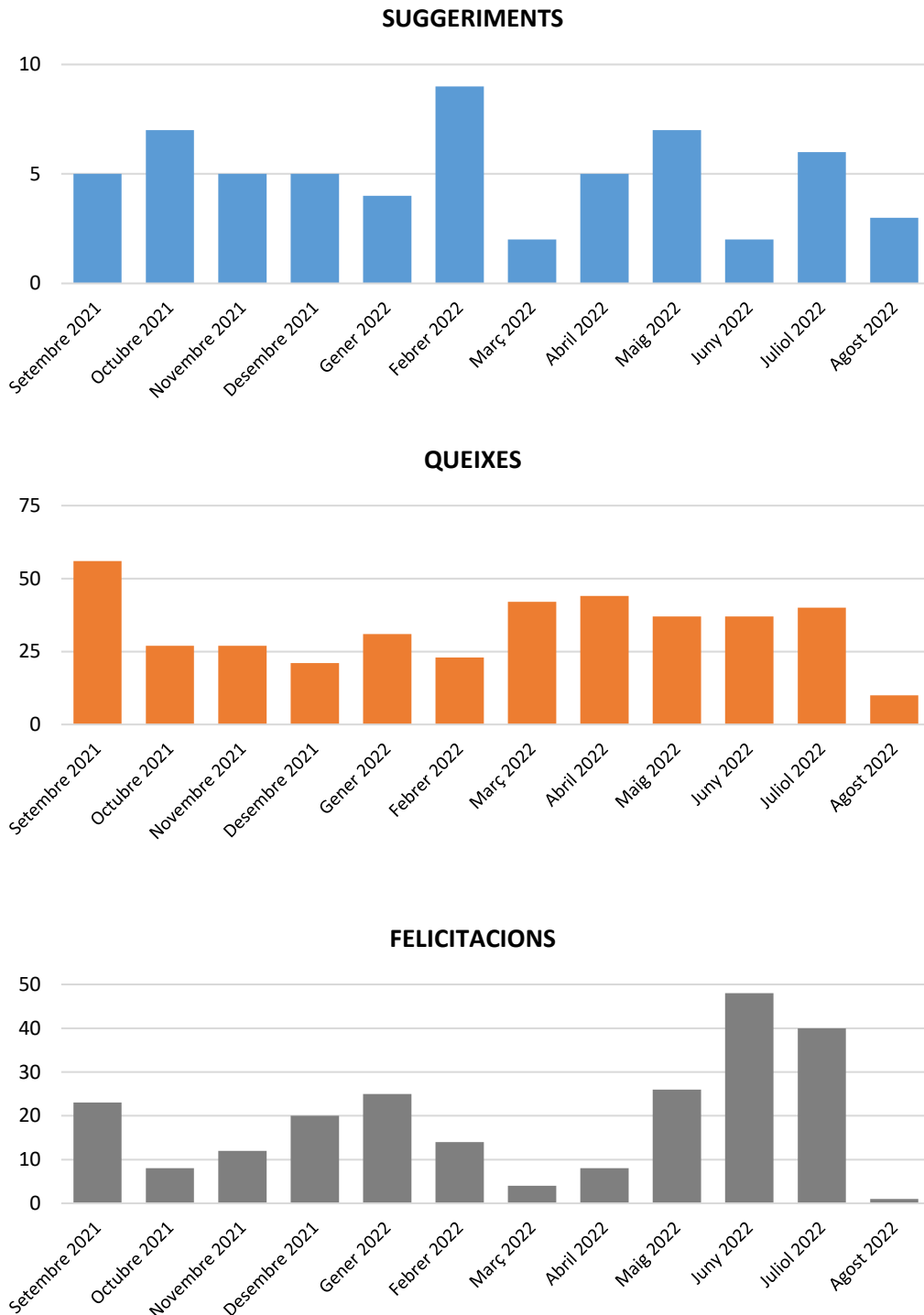
	SUGGERIMENT		QUEIXA		FELICITACIÓ		TOTAL	
Setembre 2021	5	8,3%	56	14,2%	23	10,0%	84	12,3%
Octubre 2021	7	11,7%	27	6,8%	8	3,5%	42	6,1%
Novembre 2021	5	8,3%	27	6,8%	12	5,2%	44	6,4%
Desembre 2021	5	8,3%	21	5,3%	20	8,7%	46	6,7%
Gener 2022	4	6,7%	31	7,9%	25	10,9%	60	8,8%
Febrer 2022	9	15,0%	23	5,8%	14	6,1%	46	6,7%
Març 2022	2	3,3%	42	10,6%	4	1,7%	48	7,0%
Abril 2022	5	8,3%	44	11,1%	8	3,5%	57	8,3%
Maig 2022	7	11,7%	37	9,4%	26	11,4%	70	10,2%
Juny 2022	2	3,3%	37	9,4%	48	21,0%	87	12,7%
Juliol 2022	6	10,0%	40	10,1%	40	17,5%	86	12,6%
Agost 2022	3	5,0%	10	2,5%	1	0,4%	14	2,0%
TOTAL	60	100%	395	100%	229	100%	684	100%

Gràfic 9: Distribució mensual de les comunicacions



La distribució de la recepció de les comunicacions per mesos canvia en funció del tipus de comunicació. La major part de les queixes es presenta en setembre; en canvi, la recepció de felicitacions és majoritàriament en juny i juliol. Per altra banda, la recepció dels suggeriments és més homogènia al llarg de l'any, aplegant al seu màxim en febrer.

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



4. EVOLUCIÓ

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

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

4.1 Evolució del nombre de suggeriments, queixes i felicitacions

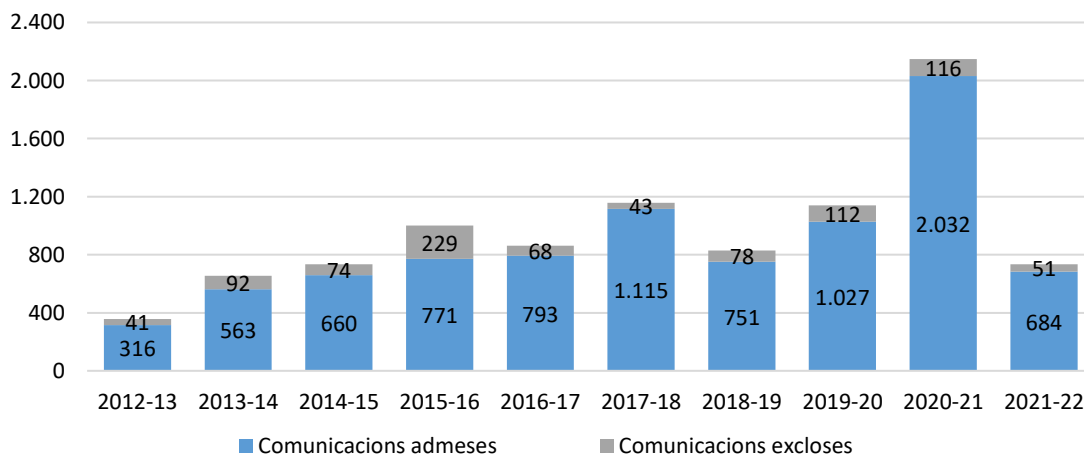
Fins al curs 2020-2021 el nombre de suggeriments, queixes i felicitacions rebudes a la Bústia presentava, en general, una tendència a l'alça, aplegant al seu màxim el curs 2020-2021. Per contra, en el curs 2021-2022 aquesta tendència s'ha vista disminuïda.

Si s'analitza l'evolució de les comunicacions admeses, és evident l'efecte dels esdeveniments extraordinaris sobre el nombre de comunicacions. L'estabilització al voltant de les 750-800 comunicacions que es percep en els cursos 2015-2016, 2016-2017 i 2018-2019 s'ha obtingut novament al curs 2021-2022, malgrat que durant els cursos 2019-2020 i 2020-2021, aquesta tendència s'havia trencat per la pandèmia de la covid-19.

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

	2012-13	2013-14	2014-15	2015-16	2016-17	2017-18	2018-19	2019-20	2020-21	2021-22
ADMESES	316	563	660	771	793	1.115	751	1.027	2.032	684
	88,5%	86,0%	89,9%	77,1%	92,1%	96,3%	90,6%	90,2%	94,6%	93,1%
EXCLOSES	41	92	74	229	68	43	78	112	116	51
	11,5%	14,0%	10,1%	22,9%	7,9%	3,7%	9,4%	9,8%	5,4%	6,9%
Total	357	655	734	1.000	861	1.158	829	1.139	2.148	747

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



4.2 Evolució per tipus

Pel que fa a la distribució de les comunicacions per tipus, en la taula i el gràfic següents destaca el comportament de les queixes; mentre el nombre de suggeriments i de felicitacions augmenta gradualment al llarg del període, el nombre de queixes, tot i mostrar una tendència cap a la disminució en aquest curs 2021-2022, experimenta forts increments puntuals (cursos 2017-2018 i 2020-2021), que responen a esdeveniments específics que afecten la comunitat universitària (la vaga del professorat associat i les mesures contra la pandèmia de la covid-19).

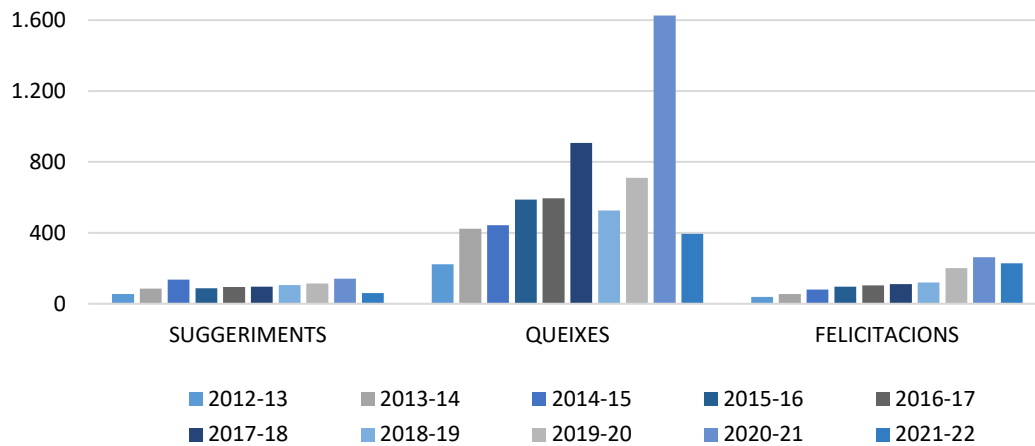
El nombre de felicitacions ha anat creixent progressivament des de l'inici de la Bústia; en els últims dos cursos ha experimentat un gran increment, amb la recepció de 263 felicitacions durant el curs 2020-2021 i 229 durant el curs 2021-2022. El nombre de suggeriments també ha crescut al llarg del període, però de manera més gradual.

Pel que fa a la proporció entre els diferents tipus de comunicacions, el nombre de queixes rebudes ha experimentat una gran disminució durant el curs 2021-2022, i així el percentatge de queixes respecte al total ha arribat al 57,7%, front al 80,1% del curs anterior. En el cas de les felicitacions, han experimentat una disminució del nombre total respecte el curs 2020-2021, però el percentatge sobre el total de comunicacions ha augmentat fins al 33,5%. Com en els cursos precedents, el percentatge de felicitacions supera el de suggeriments, al contrari que en els primers cursos de funcionament de la Bústia.

Gran part de l'increment de les queixes del curs 2017-2018 va estar relacionada amb els efectes de la vaga del professorat associat sobre l'alumnat, per la qual cosa, acabada la vaga, el nombre de queixes va tornar als nivells dels cursos anteriors, tant en valors absoluts com relatius. En el curs 2020-2021 també s'observa un fort augment de les queixes en valors absoluts i en valors relatius; en aquest cas, però, ha crescut més la proporció de felicitacions, tot això relacionat amb la reacció de l'alumnat davant el retorn als exàmens presencials durant el primer semestre del curs i amb les mesures preses contra la pandèmia de la covid-19. En el curs 2021-2022 s'observa una disminució dels suggeriments, queixes i felicitacions tornant al nivell del curs 2014-2015.

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

CURS	2012-13	2013-14	2014-15	2015-16	2016-17	2017-18	2018-19	2019-20	2020-21	2021-22
SUGGERIMENTS	54 17,1%	86 15,3%	136 20,6%	88 11,4%	94 11,9%	97 8,7%	105 14,0%	114 11,1%	142 7,0%	60 8,8%
QUEIXES	223 70,6%	423 75,1%	443 67,1%	587 76,1%	595 75,0%	907 81,3%	527 70,2%	711 69,2%	1.627 80,1%	395 57,7%
FELICITACIONS	39 12,3%	54 9,6%	81 12,3%	96 12,5%	104 13,1%	111 10,0%	119 15,8%	202 19,7%	263 12,9%	229 33,5%
TOTAL	316	563	660	771	793	1.115	751	1.027	2.032	684

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

4.3 Evolució per col·lectiu de persones usuàries

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

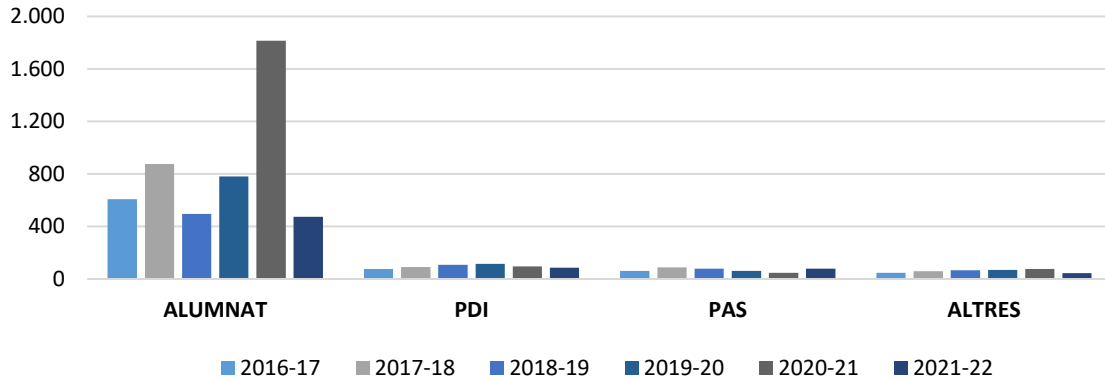
Taula 15: Evolució dels suggeriments, les queixes i les felicitacions per col·lectiu d'usuari

Col·lectiu	2016/17			2017/18			2018/19			2019/20			2020/21			2021/22		
	S	Q	F	S	Q	F	S	Q	F	S	Q	F	S	Q	F	S	Q	F
ALUMNAT	58	488	62	64	756	56	44	399	52	72	568	140	105	1508	201	31	271	173
PDI	20	42	15	11	54	26	27	49	33	14	59	42	20	40	36	13	43	29
PAS	13	30	18	9	55	24	22	35	23	15	34	13	7	21	18	5	54	20
ALTRES	3	35	9	13	42	5	12	44	11	13	50	7	10	58	8	11	27	7
TOTAL	94	595	104	97	907	111	105	527	119	114	711	202	142	1627	263	60	395	229

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

Col·lectiu	2016/17		2017/18		2018/19		2019/20		2020/21		2021/22	
	Total	%	Total	%	Total	%	Total	%	Total	%	Total	%
ALUMNAT	608	76,7%	876	78,6%	495	65,9%	780	75,9%	1814	89,3%	475	69,4%
PDI	77	9,7%	91	8,2%	109	14,5%	115	11,2%	96	4,7%	85	12,4%
PAS	61	7,7%	88	7,9%	80	10,7%	62	6,0%	46	2,3%	79	11,5%
ALTRES	47	5,9%	60	5,4%	67	8,9%	70	6,8%	76	3,7%	45	6,6%
TOTAL	793	100%	1115	100%	751	100%	1027	100%	2032	100%	684	100%

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



4.4 Evolució per sexe

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

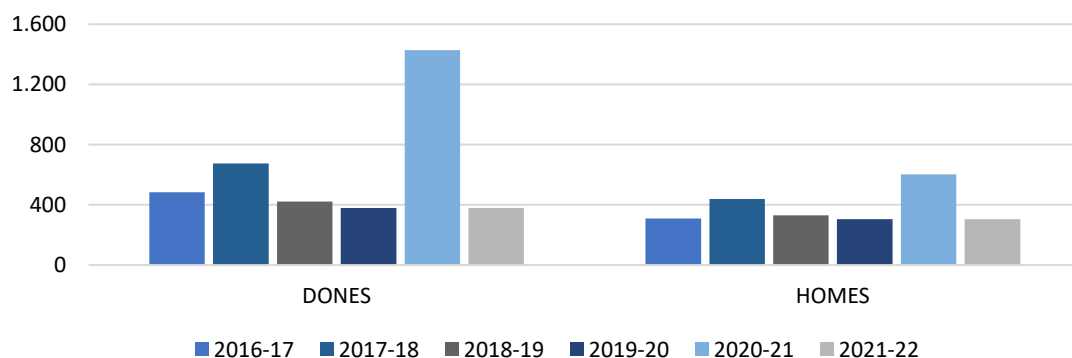
Taula 17: Evolució dels suggeriments, les queixes i les felicitacions per sexe

	2016-2017			2017-2018			2018-2019			2019-20			2020-21			2021-22		
	D	H	T	D	H	T	D	H	T	D	H	T	D	H	T	D	H	T
SUGGERIMENTS	45	49	94	54	43	97	60	45	105	60	54	114	91	51	142	29	31	60
QUEIXES	390	205	595	567	340	907	297	230	527	426	285	711	1.183	444	1.627	217	178	395
FELICITACIONS	48	56	104	55	56	111	64	55	119	101	101	202	155	108	263	133	96	229
Total	483	310	793	676	439	1115	421	330	751	587	440	1.027	1429	603	2.032	379	305	684

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

	2016/17		2017/18		2018/19		2019/20		2020/21		2021/22	
	Dones	Homes	Dones	Homes	Dones	Homes	Dones	Homes	Dones	Homes	Dones	Homes
SUGGERIMENTS	47,9%	52,1%	55,7%	44,3%	57,1%	42,9%	52,6%	47,4%	64,1%	35,9%	48,33%	51,67%
QUEIXES	65,5%	34,5%	62,5%	37,5%	56,4%	43,6%	59,9%	40,1%	72,7%	27,3%	54,94%	45,06%
FELICITACIONS	46,2%	53,8%	49,5%	50,5%	53,8%	46,2%	50,0%	50,0%	58,9%	41,1%	58,08%	41,92%
Total	60,9%	39,1%	60,6%	39,4%	56,1%	43,9%	57,2%	42,8%	70,3%	29,7%	55,41%	44,59%

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



En el curs 2021-2022 s'observa que les dones han sigut majoritàriament responsables de la disminució en la presentació de comunicacions. S'ha passat d'un 70,3% de comunicacions presentades per dones en el curs 2020-2021 al 55,4% en el curs 2021-22. Durant el curs 2021-2022, el 60,6% de la comunitat universitària eren dones, una proporció lleugerament superior al percentatge de comunicacions presentades per elles (55,4%).

4.5 Evolució per tipus de causa

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

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

CURS	2016/17			2017/18			2018/19			2019/20			2020/21			2021/22		
	S	Q	F	S	Q	F	S	Q	F	S	Q	F	S	Q	F	S	Q	F
1. Localització	6	19		6	23	1	10	20		5	26	2	8	33	2	4	10	2
2. Informació	8	21	11	8	27	16	9	25	9	5	36	14	12	20	16	3	20	8
3. Tracte dispensat	3	40	16	3	40	17	2	35	26	2	40	34	5	36	51	1	29	46
4. Gestió	8	124	22	15	152	25	11	121	35	12	114	40	10	123	38	10	78	30
5. Acadèmiques	10	210	30	15	346	20	9	107	22	18	283	73	49	990	97	3	83	87
6. Instal·lacions	12	67	5	17	103	3	22	96	6	36	58	2	22	118	3	19	61	1
7. Altres causes	47	114	20	33	216	29	42	123	21	36	154	37	36	307	56	20	114	55
TOTAL	94	595	104	97	907	111	105	527	119	114	711	202	142	1.627	263	60	395	229

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

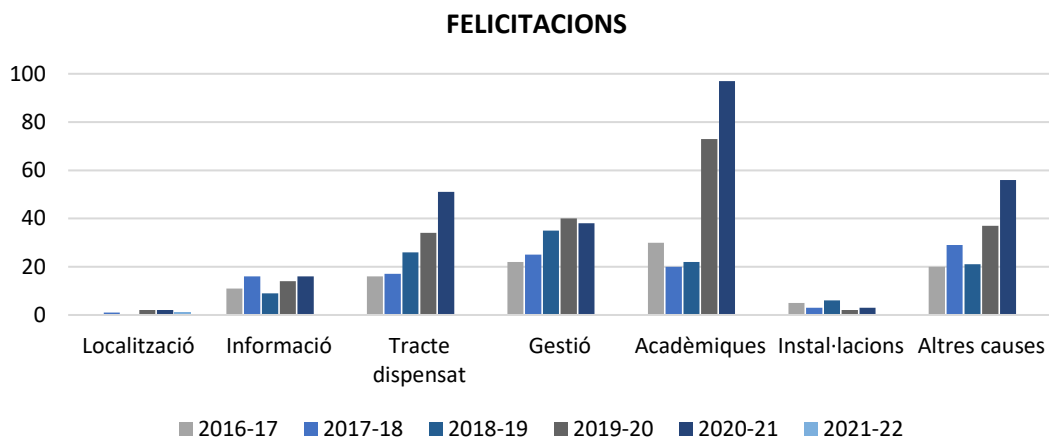
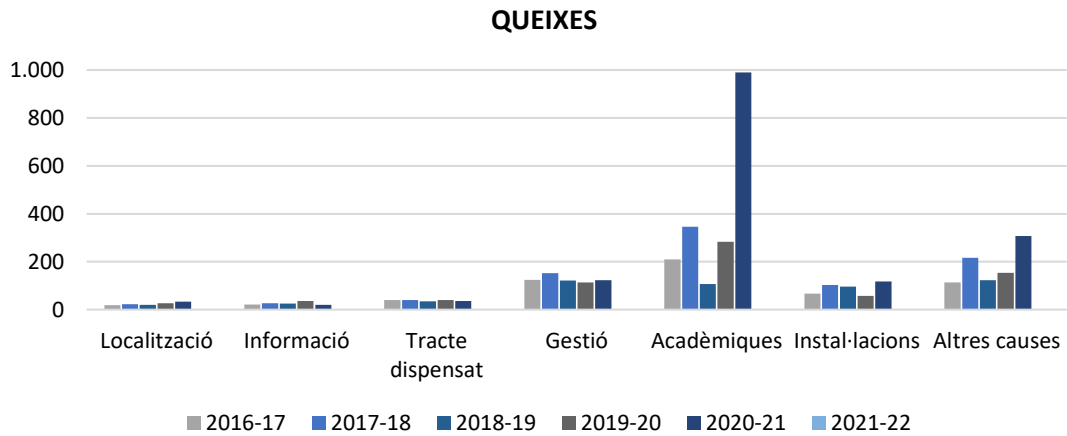
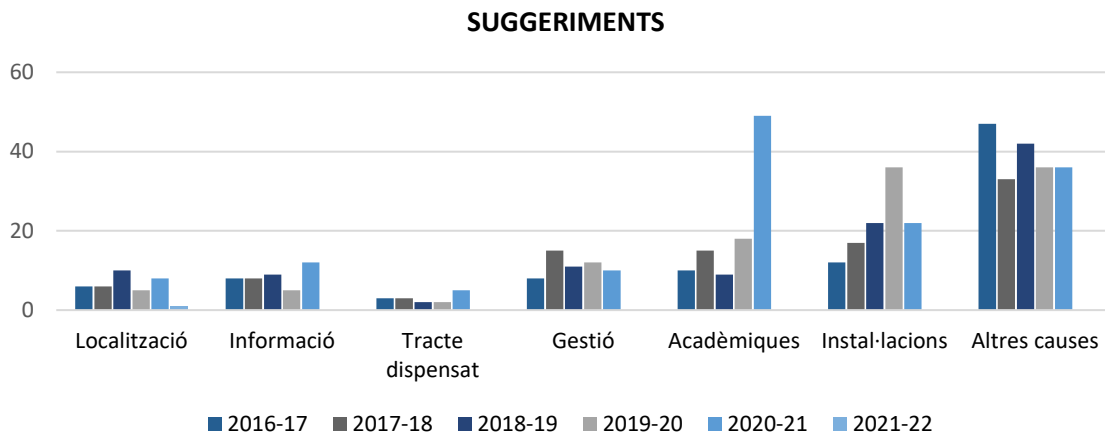
Tipus de causa	2016/17		2017/18		2018/19		2019/20		2020/21		2021/22	
	Total	%	Total	%	Total	%	Total	%	Total	%	Total	%
1. Localització	25	3,2%	30	2,7%	30	4,0%	33	3,2%	43	2,1%	16	2,3%
2. Informació	40	5,0%	51	4,6%	43	5,7%	55	5,4%	48	2,4%	31	4,5%
3. Tracte dispensat	59	7,4%	60	5,4%	63	8,4%	76	7,4%	92	4,5%	76	11,1%
4. Gestió	154	19,4%	192	17,2%	167	22,2%	166	16,2%	171	8,4%	118	17,3%
5. Acadèmiques	250	31,5%	381	34,2%	138	18,4%	374	36,4%	1136	55,9%	173	25,3%
6. Instal·lacions	84	10,6%	123	11,0%	124	16,5%	96	9,3%	143	7,0%	81	11,8%
7. Altres causes	181	22,8%	278	24,9%	186	24,8%	227	22,1%	399	19,6%	189	27,6%
Total	793	100%	1.115	100%	751	100%	1.027	100%	2.032	100%	684	100%

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

Pel que fa a les **queixes**, en el curs 2021-2022 les queixes relacionades amb les qüestions acadèmiques han experimentat un fort decrement respecte al curs anterior i, en menor mesura, les queixes vinculades a 'altres causes'.

Quant a les **felicitacions**, destaca que no s'ha experimentat en cap dels ítems un gran canvi en el còmput global de les comunicacions realitzades respecte al curs 2021-2022, com sí ha passat tant en els suggeriments com en les queixes.

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

	CURS 2016/17			CURS 2017/18			CURS 2018/19			CURS 2019/20			CURS 2020/21			CURS 2021/22		
	S	Q	F	S	Q	F	S	Q	F	S	Q	F	S	Q	F	S	Q	F
Setembre	18	54	7	12	85	10	7	80	9	13	54	12	12	67	10	5	56	23
Octubre	6	105	3	8	59	8	8	52	6	13	33	3	13	91	19	7	27	8
Novembre	10	36	4	10	36	3	9	67	16	6	47	5	9	55	25	5	27	12
Desembre	4	34	4	6	34	11	10	45	8	5	61	19	10	73	12	5	21	20
Gener	8	47	4	3	87	7	8	32	6	13	92	7	58	1.089	30	4	31	25
Febrer	7	48	7	4	111	8	9	51	16	10	43	22	5	58	34	9	23	14
Març	4	56	8	5	140	3	5	25	10	13	63	13	7	44	29	2	42	4
Abril	4	23	7	13	64	6	10	16	7	10	63	8	7	23	12	5	44	8
Maig	22	55	15	13	69	15	11	41	10	12	17	29	11	44	16	7	37	26
Juny	3	40	33	8	92	13	19	42	17	7	109	45	2	39	42	2	37	48
Juliol	6	86	11	13	96	21	6	66	14	11	105	34	6	38	30	6	40	40
Agost	2	11	1	2	34	6	3	10		1	24	5	2	6	4	3	10	1
	94	595	104	97	907	111	105	527	119	114	711	202	142	1.627	263	60	395	229

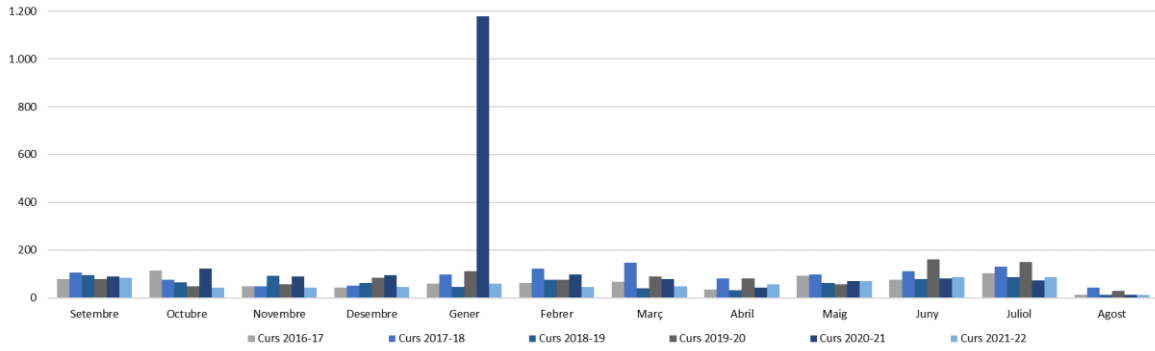
Durant el curs 2021-2022 la distribució de les comunicacions per mesos ha sigut semblant a la dels cursos anteriors, a excepció del curs 2020-2021, on es varen registrar un gran nombre de comunicacions. Destaca la disminució de concentració de comunicacions al gener respecte al curs anterior, que coincideix amb la convocatòria d'exàmens del primer semestre.

Respecte a les felicitacions, la concentració es produeix especialment en els mesos de juny i juliol. D'altra banda, la presentació de queixes i suggeriments es distribueix més uniformement al llarg de l'any.

Taula 22: Evolució mensual del total de suggeriments, queixes i felicitacions (%)

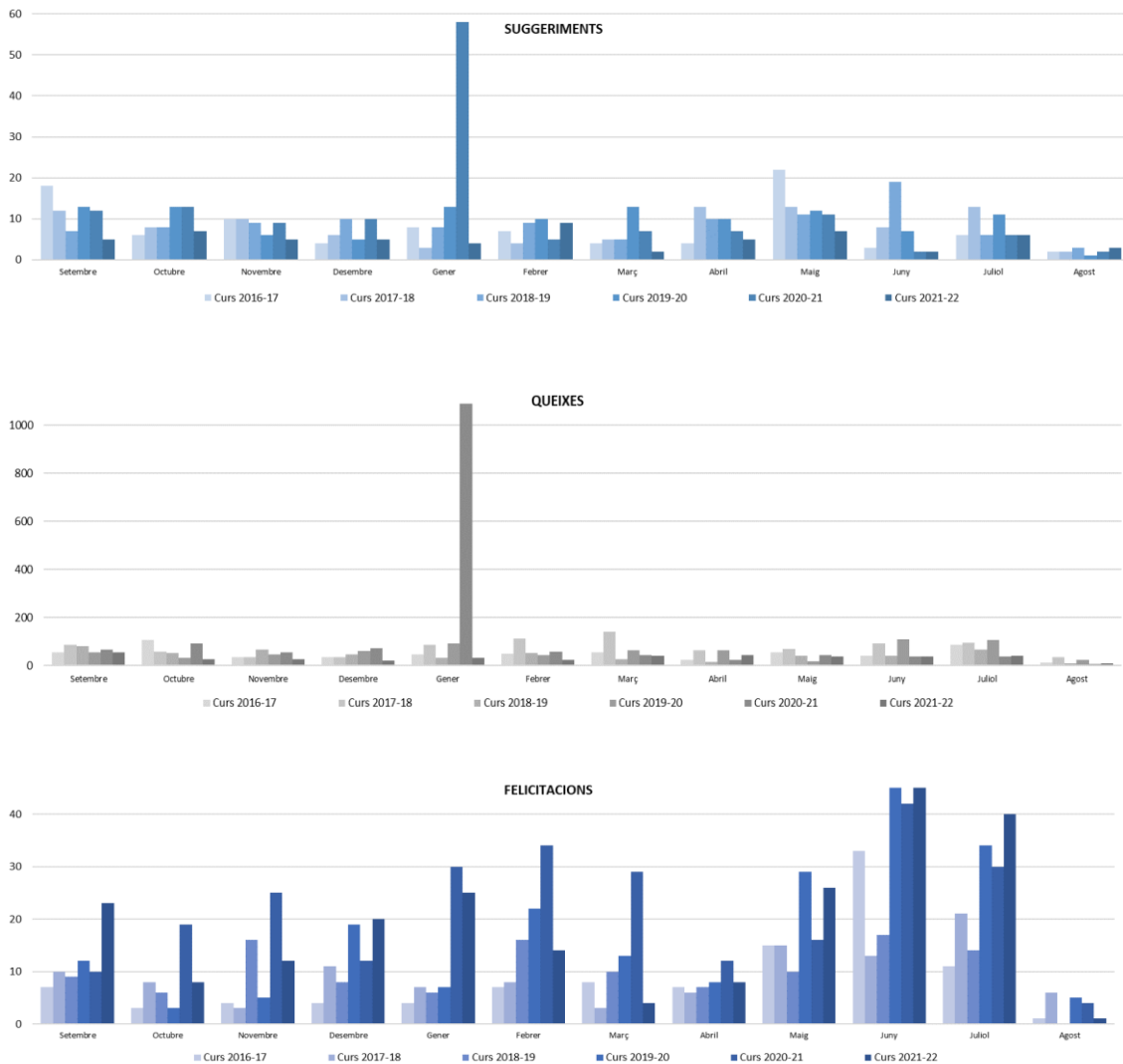
	CURS 2016/17		CURS 2017/18		CURS 2018/19		CURS 2019/20		CURS 2020/21		CURS 2021/22	
	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	
Setembre	79	10,0%	107	9,6%	96	12,8%	79	7,7%	89	4,4%	84	12,3%
Octubre	114	14,4%	75	6,7%	66	8,8%	49	4,8%	123	6,1%	42	6,1%
Novembre	50	6,3%	49	4,4%	92	12,3%	58	5,6%	89	4,4%	44	6,4%
Desembre	42	5,3%	51	4,6%	63	8,4%	85	8,3%	95	4,7%	46	6,7%
Gener	59	7,4%	97	8,7%	46	6,1%	112	10,9%	1177	57,9%	60	8,8%
Febrer	62	7,8%	123	11,0%	76	10,1%	75	7,3%	97	4,8%	46	6,7%
Març	68	8,6%	148	13,3%	40	5,3%	89	8,7%	80	3,9%	48	7,0%
Abril	34	4,3%	83	7,4%	33	4,4%	81	7,9%	42	2,1%	57	8,3%
Maig	92	11,6%	97	8,7%	62	8,3%	58	5,6%	71	3,5%	70	10,2%
Juny	76	9,6%	113	10,1%	78	10,4%	161	15,7%	83	4,1%	87	12,7%
Juliol	103	13,0%	130	11,7%	86	11,5%	150	14,6%	74	3,6%	86	12,6%
Agost	14	1,8%	42	3,8%	13	1,7%	30	2,9%	12	0,6%	14	2,0%
	793	100%	1.115	100%	751	100%	1027	100%	2032	100%	684	100%

Gràfic 16: Evolució mensual de les comunicacions



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

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



5. ANÀLISI DE LA GESTIÓ

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

5.1 Forma de presentació

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

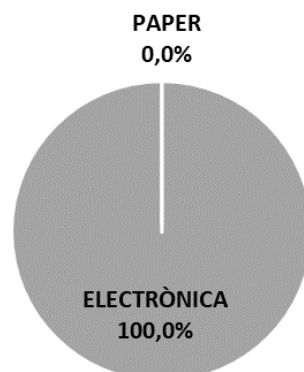
La persona interessada a presentar una queixa, un suggeriment o una felicitació s'ha d'identificar en ENTREU i seguir les indicacions del portal. Si decideix no comunicar-se per via electrònica, pot imprimir el formulari disponible a aquest efecte, document que ha de presentar a qualsevol de les oficines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

Durant el curs 2021-2022 la forma de presentació dels suggeriments, les queixes i les felicitacions ha sigut exclusivament electrònica i no se n'ha rebut cap comunicació en paper.

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

PRESENTACIÓ	SUGGERIMENTS	QUEIXES	FELICITACIONS	TOTAL
ELECTRÒNICA	60 100,0%	395 100,0%	229 100,0%	684 100,0%
PAPER	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%
TOTAL	60 100%	395 100%	229 100%	684 100%

Gràfic 18: Percentatge de comunicacions per forma de presentació



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

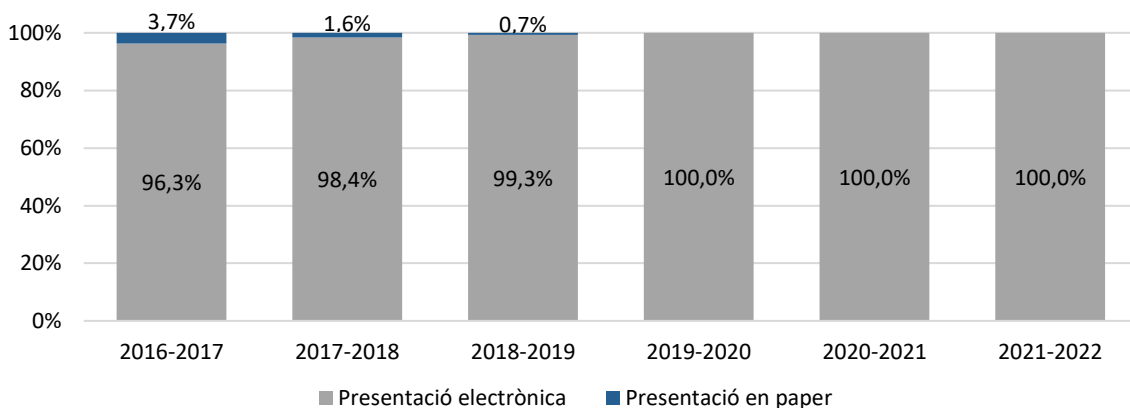
Taula 24: Evolució de les comunicacions per forma de presentació

	2016/17			2017/18			2018/19			2019/20			2020/21			2021/22		
	S	Q	F	S	Q	F	S	Q	F	S	Q	F	S	Q	F	S	Q	F
ELECTRÒNICA	93	571	100	94	894	109	104	524	118	114	711	202	142	1.627	263	60	395	229
PAPER	1	24	4	3	13	2	1	3	1									
TOTAL	94	595	104	97	907	111	105	527	119	114	711	202	142	1.627	263	60	395	229

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

PRESENTACIÓ	2016/17		2017/18		2018/19		2019/20		2020/21		2021/22	
	Total	%	Total	%	Total	%	Total	%	Total	%	Total	%
ELECTRÒNICA	764	96,3%	1.097	98,4%	746	99,3%	1.027	100,0%	2.032	100,0%	684	100,0%
PAPER	29	3,7%	18	1,6%	5	0,7%		0,0%		0,0%		0,0%
TOTAL	793	100,0%	1.115	100,0%	751	100,0%	1.027	100,0%	2.032	100,0%	684	100,0%

Gràfic 19: Evolució de comunicacions per forma de presentació de 2016-2017 a 2021-2022



5.2 Reassignacions

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

Durant el curs 2021-2022 algunes comunicacions no han quedat registrades en la base de dades a causa d'un error en l'aplicació de la Bústia. Per tal de no perjudicar a les unitats implicades en els seus temps de resposta, no hem comptabilitzat aquestes reassignacions. Per aquest motiu, algunes unitats ens han indicat que tenien més reassignacions que les comptabilitzades.

Taula 26: Nombre d'unitats amb reassignacions

UNITATS AMB REASSIGNACIONS	
Nombre d'unitats amb reassignacions realitzades	43
Nombre d'unitats amb reassignacions rebudes	51

Taula 27: Nombre de comunicacions reassignades

COMUNICACIONS REASSIGNADES	
Suggeriments	14
Queixes	130
Felicitations	26
Total	170

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

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

UNITAT D'ORIGEN	UNITAT DE DESTINACIÓ	S	Q	F	Total
Biblioteca de Ciències de la Salut 'Pelegrí Casanova'	Facultat de Medicina i Odontologia		1		1
Biblioteca de Ciències Socials 'Gregori Maians'	Servei de Biblioteques i Documentació		1		1
	Servei d'Informàtica	1			1
Biblioteca d'Humanitats 'Joan Reglà'	Gerència		2		2
	Servei de Biblioteques i Documentació	2	2		4
Biblioteca Històrica	Servei de Cultura Universitària		1		1
Delegació per a la Incorporació a la Universitat	Facultat d'Infermeria i Podologia		1		1
	Rectorat	2			2
	Servei d'Estudiants		1		1
Didàctica de l'Expressió Musical, Plàstica i Corporal	Facultat de Magisteri	1			1
Didàctica i Organització Escolar	Institut Universitari d'Estudis de les Dones (IUED)		1		1
Edifici Rectorat	Servei d'Estudiants			1	1
	Informàtica		2		2
Escola Tècnica Superior d'Enginyeria (ETSE)	Servei d'Estudiants		1		1
	Facultat de Ciències de l'Act. Física i l'Esport (FCAFE)	Servei Tècnic i de Manteniment		2	2
Facultat de Ciències Socials	Didàctica i Organització Escolar		1		1
	Servei d'Estudiants		2		2
	Servei d'Informàtica		1		1
	UGC Blasco Ibáñez		1		1
Facultat de Dret	Dret Penal		1		1
	Secretaria General		1		1
	Servei de Prevenció i Medi Ambient			1	1
	UGC Tarongers			1	1
Facultat de Farmàcia	Servei d'Informàtica		2		2
	Servei Tècnic i de Manteniment		1		1
Facultat de Filologia, Traducció i Comunicació	Servei Tècnic i de Manteniment	1			1
Facultat de Filosofia i Ciències de l'Educació	Servei d'Estudiants		3		3

UNITAT D'ORIGEN	UNITAT DE DESTINACIÓ	S	Q	F	Total	
	Teoria de l'Educació		1		1	
Facultat de Magisteri	Didàctica de les Ciències Experimentals i Socials		1		1	
	Servei d'Estudiants		2		2	
Facultat de Medicina i Odontologia	Anatomia i Embriologia Humana		1		1	
Facultat d'Economia	Anàlisi Econòmica		1		1	
Fisioteràpia	Facultat de Fisioteràpia	1			1	
Gerència	Facultat de Filologia, Traducció i Comunicació		1		1	
	Servei de Prevenció i Medi Ambient		3		3	
	Servei d'Estudiants		1		1	
	Servei d'Informàtica		1		1	
	Servei Tècnic i de Manteniment		1		1	
Infermeria	Facultat d'Infermeria i Podologia			1	1	
Prehistòria, Arqueologia i Història Antiga	Unitat Web i Màrqueting	1			1	
Rectorat	Facultat de Ciències de l'Act. Física i l'Esport (FCAFE)			1	1	
	Facultat de Dret		1		1	
	Servei de Recursos Humans (P.A.S.)		1		1	
	Servei d'Estudiants		2		2	
Registre General	Servei de Prevenció i Medi Ambient		4		4	
	Servei d'Esports		1		1	
Secretaria General	Escola Tècnica Superior d'Enginyeria (ETSE)		1	1	2	
	Facultat de Ciències Biològiques		1		1	
	Facultat de Ciències Socials		1		1	
	Facultat de Farmàcia		1	1	2	
	Facultat de Filologia, Traducció i Comunicació		1		1	
	Facultat de Geografia i Història				1	1
	Facultat de Medicina i Odontologia		6		6	
	Facultat de Psicologia i Logopèdia	1	1		2	
	Facultat d'Economia		3	2	5	
	Facultat d'Infermeria i Podologia		2		2	
	Finances Empresarials				1	1
	Secretaria General		1		1	
	Servei de Comptabilitat i Pressupost		1		1	
Servei d'Estudiants		2	1	3		
Servei Central de Suport a la Invest. Experimental (SCSIE)	Servei de Prevenció i Medi Ambient		2		2	
Servei d'Anàlisi i Planificació (SAP)	Servei d'Estudiants		1		1	
Servei de Biblioteques i Documentació	Facultat de Ciències Socials		1		1	
	Servei d'Informàtica		1		1	
Servei de Formació Permanent i Innovació Educativa (SFPIE)	Servei de Cultura Universitària		1		1	
Servei de Prevenció i Medi Ambient	Edifici Rectorat		1		1	
	Servei Tècnic i de Manteniment		4		4	
Servei de Relacions Internacionals i Cooperació	Facultat d'Economia		1		1	
	Servei d'Informàtica		1		1	
Servei d'Estudiants	Facultat de Ciències Socials		2		2	
	Facultat de Dret		1		1	
	Facultat de Filosofia i Ciències de l'Educació		1		1	
	Servei de Relacions Internacionals i Cooperació		1		1	

UNITAT D'ORIGEN	UNITAT DE DESTINACIÓ	S	Q	F	Total
	Servei d'Estudiants		1		1
Servei Tècnic i de Manteniment	Facultat de Ciències de l'Act. Física i l'Esport (FCAFE)		2		2
	Facultat de Dret			1	1
Serveis Jurídics	Facultat de Geografia i Història		1		1
UGC Blasco Ibáñez	Facultat de Ciències Socials		1		1
	Facultat de Filologia, Traducció i Comunicació			1	1
	Facultat de Psicologia i Logopèdia	1		1	2
	Servei de Prevenció i Medi Ambient		1		1
	Servei d'Esports		2		2
UGC Burjassot	Escola Tècnica Superior d'Enginyeria (ETSE)		1		1
	Facultat de Química			1	1
	Facultat d'Economia			1	1
UGC Tarongers	Didàctica de la Llengua i la Literatura			1	1
	Direcció d'Empreses 'Juan José Renau Piqueras'			1	1
	Dret Civil		1		1
	Dret Constitucional, Ciència Política i de l'Administració			1	1
	Dret del Treball i de la Seguretat Social			1	1
	Dret Financer i Història del Dret		2		2
	Facultat de Dret		1		1
	Facultat d'Economia			1	1
	Finances Empresarials			2	2
	Rectorat		5		5
	Servei d'Estudiants		1		1
	Servei d'Informàtica		1		1
Unitat de Qualitat	Facultat de Medicina i Odontologia		1		1
	Servei d'Anàlisi i Planificació (SAP)		1		1
Unitat Tècnica	Servei d'Estudiants		1		1
Unitat Web i Màrqueting	Servei d'Informàtica		1		1
UVdiscapacitat	Rectorat		1		1
	Servei de Recursos Humans (P.A.S.)		1		1
UVocupació	Didàctica de la Matemàtica		1		1
	Direcció d'Empreses 'Juan José Renau Piqueras'			1	1
	Escola Tècnica Superior d'Enginyeria (ETSE)	1			1
	Facultat de Ciències de l'Act. Física i l'Esport (FCAFE)	1			1
	Facultat de Geografia i Història		1		1
	Facultat de Magisteri	1			1
	Finances Empresarials			1	1
	Rectorat		2		2
	Servei de Recursos Humans (P.A.S.)		3		3
	Servei d'Estudiants		4		4
	Servei d'Informàtica		1		1
UVocupació		2		2	
Vicegerència	Servei d'Estudiants		1		1
TOTAL		14	130	26	170

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

Pel que fa al termini de reassignació, 120 dels 170 suggeriments, queixes i felicitacions reassignats, un 70,6% del total, es van redirigir a la unitat corresponent dins del termini de reassignació, en 24 hores.

Taula 29: Temps mitjà de reassignació

	Reassignats dins del termini (24 h)		Reassignats fora del termini		Total	Temps mitjà de reassignació (dies feiners)
SUGGERIMENTS	10	71,4%	4	28,6%	14	2,6
QUEIXES	91	70,0%	39	30,0%	130	3,5
FELICITACIONS	19	73,1%	7	26,9%	26	3,1
Mitjana	120	70,6%	50	29,4%	170	3,4

5.3 Resposta als suggeriments, les queixes i les felicitacions

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

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

S'ha de tenir en compte que durant alguns mesos, a causa d'una incidència en el funcionament de l'aplicació, quan una unitat redirigia una comunicació a una altra unitat l'aplicació no emetia a la unitat destinatària el correu electrònic de notificació de la recepció de la comunicació a la Bústia de la unitat. Aquesta falta d'avís de la recepció de comunicacions per reassignació ha provocat que els expedients es quedaren sense resoldre o que es tramitaren amb retard.

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

	Suggeriments		Queixes		Felicitacions		Total	
Comunicacions respostes	49	81,7%	263	66,6%	191	83,4%	503	73,5%
Comunicacions sense resoldre	11	18,3%	132	33,4%	38	16,6%	181	26,5%
Total	60	100%	395	100%	229	100%	684	100%

Durant el curs 2021-2022 s'ha donat resposta a 503 comunicacions, el 73,5% de les admeses. La taxa de resposta és inferior a la del curs anterior, en el qual es va respondre al 83,4% de les comunicacions. Les 181 comunicacions sense resposta suposen un 26,5% del total.

Taula 31: Sentit de la resposta

Sentit de la resposta		
Suggeriments	49	100%
Acceptats	40	81,6%
No viables	9	18,4%
Queixes	263	100%
No procedeixen	43	16,4%
Procedeixen amb mesures	212	80,6%
Procedeixen sense mesures	8	3,0%
Felicitaions	191	100%
Agraïments	191	100%
Total	503	

Respecte al sentit de la resposta, el 83,6% de les queixes es va considerar escaient; en el 80,6% dels casos es van comunicar les mesures adoptades per resoldre la incidència plantejada. Es va acceptar el 81,6% dels suggeriments.

De les 110 unitats organitzatives amb comunicacions admeses, 48, el que representa un 44,9%, van deixar almenys algun expedient sense finalitzar. En aquestes 48 unitats no estan incloses les que només van rebre comunicacions per reassignació sense notificació de recepció a les persones gestores. A més, 23 d'aquestes unitats només tenen una comunicació sense resoldre, mentre que 4 unitats concentren el 51,9% de les comunicacions sense resposta.

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

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

Unitat	S	Q	F	TOTAL
Rectorat	3	41	3	47
Servei d'Estudiants	3	20	2	25
Informàtica		12		12
Servei de Prevenció i Medi Ambient		6	4	10
Facultat de Medicina i Odontologia		8	1	9
Departament de Psicologia Bàsica		7		7
Dret Financer i Història del Dret		2	2	4
Facultat de Dret		2	2	4
Departament d'Anàlisi Econòmica		1	2	3
Departament de Dret Constitucional, Ciència Política i de l'Administració			3	3
Departament de Dret Internacional 'Adolfo Miaja de la Muela'			3	3
Clínica Odontològica		2		2
Departament de Didàctica de la Matemàtica		2		2
Departament de Dret Mercantil 'Manuel Broseta Pont'			2	2

Unitat	S	Q	F	TOTAL
Edifici Rectorat		2		2
Facultat de Geografia i Història		2		2
Facultat de Química		2		2
Departament de Filologia Anglesa i Alemanya	1		1	2
Departament de Fisiologia		1	1	2
Institut Univ. d'Invest. en Trànsit i Seg. Viària (INTRAS)		1	1	2
Institut Universitari d'Estudis de les Dones (IUED)		2		2
Servei de Comptabilitat i Pressupost		2		2
Servei de Recursos Humans (P.A.S.)		2		2
Servei de Recursos Humans PAS		2		2
Servei d'Informació i Dinamització		2		2
Unitat de Gestió Campus dels Tarongers			2	2
Departament d'Anatomia i Embriologia Humana		1		1
Campus d'Ontinyent		1		1
Edifici la nau		1		1
Departament d'Enginyeria Química	1			1
Departament d'Estomatologia			1	1
Facultat de Ciències Matemàtiques		1		1
Facultat de Filologia, Traducció i Comunicació			1	1
Departament de Filologia Espanyola			1	1
Departament de Finances Empresarials			1	1
Fundació Universitat-Empresa ADEIT		1		1
Departament de Geografia			1	1
Departament d'Història de l'Art	1			1
Departament d'Infermeria		1		1
Institut Univ. de Robòtica i TIC (IRTIC)	1			1
Institut Universitari de Ciència dels Materials (ICMUV)		1		1
Departament de Medicina Prev. i Salut Púb., C. Aliment., Toxic. i Med.Legal		1		1
Departament de Metodologia de les Ciències del Comportament			1	1
Departament de Psicologia Social		1		1
Servei de Formació Permanent i Innovació Educativa			1	1
Servei de Publicacions de la Universitat		1		1
Servei d'Esports	1			1
Servei d'Informació i Dinamització (Sedi)			1	1
Unitat de Gestió del Campus de Blasco Ibáñez		1		1
Unitat d'Emprenedoria (UVemprén)			1	1
total	11	132	38	181

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

- A. Qüestions relacionades amb el funcionament de l'aplicació:
- No hi ha hagut correu electrònic de notificació de recepció de les comunicacions rebudes per reassignació, per incidències en l'aplicació informàtica.
 - Algunes persones gestores estan donades d'alta en l'aplicació, però no poden accedir a la Bústia.
 - Error de funcionament puntual de l'aplicació.
 - La unitat destinatària no està inclosa en l'aplicació.
- B. El personal gestor desconeix el procediment de gestió de les respostes o el reglament:

- a. Es va respondre directament a la persona usuària per diverses vies: presencialment, per telèfon, per correu electrònic, etc.
 - b. Es va resoldre la incidència que causava la comunicació, però no es va remetre la resposta a la persona usuària.
 - c. No es van reassignar comunicacions que no corresponien a la unitat.
 - d. No van comunicar a les persones usuàries que les comunicacions estaven fora de l'àmbit de la Bústia.
 - e. Com que dues queixes tenen exactament el mateix contingut, només contesta una de les dues.
- C. Problemes relacionats amb el personal gestor de la Bústia:
- a. No es substitueix en l'aplicació el personal gestor que ja no pertany a la unitat.
 - b. No s'assignen gestors a la Bústia de la unitat quan es dona d'alta la unitat en l'aplicació.
 - c. No havia personal encarregat de la gestió de la bústia.
- D. Altres motius:
- a. Falta de concreció de l'estudiantat, pel que es desconeix a quin professor o a quina assignatura pertany.
 - b. En uns altres casos es desconeixen els motius pels quals no s'ha emès la resposta o la unitat no els inclou en el seu informe.

5.4 Temps mitjà de resposta

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

Taula 33: Evolució del grau de compliment del termini.

	2016-2017			2017-2018			2018-2019			2019-2020			2020-2021			2021-2022		
	D	F	T	D	F	T	D	F	T	D	F	T	D	F	T	D	F	T
S	60	6	66	71	5	76	59	10	69	75	6	81	104	12	116	37	12	49
	90,9%	9,1%		93,4%	6,6%		85,5%	14,5%		92,6%	7,4%		89,7%	10,3%		75,5%	24,5%	
Q	453	45	498	596	81	677	377	26	403	446	39	485	1.249	105	1.354	236	27	263
	91,0%	9,0%		88,0%	12,0%		93,5%	6,5%		92,0%	8,0%		92,2%	7,8%		89,7%	10,3%	
F	91	8	99	84	8	92	86	4	90	151	9	160	212	10	222	175	16	191
	91,9%	8,1%		91,3%	8,7%		95,6%	4,4%		94,4%	5,6%		95,5%	4,5%		91,6%	8,4%	
T	604	59	663	751	94	845	522	40	562	672	54	726	1.565	127	1.692	476	57	503
	91,1%	8,9%		88,9%	11,1%		92,9%	7,1%		92,6%	7,4%		92,5%	7,5%		89,1%	10,9%	

D: Resposta dins del termini

F: Resposta fora del termini

T: Total

De les dades obtingudes es desprèn que el grau de compliment del termini de resposta és molt gran, ja que el 89,1% dels suggeriments, les queixes i les felicitacions s'ha resolt dins del termini establert; aquest percentatge és semblant al dels dos cursos anteriors.

En la taula següent s'indica l'evolució durant els darrers sis cursos del temps mitjà de resposta als suggeriments, les queixes i les felicitacions resolts, des de la data d'entrada a la unitat encarregada de la gestió fins a l'emissió de la resposta. En el curs 2021-2022 les unitats han invertit una mitjana de 8 dies feiners a respondre, 2 dies més que el curs anterior. El temps mitjà de resposta més llarg correspon als suggeriments, amb 11 dies feiners.

Taula 34: Evolució del temps mitjà de resposta

Mitjana de dies de resposta (dies feiners)	2016-2017			2017-2018			2018-2019			2019-2020			2020-2021			2021-2022		
	D	F	M	D	F	M	D	F	M	D	F	M	D	F	M	D	F	M
SUGGERIMENTS	4	47	8	4	49	7	3	49	10	3	30	5	4	51	9	4	32	11
QUEIXES	5	51	9	5	35	9	5	39	7	5	39	8	3	41	6	4	38	8
FELICITACIONS	2	42	5	4	60	9	2	43	3	2	32	4	2	32	4	2	58	6
Mitjana	4	50	8	5	38	9	4	42	7	4	37	7	3	42	6	3	43	8

D: Resposta dins del termini

F: Resposta fora del termini

M: Mitjana

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

- No van rebre el correu electrònic amb la notificació de la recepció d'algunes comunicacions per reassignació des d'una altra unitat. Quan van detectar que hi havia comunicacions sense contestar a la Bústia de la unitat, ja havia passat un temps.
- La necessitat de recollida d'informació complementària per determinar la resposta.
- La intervenció de diferents òrgans per emetre la resposta.

6. ACCIONS DE MILLORA DE LES UNITATS

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

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

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

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

Durant el curs acadèmic 2021-2022 han estat set les unitats que han emprès accions de millora, davant de les 10 que van dur a terme accions de millora durant el curs 2020-2021. El nombre d'accions de millora ha disminuït i ha passat de 23 accions el curs 2020-2021 a 13 el curs 2021-2022.

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

Taula 35: Accions de millora per unitat

UNITAT	DESCRIPCIÓ DE LA INCIDÈNCIA	ACCIONS DE MILLORA
BIBLIOTECA DE CIÈNCIES SOCIALS "GREGORI MAIANS"	<i>Queixes per falta de climatització adequada de la biblioteca, tant per part del PAS com dels usuaris</i>	Revisió i reparació general del sistema central de calefacció. Revisió i reparació, si escau dels aparells als despatxos. Comunicacions al Servei de Manteniment i al Servei de Prevenció sobre la falta de climatització adequada i el seu impacte negatiu en les condicions de treball i a les sales de lectura de la biblioteca.
	<i>Acompliment de les mesures Covid i actuació del personal al respecte.</i>	Increment dels cartells i campanya d'informació als usuaris sobre la necessitat de compliment de les mesures. Donar instruccions al personal per tal de reforçar una actitud i tracte correcte davant situacions potencialment conflictives amb usuaris o usuàries.
BIBLIOTECA D'HUMANITATS JOAN REGLÀ	<i>Queixes per no poder fer la reserva de cabines els caps de setmana. Queixes pel soroll en la Sala 1.0</i>	S'ha posat en marxa un sistema de reserva de cabines amb l'app Affluence. A més, s'ha fet un estudi del problema del soroll en la Sala 1.0 i es retiraran unes plaques de vidre que produeixen reverberació.
FACULTAT DE DRET	<i>Queixa relacionada amb els costos de l'organització d'events.</i>	Com a proposta de millora, en les properes celebracions d'esdeveniments on l'alumnat haja de contribuir econòmicament es clarificarà encara més detalladament

UNITAT	DESCRIPCIÓ DE LA INCIDÈNCIA	ACCIONS DE MILLORA
		i en la mesura del possible les quanties a aportar, amb l'objectiu de que no es generen dubtes como el que es plantejava en l'escrit de queixa.
SERVEI DE TRANSFERÈNCIA I INNOVACIÓ	<i>Queixa de la gestió</i>	Migració de la gestió cap a un model telemàtic.
SERVEI D'ESPORT	<i>Les dutxes no funcionen</i>	S'han substituït les calderes i acumuladors d'aigua i s'han instal·lat equipaments per tal d'evitar la contaminació de les conduccions per legionel·la.
UNITAT DE GESTIÓ CAMPUS DELS TARONGERS	<i>Queixa relacionada amb els robatoris en el campus.</i>	Es procedeix a col·locar cartells per a advertir als usuaris del campus que han d'estar atents a les seues pertinences. Es reforça la vigilància en zones problemàtiques, amb el Departament de Seguretat.
	<i>Queixa sobre les baixes temperatures a les aules de docència de l'A. Nord i A. Sud en període de la COVID. (2 queixes)</i>	En període COVID era obligatori l'obertura de les finestres i portes (per a garantir la ventilació creuada) i la temperatura a les aules no era la més adequada. Aquest problema no té una fàcil solució, però es va procedir a l'obertura d'una sola finestra per aula per a millorar el confort en els espais docents. Aquest va ser un problema que va afectar a tota la universitat i del qual va tindre coneixement el Rectorat.
	<i>Queixa sobre les obres del Laboratori de Criminalística.</i>	Aquestes obres no són competència d'aquesta unitat. Corresponen la Fac. de Dret i el STM. No obstant això, es va sol·licitar a l'empresa que executava les obres que intentés fer els treballs més sorollosos en horaris de menys afluència d'usuaris.
	<i>Queixa relacionada amb la megafonia.</i>	Sol·licita que s'elimine l'avís, per megafonia, que informava de l'obligatorietat de l'ús de la màscara en les aules. Aquest avís es va mantenir, només, durant els 15 primers dies de l'inici del curs acadèmic, per acord dels Degans dels centres del campus.
	<i>Queixa sobre problemes a l'equip informàtic de l'aula S519.</i>	Es procedeix a la revisió de l'equip i, com a resultat, se li envien indicacions per a la correcta connexió de l'equip, atès que funciona correctament.
	<i>Queixa sobre tancament de zones d'estudi als aularis.</i>	Es requereix informe del Servei de Prevenció i consulta a la Gerència de la UVEG. Amb l'informe favorable, per la millora en l'evolució de la COVID, es procedeix a l'obertura dels espais.
Didàctica de la Llengua i la Literatura	<i>Queixa relacionada amb la distribució de tutors de pràcticum i TFM en l'especialitat d'Anglès del Màster de Professor/a de secundària,</i>	En aquest curs, la distribució de tutors de pràcticum i TFM en l'especialitat d'Anglès es farà de forma diferent, per afinitats i no per ordre de la tria dels estudiants. Tal com es fa en les altres especialitats del nostre departament.

7. ENQUESTES

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

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

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

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

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

En primer lloc s'analitza la participació dels usuaris i les usuàries en l'enquesta, que, com s'adverteix en la taula següent, és molt reduïda. Al curs 2021-2022 els usuaris i usuàries van remetre l'enquesta únicament en el 13,3% del total de suggeriments, queixes i felicitacions resolts. El nombre d'enquestes s'ha posat en relació només amb el nombre de comunicacions resoltes perquè l'enllaç que permet omplir l'enquesta es troba en l'escrit de resposta remès a la persona usuària.

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

CURS	2016-17	2017-18	2018-19	2019-20	2020-21	2021-22
Enquestes	71	51	35	55	94	67
Suggeriments, queixes i felicitacions resolts	664	845	562	738	1.692	533
% participació en les enquestes	10,3%	10,7%	6,0%	6,2%	7,5%	13,3%

El nombre d'enquestes emplenades durant el curs acadèmic 2021-2022 ha estat de 67, un 28,7% menys respecte al curs anterior.

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

Taula 38: Puntuació de les enquestes per ítem

	ÍTEM	SUGGERIMENTS	QUEIXES	FELICITACIONS
Eficiència	1. Accés a la Bústia SQiF_UV	3,5	3,6	4,0
	2. Facilitat a l'hora d'omplir el formulari	3,8	3,9	4,2
Disponibilitat	3. Comunicació amb la unitat destinatària	4,3	3,7	4,4
	4. Rapidesa de la resposta	3,8	4,0	4,6
Compliment	5. Claredat de la resposta	4,5	3,5	4,7
	6. Conformitat amb la resposta	3,8	3,3	4,8
	7. Valoració global del tractament de la incidència	3,5	3,5	4,6
MITJANA		3,9	3,7	4,5

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

Taula 39: Evolució de la puntuació de les enquestes

CURS	2016-17	2017-18	2018-19	2019-20	2020-21	2021-22
SUGGERIMENTS	3,6	3,9	4,1	4,0	4,1	3,9
QUEIXES	3,2	3,5	3,3	3,6	3,1	3,7
FELICITACIONS	4,7	4,3	4,2	4,6	4,4	4,5
MITJANA	3,6	3,6	3,5	3,9	3,5	4,0

Al curs 2021-2022 s'ha obtingut la valoració global més alta de tota la sèrie. La valoració de les queixes i les felicitacions han experimentat un augment de 6 dècimes i 1 dècima, respectivament, en referència al curs anterior; per contra, els suggeriments han disminuït, al voltant de 2 dècimes.

A continuació es mostra l'evolució dels valors de cada ítem durant el període de funcionament de la Bústia. Al curs 2021-2022 les valoracions dels usuaris han augmentat respecte a les del curs anterior en tots els ítems, excepte en el relatiu a l'Accés a la Bústia SQiF_UV". Destaca l'augment de puntuació en tots els ítems de la dimensió "Compliment", igual o superior a 5 dècimes: "Conformitat amb la resposta" (1 punt), "Claredat de la resposta" (0,8 punts) i "Rapidesa de la resposta" (0,5 punts). A més, altres ítems han experimentat augments, tal com "Valoració global

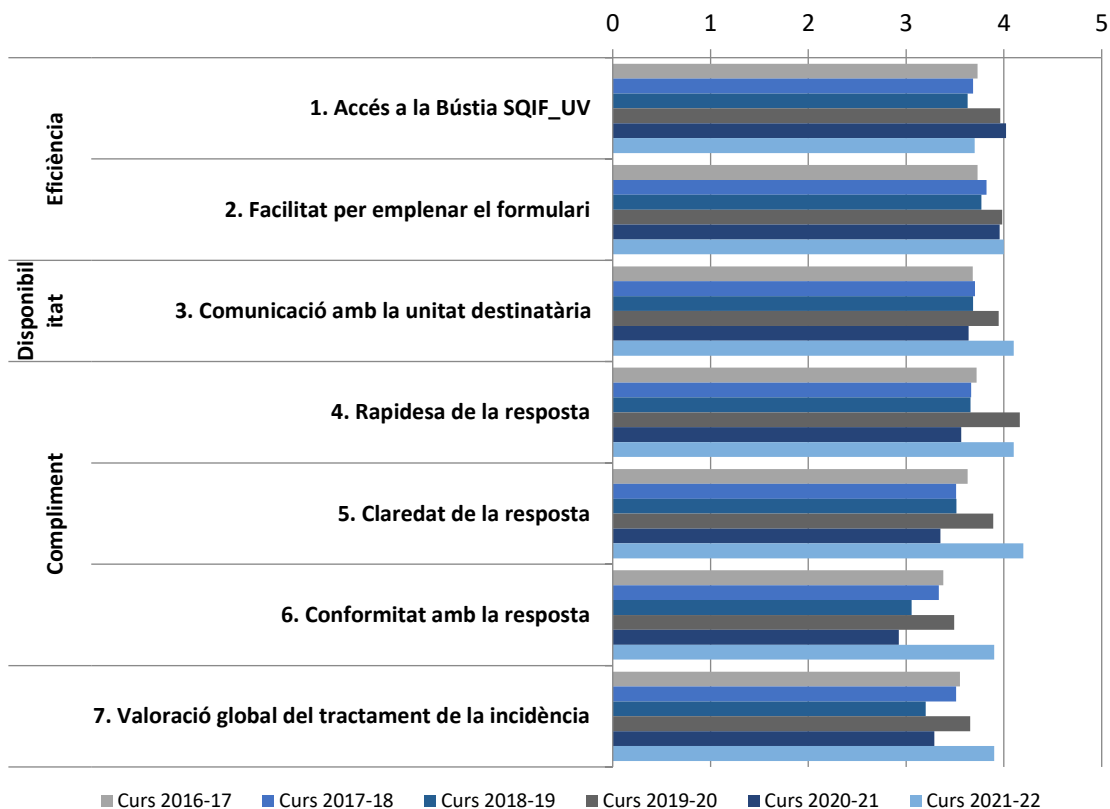
del tractament de la incidència” (0,6 punts) i “Comunicació amb la unitat destinatària” (0,5 punts).

Enguany, com en cursos anteriors, els aspectes menys valorats són la conformitat amb la resposta (3,9 punts) i la valoració global del tractament de la incidència (3,9 punts). D'altra banda, l'accés a la Bústia és l'ítem menys valorat (3,7 punts).

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

ÍTEM	2016-17	2017-18	2018-19	2019-20	2020-21	2021-22
Eficiència						
1. Accés a la Bústia SQiF_UV	3,7	3,7	3,6	4,0	4,0	3,7
2. Facilitat a l'hora d'omplir el formulari	3,7	3,8	3,8	4,0	4,0	4,0
Disponibilitat						
3. Comunicació amb la unitat destinatària	3,7	3,7	3,7	3,9	3,6	4,1
Compliment						
4. Rapidesa de la resposta	3,7	3,7	3,7	4,2	3,6	4,1
5. Claredat de la resposta	3,6	3,5	3,5	3,9	3,4	4,2
6. Conformitat amb la resposta	3,4	3,3	3,1	3,5	2,9	3,9
Valoració global						
7. Valoració global del tractament de la incidència	3,6	3,5	3,2	3,7	3,3	3,9
Mitjana	3,6	3,6	3,5	3,9	3,5	4,0

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



8. PROPOSTES ORIENTADES A LA MILLORA CONTÍNUA

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

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

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

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

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

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

- *Suprimir l'informe anual, ja que la informació sembla una mica redundant i contribueix a fer més pesada encara la càrrega burocràtica dels departaments o facultats.*
- *Inadmetre les queixes quan s'estiga resolent ja la incidència o s'haja resolt simultàniament, per tal d'evitar les queixes preventives.*
- *Revisar la normativa de la Bústia per a que permeta flexibilitzar a efectes de qualitat la constància de les queixes dels centres. De vegades per respondre és necessari consultar amb el departament i obtenir també informació de les guies docents, annexos i del propi professorat implicat, el que suposa un termini per a contestar de forma fonamentada que ha de superar necessàriament l'establert amb caràcter general per la normativa vigent. A més, hi ha que establir eines de flexibilització de l'aplicació d'aquesta normativa depenent del tipus de queixa o suggeriment plantejats, el seu contingut i les persones a les quals afecta.*
- *En el cas de felicitacions a professors que arriben mentre els estudiants están pendents de ser avaluats pel PDI, es recomanable que les felicitacions es facen arribar als professors una vegada estiguen tancades les actes, per afavorir la imparcialitat.*
- *Facilitat l'accessibilitat de l'eina electrònica, tractant d'aconseguir una web més intuïtiva, on les accions a realitzar siguen menys complexes.*

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

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

- *Es suggereix la possibilitat de que s'establisca, si és viable, un sistema d'alertes amb el qual s'advertisca a la unitat corresponent que existeixen expedients sense contestar, o que s'esgota el termini per a fer-ho.*
- *Millorar el funcionament de l'aplicació, per a detectar el problema pel qual, alguns expedients no són notificats per correu electrònic als gestors de cada unitat.*
- *Millorar la visibilitat de les reassignacions i que l'expedient reassignat estiguera visible.*
- *Algunes unitats plantegen que se solucione el problema que l'aplicació no emet el correu de notificació de la recepció d'una comunicació per reassignació des de la Bústia d'una altra unitat. Aquest fet ha endarrerit les respostes o ha provocat que queden sense contestar.*
- *Avisar tot el personal gestor de l'aplicació en el cas que falle el sistema de comunicació per correu electrònic de la recepció de comunicacions a la Bústia.*
- *Tractar d'aconseguir una tramitació amb menys complexitat.*
- *Possibilitar que quede constància de les comunicacions reassignades en l'aplicació.*
- *Poder netejar l'històric de les comunicacions quan passe un temps prudencial.*
- *Poder afegir text lliure en tots els models tipus de resposta a les persones usuàries.*

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 2021-2022.

Total de suggeriments, queixes i felicitacions rebuts. Durant aquest curs s'han presentat 735 comunicacions en la Bústia, de les quals s'han admès 684; només 51 comunicacions, el 6,9%, se n'han exclòs per estar fora de l'àmbit de la Bústia. El nombre de suggeriments, queixes i felicitacions admesos suposa un decrement del 66,3%, és a dir, 1.348 menys que al curs 2020-2021.

Nombre de suggeriments, queixes i felicitacions per tipus. La comunicació més freqüent és la queixa, que representa un 57,7% del total (395 comunicacions); les felicitacions suposen un 33,5% del total (229 comunicacions) i els suggeriments un 8,8% (60 comunicacions). Respecte al curs anterior, la proporció de queixes ha experimentat una notable disminució, del 80,1% al 57,7%, mentre que el percentatge de la resta de comunicacions ha augmentat, del 12,9% al 33,5% les felicitacions i del 7% al 8,8% els suggeriments. Aquesta situació ve donada pel notable creixement en les queixes al curs 2020-2021, les quals en el curs 2021-2022 ha tornat a uns valors més homogenis amb la resta dels cursos anteriors.

Perfil de persones usuàries. El col·lectiu que més comunicacions ha presentat és l'alumnat; el percentatge de suggeriments, queixes i felicitacions formulats per aquest col·lectiu ha augmentat significativament i ha passat del 89,3% (1.814 comunicacions) durant el curs 2020-2021 al 69,4% (475 comunicacions) durant el curs 2021-2022.

Suggeriments, queixes i felicitacions per sexe. Durant el curs 2021-2022, el 55,4% dels suggeriments, les queixes i les felicitacions ha sigut presentat per dones, percentatge inferior a la proporció de dones en la comunitat universitària (60,6%).

Tipus de causa. El 25,3% dels suggeriments, les queixes i les felicitacions està relacionat amb les qüestions acadèmiques, seguit del 17,3% relatiu a la gestió. Destaca el gran nombre de suggeriments, queixes i felicitacions, el 27,6%, amb una causa que no s'ha pogut classificar en cap dels 6 tipus específics i que s'ha atribuït a 'altres causes'.

Si s'analitzen únicament les **queixes**, s'adverteix que la major part, el 21,0%, està relacionada amb qüestions acadèmiques, seguides de les vinculades a la gestió, en proporció menor (19,7%), i de les instal·lacions (15,4%). Aquestes tres causes acumulen el 56,2% del total de queixes. A l'apartat 7, causes no especificades en la classificació, correspon un 28,9% del total. Dins de l'apartat de les queixes per qüestions acadèmiques, el major nombre (80) correspon a les que estan relacionades amb la metodologia docent. S'adverteix una gran diferència respecte al curs anterior, en el qual les causes acadèmiques suposaren el 39,8% del nombre de queixes rebudes, en comparació al 25,3% del curs 2021-2022.

Pel que fa als **suggeriments**, destaquen els corresponents a les instal·lacions (31,7%), seguits dels que estan relacionats amb la gestió (16,7%) i amb la localització (6,7%). A l'apartat d'altres causes no especificades en la classificació correspon el 33,3% del total.

El major nombre de **felicitaions** està vinculat a les qüestions acadèmiques (38%), seguit de les que estan relacionades amb el tracte dispensat (20,1%) i la gestió (13,1%); la classificació 'altres causes' recull el 24% del total.

Distribució mensual. La presentació de comunicacions es concentra en juny i juliol, mesos en què es van rebre el 12,7% i el 12,6%, respectivament, de les comunicacions. Aquesta acumulació és deguda a la finalització del curs acadèmic.

Resposta als suggeriments, les queixes i les felicitacions. Durant el curs s'ha donat resposta a 503 comunicacions, el 73,5% de les admeses i el percentatge de comunicacions sense resposta és del 26,5% (181). El 83,6% de les queixes es va considerar escaient; en el 80,6% dels casos es van comunicar les mesures adoptades per resoldre la incidència plantejada. Es va acceptar el 81,6% dels suggeriments.

Reassignacions. Pel que fa a les reassignacions, 43 unitats han redirigit a una altra unitat un total de 170 comunicacions, 462 menys que al curs anterior; 14 d'aquestes corresponen a suggeriments, 130 a queixes i 26 a felicitacions. El temps mitjà d'aquestes reassignacions ha estat de 3,4 dies feiners, superior al del curs 2020-2021 (3,2 dies).

Accions de millora. Han estat 7 les unitats que han dut a terme durant el curs acadèmic un total de 13 accions de millora, que es detallen en l'apartat 6, com ara les que estan relacionades amb la reserva de cabines a les biblioteques, la climatització de les aules o el lliurament d'objectes perduts.

Enquesta de la Bústia. La participació ha sigut inferior (67 enquestes) a la del curs anterior (94 enquestes). La valoració global de les persones usuàries a través de l'enquesta de la Bústia és positiva, ja que aconseguix 4,0 punts sobre 5. Ha augmentat la puntuació respecte al curs 2020-2021, en el qual es van obtenir 3,5 punts. Tots els ítem assoleixen, com a mínim, 3,9 punts de valoració global, excepte el de "Accés a la Bústia", amb 3,7 punts. Destaca la valoració positiva, 4,2 punts, del ítem "Claredat de la resposta".

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

València, febrer de 2023