



## **INFORME DE RESULTADOS**

---

### **EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE SUGERENCIAS Y QUEJAS. COMPARATIVO POR AÑOS**

**MAYO 2008 – JUNIO 2009**

**JULIO 2009 – JUNIO 2010**

**JULIO 2010 – JUNIO 2011**

**JULIO 2011 – JUNIO 2012**

---

- ❑ Elaborado por: Unidad de Evaluación de la Calidad
- ❑ Destinatario:  
Dirección
  
- ❑ Fecha de elaboración: agosto 2012
- ❑ Referencia: INF. 1.1. X. 2012\_000002



## ÍNDICE

INFORME DE RESULTADOS .....	1
INTRODUCCIÓN .....	5
CUESTIONARIO.....	5
FICHA TÉCNICA .....	6
ANÁLISIS DE DATOS.....	7
Medias y desviación por grupo de preguntas en la encuesta de satisfacción realizada a través del buzón.....	7
Medias y desviación por pregunta en la encuesta de satisfacción realizada a través del buzón	8
Gráficos de evolución del número de quejas y sugerencia resueltas y atendidas .....	10
Gráficos de evolución de la valoración de la satisfacción con la gestión del buzón de quejas y sugerencias de la USAL .....	10



## INTRODUCCIÓN

El informe refiere los resultados comparados de los cuatro años en los que se ha puesto en funcionamiento el buzón de sugerencias y quejas de la Universidad de Salamanca.

Recoge la media en una escala que comprende desde 1 (nada satisfactorio) 5 (muy satisfactorio) para las 8 preguntas clasificadas en 3 epígrafes.

Acceso y comunicación  
Personal  
Respuesta recibida

## CUESTIONARIO

### EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DEL SISTEMA DE SUGERENCIAS Y QUEJAS

En este formulario le solicitamos su valoración sobre el grado de satisfacción en relación con la queja o sugerencia por usted presentada. Su respuesta, que nos la puede hacer llegar por el medio que usted elija, la utilizaremos únicamente con el fin de mejorar nuestros servicios.

**Le garantizamos su confidencialidad y anonimato** y le rogamos que responda con la máxima sinceridad posible.

QUEJA	
SUGERENCIA	

Marque con una X la casilla que considere 1: Nada satisfactorio / 5: Muy Satisfactorio		1	2	3	4	5
ACCESO Y COMUNICACIÓN	Acceso al buzón de quejas y sugerencias					
	Facilidad para cumplimentar el formulario					
	La comunicación con la Unidad afectada					
PERSONAL	Ayuda recibida en la formulación de la queja o sugerencia					
	La profesionalidad del personal					
RESPUESTA RECIBIDA	La rapidez de la respuesta					
	La claridad de la respuesta					
	La conformidad con la respuesta					
Valoración global al tratamiento de la queja o sugerencia						

### SUGERENCIAS

Indique, por favor, aquellas cuestiones que no han satisfecho las expectativas que usted tenía en relación con su queja o sugerencia, o alguna propuesta que le gustaría que adoptáramos en el futuro inmediato.

### COMENTARIOS Y OBSERVACIONES

**¡Muchas gracias por su colaboración!**

## FICHA TÉCNICA

Se han recogido las siguientes quejas a lo largo de este periodo

Comunidad Universitaria	Estado de la queja											
	Enviadas*				Rechazadas				Resueltas			
	08/09	09/10	10/11	11/12	08/09	09/10	10/11	11/12	08/09	09/10	10/11	11/12
Personal de Administración y Servicios	0	0	0	1	1	0	0	1	8	3	5	4
Personal Docente e Investigador	2	2	0	5	1	1	0	0	17	10	10	9
Alumnado	15	6	8	17	32	3	11	17	54	90	88	261
Otros	0	2	1	1	3	0	0	1	6	4	4	8
<b>TOTAL</b>	<b>17</b>	<b>10</b>	<b>9</b>	<b>24</b>	<b>37</b>	<b>4</b>	<b>11</b>	<b>19</b>	<b>85</b>	<b>107</b>	<b>106</b>	<b>282</b>

Se han recogido las siguientes sugerencias a lo largo de este periodo

Comunidad Universitaria	Estado de la sugerencia											
	Enviadas*				Rechazadas				Resueltas			
	08/09	09/10	10/11	11/12	08/09	09/10	10/11	11/12	08/09	09/10	10/11	11/12
Personal de Administración y Servicios	0	3	0	1	5	0	0	1	4	4	1	2
Personal Docente e Investigador	4	3	0	1	3	0	0	1	14	7	5	10
Alumnado	2	2	0	4	5	0	1	0	8	13	8	24
Otros	2	2	0	0	0	1	0	0	4	1	2	3
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>10</b>	<b>0</b>	<b>6</b>	<b>13</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>30</b>	<b>25</b>	<b>16</b>	<b>39</b>

\* Las sugerencias y quejas en el estado de "enviadas" no han podido evaluar la calidad del sistema ya que se encuentran en proceso de resolución

## ANÁLISIS DE DATOS

### Medias y desviación por grupo de preguntas en la encuesta de satisfacción realizada a través del buzón

	QUEJAS 08/09		QUEJAS 09/10		QUEJAS 10/11		QUEJAS 11/12	
Quejas por epígrafe	Media	Desv. T	Media	Desv. T	Media	Desv. T	Media	Desv. T
Acceso y comunicación	3,38	1,36	3,61	1,22	3,42	1,47	2,95	1,26
Personal	2,88	1,05	2,71	1,33	2,00	1,31	1,60	1,55
Respuesta recibida	2,50	1,31	2,26	1,50	1,92	1,08	1,51	1,50
Promedio sobre le total de las respuestas	2,88	1,34	2,87	1,47	2,52	1,48	1,89	1,57

	SUGER 08/09		SUGER 09/10		SUGER 10/11		SUGER 11/12	
Sugerencias por epígrafe	Media	Desv. T	Media	Desv. T	Media	Desv. T	Media	Desv. T
Acceso y comunicación	4,35	0,92	3,55	1,37	4,11	0,57	3,93	0,82
Personal	4,48	0,77	3,00	1,67	4,33	0,47	4,08	0,53
Respuesta recibida	4,52	0,99	2,92	1,78	3,78	1,13	3,03	1,06
Promedio sobre le total de las respuestas	4,45	0,90	3,17	1,58	4,04	0,84	2,26	1,45

	TODAS 08/09		TODAS 09/10		TODAS 10/11		TODAS 11/12	
Quejas y sugerencias por epígrafe	Media	Desv. T	Media	Desv. T	Media	Desv. T	Media	Desv. T
Acceso y comunicación	3,85	1,25	3,61	1,22	3,61	1,32	3,26	1,12
Personal	3,68	1,21	2,71	1,33	2,70	1,55	2,04	1,53
Respuesta recibida	3,54	1,57	2,26	1,50	2,42	1,37	1,87	1,57
Promedio sobre le total de las respuestas	3,69	1,38	2,87	1,47	2,94	1,50	2,29	1,45

**Medias y desviación por pregunta en la encuesta de satisfacción realizada a través del buzón**

Quejas por pregunta	QUEJAS 08/09		QUEJAS 09/10		QUEJAS 10/11		QUEJAS 11/12	
	Media	Desv. T	Media	Desv. T	Media	Desv. T	Media	Desv. T
Acceso al buzón de quejas y sugerencias	3,53	1,45	3,71	1,07	3,00	1,41	3,15	1,21
Facilidad para cumplimentar el formulario	3,76	1,23	3,93	1,01	4,25	1,30	3,32	1,15
La comunicación con la Unidad afectada	2,84	1,34	3,15	1,34	3,00	1,32	2,51	1,38
Ayuda recibida en la formulación de la queja o sugerencia	2,53	1,19	2,29	1,27	2,14	1,46	1,60	1,56
La profesionalidad del personal	3,25	0,75	3,14	1,29	1,86	1,12	1,61	1,61
La rapidez de la respuesta	2,30	1,49	2,50	1,61	2,00	1,32	1,99	1,54
La claridad de la respuesta	2,61	1,19	2,36	1,60	2,00	0,71	1,56	1,50
La conformidad con la respuesta	2,53	1,56	3,15	1,34	1,75	1,09	1,19	1,33
Valoración global del tratamiento	2,58	1,31	2,59	1,18	2,14	1,46	1,92	1,33

Sugerencias por pregunta	SUGER 08/09		SUGER 09/10		SUGER 10/11		SUGER 11/12	
	Media	Desv. T	Media	Desv. T	Media	Desv. T	Media	Desv. T
Acceso al buzón de quejas y sugerencias	3,92	1,20	3,75	1,50	4,00	0,82	3,83	0,93
Facilidad para cumplimentar el formulario	4,69	0,63	3,75	1,50	4,33	0,47	4,44	0,53
La comunicación con la Unidad afectada	4,46	0,66	3,00	2,00	4,00	0,00	3,59	0,90
Ayuda recibida en la formulación de la queja o sugerencia	4,36	0,80	2,67	2,08	4,33	0,47	3,91	0,63
La profesionalidad del personal	4,57	0,75	3,33	1,53	4,33	0,47	4,21	0,46
La rapidez de la respuesta	4,06	1,25	3,25	1,71	3,67	1,25	3,50	0,89
La claridad de la respuesta	4,71	0,82	2,50	1,73	4,33	0,47	4,03	0,64
La conformidad con la respuesta	4,64	0,84	3,00	2,00	3,33	1,25	2,18	1,06
Valoración global del tratamiento	4,5	0,85	2,00	0,00	3,67	0,94	2,76	1,21



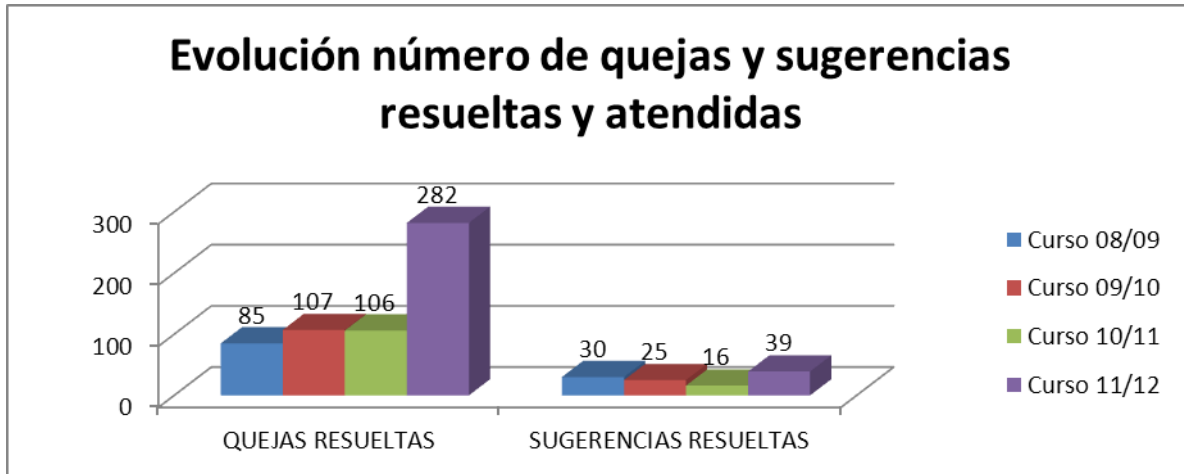
Quejas y sugerencias por pregunta	TODAS 08/09		TODAS 09/10		TODAS 10/11		TODAS 11/12	
	Media	Desv. T	Media	Desv. T	Media	Desv. T	Media	Desv. T
Acceso al buzón de quejas y sugerencias	3,74	1,22	3,71	1,07	3,27	1,35	3,39	1,09
Facilidad para cumplimentar el formulario	4,23	1,08	3,93	1,01	4,27	1,14	3,67	0,98
La comunicación con la Unidad afectada	3,65	1,32	3,15	1,34	3,27	1,21	2,12	1,45
Ayuda recibida en la formulación de la queja o sugerencia	3,37	1,36	2,29	1,27	2,80	1,60	1,98	1,54
La profesionalidad del personal	3,96	0,99	3,14	1,29	2,60	1,50	2,36	1,49
La rapidez de la respuesta	3,29	1,68	2,50	1,61	2,45	1,50	2,11	1,39
La claridad de la respuesta	3,70	1,46	2,36	1,60	2,64	1,23	1,62	1,66
La conformidad con la respuesta	3,62	1,62	3,15	1,34	2,18	1,34	1,92	1,25
Valoración global del tratamiento	3,61	1,44	2,59	1,18	2,60	1,50	2,64	1,20

Quejas: usuarios que identifican su participación en el buzón como queja

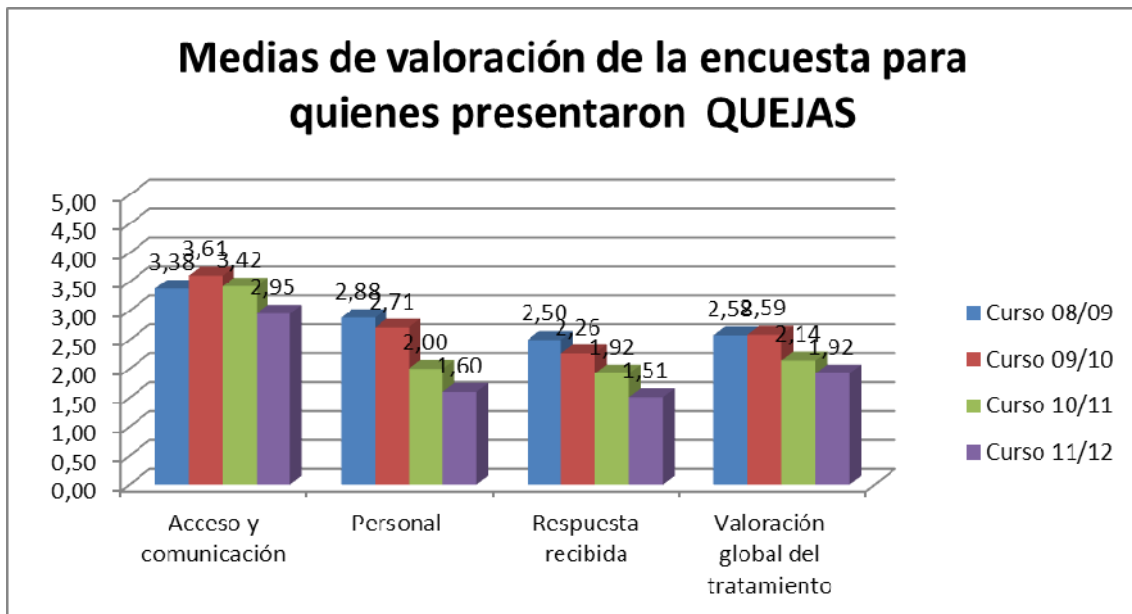
Sugerencias: usuarios que identifican su participación en el buzón como sugerencia

Todas: medias y desviación para el total de respuestas independientemente de su identificación

**Gráficos de evolución del número de quejas y sugerencia resueltas y atendidas**



**Gráficos de evolución de la valoración de la satisfacción con la gestión del buzón de quejas y sugerencias de la USAL**



## Medias de valoración de la encuesta para quienes presentaron SUGERENCIAS

