



INFORME DE RESULTADOS

EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE SUGERENCIAS Y QUEJAS. COMPARATIVO POR AÑOS

MAYO 2008 – JUNIO 2014

- ❑ Elaborado por: Unidad de Evaluación de la Calidad
- ❑ Destinatario:
Dirección

- ❑ Fecha de elaboración: septiembre 2014
- ❑ Referencia: INF. 1.1. 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 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) hasta 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 | | | | | | | | | | |
|--|---|--------------|----------|-------------------|----------|----------|--|--|--|--|
| <p>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.</p> <p>Le garantizamos su confidencialidad y anonimato y le rogamos que responda con la máxima sinceridad posible.</p> | | | | | | | | | | |
| <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 80%;">QUEJA</td> <td style="width: 20%;"></td> </tr> <tr> <td>SUGERENCIA</td> <td></td> </tr> </table> | | QUEJA | | SUGERENCIA | | | | | | |
| 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 recibido las siguientes quejas a lo largo de este periodo

| Comunidad Universitaria | Estado de la queja | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|--------------------|-----------|----------|-----------|-----------|-----------|------------|----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|------------|------------|------------|------------|-----------|
| | Enviadas | | | | | | Rechazadas | | | | | | Resueltas | | | | | |
| CURSO | 08/09 | 09/10 | 10/11 | 11/12 | 12/13 | 13/14 | 08/09 | 09/10 | 10/11 | 11/12 | 12/13 | 13/14 | 08/09 | 09/10 | 10/11 | 11/12 | 12/13 | 13/14 |
| Personal de Administración y Servicios | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 8 | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 8 | 3 | 5 | 4 | 20 | 7 |
| Personal Docente e Investigador | 2 | 2 | 0 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 2 | 0 | 17 | 10 | 10 | 9 | 17 | 5 |
| Alumnado | 15 | 6 | 8 | 17 | 12 | 18 | 32 | 3 | 11 | 17 | 10 | 8 | 54 | 90 | 88 | 261 | 136 | 74 |
| Otros | 0 | 2 | 1 | 1 | 3 | 7 | 3 | 0 | 0 | 1 | 1 | 2 | 6 | 4 | 4 | 8 | 18 | 3 |
| TOTAL | 17 | 10 | 9 | 24 | 16 | 34 | 37 | 4 | 11 | 19 | 14 | 11 | 85 | 107 | 106 | 282 | 191 | 89 |

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

| Comunidad Universitaria | Estado de la sugerencia | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|-------------------------|-----------|----------|----------|----------|----------|------------|----------|----------|----------|----------|----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| | Enviadas | | | | | | Rechazadas | | | | | | Resueltas | | | | | |
| CURSO | 08/09 | 09/10 | 10/11 | 11/12 | 12/13 | 13/14 | 08/09 | 09/10 | 10/11 | 11/12 | 12/13 | 13/14 | 08/09 | 09/10 | 10/11 | 11/12 | 12/13 | 13/14 |
| Personal de Administración y Servicios | 0 | 3 | 0 | 1 | 1 | 0 | 5 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 4 | 4 | 1 | 2 | 1 | 4 |
| Personal Docente e Investigador | 4 | 3 | 0 | 1 | 4 | 2 | 3 | 0 | 0 | 1 | 2 | 0 | 14 | 7 | 5 | 10 | 3 | 5 |
| Alumnado | 2 | 2 | 0 | 4 | 3 | 6 | 5 | 0 | 1 | 0 | 2 | 1 | 8 | 13 | 8 | 24 | 22 | 11 |
| Otros | 2 | 2 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 4 | 1 | 2 | 3 | 3 | 2 |
| TOTAL | 8 | 10 | 0 | 6 | 9 | 8 | 13 | 1 | 1 | 2 | 5 | 1 | 30 | 25 | 16 | 39 | 29 | 22 |

* 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 12/13 | | QUEJAS 13/14 | |
|---|--------------|---------|--------------|---------|--------------|---------|--------------|---------|--------------|---------|--------------|---------|
| Quejas por epígrafe | Media | Desv. T | Media | Desv. T | 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 | 3,67 | 1,23 | 4,13 | 0,94 |
| Personal | 2,88 | 1,05 | 2,71 | 1,33 | 2,00 | 1,31 | 1,60 | 1,55 | 2,41 | 1,38 | 2,63 | 1,48 |
| Respuesta recibida | 2,50 | 1,31 | 2,26 | 1,50 | 1,92 | 1,08 | 1,51 | 1,50 | 2,06 | 1,38 | 3,02 | 1,49 |
| Promedio sobre el total de las respuestas | 2,88 | 1,34 | 2,87 | 1,47 | 2,52 | 1,48 | 1,89 | 1,57 | 2,70 | 1,47 | 3,18 | 1,52 |

| | SUGER 08/09 | | SUGER 09/10 | | SUGER 10/11 | | SUGER 11/12 | | SUGER 12/13 | | SUGER 13/14 | |
|---|-------------|---------|-------------|---------|-------------|---------|-------------|---------|-------------|---------|-------------|---------|
| Sugerencias por epígrafe | Media | Desv. T | Media | Desv. T | 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 | 4,33 | 1,29 | 5,00 | 0,00 |
| Personal | 4,48 | 0,77 | 3,00 | 1,67 | 4,33 | 0,47 | 4,08 | 0,53 | 2,90 | 2,18 | 5,00 | 0,00 |
| Respuesta recibida | 4,52 | 0,99 | 2,92 | 1,78 | 3,78 | 1,13 | 3,03 | 1,06 | 3,13 | 1,85 | 4,50 | 0,55 |
| Promedio sobre el total de las respuestas | 4,45 | 0,90 | 3,17 | 1,58 | 4,04 | 0,84 | 2,26 | 1,45 | 3,40 | 1,86 | 4,83 | 0,38 |

| | TODAS 08/09 | | TODAS 09/10 | | TODAS 10/11 | | TODAS 11/12 | | TODAS 12/13 | | TODAS 13/14 | |
|---|-------------|---------|-------------|---------|-------------|---------|-------------|---------|-------------|---------|-------------|---------|
| Quejas y sugerencias por epígrafe | Media | Desv. T | Media | Desv. T | 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 | 3,77 | 1,26 | 4,24 | 0,93 |
| Personal | 3,68 | 1,21 | 2,71 | 1,33 | 2,70 | 1,55 | 2,04 | 1,53 | 2,48 | 1,52 | 2,89 | 1,58 |
| Respuesta recibida | 3,54 | 1,57 | 2,26 | 1,50 | 2,42 | 1,37 | 1,87 | 1,57 | 2,23 | 1,50 | 3,19 | 1,49 |
| Promedio sobre el total de las respuestas | 3,69 | 1,38 | 2,87 | 1,47 | 2,94 | 1,50 | 2,29 | 1,45 | 2,81 | 1,56 | 3,36 | 1,53 |

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

| | QUEJAS 08/09 | | QUEJAS 09/10 | | QUEJAS 10/11 | | QUEJAS 11/12 | | QUEJAS 12/13 | | QUEJAS 13/14 | |
|---|---------------------|---------|---------------------|---------|---------------------|---------|---------------------|---------|---------------------|---------|---------------------|---------|
| Quejas por pregunta | Media | Desv. T | Media | Desv. T | 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 | 3,85 | 1,23 | 4,87 | 0,35 |
| Facilidad para cumplimentar el formulario | 3,76 | 1,23 | 3,93 | 1,01 | 4,25 | 1,30 | 3,32 | 1,15 | 3,93 | 1,07 | 4,40 | 0,51 |
| La comunicación con la Unidad afectada | 2,84 | 1,34 | 3,15 | 1,34 | 3,00 | 1,32 | 2,51 | 1,38 | 3,22 | 1,31 | 3,13 | 0,83 |
| 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 | 2,30 | 1,32 | 2,06 | 1,52 |
| La profesionalidad del personal | 3,25 | 0,75 | 3,14 | 1,29 | 1,86 | 1,12 | 1,61 | 1,61 | 2,52 | 1,45 | 3,27 | 1,16 |
| La rapidez de la respuesta | 2,30 | 1,49 | 2,50 | 1,61 | 2,00 | 1,32 | 1,99 | 1,54 | 2,81 | 1,47 | 3,60 | 0,99 |
| La claridad de la respuesta | 2,61 | 1,19 | 2,36 | 1,60 | 2,00 | 0,71 | 1,56 | 1,50 | 1,96 | 1,29 | 3,60 | 1,12 |
| La conformidad con la respuesta | 2,53 | 1,56 | 3,15 | 1,34 | 1,75 | 1,09 | 1,19 | 1,33 | 1,41 | 1,01 | 2,00 | 1,66 |
| Valoración global del tratamiento | 2,58 | 1,31 | 2,59 | 1,18 | 2,14 | 1,46 | 1,92 | 1,33 | 2,33 | 1,11 | 2,12 | 1,62 |

| | SUGER 08/09 | | SUGER 09/10 | | SUGER 10/11 | | SUGER 11/12 | | SUGER 12/13 | | SUGER 13/14 | |
|---|--------------------|---------|--------------------|---------|--------------------|---------|--------------------|---------|--------------------|---------|--------------------|---------|
| Sugerencias por pregunta | Media | Desv. T | Media | Desv. T | 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 | 4,40 | 1,34 | 5,00 | 0,00 |
| Facilidad para cumplimentar el formulario | 4,69 | 0,63 | 3,75 | 1,50 | 4,33 | 0,47 | 4,44 | 0,53 | 4,80 | 0,45 | 5,00 | 0,00 |
| La comunicación con la Unidad afectada | 4,46 | 0,66 | 3,00 | 2,00 | 4,00 | 0,00 | 3,59 | 0,90 | 3,80 | 1,79 | 5,00 | 0,00 |
| 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 | 2,80 | 2,28 | 5,00 | 0,00 |
| La profesionalidad del personal | 4,57 | 0,75 | 3,33 | 1,53 | 4,33 | 0,47 | 4,21 | 0,46 | 3,00 | 2,35 | 5,00 | 0,00 |
| La rapidez de la respuesta | 4,06 | 1,25 | 3,25 | 1,71 | 3,67 | 1,25 | 3,50 | 0,89 | 3,60 | 1,67 | 4,50 | 0,71 |
| La claridad de la respuesta | 4,71 | 0,82 | 2,50 | 1,73 | 4,33 | 0,47 | 4,03 | 0,64 | 3,80 | 1,64 | 4,50 | 0,71 |
| La conformidad con la respuesta | 4,64 | 0,84 | 3,00 | 2,00 | 3,33 | 1,25 | 2,18 | 1,06 | 2,00 | 2,00 | 4,50 | 0,71 |
| Valoración global del tratamiento | 4,50 | 0,85 | 2,00 | 0,00 | 3,67 | 0,94 | 2,76 | 1,21 | 2,40 | 2,07 | 5,00 | 0,00 |

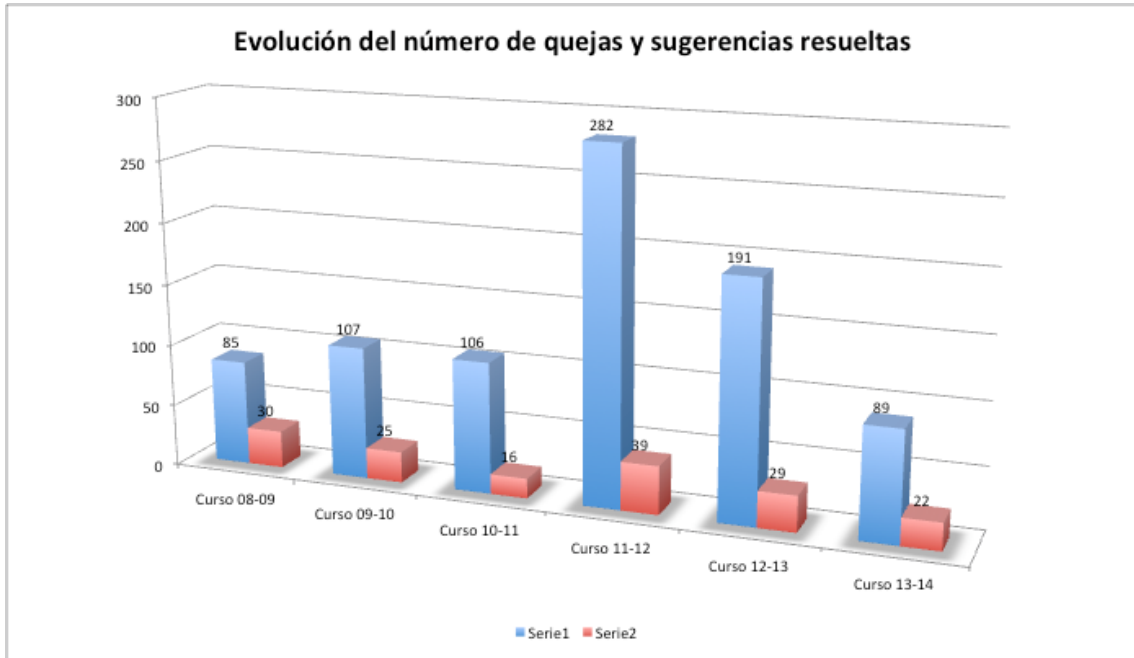
| | TODAS 08/09 | | TODAS 09/10 | | TODAS 10/11 | | TODAS 11/12 | | TODAS 12/13 | | TODAS 13/14 | |
|---|-------------|---------|-------------|---------|-------------|---------|-------------|---------|-------------|---------|-------------|---------|
| Quejas y sugerencias por pregunta | Media | Desv. T | Media | Desv. T | 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 | 3,94 | 1,24 | 4,88 | 0,33 |
| Facilidad para cumplimentar el formulario | 4,23 | 1,08 | 3,93 | 1,01 | 4,27 | 1,14 | 3,67 | 0,98 | 4,06 | 1,05 | 4,47 | 0,51 |
| La comunicación con la Unidad afectada | 3,65 | 1,32 | 3,15 | 1,34 | 3,27 | 1,21 | 2,12 | 1,45 | 3,31 | 1,38 | 3,35 | 1,00 |
| 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 | 2,38 | 1,48 | 2,36 | 1,71 |
| La profesionalidad del personal | 3,96 | 0,99 | 3,14 | 1,29 | 2,60 | 1,50 | 2,36 | 1,49 | 2,59 | 1,58 | 3,47 | 1,23 |
| La rapidez de la respuesta | 3,29 | 1,68 | 2,50 | 1,61 | 2,45 | 1,50 | 2,11 | 1,39 | 2,94 | 1,50 | 3,71 | 0,99 |
| La claridad de la respuesta | 3,70 | 1,46 | 2,36 | 1,60 | 2,64 | 1,23 | 1,62 | 1,66 | 2,25 | 1,48 | 3,71 | 1,10 |
| La conformidad con la respuesta | 3,62 | 1,62 | 3,15 | 1,34 | 2,18 | 1,34 | 1,92 | 1,25 | 1,50 | 1,19 | 4,88 | 0,33 |
| Valoración global del tratamiento | 3,61 | 1,44 | 2,59 | 1,18 | 2,60 | 1,50 | 2,64 | 1,20 | 2,34 | 1,26 | 2,42 | 1,77 |

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

