



INFORME DE RESULTADOS

EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE SUGERENCIAS Y QUEJAS

JULIO DE 2012 – JUNIO 2013

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

- ❑ Fecha de elaboración: septiembre 2013
- ❑ Referencia: INF. 1.1. 2013_000001

ÍNDICE

INFORME DE RESULTADOS	1
INTRODUCCIÓN	5
CUESTIONARIO.....	5
FICHA TÉCNICA	6
ANÁLISIS DE DATOS	6
Comentarios y observaciones	7
Quejas.....	7
Sugerencias	7

INTRODUCCIÓN

El informe refiere los resultados, en el período julio de 2012 - junio de 2013, de la encuesta de satisfacción con el buzón de sugerencias que se invita a contestar a todos los usuarios del mismo. 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

Se incluyen además los resultados medios por epígrafe y los resultados de una pregunta final en la que, sobre la misma escala, se pide una valoración global de tratamiento de la queja o sugerencia.

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 tramitado 221 quejas a lo largo de este periodo de acuerdo con la clasificación a continuación.

Comunidad Universitaria	Estado de la queja		
	Enviadas	Rechazadas	Resueltas
Personal de Administración y Servicios	0	1	20
Personal Docente e Investigador	1	2	17
Alumnado	12	10	136
Otros	3	1	18
TOTAL	16	14	191

Se han tramitado 43 sugerencias a lo largo de este periodo de acuerdo con la clasificación a continuación.

Comunidad Universitaria	Estado de la sugerencia		
	Enviadas	Rechazadas	Resueltas
Personal de Administración y Servicios	1	1	1
Personal Docente e Investigador	4	2	3
Alumnado	3	2	22
Otros	1	0	3
TOTAL	9	5	29

* 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

Cuestionario	QUEJAS		SUGERENCIAS		TODAS	
	Media	Desv. T	Media	Desv. T	Media	Desv. T
1. Acceso al buzón de quejas y sugerencias	3,85	1,23	4,40	1,34	3,94	1,24
2. Facilidad para cumplimentar el formulario	3,93	1,07	4,80	0,45	4,06	1,05
3. La comunicación con la Unidad afectada	3,22	1,31	3,80	1,79	3,31	1,38
4. Ayuda recibida en la formulación de la queja o sugerencia	2,30	1,32	2,80	2,28	2,38	1,48
5. La profesionalidad del personal	2,52	1,45	3,00	2,35	2,59	1,58
6. La rapidez de la respuesta	2,81	1,47	3,60	1,67	2,94	1,50
7. La claridad de la respuesta	1,96	1,29	3,80	1,64	2,25	1,48
8. La conformidad con la respuesta	1,41	1,01	2,00	2,00	1,50	1,19
9. Valoración global del tratamiento	2,33	1,11	2,40	2,07	2,34	1,26

Cuestionario por epígrafe	QUEJAS		SUGERENCIAS		TODAS	
	Media	Desv. T	Media	Desv. T	Media	Desv. T
Acceso y comunicación	3,67	1,23	4,33	1,29	3,77	1,26
Personal	2,41	1,38	2,90	2,18	2,48	1,52
Respuesta recibida	2,06	1,38	3,13	1,85	2,23	1,50
Valoración global del tratamiento	2,33	1,11	2,40	2,07	2,34	1,26
Promedio general	2,70	1,47	3,40	1,86	2,81	1,56

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