



## **INFORME DE RESULTADOS**

---

### **EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE SUGERENCIAS Y QUEJAS**

**JULIO DE 2013 – JUNIO 2014**

---

- Elaborado por: Unidad de Evaluación de la Calidad
- Destinatario:  
Dirección
  
- Fecha de elaboración: septiembre 2014
- Referencia: INF. 1.1. 2014\_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 2013 - junio de 2014, 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) hasta 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

<b>EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DEL SISTEMA DE SUGERENCIAS Y QUEJAS</b>										
<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><b>Le garantizamos su confidencialidad y anonimato</b> y le rogamos que responda con la máxima sinceridad posible.</p>										
<table border="1"> <tr> <td>QUEJA</td> <td></td> </tr> <tr> <td>SUGERENCIA</td> <td></td> </tr> </table>		QUEJA		SUGERENCIA						
QUEJA										
SUGERENCIA										
<p>Marque con una X la casilla que considere  <b>1: Nada satisfactorio / 5; Muy Satisfactorio</b></p>										
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									
<b>Valoración global al tratamiento de la queja o sugerencia</b>										
<p><b>SUGERENCIAS</b></p> <p>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.</p>										
<p><b>COMENTARIOS Y OBSERVACIONES</b></p>										
<p><b>¡Muchas gracias por su colaboración!</b></p>										

## FICHA TÉCNICA

Se han tramitado 134 quejas a lo largo de este periodo de acuerdo con la clasificación reflejada a continuación.

Comunidad Universitaria	Estado de la queja		
	Enviadas	Rechazadas	Resueltas
Personal de Administración y Servicios	8	1	7
Personal Docente e Investigador	1	0	5
Alumnado	18	8	74
Otros	7	2	3
<b>TOTAL</b>	<b>34</b>	<b>11</b>	<b>89</b>

Se han tramitado 31 sugerencias a lo largo de este periodo de acuerdo con la clasificación reflejada a continuación.

Comunidad Universitaria	Estado de la sugerencia		
	Enviadas	Rechazadas	Resueltas
Personal de Administración y Servicios	0	0	4
Personal Docente e Investigador	2	0	5
Alumnado	6	1	11
Otros	0	0	2
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>1</b>	<b>22</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

Cuestionario	QUEJAS		SUGERENCIAS		TODAS	
	Media	Desv. T	Media	Desv. T	Media	Desv. T
1. Acceso al buzón de quejas y sugerencias	4,87	0,35	5,00	0,00	4,88	0,33
2. Facilidad para cumplimentar el formulario	4,40	0,51	5,00	0,00	4,47	0,51
3. La comunicación con la Unidad afectada	3,13	0,83	5,00	0,00	3,35	1,00
4. Ayuda recibida en la formulación de la queja o sugerencia	2,06	1,52	5,00	0,00	2,36	1,71
5. La profesionalidad del personal	3,27	1,16	5,00	0,00	3,47	1,23
6. La rapidez de la respuesta	3,60	0,99	4,50	0,71	3,71	0,99
7. La claridad de la respuesta	3,60	1,12	4,50	0,71	3,71	1,10
8. La conformidad con la respuesta	2,00	1,66	4,50	0,71	2,26	1,76

<b>Cuestionario por epígrafe</b>	<b>QUEJAS</b>		<b>SUGERENCIAS</b>		<b>TODAS</b>	
	Media	Desv. T	Media	Desv. T	Media	Desv. T
Acceso y comunicación	4,13	0,94	5,00	0,00	4,24	0,93
Personal	2,63	1,48	5,00	0,00	2,89	1,58
Respuesta recibida	3,02	1,49	4,50	0,55	3,19	1,49
<b>Valoración global del tratamiento</b>	2,12	1,62	5,00	0,00	2,42	1,77
<b>Promedio general</b>	3,18	1,52	4,83	0,38	3,36	1,53

**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