

ESTADÍSTICAS DE QUEJAS, RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS

Fuente: Memoria de Responsabilidad Social
y Memoria Inspección General de Servicios
Fecha actualización: Mayo, 2022

Buzón de Atención al Usuario (BAU).

El Buzón de Atención al Usuario (bau.uca.es) es el cauce principal de la UCA para canalizar, hasta las distintas unidades responsables, las consultas, sugerencias, felicitaciones, las incidencias docentes, así como quejas y reclamaciones de los grupos de interés de la Universidad de Cádiz, sin perjuicio de que las mismas puedan ser tramitadas conforme a lo dispuesto en la Ley 13/2003, de 17 de diciembre, de los consumidores y usuarios de Andalucía. El BAU está regulado por la normativa aprobada por acuerdo del Consejo de Gobierno el 28 de septiembre de 2006 y modificada el 8 de abril de 2010. En el curso académico 2020-2021 dicha normativa ha experimentado una nueva modificación impulsada por la Inspección General de Servicios materializada través del Acuerdo de Consejo de Gobierno de 17 de diciembre de 2019.

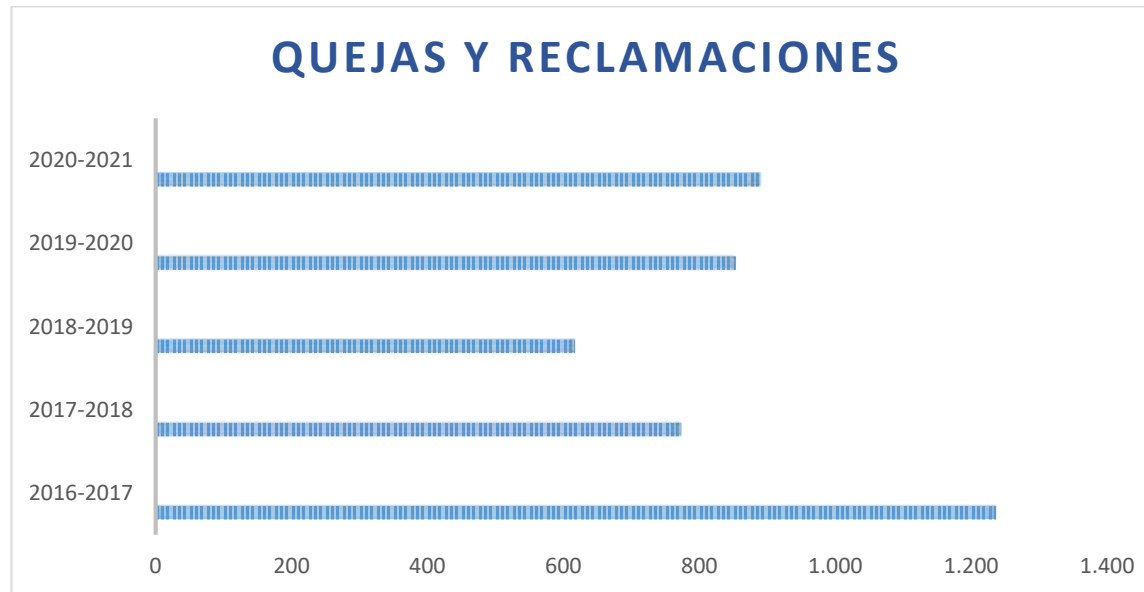
QUEJAS Y RECLAMACIONES

	2016-17		2017-18		2018-19		2019-20		2020-21	
	Nº Solicitudes	TMR* **	Nº Solicitudes	TMR**	Nº Solicitudes	TMR**	Nº Solicitudes	TMR**	Nº Solicitudes	TMR**
Dirigidas a Centros	255	10,0	271	8,1	164	11,0	155	8,0	261	3,2
Dirigidas a Departamentos	121	6,3	-	-	107	8,7	419	5,2	379	4,8
Dirigidas a Servicios	389	8,1	405	-	266	20,8	214	9,3	146	4,2
Dirigidas al Equipo de Gobierno	472	10,0	98	10,3	80	9,3	66	13,7	104	3,1
Total	1.237		774		617		854		890	

Fuente elaboración: Dirección General de Transparencia según datos de la Inspección General de Servicios

*Se indica el número solicitudes realizadas en el periodo tanto pendientes como terminadas

**Cuenta el tiempo desde la creación de la solicitud y el primer comentario visible por el usuario. El tiempo se expresa en días (24 horas). Solo se tienen en cuenta las solicitudes terminadas



Fuente elaboración: Dirección General de Transparencia según datos de la Inspección General de Servicios

SUGERENCIAS

	2016-17		2017-18		2018-19		2019-20		2020-21	
	Nº Solicitud es	TMR* **	Nº Solicitudes	TMR **	Nº Solicitudes	TMR **	Nº Solicitudes	TMR **	Nº Solicitudes	TMR**
Para Centros	18	13,1	37	5,5	28	12,3	25	4,7	30	4,7
Para Departamentos	2	5,7	-	-	4	1,3	6	3,6	15	3,3
Para el Equipo de Gobierno	33	12,4	29	17,4	23	10,6	10	8,6	7	5,9
Para Servicios	53	5,7	83	5,7	55	19,7	38	11,9	30	5,1
Total	106	-	149	-	110	-	79	-	82	-

Fuente elaboración: Dirección General de Transparencia según datos de la Inspección General de Servicios

*Se indica el número solicitudes realizadas en el periodo tanto pendientes como terminadas

**Cuenta el tiempo desde la creación de la solicitud y el primer comentario visible por el usuario. El tiempo se expresa en días (24 horas). Solo se tienen en cuenta las solicitudes terminadas



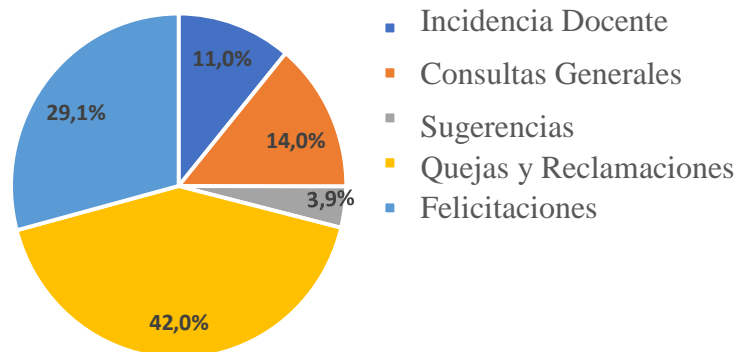
Fuente elaboración: Dirección General de Transparencia según datos de la Inspección General de Servicios

Informe de la Inspección General de Servicios sobre el Buzón de Atención al Usuario de la UCA¹

Durante el curso 2020-21 se abrieron un total de 2.121 BAU, respondiendo un 42% de los mismos a “Quejas y Reclamaciones”, seguido de las “Felicitaciones”, con un 29,1%, “Consultas Generales” (14%), “Incidencia Docente” con un 11% y, finalmente, “Sugerencias” (3,9%).

Esta información se presenta de forma más descriptiva en la siguiente gráfica:

¹ Este informe se encuentra recogida en la Memoria (octubre 2020-septiembre 2021) <https://inspeccion.uca.es/wp-content/uploads/2022/03/Memoria-de-Actuaciones-Octubre-2020-Septiembre-2021.pdf?u>



Fuente: Inspección General de Servicios. Estadísticas BAU: número de solicitudes por tipo y periodo. Se indica el número solicitudes realizadas en el periodo tanto pendientes como terminadas. Datos extraídos a fecha 1 de octubre de 2021.

Del total de BAU que se abrieron durante el pasado curso académico, a 1 de octubre de 2021 se encontraban resueltas el 96,98%. El 3,02% restante corresponde a BAU que se encuentran dentro de plazo para ser respondidos. De forma más gráfica, su distribución es la siguiente:

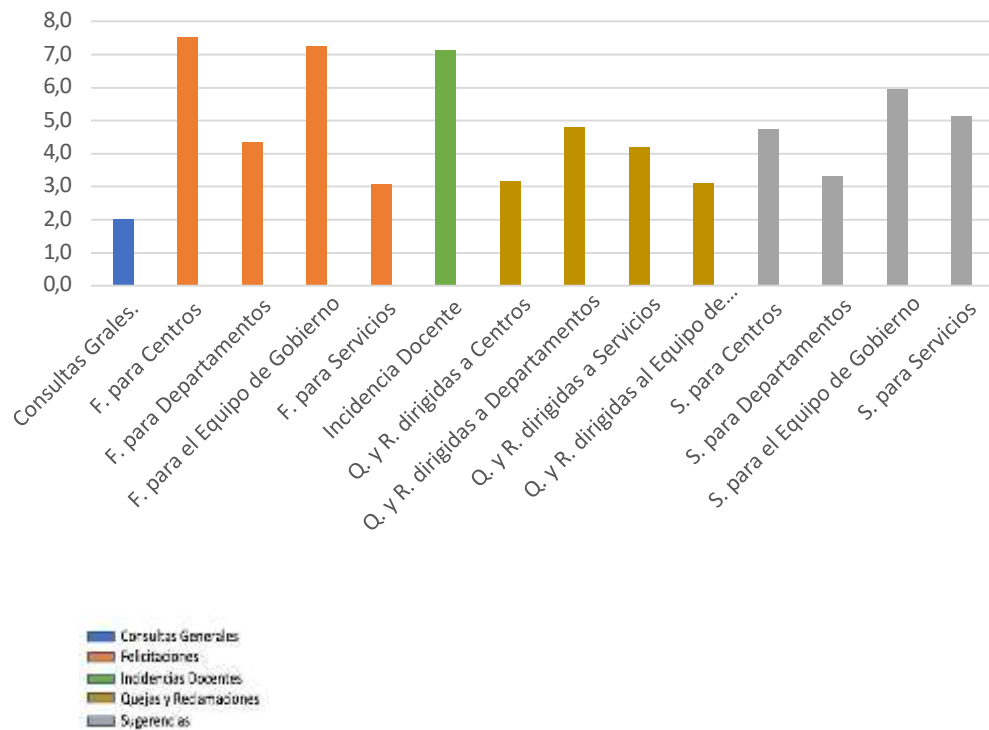
SERVICIOS	SOLICITUDES RESUELTAS		SOLICITUDES NO RESUELTAS		TOTAL DE SOLICITUDES	
	Número	Porcentaje	Número	Porcentaje	Número	Porcentaje
Incidencia Docente	232	99,15%	2	0,85%	234	11,03%
Consultas Generales	274	92,26%	23	7,74%	297	14,00%
Sugerencias	78	95,12%	4	4,88%	82	3,87%

Quejas y Reclamaciones	870	97,75%	20	2,25%	890	41,96%
Felicitaciones	603	97,57%	15	2,43%	618	29,14%
TOTAL	2.057	96,98%	64	3,02%	2.121	100,00%

Fuente: número de solicitudes por tipo y periodo y tiempo medio de respuesta por tipo de servicio y periodo.
Elaboración propia a partir de Estadísticas BAU

En lo que respecta a los tiempos medios de respuesta², se observa que todos los tipos de BAU se sitúan por debajo de los 8 días, siendo las *Felicitaciones para Centros* (7,5 días), las *Felicitaciones para el Equipo de Gobierno* (7,2) y las *Incidencias Docentes* (7,1), los tres tipos de BAU con mayor tiempo medio de respuesta. Por el contrario, las *Felicitaciones para Servicios*, las *Quejas y Reclamaciones dirigidas al Equipo de Gobierno* (ambas con un tiempo medio de 3,1 días) y las *Consultas Generales* (2,0), son las categorías de BAU con un menor tiempo medio de respuesta (todos ellos, por debajo de los cuatro días).

² Se cuenta el tiempo transcurrido desde la creación de la solicitud y el primer comentario visible para el usuario. El tiempo se expresa en días (24 horas). Solo se tienen en cuenta las solicitudes terminadas.



Fuente: Datos extraídos de la plataforma BAU a fecha 1 de octubre de 2021

Por su parte, las encuestas de satisfacción sobre el BAU arrojan los siguientes resultados:

Servicio	Número de respuestas	Calificación general (promedio)	Calificación promedio por pregunta		
			Grado de satisfacción con el servicio realizado	Grado de satisfacción con el tiempo de respuesta a su solicitud	Eficacia con que se ha resuelto su petición
Incidencia Docente	9	3,48	3,56	3,67	3,22
Consultas Generales	10	4,97	5,00	5,00	4,90
Sugerencias	3	4,50	4,75	4,25	4,50
Quejas y Reclamaciones	12	3,90	3,88	4,06	3,75
Felicitaciones	21	4,90	4,88	4,88	4,94
TOTAL	55	4,35	4,41	4,37	4,26

Fuente: Rdos. de encuesta, por tipo de servicio. Elaboración propia a partir de Estadísticas BAU

En términos globales, el número total de BAU ha disminuido respecto de los registrados en el anterior curso académico, pasando de 2.575 (curso 2019-20) a 2.121 (curso 2020-21). Dentro de los mismos, el número de BAU interpuestos por *quejas y reclamaciones* ha superado ampliamente a todos los restantes (suponen el 41,96% del total de BAU). Este hecho, posiblemente, se justifica en gran medida por la situación de pandemia, que ha obligado a la adopción de medidas extraordinarias y cambiantes, no siempre satisfactorias para todos los afectados.

No obstante, lo anterior, es de destacar que el segundo lugar, atendiendo al número de BAU interpuestos, aparecen las *felicitaciones* (que representan un 29,14% del total).

El porcentaje de BAU resueltos se sitúa casi en un 97% (96.98%) –cifra muy similar a la del curso pasado, con un 99.11%-. En cualquier caso, el mayor avance se sitúa en relación con los tiempos medios de respuesta. En efecto, mientras que en 2019-20 este ítem se situaba próximo a los 14 días, en el presente curso el tiempo medio de respuesta al BAU se ha reducido a menos de 8 días. En sentido opuesto, el porcentaje de participación en las encuestas de satisfacción sobre el BAU ha descendido del 3,4% al 2,7%. A pesar de ello, el dato aquí obtenido es positivo, pues se constata una mejora general de la satisfacción del usuario tanto con respecto al servicio prestado, como con el tiempo de respuesta a su solicitud y la eficacia con la que se ha resuelto su petición.

Al margen de los datos estadísticos previamente aportados, la IGS, en el curso académico al que se refiere la presente Memoria, ha efectuado algunas actuaciones que habrían de incidir en el adecuado uso del BAU. Así, de una parte, se incluyó en su ciclo de reuniones con los delegados de los estudiantes en los distintos campus la referencia a las principales disfunciones detectadas como consecuencia de su uso inadecuado, haciendo hincapié en la necesidad de evitar comportamientos distorsionadores del sistema; de otra, la IGS ha instado una modificación de la aplicación informática con la finalidad de circunscribir la posibilidad de su interposición exclusivamente a los que puedan verse afectados directamente por la incidencia docente.