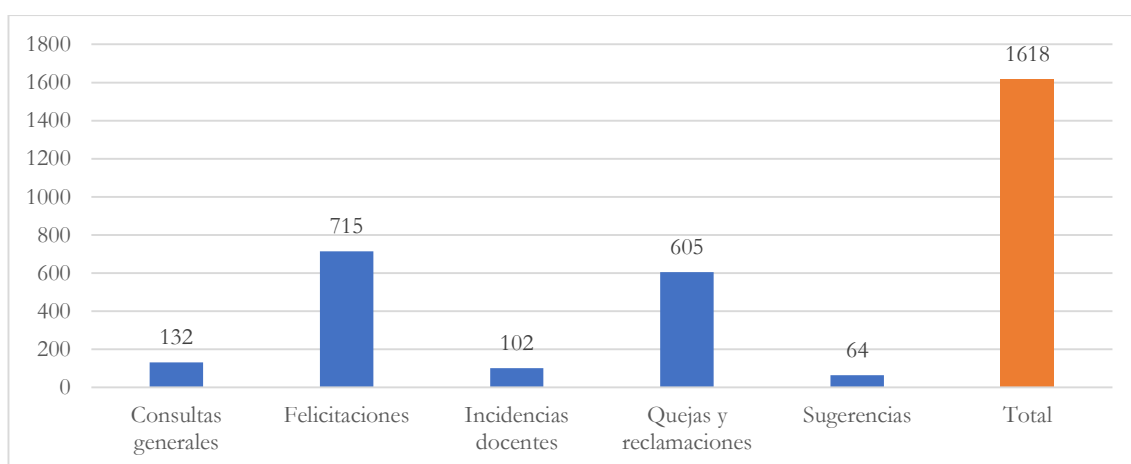


Gestión del BAU

Como ya se indicó en el plan de Actuación de la IGS para el curso 22-23, el art. 3.1º de la *Normativa Reguladora del Buzón de Atención al Usuario de la Universidad de Cádiz*, pone a cargo de este órgano la coordinación del referido instrumento, indicando expresamente que la IGS, así como el Área de Informática, serán responsables, exclusivamente, de la gestión y del mantenimiento operativo del buzón, y no de los contenidos de la comunicación que se establezcan a través del mismo, cuya responsabilidad corresponderá a las unidades o servicios a los que se dirija dicha comunicación (art. 3.3º). En este sentido, la persona que dentro de la IGS asume la administración del BAU, es el Prof. Romero Sánchez.

Durante el curso 2022-23 se impusieron un total de 1618 BAU. El gráfico siguiente muestra los BAU por tipo:



Fuente: 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 30 de septiembre de 2023.

Como puede observarse, las “felicitaciones” fue el tipo de BAU más interpuesto (44,19%) seguido de “Quejas y reclamaciones” (37,39%), “Consultas generales” (8,16%), “Incidencias docentes” (6,30%) y “Sugerencias” (3,96%).

Del total de BAU que se abrieron durante el pasado curso académico, se encontraban resueltos, a 30 de septiembre de 2023, el 96,23%. El 3,77% restante corresponde a solicitudes que se encontraban dentro de plazo de respuesta en la fecha de consulta de los datos.

En la tabla siguiente pueden consultarse en detalle las estadísticas de resolución de BAU por tipo:

Tipo de solicitud	Total	Resueltas (frecuencia)	Resueltas (%)	No resueltas (frecuencia)	No resueltas (%)
Felicitaciones	715	687	96,08	28	3,92
Incidencia Docente	102	100	98,04	2	1,96
Quejas y Reclamaciones	605	583	96,36	22	3,64
Consultas Generales	132	125	94,70	7	5,30
Sugerencias	64	62	96,88	2	3,13
Total	1618	1557	96,23	61	3,77

Fuente: Elaboración propia a partir de Estadísticas BAU (Número Solicitudes Resueltas/ Supervisadas por Responsable). Datos extraídos a fecha 30 de septiembre de 2023.

La tabla siguiente contiene los datos relativos a los tiempos medios de respuesta, tanto por tipo de solicitud como por tipo de solicitud considerando el destinatario:

Tipo de solicitud	Tipo de solicitud por destinatario	Tiempo medio (días)
Consultas Generales	Consultas Generales	3,55
	Total	3,55
Felicitaciones	Felicitación para Centros	4,88
	Felicitación para Departamentos	4,16
	Felicitación para el Equipo de Gobierno	5,72
	Felicitación para Servicios	2,87
	Total	4,41
Incidencia Docente	Incidencia Docente	4,00
	Total	4,00
Quejas y Reclamaciones	Quejas y Reclamaciones dirigidas a Centros	5,97
	Quejas y Reclamaciones dirigidas a Departamentos	3,16
	Quejas y Reclamaciones dirigidas a Servicios	3,76
	Quejas y Reclamaciones dirigidas al Equipo de Gobierno	7,22
	Total	5,03
Sugerencias	Sugerencias para Centros	7,78
	Sugerencias para Departamentos	3,85
	Sugerencias para el Equipo de Gobierno	2,80
	Sugerencias para Servicios	7,03
	Total	5,37
Total general		4,77

Fuente: Elaboración propia a partir de Estadísticas BAU (Tiempo Medio de Respuesta por Tipo Servicio y Periodo). Datos extraídos a fecha 30 de septiembre de 2023. 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.

Como puede observarse, el tiempo medio de respuesta para que el usuario reciba el primer comentario visible por parte de la unidad o servicio destinatario fue de 4,77 días. Por tipo de solicitud, los BAU con mayor tiempo de respuesta media fueron las “Sugerencias” (5,37 días)

y las “Quejas y reclamaciones” (5,03 días). Considerando además a los destinatarios, los BAU en los que transcurre más tiempo desde que se interponen hasta que el usuario recibe una primera comunicación son las “Sugerencias para centros” (7,78 días), las “Quejas y reclamaciones dirigidas al Equipo de Gobierno” (7,22 días) y las “Sugerencias para servicios” (7,03 días). En el sentido opuesto, los BAU con menor tiempo de respuesta son las “Consultas generales” (3,55 días), seguidas de las “Incidencias docentes” (4 días) y las “Felicitaciones” (4,41 días). Considerando a la unidad o servicio responsable de respuesta, los BAU con respuesta más precoz fueron las “Sugerencias para el Equipo de Gobierno” (2,80 días) y las “felicitaciones para servicios” (2,87 días).

En cuanto a los resultados de la encuesta de satisfacción que se pone a disposición de los usuarios del BAU, en la tabla siguiente se recogen los datos correspondientes a las 46 respuestas recibidas:

Tipo de servicio	Nº de encuestas respondidas	Satisfacción con el servicio realizado	Satisfacción con el tiempo de respuesta	Eficacia con que se ha resuelto su petición	Media de grado de satisfacción
Consultas generales	4	5,00	5,00	5,00	5,00
Felicitaciones	22	4,91	4,95	5,00	4,95
Incidencia docente	1	5,00	5,00	5,00	5,00
Quejas y reclamaciones	13	3,23	3,46	3,08	3,26
Sugerencias	6	4,00	3,83	3,17	3,67
Total general	46	4,33	4,39	4,22	4,31

Fuente: Elaboración propia a partir de Estadísticas BAU (Resultados Encuesta). Nota: Datos extraídos a fecha 30 de septiembre de 2023. El rango de respuesta es de 1 a 5, siendo 5 la opción más favorable posible. Solo se tienen en cuenta las solicitudes terminadas.

De los datos de la encuesta caben extraer dos importantes conclusiones:

- En primer lugar, el número de encuestas respondidas es reducido, ya que sólo las cumplimentaron 46 usuarios que representa tan sólo el 2'95% del total de solicitudes resueltas.
- En segundo lugar, a pesar de que el promedio de satisfacción general con el BAU alcanza la puntuación de 4,31 sobre 5, es necesario realizar un mayor esfuerzo en mejorar la satisfacción del usuario en lo que respecta a algunos tipos de BAU. En concreto, se debe incidir en las “Quejas y Reclamaciones” (3,26) y las “Sugerencias” (3,67) que obtienen puntuaciones de satisfacción sensiblemente inferiores a los otros tipos de solicitudes. Más específicamente, la pregunta que interroga respecto a la

eficacia con la que se han resuelto la petición es la que obtiene peores puntuaciones de todos los ítems valorados y en todos los tipos de solicitudes.

Comparando los resultados con los del pasado ejercicio, puede indicarse que el número total de BAU ha aumentado un 9,46% respecto de los registrados en el anterior curso académico (pasando de 1465 en el curso 2021-22, a 1618 en el curso 2022-23). En lo que respecta a los tiempos medios de respuesta, se han obtenido mejores valores que los correspondientes al pasado curso académico (de 12 días, se ha pasado a 8). Se ha visto incrementado, también, el porcentaje de participación en las encuestas de satisfacción (de un 2'50% se ha pasado a un 2'95%) siendo, en todo caso, un porcentaje muy pequeño como para permitir la obtención de datos verdaderamente concluyentes. Con las mismas cautelas reseñadas, ha de destacarse que la satisfacción general del usuario con el servicio ha aumentado ligeramente en el presente curso, pasado de un 4'16 en el curso anterior a un 4'31 en el actual.

Información obtenida de la memoria de la Inspección General de Servicios
