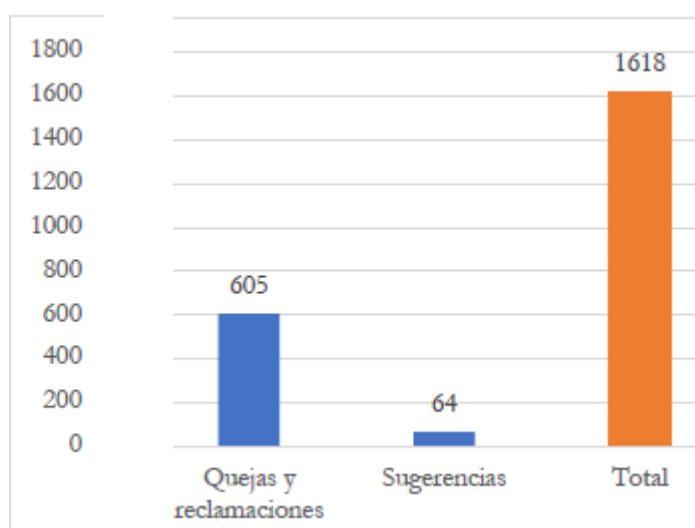


Quejas, Reclamaciones y Sugerencias (BAU)

Información obtenida de la memoria de la Inspección General de Servicios

Durante el curso 2022-2023 se impusieron un total de 1.618 BAU, de los cuales un 37,39% correspondieron a “Quejas y reclamaciones” y un 3,96% a Sugerencias.



Del total de BAU que se abrieron durante el pasado curso académico, se encontraban resueltos, a 30 de septiembre de 2023, el 96,23% cuyo detalle de las estadísticas pertenecientes a quejas, reclamaciones y sugerencias se exponen a continuación:

Tipo de solicitud	Total	Resueltas (frecuencia)	Resueltas (%)	No resueltas (frecuencia)	No resueltas (%)
Quejas y Reclamaciones	605	583	96,36	22	3,64
Sugerencias	64	62	96,88	2	3,13

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

Tipo de solicitud	Tipo de solicitud por destinatario	Tiempo medio (días)
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

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 BAUS con mayor tiempo de respuesta 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 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 correspondiente 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
Quejas y reclamaciones	13	3,23	3,46	3,08	3,26
Sugerencias	6	4,00	3,83	3,17	3,67

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 4,32 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” y las “Sugerencias”, que obtienen puntuaciones de satisfacción sensiblemente inferiores a otro tipo 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.