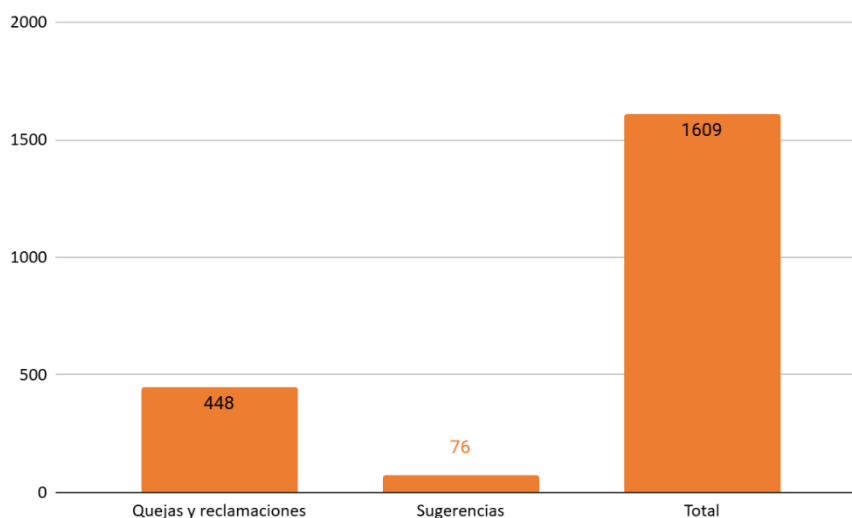


Quejas, Reclamaciones y Sugerencias (BAU)

Información obtenida de la memoria de la Inspección General de Servicios

Durante el curso 2023-2024 se impusieron un total de 1.609 BAU, de los cuales un 27,84% correspondieron a “Quejas y reclamaciones” y un 4,72% a Sugerencias.



Del total de BAU que se abrieron durante el pasado curso académico, se encontraban resueltos, a 30 de septiembre de 2024, el 98,88% cuyo detalle de las estadísticas pertenecientes a quejas, reclamaciones y sugerencias se exponen a continuación:

Tipo de Solicitud	Total	Resueltas	Resueltas %	No resueltas	No resueltas %
Incidencia Docente	168	168	100	0	0
Quejas y reclamaciones	448	442	98,66	6	1,34

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)
Incidencia Docente	Incidencia Docente	6,29
	Total	6,29
Quejas y Reclamaciones	Quejas y Reclamaciones dirigidas a Centros	6,55
	Quejas y Reclamaciones dirigidas a Departamentos	4,71
	Quejas y Reclamaciones dirigidas a Servicios	4,03
	Quejas y Reclamaciones dirigidas al Equipo de Gobierno	7,81
	Total	5,78

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 5,57 días. Los BAU en los que transcurre más tiempo desde que se interponen hasta que el usuario recibe una primera comunicación son la “felicitación para Centros”, seguida de las “Sugerencias para Centros (7,67 días) y las “Sugerencias para el Equipo de Gobierno (7,40 días). En el sentido opuesto los BAU con menor tiempo de respuesta son las “Consultas Generales”, seguidas de las “Felicitaciones” y conjuntamente “Quejas y Reclamaciones” y “Sugerencias”, ambos tipos con un tiempo de respuesta media de 5,83 días. Considerando a los destinatarios, los BAUS con respuesta más rápida fueron las “Sugerencias para Servicios” (2,74 días) y la “Felicitación para Servicios” (3,21 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 44 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	11	4,04	3,00	3,70	3,58
Sugerencias	9	5,00	4,92	4,96	4,96

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

- En primer lugar, el número de encuestas respondidas continúa siendo bajo, ya que sólo las cumplimentaron 44 usuarios, lo que representa tan sólo el 2'73% del total de solicitudes resueltas (1.609).
- En segundo lugar, deben intensificarse los esfuerzos para mejorar la satisfacción del usuario, pues la media del grado de satisfacción general con el BAU, de 3,89 puntos sobre 5 puntos posibles, ha empeorado respecto al curso académico anterior. No obstante, este último dato puede estar algo distorsionado por las puntuaciones otorgadas en la única encuesta derivada de "Incidencia docente", pues en otras puntuaciones se mejoran respecto a sus equivalentes del curso académico anterior – a título de ejemplo, se mejoran todos los parámetros de las encuestas derivadas de "Sugerencias" y algunos de las encuestas derivadas de "Quejas y reclamaciones"-.