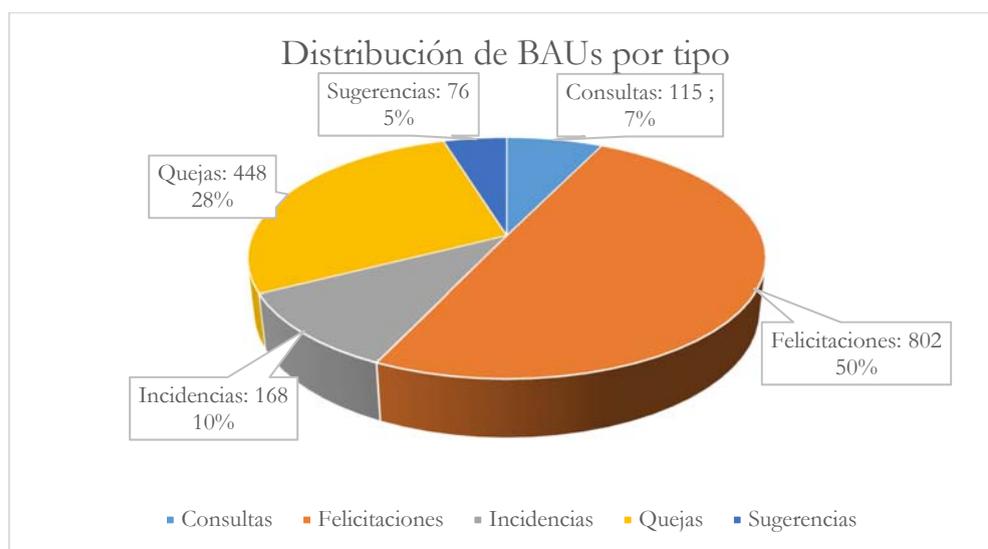


## 2. Gestión del Buzón de Atención al Usuario (BAU)

Como ya se indicó en el plan de Actuación de la IGS para el curso 2023-2024, el art. 3.1 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 (Área de Tecnologías de la Información), 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. 3.3). En este sentido, la persona que dentro de la IGS asume la administración del BAU, es el Instructor Ordinario Prof. Sanz Clavijo.

Durante el curso 2023-2024 se formularon un total de 1.609 BAU. En el siguiente gráfico se muestra por tipos el número de BAU formulados y el porcentaje que éste representa:



Elaboración propia. Se consideran el número solicitudes terminadas durante el periodo de consulta (octubre de 2023-septiembre de 2024). Fuente: Estadística del BAU. Datos extraídos a fecha 16/10/2024.

Como puede observarse, las "Felicitaciones" fue el tipo de BAU más interpuesto (49,84%) seguido de "Quejas y reclamaciones" (27,84%), "Incidencias docentes" (10,44%), "Consultas generales" (7,15%) y "Sugerencias" (4,72%).

Del total de BAU que se abrieron durante el pasado curso académico, se encontraban resueltos, a 30 de septiembre de 2024, el 98,88%, por encima del 96,23% del curso pasado. El 1,12% 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 (%)
<b>Felicitaciones</b>	802	790	98,5	12	1,5
Incidencia Docente	168	168	100	0	0
Quejas y Reclamaciones	448	442	98,66	6	1,34
Consultas Generales	115	115	100	0	0
Sugerencias	76	76	100	0	0
<b>Total</b>	<b>1609</b>	<b>1591</b>	<b>98,88</b>	<b>18</b>	<b>1,12</b>

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

La siguiente tabla 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	3,17
	<b>Total</b>	<b>3,17</b>
Felicitaciones	Felicitación para Centros	8,16
	Felicitación para Departamentos	4,25
	Felicitación para el Equipo de Gobierno	6,30
	Felicitación para Servicios	3,17
	<b>Total</b>	<b>5,47</b>
Incidencia Docente	Incidencia Docente	6,29
	<b>Total</b>	<b>6,29</b>
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
	<b>Total</b>	<b>5,78</b>

Sugerencias	Sugerencias para Centros	7,67
	Sugerencias para Departamentos	5,49
	Sugerencias para el Equipo de Gobierno	7,04
	Sugerencias para Servicios	2,79
	<b>Total</b>	<b>5,75</b>
<b>Total general</b>		<b>5,53</b>

Elaboración propia. Se consideran el número solicitudes terminadas durante el periodo de consulta (octubre de 2023-septiembre de 2024). Fuente: Estadística del BAU. Datos extraídos a fecha 16/10/2024.

Como puede observarse, el tiempo medio de respuesta<sup>4</sup> para que el usuario reciba el primer comentario visible por parte del destinatario del BAU fue de 5,57 días. Por tipo de solicitud, los BAU con mayor tiempo de respuesta media fueron las "Incidencias" (6,38 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 la "Felicitación para Centros" (8,09 días), 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" (3,12 días), seguidas de las "Felicitaciones" (5,45 días) y, conjuntamente, de las "Quejas y reclamaciones" y las "Sugerencias", ambos tipos con un tiempo de respuesta media de 5,83 días. Considerando a los destinatarios, los BAU 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
Consultas generales	2	5,00	5,00	5,00	5,00

<sup>4</sup> Una comparativa respecto a los TMR de los últimos 6 cursos académicos se encontrará disponible en la Memoria de Responsabilidad Social y Sostenibilidad de la UCA 2023-2024

Felicitaciones	21	5,00	4,73	5,00	4,91
Incidencia docente	1	1,00	1,00	1,00	1,00
Quejas y reclamaciones	11	4,04	3,00	3,70	3,58
Sugerencias	9	5,00	4,92	4,96	4,96
<b>Total general</b>	<b>44</b>	<b>4,01</b>	<b>3,73</b>	<b>3,93</b>	<b>3,89</b>

Elaboración propia. El rango de respuesta es de 1 a 5, siendo 5 la opción más favorable posible. Fuente: Estadística del BAU. Datos extraídos a fecha 16/10/2024.

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"-.

Teniendo en cuenta todo lo anterior, y comparando los resultados con los del pasado curso académico, se señala que el número total de BAU formulados ha permanecido casi inalterado (de los 1.618 del curso académico 2022-2023 a los 1.609 del curso académico recientemente cerrado). En lo que respecta a los tiempos medios de respuesta a los BAU formulados, ha habido un empeoramiento en términos generales -se pasa de los 4,77 días en el curso académico 2022-2023 a los 5,57 días en el curso académico 2023-2024-, aunque, si diferenciamos por tipos de BAU, este dato ha mejorado en "Consultas Generales" e "Incidencias docentes". Ha empeorado también, aunque levemente, el porcentaje de participación en las encuestas de satisfacción (de un 2,95% se ha pasado a un 2,73%) siendo, como antes advertido, un porcentaje muy pequeño como para permitir la obtención de datos verdaderamente concluyentes.