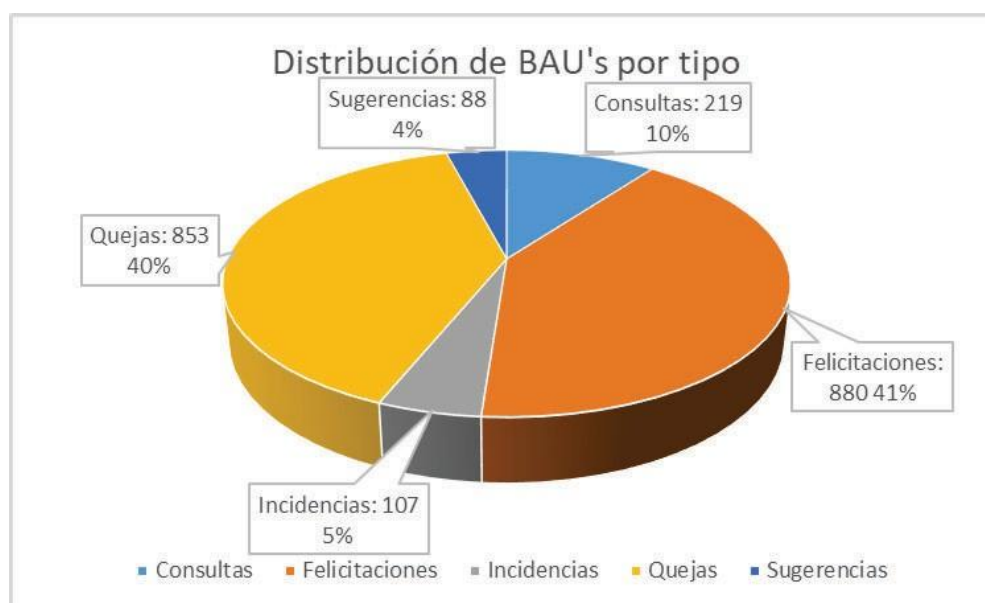


2. Gestión del Buzón de Atención al Usuario (BAU)

Como ya se indicó en el plan de Actuación de la IGS para el curso 2024-2025, 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 Inspector Ordinario Prof. Sanz Clavijo.

Durante el curso 2024-2025 se formularon un total de 2.147 BAU, lo que supone un 33,4% más que el curso pasado (1609 BAU). En el siguiente gráfico se muestra por tipos el número de BAU formulados y el porcentaje que éste representa:



Elaboración propia. Se considera el número de solicitudes terminadas durante el periodo de consulta (octubre de 2024-septiembre de 2025). Fuente: Estadística del BAU. Datos extraídos a fecha 12/11/2025.

Como puede observarse, las "Felicitaciones" fue el tipo de BAU más interpuesto (40,99%), seguido, con un número casi igual, de "Quejas y reclamaciones" (39,73%), de "Consultas generales" (10,20%), de "Incidencias docentes" (4,98%) y "Sugerencias" (4,10%).

Del total de BAU que se abrieron durante el pasado curso académico a fecha 30 de septiembre de 2025, todos figuran resueltos. En la tabla siguiente pueden consultarse en detalle las estadísticas de resolución de BAU por tipo:

Fuente: Estadísticas BAU (Número Solicitudes Resueltas/Supervisadas por Responsable). Datos extraídos a fecha 12 de noviembre de 2025.

Tipo de solicitud	Total	Resueltas (frecuencia)
Felicitaciones	880	880
Incidencia Docente	107	107
Quejas y Reclamaciones	853	853
Consultas Generales	219	219
Sugerencias	88	88
Total	2.147	2.147

Comparando los resultados con los del pasado curso académico, se señala que el número total de BAU formulados ha sufrido un

notable incremento (de los 1.609 del curso académico 2023-2024 a los 2.147 del curso académico recientemente cerrado), con un considerable decremento en "Incidencias docentes", pero a la vez, un fuerte incremento en "Quejas y Reclamaciones" y en "Consultas generales":

Tipo de servicio	23/24	24/25	Incremento	%
Felicitaciones	802	880	78	9,73
Incidencia Docente	168	107	-61	-36,31
Quejas y Reclamaciones	448	853	405	90,40
Consultas Generales	115	219	104	90,43
Sugerencias	76	88	12	15,79
Total	1609	2.147	538	33,44

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	2,11
	Total	2,11
Felicitaciones	Felicitación para Centros	9,73
	Felicitación para Departamentos	4,36
	Felicitación para el Equipo de Gobierno	7,03
	Felicitación para Servicios	2,85
	Total	5,99
Incidencia Docente	Incidencia Docente	6,60
	Total	6,60
Quejas y Reclamaciones	Quejas y Reclamaciones dirigidas a Centros	6,50
	Quejas y Reclamaciones dirigidas a Departamentos	4,97
	Quejas y Reclamaciones dirigidas a Servicios	3,61

2

	Quejas y Reclamaciones dirigidas al Equipo de Gobierno	7,09
	Total	5,54
Sugerencias	Sugerencias para Centros	2,32
	Sugerencias para Departamentos	5,21
	Sugerencias para el Equipo de Gobierno	3,88

Tipo de solicitud	Tipo de solicitud por destinatario	Tiempo medio (días)
	Sugerencias para Servicios	4,45
	Total	3,97
Total general		4,40

Como puede observarse, el tiempo medio de respuesta³ para que el usuario reciba el primer comentario visible por parte del destinatario del BAU fue de 4,40 días. Por tipo de solicitud, los BAU con mayor tiempo de respuesta media fueron las "Incidencias docentes" (6,60 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" (9,73 días), seguida de las "Quejas y reclamaciones para el Equipo de Gobierno" (7,09 días) y las "Felicitaciones para el Equipo de Gobierno" (7,03 días). En el sentido opuesto, los BAU con menor tiempo de respuesta son las "Consultas generales" (2,11 días). Los BAU con respuesta más rápida fueron las "Sugerencias para Centros" (2,32 días) y la "Felicitación para Servicios" (2,85 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 37 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	3,00	5,00	3,00	3,67
Felicitaciones	22	4,95	4,91	4,95	4,94
Incidencia docente	2	5,00	4,5	5,00	4,83
Quejas y reclamaciones	9	3,89	3,78	3,22	3,63
Sugerencias	2	2,5	3,00	2,5	2,67
Total general	37	3,87	4,24	3,73	3,95

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 12/11/2025.

De los datos de la encuesta cabe extraer las siguientes conclusiones:

- En primer lugar, el número de encuestas respondidas es más bajo que el correspondiente al curso académico anterior, ya que sólo las cumplimentaron 37 usuarios frente a los 44 del curso pasado, lo que representa tan sólo el 1'72% del total de solicitudes resueltas (2.147), siendo además el número mayor respondido las referidas a las "Felicitaciones".
- En segundo lugar, se alcanza casi un 4 en el nivel de satisfacción, y aunque este dato haya mejorado ligeramente respecto al correspondiente al curso académico anterior (3,89%), el bajo número de encuestas no permite extraer conclusiones, aunque sí hace aconsejable continuar los esfuerzos para mejorar la satisfacción del usuario.

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 sufrido un considerable incremento (de los 1.609 del curso académico 2023-2024 a los 2.147 del curso académico recientemente cerrado). Aunque las "Incidencias docentes" han disminuido en un 36,31%, las "Quejas y reclamaciones" se han visto incrementadas en un 90,40% entre los distintos destinatarios. Las "Felicitaciones" también han incrementado en un 9,73% siendo los mayores receptores "Felicitación para Servicios" y "Felicitación para Departamentos". A pesar del aumento de peticiones, como dato positivo señalamos que el tiempo de respuesta ha bajado desde el dato de 5,53 días del curso anterior, a 4,40 días.