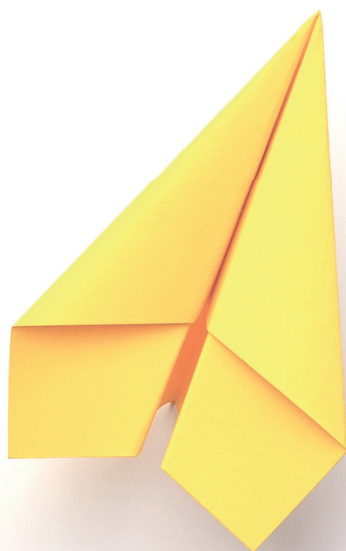
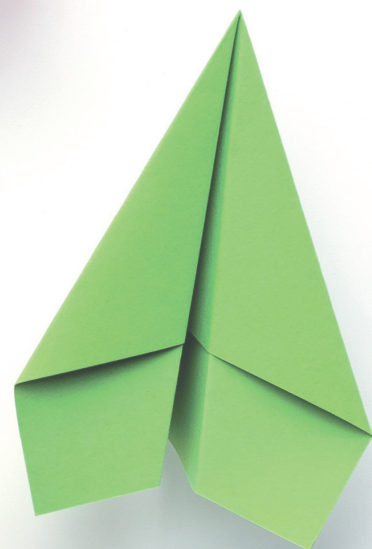
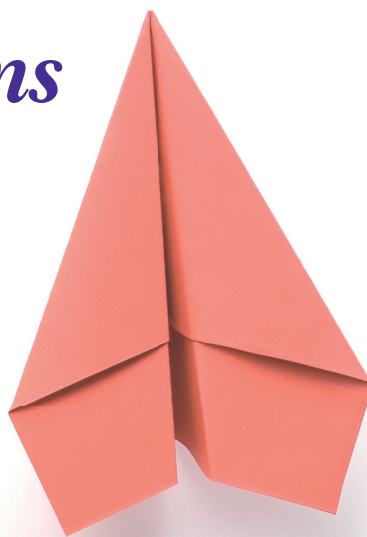


Sistema de xestión de queixas, suxestións e parabéns

Informe 2021

Unidade de
Análises e
Programas



A publicación do presente informe está aliñado co cumprimento do ODS 16, e en particular, coa meta 16.6 que busca crear institucións eficaces e transparentes que rendan contas á sociedade e co ODS 17, e en particular, coa meta 17.18 que busca aumentar significativamente a dispoñibilidade de datos oportunos, fiables e de calidade.



OBXECTIVOS
DE DESENVOLVEMENTO
SOSTIBLE

Táboa de contido

Introdución.	1
Datos globais e evolución.	2
Análise de datos por unidade.	10
QSP non clasificables.	18
QSP que teñen informes.	19
Avaliación de satisfacción.	20
Outros traballos de mantemento do sistema.	21
Conclusións.	22
Anexos.	23
Información de contacto	25

Introdución.

No ano 2010 comezou a andar o procedemento de queixas, suxestións e parabéns da Universidade de Vigo, logo de ser revisado e validado polo Comité técnico de calidade. Nos primeiros anos de implantación, o sistema funcionaba a través do correo electrónico e só participaban no procedemento os servizos administrativos centrais e as vicerreitorías. En xuño de 2014 o sistema estrea novo formato coa implantación dunha aplicación informática que permite que as queixas, suxestións e parabéns poidan ser presentadas desde a páxina web institucional. No ano 2015 os centros da Universidade de Vigo aprobaron e instauraron o Procedemento de queixas, suxestións e parabéns como parte do Sistema de Garantía Interna de Centros, substituíndo aos sistemas que funcionaban en cada centro. No mesmo ano o sistema comezou a implantarse tamén nos centros de investigación propios da Universidade de Vigo, e no ano 2018 integrouse definitivamente a Biblioteca Universitaria. Desta forma acádase un sistema único e global de tratamento de QSP para o conxunto da nosa Universidade

Debemos destacar que no 2019 realízase a aprobación definitiva do Regulamento do Sistema de Queixas, Suxestións e Parabéns, no Consello de Goberno do 29/04/2019, coa finalidade de establecer unha normativa que lle dea un trato homoxéneo ás queixas, suxestións e parabéns, co fin de utilizar un procedemento único, regulamentado e difundido, que permita ás persoas usuarias saber onde e como presentalas, coñecer o trámite que se seguirá e o prazo establecido para a súa resposta, dando á Universidade de Vigo a posibilidade de analizar a información do sistema como ferramenta para establecer un sistema de mellora continua. A realización do informe que nos ocupa está recollida no capítulo IV de dito regulamento, mecanismos de control. No artigo 14 indícase que debe realizarse un informe cunha periodicidade mínima anual, que será enviado á comisión de calidade ou ás súas comisións delegadas.

O seguinte informe realiza un estudo do acontecido co sistema de QSP durante o ano 2021, primeiro ano completo trala aprobación do regulamento. Recolle información sobre o número de QSP tramitadas, as unidades responsables, o tempo de resposta, o número de informes evacuados, o perfil das persoas usuarias, ou o idioma solicitado para a contestación. Trata tamén de recoller a evolución do sistema dende o ano 2015, e sobre tamén os cambios máis destacables dende o anterior informe, o do 2020.

Datos globais e evolución.

No ano 2021 recibíronse na caixa de QSP un total de 590. De todas elas, este informe fará referencia polo miúdo ás 475 QSP correspondentes as categorías de parabén, queixa e suxestión, sendo as explicacións de cada unha delas as seguintes:

Parabén: manifestación da satisfacción e do recoñecemento respecto do bo funcionamento da universidade ou o trato e a atención recibida polas persoas que nela traballan.

Queixa: a manifestación e denuncia dalgunha suposta deficiencia, incorrección ou disfunción na prestación dos servizos de competencia da Universidade de Vigo, para os efectos da súa solución ou reparación mediante as actuacións que procedan, e da cal se espera unha resposta e unha resolución explícita ou implícita.

Suxestión: a formulación de propostas dirixidas á Universidade de Vigo, coa finalidade de mellorar a calidade das prestacións e dos servizos.

Debemos ter en conta que, a partir da entrada en vigor do Regulamento de QSP e da adaptación da aplicación informática ao mesmo, xa só é posible a presentación de QSP a través da antedita aplicación, e esta só permite a presentación de queixas, suxestións e parabéns, deixando fóra do sistema ás demandas e ás reclamacións.

Nas seguintes táboas e gráficos podemos ver a evolución do número de QSP, tanto en cómputo global como desagregado. Dende o inicio do sistema no 2015 vemos un aumento do cómputo global de QSP, probablemente debido ao maior recorrido do sistema, ao maior coñecemento por parte das persoas usuarias e pola integración definitiva, a partir do 2018, de todos os centros e unidades da UVigo no sistema.

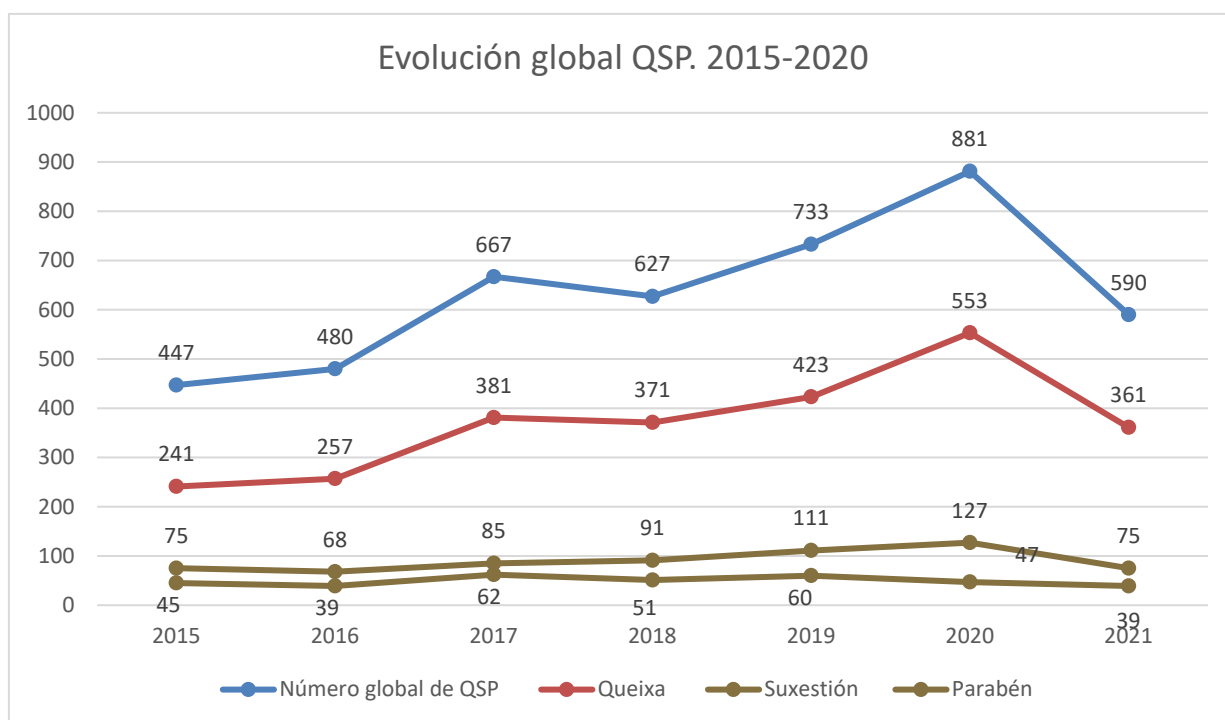
O máis destacable desta anualidade é o descenso de número de QSP rexistradas, que pasan de 881 no 2020 a 590 no 2021 o que supón un descenso de 291 QSP, un 33,03% menos que na anterior anualidade.

Centrándonos nas QSP observamos que dende o 2015, ano no que se instaura o sistema, todas elas aumentan en número paulatinamente ata o 2017; pero no 2021 percibimos un brusco descenso do cómputo global de queixas, suxestións e parabéns. Dentro de cada unha das categorías vemos que a que maior descenso ten son as queixas, seguido das suxestións, tendo os parabéns unha evolución máis plana. Con respecto á evolución completa no período 2015-2021 a evolución conxunta é crecente.

Como podemos observar na táboa seguinte ráchase co aumento paulatino dende o 2015 das QSP clasificables tamén hai un aumento paulatino dende o 2015 das QSP non clasificables, no 2021 descenden a 115, pero debemos que ter en conta o descenso global de QSP rexistradas.

TÁBOA 1: EVOLUCIÓN GLOBAL SISTEMA QSP 2015-2021

	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Número QSP	447	480	667	627	733	881	590
Queixas	241	257	381	371	423	553	361
Suxestión	75	68	85	91	111	127	75
Parabén	45	39	62	51	60	47	39
Demanda	4	4	4	6	1	0	0
Reclamación	12	8	3	0	2	0	0
Solicitude	0	63	76	22	1	0	0
Non clasificable	70	41	56	86	135	154	115



TEMPO DE RESPOSTA.

Como comentabamos, a partir deste punto a análise polo miúdo referirase en concreto ás 475 QSP que se consideran computables.

Tal e como se estipula no Regulamento do sistema de QSP o tempo de resposta é de 15 días hábiles dende o rexistro da mesma. Das 475 QSP rexistradas en 2021 o 94,74 % respondéronse no prazo establecido, o que significa unha mellora de case 5 puntos con respecto ao ano 2020. Temos un tempo medio de resposta de 6 días, similar o da anualidade anterior.

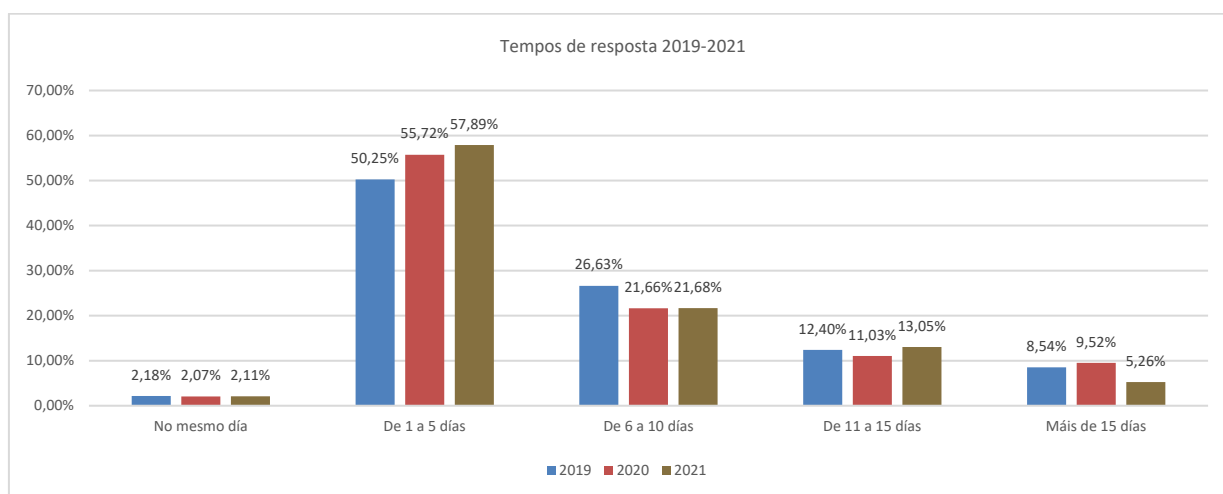
Como pode comprobarse na táboa que se acompaña, o maior número de respostas prodúcese no intervalo entre 1 a 5 días, cun 57,89 % das respostas, seguido por un 21,68 % que se produce entre os días 6 a 10, o que engloba un 79,58 % do total.

Debe destacarse que hai 25 respostas -un 5,26 % do total- que se producen fóra de prazo. Isto implica que mellora no número de respostas e porcentaxe de contestacións fóra de prazo, aínda que se deben de seguir a realizar esforzos para contestar o cen por cen das QSP no prazo establecido no noso regulamento.

En canto á evolución con respecto ao 2020, podemos ver un mantemento do número de respostas que se dan no mesmo día, arredor dun 2 %. Nas respostas de un a cinco días vemos un aumento de máis de 5 puntos. Nas respondidas a partir do sexto día a porcentaxe mantense case idéntica. Mentres que as respostas do décimo primeiro ao décimo quinto día sofren un aumento fun 2 %. Tal e como comentabamos con anterioridade, as respostas fóra de prazo, de máis de quince días, descenden en 4,25.

TÁBOA 2: TEMPOS DE RESPOSTA 2021

INDICADORES		TEMPO DE RESPOSTA		PORCENTAXE
Tempo medio de resposta	6	No mesmo día	10	2,11 %
% Respondidas en prazo	94,74 %	De 1 a 5 días	275	57,89 %
		De 6 a 10 días	103	21,68 %
		De 11 a 15 días	62	13,05 %
Fóra de prazo		Máis de 15 días	25	5,26 %



PERSOA USUARIA.

Dentro do sistema de QSP podemos atopar 2 grandes grupos de persoas usuarias: usuarias/os internos, divididos entre alumnado, persoal de administración e servizos (PAS) e persoal docente e investigador (PDI), e usuarias/os externos, que se refire a empresas e outro tipo de usuario externo.

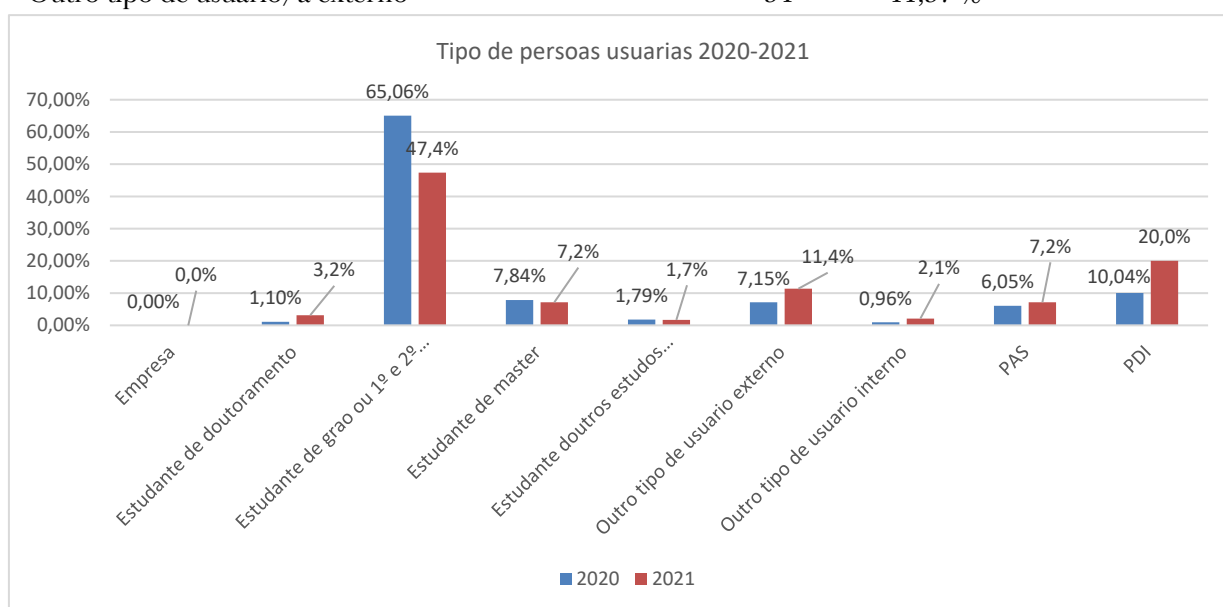
Dentro das persoas usuarias internas o colectivo de alumnado é o que maior uso fai do sistema de QSP, e representa un 59,37 % das totais, seguido polo de PDI cun 20 %. Dentro do alumnado é o alumnado de estudos propios da Universidade de Vigo o que menos uso fai do sistema cun 1,68 %. Estes datos implican, con respecto ao 2020: un aumento dun 4,22 % nos usuarios externos, un descenso dun 16,42 % na presentación de QSP por parte do grupo do alumnado e un aumento dun 9,96 % na presentación por parte do PDI e dun 1,11 % no grupo de PAS.

Ao mesmo tempo cabe destacar que dentro do colectivo do alumnado, continúan sendo os de grao, cun 47,4 % do total de QSP, os que maior uso fan do sistema, o cal non deixa de ser lóxico posto que é o máis numeroso de toda a comunidade universitaria.

Ao descenso de uso que se da por parte das persoas usuarias internas contrapóñese un ascenso de 4,22 % con respecto ao uso por persoas non pertencés á comunidade universitaria.

TÁBOA 3: TIPOS DE PERSOAS USUARIAS 2021

PERSOAS USUARIAS.	Nº QSP	% SOBRE O TOTAL	% ACUMULADO
Alumnado de grao, 1º e 2º ciclo	225	47,37 %	
Alumnado de mestrado	34	7,16 %	
Alumnado de doutoramento	15	3,16 %	
Alumnado de estudos propios da UVigo	8	1,68 %	Alumnado 59,37 %
Persoal de administración e servizos (PAS)	34	7,16 %	
Persoal docente e investigador (PDI)	95	20 %	Interno 88,63 %
Outro tipo de usuario/a interno	10	2,11 %	
Outro tipo de usuario/a externo	54	11,37 %	



MOTIVO.

Segundo os motivos que levan ao usuario ou usuaria ou parte interesada a facela, as QSP poden afectar a:

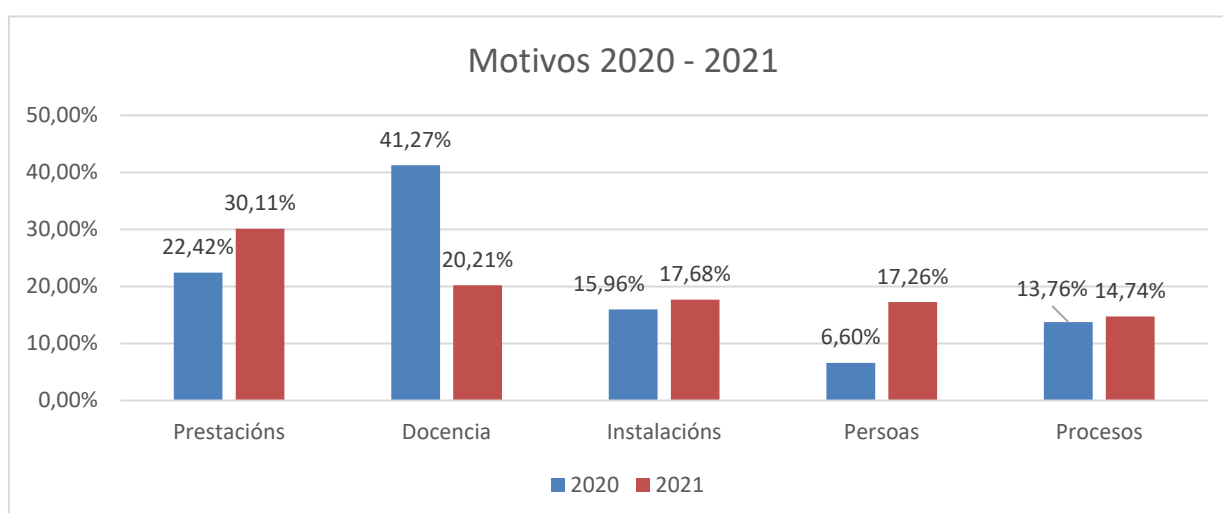
- **Procesos:** se afecta a trámites, prazos ou a documentación requirida durante o proceso de atención.
- **Persoas:** se ven provocada pola cualificación e profesionalidade do persoal que o atendeu ou polo trato persoal recibido.
- **Instalacións:** se se refiren a orde, limpeza, sinalización, facilidade de acceso ou á localización das instalacións ou medios virtuais.
- **Prestacións:** se afecta ao resultado obtido e se existe coincidencia entre o produto ou servizo prestado e as necesidades e expectativas do usuario.

A partir da aprobación do Regulamento de QSP reconécese a categoría de docencia, que fai referencia ás seguintes actividades: actividade docente e desenvolvemento do ensino, guías docentes, calendario académico, xestión das prácticas, xestión da mobilidade, recoñecemento e transferencia de créditos e premios extraordinarios. Poderá ser obxecto de comunicación de incidencia docente, entre outras, calquera alteración da programación académica que non estea debidamente xustificada por causa de forza maior. En todo caso, considéranse incidencias docentes a non comparecencia docente ou atrasos do profesorado, incidencias relacionadas co programa docente e aquelas outras relacionadas co desenvolvemento da actividade docente.

No 2021 as QSP relativas a prestacións son as que teñen un maior número -143 en total-, que corresponden a un 30,11 % seguidos polas relativas á docencia, cun total de 96 que corresponden a un 20,21 % do total. Sendo as relativas ás procesos as que menor número e porcentaxe representan, con 70 que implica un 14,74 % do total. Cabe destacar que, ao respecto do 2020, percibimos un aumento importante da porcentaxe de QSP relativas a prestacións, un 7,69 %, e as referente aos persoas con 10,66 % de aumento. En sentido contrario vemos un descenso dun 21,6 % nas QSP relativas a docencia, mentres que as relativas a procesos e instalacións permanecen bastante estables.

TÁBOA 4: MOTIVO QSP 2021

MOTIVO	Nº QSP 2021	% SOBRE O TOTAL 2021
Prestación	143	30,11 %
Docencia	96	20,21 %
Instalacións	84	17,68 %
Persoas	82	17,26 %
Procesos	70	14,74 %



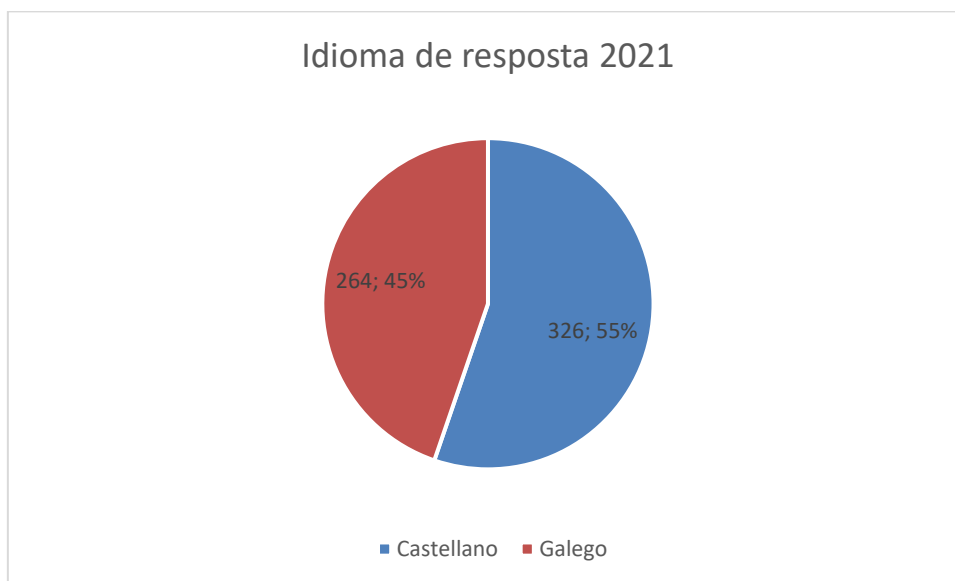
Se relacionamos motivo con tipo de incidencia podemos ver que as queixas se dan sobre todo en docencia, cun total de 270, das 551 queixas que hai. Os parabéns se distribúen entre 22 a persoas e 19 a prestacións. Mentres que as suxestións atópanse bastante equilibradas entre os diferentes motivos.

TÁBOA 5: TIPO DE INCIDENCIA/MOTIVO 2021

INCIDENCIA	MOTIVO	Nº QSP
Queixas (361)	Prestación	98
	Docencia	89
	Procesos	61
	Persoas	58
	Instalacións	55
Suxestións (75)	Prestacións	30
	Instalacións	28
	Procesos	9
	Docencia	6
	Persoas	2
Parabéns (39)	Persoas	22
	Prestacións	15
	Docencia	1
	Instalacións	1

IDIOMA DE RESPOTA.

En relación co idioma de resposta, a persoa usuaria pode pedir que a QSP sexa contestada en galego ou en castelán. Un total de 326 QSP pediron, e foron contestadas en castelán, mentres que 264 tiveron resposta en galego. O que implica un 55,25 % e un 44,75 % respectivamente.



Análise de datos por unidade.

DATOS GLOBAIS POR UNIDADE.

O número total de QSP para a análise, tal e como xa comentamos, foi no 2021 de 475. Foron asignadas a un total de 67 das 183 unidades existentes, agrupadas á súa vez nas seguintes categorías:

- Área de servizos á comunidade.
- Departamentos.
- Servizos centrais.
- Vicerreitorías.
- Centros (en relación con administración).
- Centros (en relación coa docencia).
- Administrador de QSP.
- Centros de investigación.
- Administración de centros.
- Biblioteca.
- Sede electrónica.

Se facemos unha media aritmética, o número medio de QSP por unidade é de 7,08, o que implica algo menos de 2 QSP máis por unidade con respecto ao 2020. Dun xeito rigoroso, e tal e como podemos ver na táboa que se acompaña, unha pequena parte das unidades -13, que representan o 57,05 % do total-, teñen 10 ou máis QSP.

Así, na evolución con respecto ao 2020 cabe destacar que diminúe o número de unidades (5) que reciben algún tipo de QSP. Mentres que con respecto ao ano 2020, mantense a tónica de que a maior parte das QSP se concentraban en unidades que teñen 10 ou máis incidencias.

Se nos atemos a que tipo de actividades se refiren as QSP, entendendo como tales as relativas á docencia e as relativas á administración e servizos, son as de administración e servizos as que teñen un maior número, con 287 QSP representan un 60,42 % do total, mentres que as relativas á docencia son 188, son un 39.58 % do total.

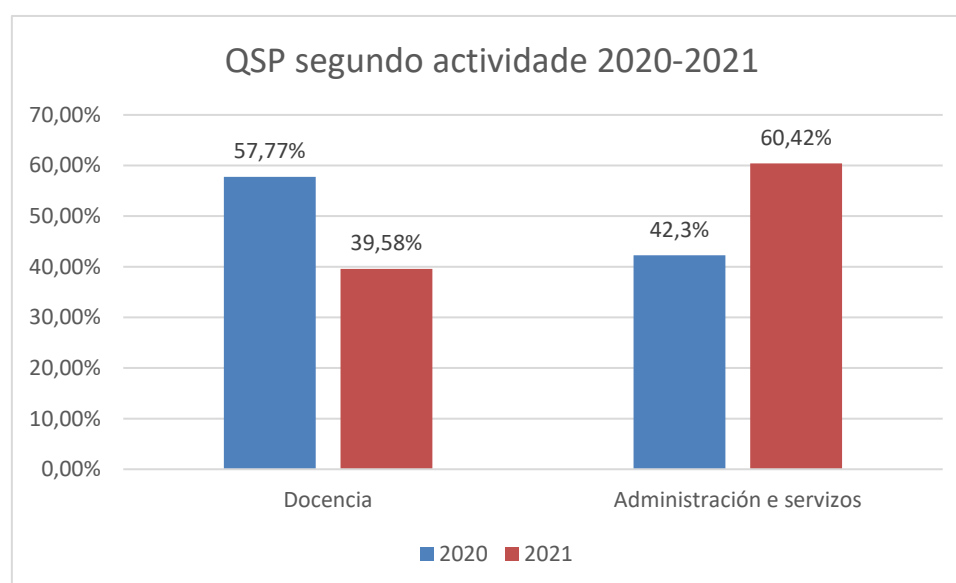
Con respecto ás unidades que reciben maior número de incidencias no sistema, vemos como dende o 2017 repiten sete delas con máis de 10 QSP. Hai sete unidades que superan as 20 incidencias, cinco teñen máis de 25.

TÁBOA 6: UNIDADES CON 10 OU MÁIS QSP 2021 (EVOLUCIÓN 2017)

UNIDADE	NÚMERO DE QSP 2021	NÚMERO DE QSP 2020	NÚMERO DE QSP 2019	NÚMERO DE QSP 2018	NÚMERO DE QSP 2017
Facultade de ciencias económicas e empresariais (docencia)	11	51	67	2	5
Facultade de ciencias da educación (docencia)	0	9	60	13	81
Área de benestar saúde e deporte	27	19	36	43	34
Xerencia	8	15	24	31	22
Área de tecnoloxías da información e comunicación (ATIC)	6	7	23	6	8
Escola de enxeñaría de telecomunicación (docencia)	26	37	22	26	21
Vicerreitoría de Planificación e Sostibilidade	22	59	22	4	
Escola de enxeñaría industrial (docencia)	26	125	19	24	12
Biblioteca Central de Ourense	6	5	17	19	—
Servizo de axudas ao estudo, bolsas e prezos públicos	5	13	17	8	7
Escola de Minas e Enerxía (docencia)	3	11	16	13	20
Biblioteca Central de Vigo	10	11	12	11	—
Servizo de xestión de estudos de posgrao	17	14	12	7	4
Biblioteca central de Pontevedra	8	8	10	9	—
CINBIO	8	2	10	9	—
Vicerreitoría de ordenación académica e profesorado	4	24	10	1	6

TABOA 7: NÚMERO DE QSP SEGUNDO ACTIVIDADE 2021

TIPO DE ACTIVIDADE.	Nº QPS 2021	Nº QSP 2020	% DO TOTAL 2021	% DO TOTAL 2020
Docencia	188	420	39,58 %	57,77 %
Administración e servizos	287	307	60,42 %	42,27%



Con respecto á tipoloxía das incidencias, son as seguintes unidades as que máis queixas acumulan: Vicerreitoría de captación de alumnado, estudantes e extensión universitaria, con 28, Facultade de educación e traballo social (docencia), con 26, Escola de enxeñaría industrial, con 23, Facultade de ciencias sociais e da comunicación (docencia), con 19, Escola de enxeñaría de telecomunicacións (docencia), con 19, Ámbito tecnolóxico, con 17, Área de Benestar Saúde e Deporte, con 15, Servizo de xestión de Estudos de posgrao, con 14, Escola superior de enxeñaría informática (docencia), con 13, Unidade de Igualdade, con 11 e Facultade de ciencias económicas e empresariais (docencia), con 10. Entre todas estas unidades acumulan un total de 210 queixas, o que implica un 58,17 % das queixas.

As unidades que máis suxestións acumulan son: Área de benestar, saúde e deporte, con 11, Vicerreitoría de planificación e sostibilidade, con 7, Vicerreitoría de captación de alumnado, estudantes e extensión universitaria, con 7, Biblioteca Central de Pontevedra, con 6, Escola de enxeñaría de telecomunicación (docencia), con 4 e Biblioteca Central de Vigo, Servizo de xestión de estudos de posgrao, Vicerreitoría de investigación e transferencia, Biblioteca de Torrecedeira, Facultade de ciencias sociais e da comunicación (docencia), con 3 suxestión cada unha destas unidades. Entre estas unidades acumulan un total de 50 suxestións que implican un 66,67 % do total.

Finalmente as unidades que máis parabéns teñen son: Facultade de ciencias xurídicas e do traballo (docencia), con 4, Facultade de dereito (docencia), con 4, Biblioteca Central de Vigo, Facultade de

educación e traballo social (docencia), Escola de enxeñaría de telecomunicación (docencia), con 3 parabéns cada unha delas, o que implica un total de 25, un 64,10 % do total.

TEMPOS DE RESPOTA POR UNIDADE.

O tempo medio de resposta das QSP, tal e como comentamos en apartados anteriores, é de 6 días, cun 95 % do total respondidas en prazo.

Respecto ao tempo de resposta por unidades, 7 unidades responden, polo menos parte das súas QSP, no mesmo día, mentres que 9 responden algunha das súas incidencias fóra de prazo, tal e como se pode comprobar nas seguintes táboas. Debemos de ter en conta que para facer un estudo polo miúdo sobre o tempo de respostas das unidades é preciso valorar o número de QSP que ten cada unidade, se estas se tratan de queixas, suxestións ou parabéns, incluso a complexidade de cada unha delas ou o número de persoas da comunidade universitaria que se poden asociar a actividade de dita unidade. Todo isto sen dúbida pode influír no tempo de resposta ás incidencias.

No 2021 o 58,14 % das incidencias son contestadas entre os días primeiro e quinto, a seguinte porcentaxe en importancia é a das respostas que se dan entre os días sexto e décimo, cun 21,35 %. Deste xeito o grupo de respostas de 1 a 10 días é un total de 376 sendo, polo tanto un 79,49 % sobre o total. Se sumamos tamén o 2,11 % das que son respondidas no mesmo día, obtemos un total de 81,61 % de persoas usuarias que teñen a súa resposta entre o día que poñen a súa incidencia e o décimo día posterior á mesma.

Con respecto ás 25 QSP contestadas fóra de prazo, implican un 5,29 % do total, isto resulta un descenso de algo máis de 4 puntos das incidencias contestadas fora de prazo, pero non debemos esquecer que é a nosa obriga cumprir cos prazos establecidos, polo que o retraso nas respostas debería quedar reducido á categoría de anécdota.

TÁBOA 8: UNIDADES QUE TEÑEN RESPOTAS FÓRA DE PRAZO 2021

UNIDADES	Nº RESPOTAS FÓRA DE PRAZO	% SOBRE O TOTAL DA UNIDADE
Área de benestar, saúde e deporte	3	11,11 %
Escola superior de enxeñaría informática (docencia)	3	23,08 %
Facultade de Belas Artes (docencia)	1	14,29 %
Facultade de ciencias da educación e do deporte (docencia)	2	28,57 %
Facultade de educación e traballo social (docencia)	3	10,34 %
Secretaría do reitor.	2	33,33 %
Vicerreitoría de captación de alumnado, estudantes e extensión universitaria	8	22,22 %

UNIDADES	Nº RESPONSTAS FÓRA DE PRAZO	% SOBRE O TOTAL DA UNIDADE
Vicerreitoría de comunicación e relacións institucionais	1	16,67 %
Vicerreitoría de planificación e sostibilidade	2	9,09 %

TÁBOA 9: UNIDADES QUE TEÑEN RESPONSTAS NO MESMO DÍA 2021

UNIDADE.	Nº RESPONSTAS NO MESMO DÍA	% SOBRE TOTAL QSP DA UNIDADE
Área de tecnoloxías da información e comunicación (ATIC)	1	16,67 %
Biblioteca Central de Pontevedra	1	12,50 %
Biblioteca Central de Vigo	1	10 %
Biblioteca de Torrecedeira	2	22,22 %
Escola de Enxeñaría Industrial (docencia)	3	11,54 %
Facultade de Educación e traballo social (docencia)	1	3,45 %
Servizo de xestión de estudos de posgrao	1	5,88 %

Clasificación por unidade.

Dentro de cada unidade segundo a clasificación das QSP imos a centrarnos especificamente nas queixas, suxestións e parabéns, das que se recibiron no 2021 un total de 361, 75 e 39 respectivamente.

Debemos recordar que do total de QSP, como xa comentamos, 188 correspondían a docencia, mentres que 287 corresponden a administración e servizos. Dentro destes totais de QSP as queixas representan un 76 % do total, das cales 149 corresponden a docencia e 212 a administración e servizos, o que significa unha porcentaxe de 79,3 % e 73,87 % respectivamente, sobre o total de QSP recibidas para cada actividade.

Na táboa 11 podemos ver cales son as unidades que teñen maior número de queixas xunto coa porcentaxe que estas supoñen sobre o total das QSP recibidas pola unidade.

TÁBOA 10: QUEIXAS SEGUNDO A ACTIVIDADE 2021

ACTIVIDADE	QSP	QUEIXAS	% QUEIXAS/Nº QSP DA ACTIVIDADE
Docencia	188	149	79,3 %
Administración e servizos	307	197	73,87 %

TÁBOA 11: UNIDADES CON 10 OU MÁIS QUEIXAS 2021

UNIDADE	Nº DE QUEIXAS	% QUEIXAS SOBRE QSP DA UNIDADE
Vicerreitoría de captación de alumnado, estudantes e extensión univesitaria	29	80,56 %
Facultade de educación e traballo social (docencia)	26	89,66 %
Escola de enxeñaría industrial (docencia)	23	88,46%
Facultade de ciencias sociais e da comunicación (docencia)	19	79,17 %
Escola de enxeñaría de telecomunicación (docencia)	19	73,08 %
Ámbito tecnolóxico	17	100 %
Área de benestar, saúde e deporte	15	55,56 %
Servizo de xestión de estudos de posgrao	14	82,35 %
Vicerreitoría de planificación e sostibilidade	14	63,64 %
Escola superior de enxeñaría informática (docencia)	13	100 %
Unidade de igualdade	11	84,62 %
Facultade de ciencias económicas e empresariais (docencia)	10	90,91 %

Dentro das 75 suxestións, que representan un 15,79 % do total de QSP, observamos que este tipo de incidencia representa un 7,4 % das incidencias recibidas de docencia, mentres que son un 21,25 % das incidencias recibidas en administración. Un total de 30 unidades reciben este tipo de consideracións. Nas táboas que se acompañan podemos ver os datos correspondentes.

TÁBOA 12: SUXESTIÓNS SEGUNDO A ACTIVIDADE 2021

ACTIVIDADE	QSP	SUXESTIÓNS	% SUXESTIÓNS/Nº QSP DA ACTIVIDADE
Docencia	188	14	7,4 %
Administración e servizos	287	61	21,25 %

TÁBOA 13: UNIDADES QUE RECIBEN MÁIS DE 5 SUXESTIÓNS 2021

UNIDADE	Nº SUXESTIÓNS	% SUXESTIÓNS SOBRE QSP DA UNIDADE
Área de benestar, saúde e deporte	11	40,74 %
Vicerreitoría de planificación e sostibilidade	7	31,82 %
Vicerreitoría de captación de alumnado, estudantes e extensión universitaria	7	19,44 %

No relativo aos parabéns, hai un total de 39, os cales supoñen un 8,21 % das QSP recibidas. Por actividades, docencia recibe 25, mentres que para administración son 14, polo tanto representan un 13,3 % e un 4,88 % das incidencias recibidas para cada actividade. Por unidades, hai un total de 23 que reciben algún parabén. Nas seguintes táboas pode verse información desagregada sobre os parabéns

TÁBOA 14: PARABÉNS SEGUNDO A ACTIVIDADE 2021

ACTIVIDADE	QSP	PARABÉNS	% PARABÉNS/Nº QSP DA ACTIVIDADE
Docencia	188	25	13,3 %
Administración e servizos	287	14	4,88 %

TÁBOA 15: UNIDADES QUE RECIBEN MÁIS DUN PARABÉN 2021

UNIDADE	Nº PARABÉNS	% PARABÉNS SOBRE QSP DA UNIDADE
Facultade de ciencias xurídicas e do traballo (docencia)	4	50 %
Facultade de dereito (docencia)	4	80 %
Biblioteca Central de Vigo	3	30 %
Facultade de educación e traballo social (docencia)	3	10,34 %
Escola de enxeñaría de telecomunicación (docencia)	3	11,54 %
Facultade de ciencias sociais e da comunicación (docencia)	2	8,33 %
Área de tecnoloxías da información e comunicacións (ATIC)	2	33,33 %

CACTI	2	100 %
Escola de enxeñaría industrial (docencia)	2	7,69 %

QSP non clasificables.

Temos un total de 115 incidencias na categoría de QSP non clasificables. Hai que indicar que son igualmente tramitadas e respondidas, aínda que non se teñen en conta na análise e cómputo global do sistema, polas seguintes razóns: fan referencia a unha comunicación que se atopan nalgún dos seguintes casos: por duplicidade, por non cumprir co regulamento, por ser imposible de asignar ao non contar con datos suficientes.

Faremos unha análise máis polo miúdo das QSP non clasificables, xa que o seu volume supón un 19,49 % do total de QSP presentadas e polo tanto implican un traballo importante de estudo e resposta.

O número maior de QSP non clasificables corresponden ás que se arquivan por non cumprir o regulamento (non atoparse dentro das causas previstas no Regulamento ou ao non referirse ao funcionamento, atención ou trato recibido dentro da nosa universidade, por referirse a outras administracións) e que son un total de 41. Seguidas polas que foron imposibles de asignar, un total de 20, ao non ter datos suficientes para determinar a que unidade ou servizo se refiren. 18 QSP foron non clasificables ao atoparse duplicadas, dado que a persoa usuaria manda a mesma incidencia a máis dun servizo. O seguinte grupo, un total de 14, segundo grupo, son 21, foron rexeitadas por ter un procedemento específico para o seu tratamento. Un total de 8 incidencias corresponden con reclamacións de cualificacións, expresamente excluídas do sistema de QSP. Tamén 8 corresponderon a incidencias informáticas e 3 a solicitudes de información o que implica o envío de resposta á persoa usuaria indicándolle cal é o servizo ou unidade que pode realmente contestar á súa solicitude e polo tanto aportarlle a información que precisa. Por último 2 QSP foron abertas para realizar probas e 1 foi non clasificable, posto que, segundo o servizo xa se atopaba contestada.

TÁBOA 16: QSP NON CLASIFICABLES 2021.

	2021
Arquivada por non cumprir o regulamento	41
Imposible asignar	20
Arquivada por duplicidade	18
Procedemento administrativo	14
Reclamación de cualificacións	8
Incidencia informática	8
Solicitud de información	3
Proba	2
Xa contestada segundo o servizo	1

QSP que teñen informes.

Segundo recolle o regulamento de QSP, no seu artigo 13, cando sexa necesario recadar información por parte doutra unidade para poder emitir resposta, a aplicación informática permítelles solicitar os informes que considere oportunos ás unidades de alta no sistema. A función dos informes pedidos a terceiros é contar os feitos ou as circunstancias que motivaron a QSP e sustentar a resposta que ten que emitir o/a responsable da QSP, único competente para facelo. Polo tanto, o informe non constituirá en ningún caso a resposta da QSP.

No 2021 hai un total de 45 QSP que precisaron informe, que foron solicitados a un total de 18 unidades.

Segundo se as unidades que solicitan informe pertencen a administración e servizo ou docencia, como podemos ver na táboa que se xunta, o 17,78 % dos informes solicitados son por unidades de administración, mentres que o 82,22 % corresponde a unidades de docencia.

TÁBOA 17: INFORMES SOLICITADOS NO 2021

ACTIVIDADE	PORCENTAXE SOBRE O TOTAL DE INFORMES
Administración.	17,78 %
Docencia.	82,22 %

TÁBOA 18: UNIDADES ÁS QUE SE LLES PIDE MÁIS DUN INFORME NO 2021

UNIDADE	INFORMES QUE SE SOLICITAN
Escola Superior de enxeñaría informática (docencia)	12
Análise e Intervención Psicosocioeducativa	9
Economía Financeira e Contabilidade	8
Vicerreitoría de planificación e sostibilidade	2

Segundo se indica no artigo 12 do regulamento, no seu punto 3, se unha unidade responsable de responder solicita un ou varios informes a outras unidades, estas teñan un prazo de sete días hábiles para remitir o informe. O tempo medio de emisión dos informes no ano 2020 foi de 3,84 días. Dos informes solicitados 3 deles foron realizados fóra de prazo, 42 deles foron feitos dentro de prazo.

Avaliación de satisfacción.

É importante destacar que no artigo 16, seguimento e control do proceso, indica o seguinte:

A unidade que xestiona a aplicación realizará un seguimento da tramitación das QSP que incluírá como mínimo:

- Asegurar a recepción do rexistro da QSP pola persoa responsable da unidade receptora.
- Lembrar o obxectivo e o cumprimento dos prazos previstos.
- Asegurar a emisión da resposta en todos os casos.

2. Así mesmo, estableceranse métodos e sistemas para medir e avaliar a satisfacción das persoas usuarias. Deste xeito, xunto coa comunicación da resolución e, por conseguinte, peche da QSP, enviaráselle á persoa interesada unha enquisa na que se solicite a súa valoración sobre o grao de satisfacción coa resolución adoptada e as xestións realizadas.

Como vemos no regulamento, indícase que se enviará á persoa interesada unha enquisa na que se solicite a súa valoración sobre o grao de satisfacción coa resolución adoptada e as xestións realizadas.

A dita enquisa, por cuestións unicamente de tipo informático, aínda non se atopa á disposición das persoas que utilizan o sistema, a pesar de que o regulamento entra en vigor ao día seguinte de ser aprobado no Consello de Goberno, e as adaptacións informáticas tiñan un prazo de tres meses, dende a mesma data, para a súa posta en práctica.

Outros traballos de mantemento do sistema.

Entre os traballos que implican o mantemento do sistema de xestión de QSP, pero fóra da aplicación informática, están os seguintes: envío de correos recordatorios para o control de prazos de aceptación e resposta, o control da lingua na que debe ser respondida a QSP, xestión correos das persoas responsables en cada unha das unidades, así como a creación de manuais para o uso da aplicación, resumo do regulamento e a realización de informes extraordinarios ou concretos.

No 2021 rexístranse un total 76 incidencias que corresponden a: 22 a avisos sobre o prazo de aceptación das QSP, 18 ao idioma de resposta da QSP para que se axuste á preferencia solicitada pola persoa usuaria, 17 refírense ao incumprimento do prazo de resposta da QSP, 16 á necesidade de adecuar a resposta ao indicado no regulamento, as restantes correspóndense 2 coa petición dun informe e 1 por rexeitamento indebido.

No artigo 17 do Regulamento recolle, ademais da obrigatoriedade de realizar, como mínimo, un informe anual sobre o conxunto do sistema, a posibilidade de que o/a reitor/a poida encomendar, á unidade que xestiona o sistema, a realización de informes extraordinarios por razón de materia, ou outras que estime oportuno. Tamén se contempla a posibilidade de que a mesma unidade, se así o considera, poida enviarlle á/o reitor/a informes concretos sobre algunha queixa ou suxestión recibida. Durante o 2021 non se realizou ningún informe extraordinario ou concreto dos referidos neste parágrafo.

No 2021 realizáronse un total de 191 actividades na aplicación, que se atopan relacionada coa xestión de altas, baixas e modificacións das persoas usuarias nas diversas unidades responsables da xestión de QSP. En total foron 45 altas de usuarios, 45 baixas e 101 modificacións de datos.

Conclusións.

As seguintes reflexións, realizadas a modo de conclusións e que non pretenden ser exhaustivas, recollen unha serie de cuestións que se consideran importantes para analizar os datos do sistema de QSP no 2021 e tamén para mellorar o propio sistema.

O máis destaca deste ano 2021 con respecto ao sistema de QSP, é que hai un forte descenso das incidencias rexistradas, que descenden de 881 a 590. Igualmente sucede coas que se corresponden a queixas, suxestións e parabéns, que pasan de 727 no 2020 a 475 no 2021. Tamén vemos un importante descenso das incidencias non clasificables, que pasan de 154 no 2020 a 115 no 2021.

Sendo o 2020 un ano especialmente atípico, marcado pola Covid-19, no que se rexistraron moitas incidencias referidas á docencia, este 2021 experimenta un descenso no uso do sistema. Queda por ver se é unha tendencia que se vai a manter ou indica unha estabilización no número de QSP en torno a 600 incidencias.

Por outra banda mantéñense similares porcentaxes de QSP contestadas en prazo e de prazo medio de contestación en 6 días. Aínda que se observa unha redución das contestadas fora de prazo, seguimos a ter un importante número das contestas fóra de prazo, polo que insistimos na necesidade de que se fagan esforzos importantes para a resolución en prazo das mesmas.

Reitérase a necesidade de que este informe sexa acompañado dun estudo polo miúdo que recolla o número, contido e/ou tempos de resposta das incidencias rexistradas por cada unha das unidades que se atopan no sistema. Deste xeito poderían establecerse melloras reais que permitan reducir o número de queixas. Só así a caixa de QSP se pode converter nunha ferramenta fundamental da mellora continua da nosa institución.

A aprobación do regulamento no 2019 de QSP artículase como unha ferramenta de grande utilidade para a mellora na xestión das incidencias recibidas, xa que no seu articulado indica cale é o procedemento, de obrigado cumprimento, para a xestión das incidencias que se rexistran no sistema. Durante o 2021 mantemos esta apreciación xa que o regulamento é utilizado para tomar decisións máis precisas sobre a xestión do sistema. Ao mesmo tempo permite que as unidades que deben aceptar, contestar ou emitir informe teñan claro o modo de proceder.

Finalmente debemos destacar que no artigo 16 do Regulamento se indica: “se enviará á persoa interesada unha enquisa na que se solicite a súa valoración sobre o grao de satisfacción coa resolución adoptada e as xestións realizadas”. Dito compromiso segue sen cumprirse despois da aprobación do regulamento por cuestións informáticas.

*Anexos.***TÁBOA 19: QUEIXAS, SUXESTIÓN E PARABÉNS POR UNIDADE 2021**

UNIDADE	QUEIXA	SUXESTIÓN	PARABÉN
Administrador QSP	1	0	1
Ámbito de ciencias experimentais Campus de Vigo	4	0	0
Ámbito tecnolóxico	17	0	0
Ámbito xurídico-social e humanidades	1	0	0
Área de benestar, saúde e deporte	15	11	1
Área de calidade	2	0	0
Área de tecnoloxías da información e comunicacións (ATIC)	4	0	2
Biblioteca Central de Ourense	5	1	0
Biblioteca Central de Pontevedra	2	6	0
Biblioteca Central de Vigo	4	3	3
Biblioteca de Belas Artes	2	2	0
Biblioteca de Ciencias Experimentais	1	1	0
Biblioteca de Filoloxía	3	1	0
Biblioteca de Industriais-Minas	1	0	0
Biblioteca de Torrecedeira	6	3	0
Campus de Ourense	5	1	0
Campus de Pontevedra	1	2	0
CACTIC	0	0	2
CINBIO	8	0	0
Escola Aberta de Formación Permanente	1	0	0
Escola de Enxeñaría de Minas e Enerxía (docencia)	3	0	1
Escola de enxeñaría de telecomunicación (administración)	1	0	0
Escola de enxeñaría de telecomunicación (docencia)	19	4	3
Escola de enxeñaría industrial (docencia)	23	1	2
Escola internacional de doutoramento	2	0	0
Escola superior de enxeñaría informática (docencia)	13	0	0
Escola universitaria de estudos empresariais (docencia)	1	0	0
Escola universitaria de maxisterio (docencia)	3	0	1
Facultade de belas artes (administración)	5	0	0
Facultade de belas artes (docencia)	6	0	1
Facultade de bioloxía (docencia)	6	0	1
Facultade de ciencias da educación e do deporte (administración)	1	0	0

UNIDADE	QUEIXA	SUXESTIÓN	PARABÉN
Facultade de ciencias da educación e do deporte (docencia)	6	1	0
Facultade de ciencias do mar (docencia)	1	2	1
Facultade de ciencias económicas e empresariais (docencia)	10	0	1
Facultade de ciencias empresariais e turismo (docencia)	5	1	0
Facultade de ciencias sociais e da comunicación (administración)	1	0	0
Facultade de ciencias sociais e da comunicación (docencia)	19	3	2
Facultade de ciencias xurídicas e do traballo (administración)	1	0	0
Facultade de ciencias xurídicas e do traballo (docencia)	3	1	4
Facultade de dereito (docencia)	1	0	4
Facultade de Química (docencia)	0	1	0
Facultade de educación e traballo social (administración)	1	0	1
Facultade de educación e traballo social (docencia)	26	0	3
Facultade de filoloxía e tradución (docencia)	3	0	0
Facultade de fisioterapia (docencia)	1	0	1
Oficina de relacións internacionais (ORI)	3	0	0
Rexistro Vigo	1	0	0
Secretaría do reitor	6	0	0
Secretaría Xeral	1	0	0
Sede electrónica	5	1	0
Servizo de axudas ao estudo, bolsas e prezos públicos	4	1	0
Servizo de extensión universitaria - SIOPE	1	1	0
Servizo de PDI	1	0	0
Servizo de prevención de riscos laborais	2	0	0
Servizo de xestión de estudos de grao	0	1	0
Servizo de xestión de estudos de posgrao	14	3	0
Unidade de análises e programas (UAP)	2	0	1
Unidade de igualdade	11	1	1
Vicerreitoría de captación de alumnado, estudantes e extensión univesitaria	29	7	0
Vicerreitoría de comunicación e relacións institucionais	6	0	0
Vicerreitoría de investigación e transferencia	5	3	0
Vicerreitoría de ordenación académica e profesorado	3	1	0
Vicerreitoría de planificación e sostibilidade	14	7	1
Vicerreitoría de responsabilidade social, internacionalización e cooperación	1	2	1
Vicerreitoría do campus de Pontevedra	2	0	0
Xerencia	6	2	0

Información de contacto

Universidade de Vigo

Unidade de análises e programas

Edificio Filomena Dato, planta baixa.

As Lagoas Marcosende s/n.

36.310 Vigo (Pontevedra)

Teléfono: 986.818.689



