

*Sistema de xestión  
de queixas, suxestións  
e parabéns*

Informe 2023



*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. _____	11
QSP non clasificables. _____	18
QSP que teñen informes. _____	19
Avaliación de satisfacción. _____	21
Outros traballos de mantemento do sistema. _____	22
Conclusións. _____	25
Anexos. _____	27
Información de contacto _____	29

## 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 realizase 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 2023, recolle información sobre o número de QSP tramitadas, as unidades responsables, o tempo de resposta, o número de informes realizados, 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 2023.

## *Datos globais e evolución.*

No ano 2023 recibíronse na caixa de QSP un total de 733. De todas elas, este informe fará referencia polo miúdo ás 551 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.

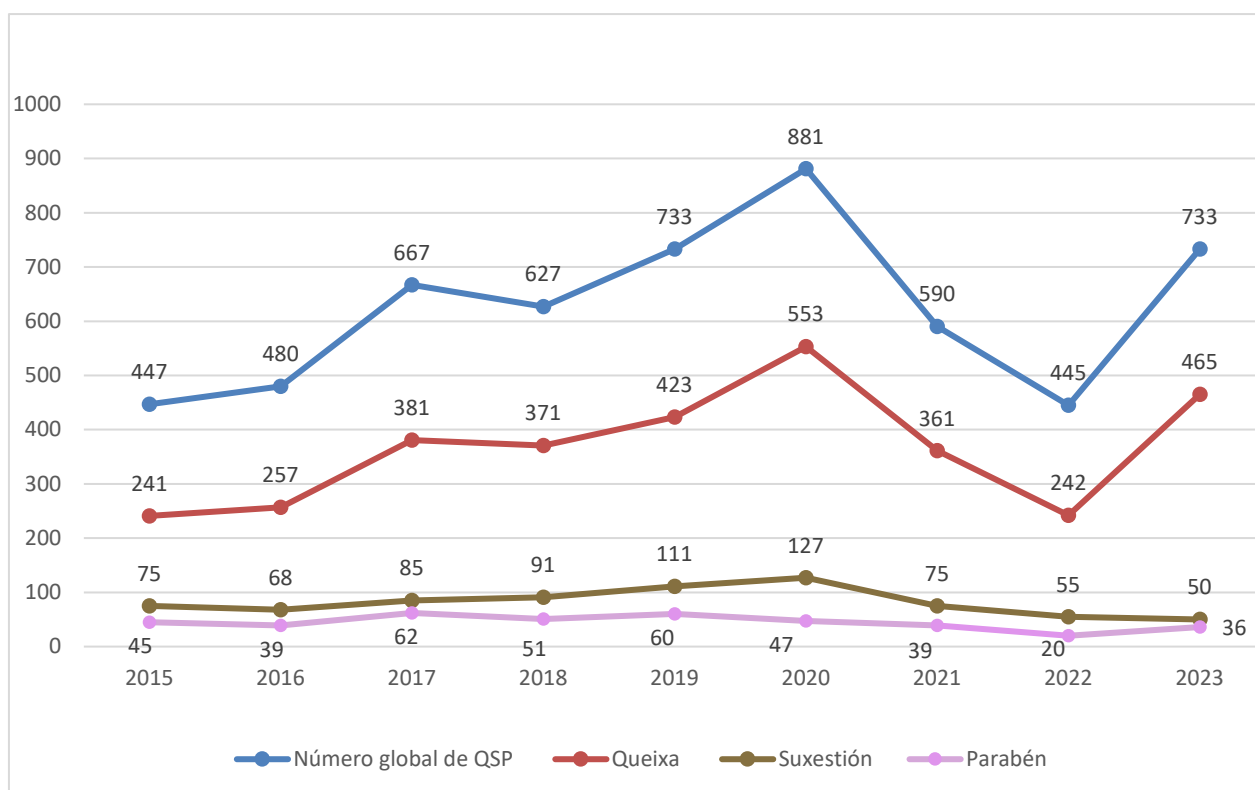
Nas seguintes táboas e gráficos podemos ver a evolución do número de QSP, tanto en cómputo global como desagregado. Dende o inicio do sistema no 2015 vemos un aumento do cómputo global de QSP, probablemente debido ao maior recorrido do sistema, ao maior coñecemento por parte das persoas usuarias e pola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

O máis destacable desta anualidade é o destacado aumento do número de QSP rexistradas, que pasan de 445 no 2022 a 733 no 2023 o que supón un aumento de 288 QSP, un 64,7 % máis 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; no 2018 percíbese un descenso, e nos anos 2019 e 2020, volve a apreciarse un aumento; entre o 2021 e 2022 percibimos un descenso, e no 2023 un aumento do cómputo global de queixas, suxestións e parabéns. Dentro de cada unha das categorías vemos que a que maior aumento son as queixas, seguido dos parabéns, tendo os suxestión unha evolución máis plana.

**TÁBOA 1: EVOLUCIÓN GLOBAL SISTEMA QSP 2015-2023**

	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Número QSP	447	480	667	627	733	881	590	445	733
Queixas	241	257	381	371	423	553	361	242	465
Suxestión	75	68	85	91	111	127	75	55	50
Parabén	45	39	62	51	60	47	39	20	36
Demanda	4	4	4	6	1	0	0	0	0
Reclamación	12	8	3	0	2	0	0	0	0
Solicitude	0	63	76	22	1	0	0	0	0
Non clasificable	70	41	56	86	135	154	115	128	182



## TEMPO DE RESPOSTA.

Como comentabamos, a partir deste punto a análise polo miúdo referirase en concreto ás 551 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 551 QSP rexistradas en 2023 o 88 % respondéronse no prazo establecido, o que significa un aumento de seis puntos con respecto ao ano 2022. Temos un tempo medio de resposta de 7 días, similar o das dúas anualidades anteriores.

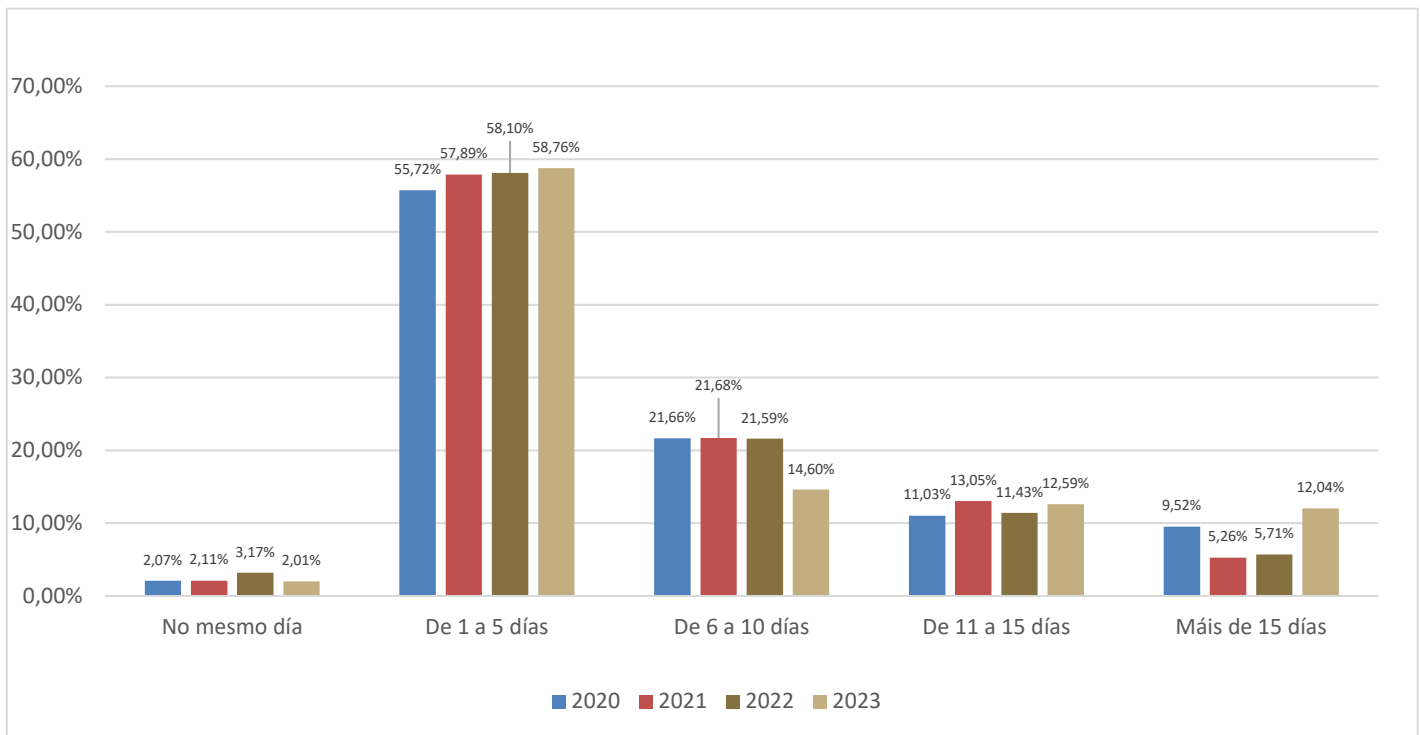
Como pode comprobarse na táboa que se acompaña, o maior número de respostas prodúcese no intervalo entre 1 a 5 días, cun 58,76 % das respostas, seguido por un 14,60 % que se produce entre os días 6 a 10, o que engloba un 73,36 % do total.

Debe destacarse que hai 66 respostas -un 12,04 % do total- que se producen fóra de prazo. Isto implica que se produce un aumento espectacular tanto do número de QSP respondidas fora de prazo como da porcentaxe relativa das mesmas dentro do conxunto de QSP, rompendo drasticamente coa tendencia de anos anteriores no descenso das mesmas.

En canto á evolución con respecto ao 2022, podemos ver un descenso do número de respostas que se dan no mesmo día que representan un 2%. Nas respostas de un a cinco días vemos unhas porcentaxes similares, mentres que nas respondidas a partir do sexto día a porcentaxe descende en case 7 puntos porcentuais. As respostas do décimo primeiro ao décimo quinto día sofren un aumento dun 1.16 %. Tal e como comentabamos con anterioridade, as respostas fóra de prazo, de máis de quince días, aumentan en 6,33 puntos..

**TÁBOA 2: TEMPOS DE RESPOSTA 2023**

INDICADORES		TEMPO DE RESPOSTA		PORCENTAXE
Tempo medio de resposta	7	No mesmo día	11	2 %
% Respondidas en prazo	88 %	De 1 a 5 días	322	58,76 %
		De 6 a 10 días	80	14,60 %
		De 11 a 15 días	69	12,59 %
Fóra de prazo		Máis de 15 días	66	12,04 %



## 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.

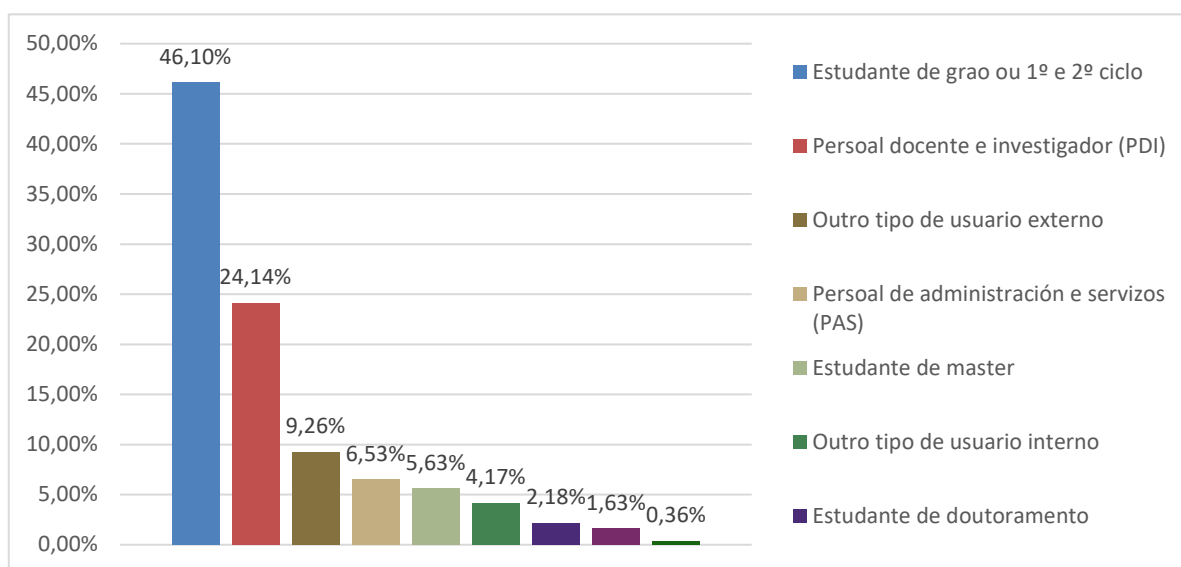
Dentro das persoas usuarias internas o colectivo de alumnado é o que maior uso fai do sistema de QSP, e representa un 55,54 % das totais, seguido polo de PDI cun 24,14 %. Dentro do alumnado é o alumnado de estudos propios da Universidade de Vigo o que menos uso fai do sistema cun 1,63 %. Estes datos implican, con respecto ao 2022, uns datos similares tanto en usuarios internos como externos, un descenso dun 4,19 % na presentación de QSP por parte do PAS e un aumento dun 4,77 % na presentación por parte do estudante de grao ou 1º e 2º ciclo e dun 2,06 % no grupo de PDI.

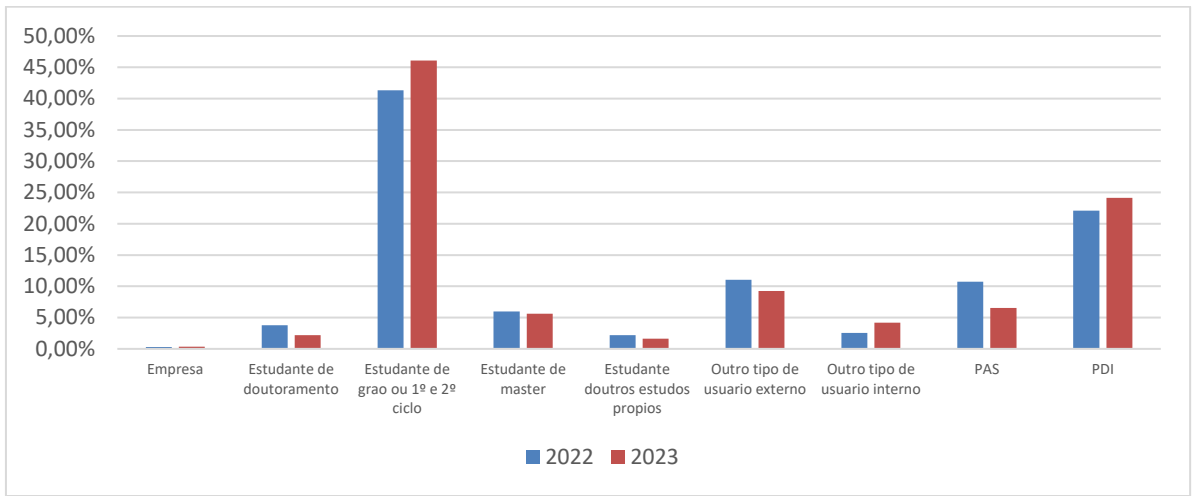
Ao mesmo tempo cabe destacar que dentro do colectivo do alumnado, continúan sendo os de grao, cun 46,10 % do total de QSP, os que maior uso fan do sistema, o cal non deixa de ser lóxico posto que é o máis numeroso de toda a comunidade universitaria.



**TÁBOA 3: TIPOS DE PERSOAS USUARIAS 2023**

PERSOAS USUARIAS.	Nº QSP	% SOBRE O TOTAL	% ACUMULADO
Alumnado de grao, 1º e 2º ciclo	254	46,10 %	
Persoal docente e investigador (PDI)	133	24,14 %	
Outro tipo de usuario/a externo	51	9,26 %	
Persoal de administración e servizos (PAS)	36	6,53 %	Alumnado 55,54 %
Estudante de mestrado	31	5,63 %	
Estudante de doutoramento	12	2,18 %	Interno 90,38 %
Outro tipo de usuario interno	23	4,17 %	
Estudantes doutros estudos propios da UVigo	9	2,18 %	
Empresa	2	0,36 %	





## MOTIVO.

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

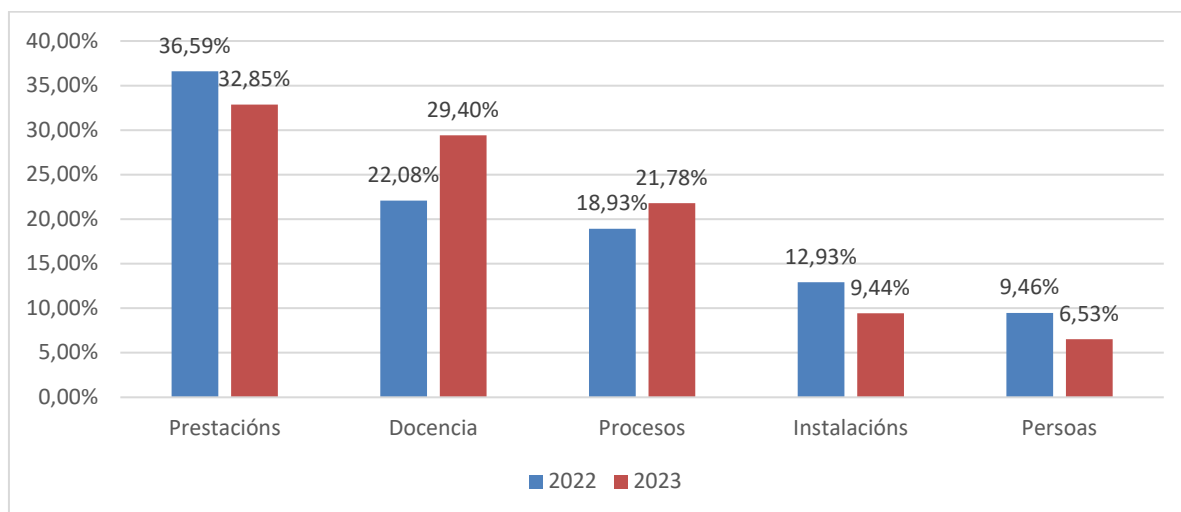
- Procesos: se afecta a trámites, prazos ou a documentación requirida durante o proceso de atención.
- Persoas: se ven provocada pola cualificación e profesionalidade do persoal que o atendeu ou polo trato persoal recibido.
- Instalacións: se se refiren a orde, limpeza, sinalización, facilidade de acceso 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 recoñécese 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 relacionadas co desenvolvemento da actividade docente.

No 2023 as QSP relativas a prestacións son as que teñen un maior número -181 en total-, que corresponden a un 32,85 %, seguidos polas relativas á docencia, cun total de 162 que corresponden a un 29,40 % do total. Sendo as relativas ás persoas as que menor número e porcentaxe representan, con 36 que implica un 6,53 % do total. Cabe destacar que, ao respecto do 2022, percibimos un aumento importante da porcentaxe de QSP relativas a docencia, un 7,32 %, e as referente aos procesos con 2,85 % de aumento. En sentido contrario vemos un descenso dun 2,93 % nas QSP relativas a persoas, mentres que as relativas a instalacións descenden nun 3,50 %.

**TÁBOA 4: MOTIVO QSP 2023**

MOTIVO	Nº QSP 2023	% SOBRE O TOTAL 2023
Prestación	181	32,85 %
Docencia	162	29,40 %
Procesos	120	21,78 %
Instalacións	52	9,44 %
Persoas	36	6,53 %



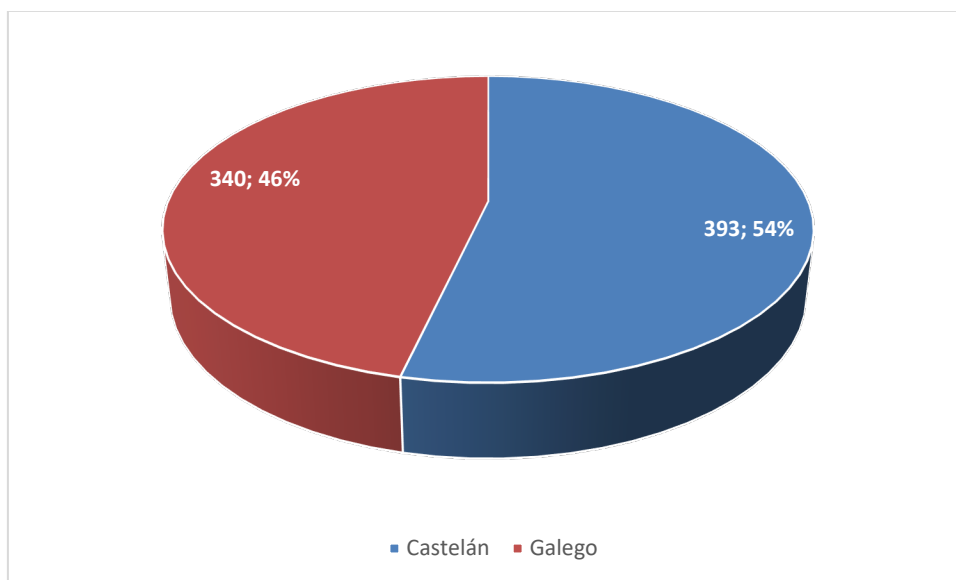
Se relacionamos motivo con tipo de incidencia podemos ver que as queixas se dan sobre todo en docencia e prestacións, cun total de 160, das 465 queixas que hai. Os parabéns se distribúen en: 26 ás persoas, 7 ás prestacións, 2 á docencia e 2 aos procesos. Mentres que as suxestións son sobre todo relativas ás prestacións con 32.

**TÁBOA 5: TIPO DE INCIDENCIA/MOTIVO 2023**

INCIDENCIA	MOTIVO	Nº QSP
Queixas (465)	Docencia	160
	Prestacións	142
	Procesos	106
	Instalacións	48
	Persoas	9
Suxestións (50)	Prestacións	32
	Procesos	12
	Instalacións	4
	Docencia	1
	Persoas	1
Parabéns (36)	Persoas	26
	Prestacións	7
	Procesos	2
	Docencia	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 393 QSP pediron ser contestadas en castelán, mentres que 340 tiveron resposta en galego. O que implica un 53,62 % e un 46,38 % 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 2023 de 551. Foron asignadas a un total de 79 das 200 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 singulares e unidades de apoio á investigación.
- Administración de centros.
- Biblioteca.
- Sede electrónica.

Tal e como podemos ver na táboa que se acompaña, unha pequena parte das unidades 10, que representan o 43,19 % do total, teñen 10 ou máis QSP.

Así, na evolución con respecto ao 2022 cabe destacar que aumenta o número de unidades (5) que reciben algún tipo de QSP. Mentres que con respecto ao ano 2022, 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 359 QSP representan un 65,28 % do total, mentres que as relativas á docencia son 192, son un 34.72 % do total.

Dentro de administración e servizos podemos ver que un total de 140 correspóndense con unidades do equipo de goberno e 196 con servizos da administración da nosa universidade.

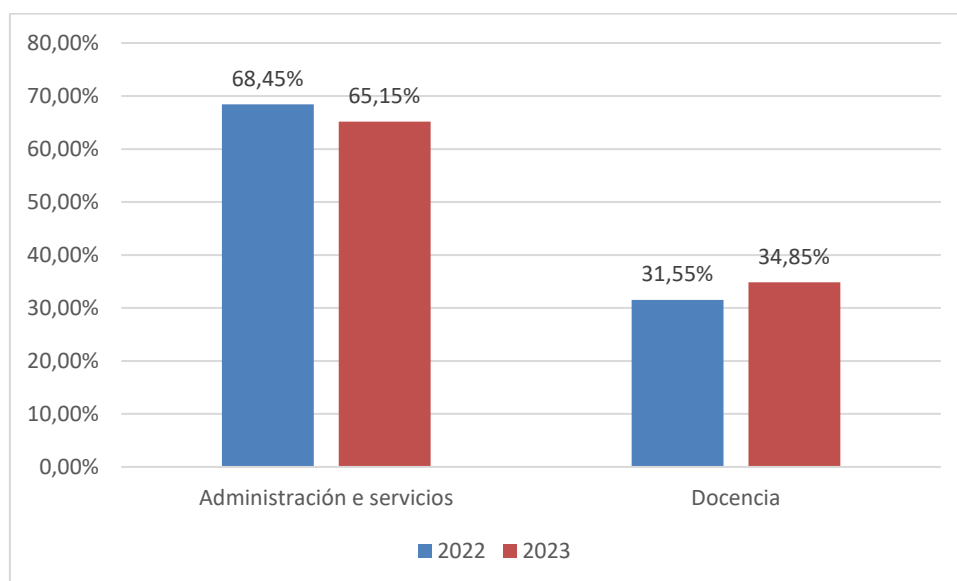
Con respecto ás unidades que reciben maior número de incidencias no sistema, vemos como dende o 2018 repiten catro delas con máis de 10 QSP, e hai oito unidades que superan as 20 incidencias.

**TÁBOA 6: UNIDADES CON 10 OU MÁIS QSP 2023 (EVOLUCIÓN 2017-2023)**

UNIDADE	NÚMERO DE QSP 2023	NÚMERO DE QSP 2022	NÚMERO DE QSP 2021	NÚMERO DE QSP 2020	NÚMERO DE QSP 2019	NÚMERO DE QSP 2018
Escola de enxeñaría industrial (docencia)	88	25	26	125	19	24
Xerencia	71	24	8	15	24	31
Área de tecnoloxías da información e comunicacións (ATIC)	27	6	6	7	23	6
Facultade de belas artes (docencia)	26	2	7	7	6	12
Área de benestar saúde e deporte	25	16	27	19	36	43
Campus de Pontevedra	24	9	3	2	5	8
Escola Superior de Enxeñaría informática (docencia)	23	22	13	42	0	1
Vicerreitoría de Planificación e sostibilidade	22	21	22	59	0	4
Servizo de PDI	10	2	1	4	3	1
Biblioteca de Torrecedeira	10	8	9	2	3	1

**TABOA 7: NÚMERO DE QSP SEGUNDO ACTIVIDADE 2023**

TIPO DE ACTIVIDADE.	Nº QSP 2023	Nº QSP 2022	Nº QSP 2021	% DO TOTAL 2023	% DO TOTAL 2022	% DO TOTAL 2021
Docencia	192	100	188	34,72 %	31,55 %	39,58 %
Administración e servizos	359	217	287	65,28 %	68,45 %	60,42 %



Con respecto á tipoloxía das incidencias, son as seguintes unidades as que máis queixas acumulan: Escola superior de enxeñaría industrial (docencia), con 86, Xerencia con 66, Facultade de Belas Artes con 25, ATIC e Escola Superior de enxeñaría informática (docencia) con 23 cada unha, Área de Benestar Saúde e Deporte con 22, Campus de Pontevedra con 21 e Vicerreitoría de Planificación e Sostibilidade con 16 o que implica un 60,6 % das queixas do sistema.

As unidades que máis suxestións acumulan son: Vicerreitoría de Planificación e Sostibilidade con 6, Xerencia con 5 e Biblioteca central de Ourense xunto coa Vicerreitoría de benestar, equidade e diversidade con 4 cada unha. Entre estas unidades acumulan un total de 19 suxestións que implican un 38 % das suxestións do sistema.

Finalmente as unidades que máis parabéns teñen son: CACTIC con 7, campus de Pontevedra e Servizo de Retribucións e Seguros Sociais con 3 cada un , o que implica un 36,1 % dos parabéns rexistrados.

### TEMPOS DE RESPOTA POR UNIDADE.

O tempo medio de resposta das QSP, tal e como comentamos en apartados anteriores, é de 7 días, cun 88 % 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 22 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 2023 o 58,76 % 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 14,60 %, ambas porcentaxes moi similares ao ano anterior. Deste xeito o grupo de respostas de 1 a 10 días é un total de 402 sendo, polo tanto un 73,36 % sobre o total. Se sumamos tamén o 2,01 % das que son respondidas no mesmo día, obtemos un total de 75,36 % de persoas usuarias que teñen a súa resposta entre o día que poñen a súa incidencia e o décimo día posterior á mesma, sendo porcentaxes similares as do 2022.

Con respecto ás 66 QSP contestadas fóra de prazo, implican un 22 % do total, implica un aumento moi importante das mesmas, sendo un descenso de ata 6 puntos con respecto á porcentaxe de QSP contestadas en prazo do ano 2022. Isto fai especialmente necesario recalcar a nosa obriga cumprir cos prazos establecidos, polo que o retraso nas respostas debería quedar reducido á categoría de anécdota, e non aumentar con respecto á anualidade anterior.

**TÁBOA 8: UNIDADES QUE TEÑEN RESPÓSTAS FÓRA DE PRAZO 2023**

UNIDADES	Nº RESPÓSTAS FÓRA DE PRAZO	% SOBRE O TOTAL DA UNIDADE
Xerencia	19	26,76 %
Escola Superior de Enxeñaría informática	8	34,78 %
Facultade de Belas Artes (docencia)	6	23,08 %
Servizo de PDI	4	40 %
Vicerreitoría de extensión Universitaria	3	75 %
Área de Tecnoloxías da información e Comunicación (ATIC)	3	11,11 %
Área de Benestar, saúde e Deporte	3	12 %
Escola de Minas e Enerxía (docencia)	2	66,67 %
Facultade de Bioloxía (Docencia)	2	33,33 %
Escola de enxeñaría industrial (docencia)	2	2,27 %
Vicerreitoría do campus de Ourense	2	16,67 %
Escola internacional de doutoramento	1	50 %
Facultade de fisioterapia (docencia)	1	33,33 %
Servizo de xestión de estudos de posgrao	1	12,50 %
Vicerreitoría de planificación e sostibilidade	1	4,55 %
CIM	1	100 %
Facultade de ciencias xurídicas e do traballo (docencia)	1	11,11 %
Vicerreitoría de profesorado, docencia e titulacións	1	50 %
Facultade de Dirección e Xestión Pública (docencia)	1	33,33 %
Escola universitaria de enfermaría-Meixoeiro (administración)	1	100 %
Facultade de educación e traballo social (docencia)	1	16,67 %
Facultade de ciencias empresariais e turismo (docencia)	1	25 %

**TÁBOA 9: UNIDADES QUE TEÑEN RESPÓSTAS NO MESMO DÍA 2023**

UNIDADE.	Nº RESPÓSTAS NO MESMO DÍA	% SOBRE TOTAL QSP DA UNIDADE
Escola de enxeñaría industrial (docencia)	4	4,55 %
Biblioteca de Torrecedeira	2	20 %
Facultade de educación e traballo social (docencia)	1	16,67 %
Biblioteca Central de Ourense	1	11,11 %
Sede electrónica	1	20 %
Área de benestar, saúde e deporte	1	4 %
Campus de Ourense	1	33,33 %

**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 2023 un total de 465, 50 e 36 respectivamente.

Debemos recordar que do total de QSP, como xa comentamos, 192 correspondían a docencia, mentres que 359 corresponden a administración e servizos. Dentro destes totais de QSP as queixas representan un 84,39 % do total, das cales 192 corresponden a docencia e 359 a administración e servizos, o que significa unha porcentaxe de 34,85 % e 65,15 % respectivamente, sobre o total de QSP recibidas para cada actividade. Das recibidas en administración e servizo un total de 113 queixas corresponden á actividade do equipo de goberno e 159 a servizos da administración da universidade

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 2023**

ACTIVIDADE	QSP	QUEIXAS	% QUEIXAS/Nº QSP DA ACTIVIDADE
Docencia	192	181	32,8 %
Administración e servizos	359	284	51,5 %

### TÁBOA 11: UNIDADES CON 10 OU MÁIS QUEIXAS 2023

UNIDADE	Nº DE QUEIXAS	% QUEIXAS SOBRE QSP DA UNIDADE
Escola de enxeñaría industrial (docencia)	86	97,7 %
Xerencia	66	90,4 %
Facultade de belas artes (docencia)	25	96,2 %
Área de tecnoloxías da información e comunicacións (ATIC)	23	85,2 %
Escola superior de enxeñaría informática (docencia)	23	100 %
Área de benestar, saúde e deporte	22	88 %
Campus de Pontevedra	21	87,5 %
Vicerreitoría de planificación e sostibilidade	16	72,7 %

Dentro das 50 suxestións, que representan un 9,07 % do total de QSP, observamos que este tipo de incidencia representa un 3,65 % das incidencias recibidas de docencia, mentres que son un 11,98 % das incidencias recibidas en administración. Un total de 28 unidades reciben este tipo de consideracións. Nas táboas que se acompañan podemos ver os datos correspondentes.

### TÁBOA 12: SUXESTIÓNS SEGUNDO A ACTIVIDADE 2023

ACTIVIDADE	QSP	SUXESTIÓNS	% SUXESTIÓNS/Nº QSP DA ACTIVIDADE
Docencia	192	7	3,65 %
Administración e servizos	359	43	11,98 %

### TÁBOA 13: UNIDADES QUE RECIBEN CATRO OU MÁIS SUXESTIÓNS 2023

UNIDADE	Nº SUXESTIÓNS	% SUXESTIÓNS SOBRE QSP DA UNIDADE
Vicerreitoría de planificación e sostibilidade	6	6,8 %
Xerencia	5	6,8 %
Biblioteca Central de Ourense	4	15,4 %
Vicerreitoría de benestar, equidade e diversidade	4	14,8 %

No relativo aos parabéns, hai un total de 36, os cales supoñen un 6,53 % das QSP recibidas. Por actividades, docencia recibe 4, mentres que para administración son 43, polo tanto representan un 2,08 % e un 1,11 % das incidencias recibidas para cada actividade. Por unidades, hai un total de 24 que reciben algún parabén. Nas seguintes táboas pode verse información desagregada sobre os parabéns

**TÁBOA 14: PARABÉNS SEGUNDO A ACTIVIDADE 2023**

ACTIVIDADE	QSP	PARABÉNS	% PARABÉNS/Nº QSP DA ACTIVIDADE
Docencia	192	4	2,08 %
Administración e servizos	359	32	1,11 %

**TÁBOA 15: UNIDADES QUE RECIBEN MÁIS DUN PARABÉN 2023**

UNIDADE	Nº PARABÉNS	% PARABÉNS SOBRE QSP DA UNIDADE
CACTI	7	8,02 %
Campus de Pontevedra	3	4,1 %
Servizo de retribucións e seguros sociais	3	11,5 %
Área de calidade	2	7,4 %
Área de tecnoloxías da información e comunicacións (ATIC)	2	8,7 %

## QSP non clasificables.

Temos un total de 182 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: ser propia dun procedementos administrativo, por duplicidade, por ser imposible asignar o centro ou titulación, por ser incidencias informáticas ou por falta de representación en QSP colectivas.

Faremos unha análise máis polo miúdo das QSP non clasificables, xa que o seu volume supón un 24,83 % 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 ser imposibles de asignar por non ter información suficiente sobre o servizo, centro ou titulación ao que corresponden, un total de 63, tamén se refiren ás que non compren 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). 27 QSP foron non clasificables ao atoparse duplicadas, dado que a persoa usuaria manda a mesma incidencia a máis dun servizo. 21 corresponderon a incidencias informáticas, e un total de 31 son relativas a solicitudes e solicitudes de información. Finalmente 2 foron non clasificables por falta de representación nunha QSP colectiva.

**TÁBOA 16: QSP NON CLASIFICABLES 2023.**

	2023
Imposible asignar	63
Procedemento específico	38
Duplicada	27
Incidencia informática	21
Solicitud de información	16
Solicitud	15
Falta de representación	2

## 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 2023 hai un total de 28 QSP que precisaron informe, que foron solicitados a un total de 10 unidades. En dúas QSP pídense 2 informes a unidades diferentes para a súa resolución.

Segundo se as unidades que solicitan informe pertencen a administración e servizos ou docencia, como podemos ver na táboa que se xunta, o 13,3 % dos informes solicitados son por unidades de administración, mentres que o 86,7 % corresponde a unidades de docencia.

### TÁBOA 17: INFORMES SOLICITADOS NO 2023

ACTIVIDADE	PORCENTAXE SOBRE O TOTAL DE INFORMES
Administración.	36,36 %
Docencia.	63,64 %

### TÁBOA 18: UNIDADES ÁS QUE SE LLES PIDE ALGÚN INFORME NO 2023

UNIDADE	INFORMES QUE SE LLES SOLICITAN
Informática	9
Área de benestar, saúde e deporte	1
Área de calidade	1
Área de tecnoloxías da información e comunicacións (ATIC)	1
Campus de Pontevedra	1
Escola de enxeñaría forestal (docencia)	1
Facultade de educación e traballo social (administración)	1
Facultade de educación e traballo social (docencia)	2
Facultade de fisioterapia (docencia)	1
Facultade de historia (administración)	1
Lingua Española	1
Psicoloxía Evolutiva e Comunicación	1
Servizo de xestión de estudos de posgrao	1
Unidade de análises e programas (UAP)	1
Vicerreitoría do campus de Ourense	1

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 2023 foi de 4 días. Dos informes solicitados 1 deles foi realizado fóra de prazo e 20 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 incluíra 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.

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.

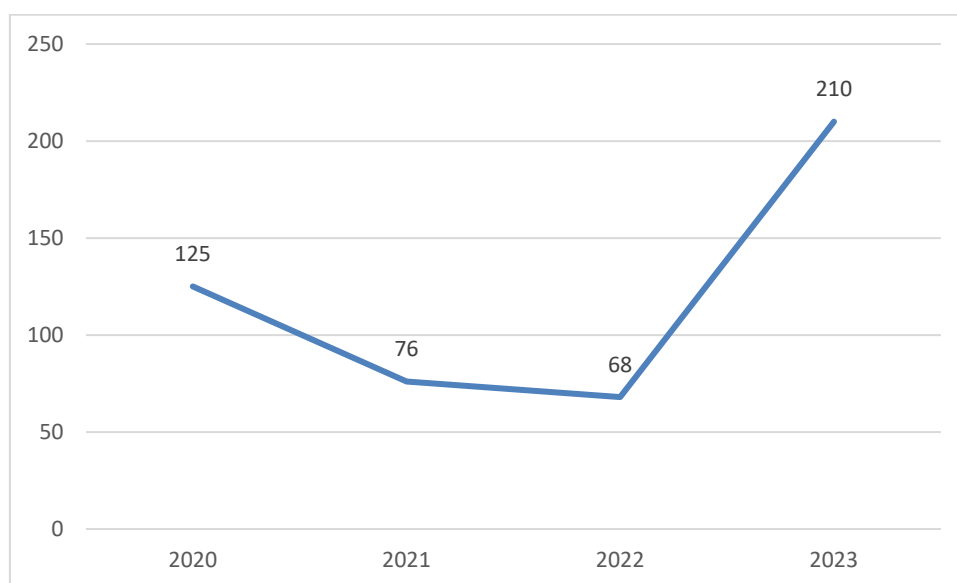


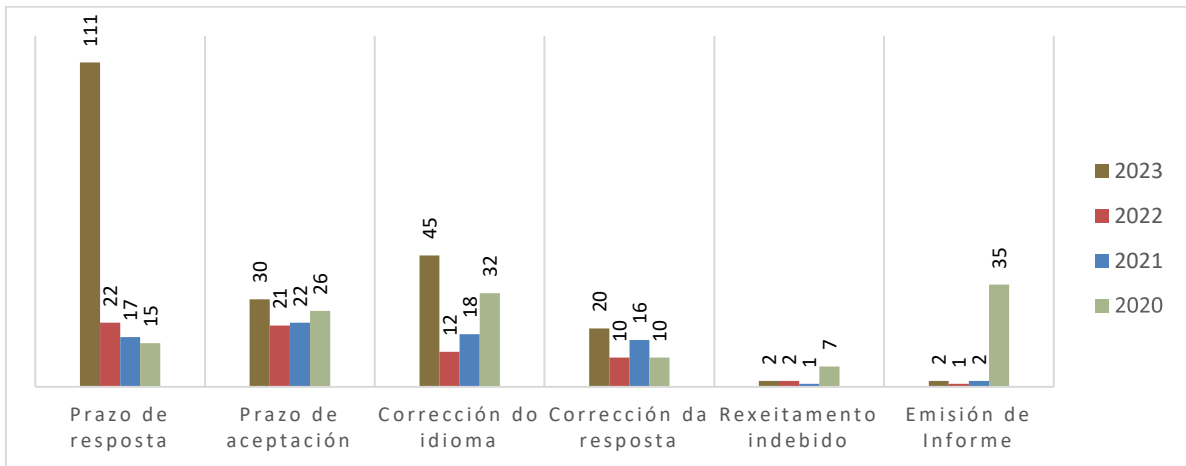
## *Outros traballos de mantemento do sistema.*

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 2023 rexístranse un total 210 incidencias que corresponden a: 111 a avisos sobre o prazo de resposta, 45 a necesidade de corrección do idioma de resposta, 30 sobre o incumprimento do prazo de aceptación, 20 sobre a corrección de resposta, 2 sobre a reasignación de QSP e 1 foi un aviso advertindo que os correos do sistema veñen de volta.

Dende o 2020 realízase un rexistro das incidencias relacionadas co Sistema de QSP no seguinte gráfico pódese ver a evolución destas incidencias, observando un importante aumento.





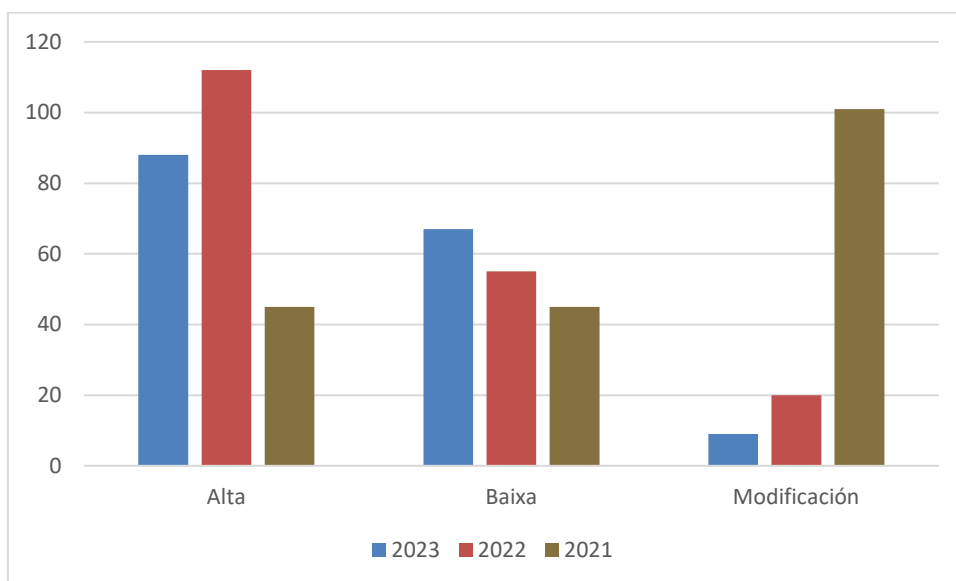
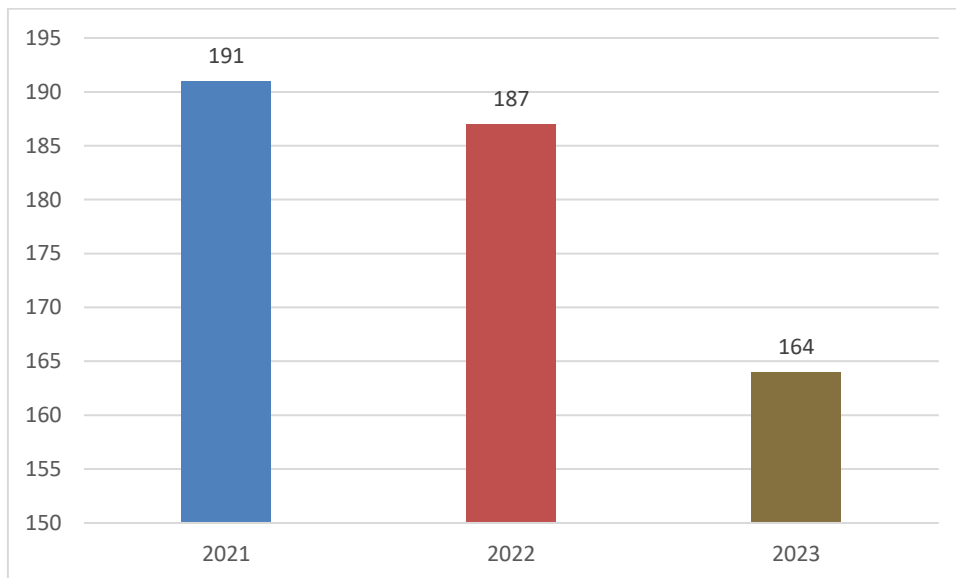
Analizando polo miúdo as incidencias rexistradas podemos ver que hai un total de 55 unidades que reciben algún tipo, pero cabe destacar que a meirande parte 110 -das 210 rexistradas- son avisos realizados á Xerencia, Escola Superior de Enxeñaría informática (docencia) e Facultade de Belas Artes (docencia), que precisou modificar o idioma de resposta en 16 QSP que foron rexistradas de forma simultánea.

En relación cos prazos de resposta cabe destacar que tanto a Xerencia como a Escola Superior de Enxeñaría Informática tiveron que ser advertidas, en 45 e 42 ocasións respectivamente, sobre a existencia de QSP con resposta fóra de prazo. Na maioría refírense a avisos reiterados sobre as mesmas QSP. En concreto a Escola Superior de Enxeñaría Informática é advertida ata en 6 ocasións sobre a resposta fora de prazo de 7 QSP e a Xerencia entre 5 e 2 ocasión con respecto a diferentes QSP.

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 2023 non se realizou ningún informe extraordinario ou concreto dos referidos neste parágrafo.

No 2023 realizáronse un total de 164 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, así como das propias unidades. En total foron 88 altas de usuarios ou unidades, 67 baixas e 9 modificacións de datos.

No seguinte gráfico pode verse a evolución do ano 2021, cando se inicia o rexistro.



## 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 2023 e tamén para mellorar o propio sistema.

O máis destacable deste ano 2023 con respecto ao sistema de QSP, é que hai un forte aumento da queixas, suxestións e parabéns rexistrados, que pasan de 445 no 2022, a 733 no 2023 volvendo a ser cifras similares ás rexistradas en anteriores anualidades.

Non anos 2021 e 2022 rexistrouse un descenso no uso do sistema. No informe do sistema do 2022 afirmábase que quedaba por ver esta tendencia se mantiña indicaba unha estabilización no número de QSP en torno a 500 incidencias. Agora queda por ver se o ascenso no 2023 é puntual ou efectivamente o sistema se estabiliza.

Por outra banda, é importante destacar que se sofre un brusco descenso da porcentaxe de QSP contestadas en prazo, pasando a ser un 88 % o que implica unha tendencia negativa de 6 puntos. Analizando as QSP contestadas fóra de prazo que unidades realizan estas contestacións extemporáneas e os avisos que se realizan por parte do Administrador de QSP, podemos ver que hai unha correspondencia, e dicir, as unidades con maior número de QSP contestadas fóra de prazo son as que maior número de avisos reciben para que cumpran os mesmos, nalgúns casos ata 6 avisos para a mesma QSP.

En relación ao prazo medio de contestación en este está en 7 días, moi similar ao de anos anteriores pese o número importante de QSP contestadas fóra de prazo, o que implica un maior esforzo das unidades para darlle axilidade ao sistema

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. Sobre todo tendo en conta que as unidades que repiten con maior número de QSP reitéranse ano tras ano.

Tamén é importante destacar que se produce un aumento moi importante do número de incidencia que xera o sistema (de 68 a 210), sendo o prazo de resposta o que maior número de avisos acumula. Tal e como comentabamos en moitos casos son avisos reiterados sobre a mesma QSP, polo que faise imprescindible que as unidades se responsabilicen e tomen conciencia sobre a importancia do sistema de QSP como medio de mellora das actividades da nosa universidade.

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 2023 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 QSP 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, polo que se está incumprindo de xeito reiterado a nosa propia normativa.

## Anexos.

**TÁBOA 19: QUEIXAS, SUXESTIÓN E PARABÉNS POR UNIDADE 2023**

UNIDADE	QUEIXA	SUXESTIÓN	PARABÉN
Administrador QSP	1	0	0
Ámbito de ciencias experimentais Campus de Vigo	2	0	0
Ámbito tecnolóxico	7	0	0
Área de benestar, saúde e deporte	22	2	1
Área de calidade	1	0	2
Área de normalización lingüística	0	0	1
Área de Servizos á comunidade campus de Pontevedra	1	0	
Área de tecnoloxías da información e comunicacións (ATIC)	23	2	2
ATLANTIC	0	1	1
Biblioteca Central de Ourense	4	4	1
Biblioteca Central de Pontevedra	7	0	0
Biblioteca Central de Vigo	3	2	0
Biblioteca de Industriais-Minas	1	0	0
Biblioteca de Telecomunicacións	1	0	0
Biblioteca de Torrecedeira	8	2	0
CACTIC	1	0	7
Campus de Ourense	2	0	1
Campus de Pontevedra	21	0	3
CIM	1	0	0
CINBIO	8	0	1
CINTEX	0	1	0
Departamento técnico de obras, instalacións e infraestruturas	1	1	0
ECIMAT	2	1	1
Escola Aberta de formación permanente	1	0	0
Escola de enxeñaría Aeronáutica e do Espazo (docencia)	1	0	0
Escola de enxeñaría de Minas e Enerxía (docencia)	2	0	1
Escola de enxeñaría de telecomunicación (docencia)	5	0	0
Escola de enxeñaría forestal (administración)	0	0	1
Escola de enxeñaría forestal (docencia)	1	0	0
Escola de enxeñaría industrial (docencia)	86	2	0
Escola de Enxeñaría industrial-sede campus (administración)	2	0	0
Escola de Enxeñaría industrial-sede cidade (administración)	2	0	0
Escola internacional de doutoramento	1	0	1
Escola superior de enxeñaría informática (docencia)	23	0	0
Escola universitaria de Enfermaría-Meixoeiro (administración)	1	0	0
Escola universitaria de Enfermaría-Pontevedra (administración)	0	0	1
Escola universitaria de maxisterio (docencia)	3	0	0
Facultade de comunicación (docencia)	2	0	0

UNIDADE	QUEIXA	SUXESTIÓN	PARABÉN
Facultade de belas artes (docencia)	25	1	0
Facultade de bioloxía (docencia)	5	0	1
Facultade de ciencias da educación e do deporte (docencia)	1	0	0
Facultade de ciencias económicas e empresariais (docencia)	1	1	0
Facultade de ciencias empresariais e turismo (administración)	1	0	0
Facultade de ciencias empresariais e turismo (docencia)	4	0	0
Facultade de ciencias sociais e da comunicación (administración)	1	0	0
Facultade de ciencias xurídicas e do traballo (docencia)	9	0	0
Facultade de comercio (docencia)	1	0	0
Facultade de dereito (docencia)	1	1	0
Facultade de Dirección e Xestión Pública (docencia)	2	0	1
Facultade de educación e traballo social (docencia)	5	0	1
Facultade de fisioterapia (docencia)	1	2	0
Facultade de historia (docencia)	1	0	0
Facultade de Química	2	0	0
Informática	1	0	0
Oficina de medio ambiente (OMA)	0	0	1
Oficina de relacións internacionais (ORI)	6	1	0
Secretaría Xeral	3	0	0
Sede electrónica	4	1	0
Servizo de axudas ao estudo, bolsas e prezos públicos	6	0	0
Servizo de Extensión Universitaria-SIOPE	1	0	0
Servizo de PAS	1	0	0
Servizo de PDI	9	1	0
Servizos de retribución e seguros sociais	1	0	3
Servizo de xestión de estudos de grao	1	1	0
Servizo de xestión de estudos de posgrao	8	0	0
Unidade de igualdade	1	1	0
Vicerreitoría de benestar, equidade e diversidade	2	4	0
Vicerreitoría de comunicación e relacións institucionais	4	2	1
Vicerreitoría de estudantado e empregabilidade	7	0	1
Vicerreitoría de extensión universitaria	4	0	0
Vicerreitoría de internacionalización	4	1	0
Vicerreitoría de investigación, transferencia e innovación	1	1	0
Vicerreitoría de planificación e sostibilidade	16	6	0
Vicerreitoría de profesorado, e ordenación académica	0	1	0
Vicerreitoría de profesorado, docencia e titulacións	1	0	1
Vicerreitoría de titulacións e innovación docente	2	1	0
Vicerreitoría do campus de Ourense	5	1	0
Xerencia	66	5	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





