

INFORME GENERAL

BÚSTIA UJI 2011

1. INTRODUCCIÓ

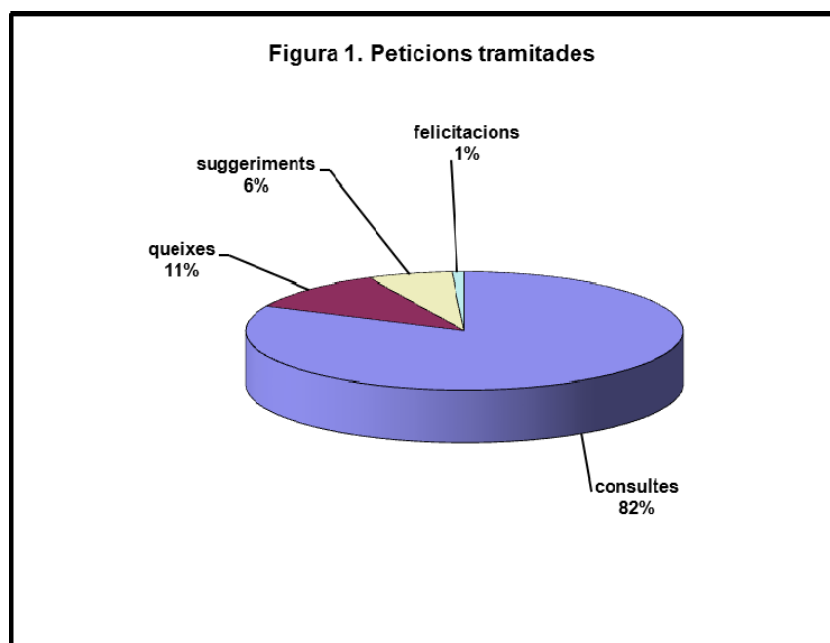
La Bústia UJI constitueix una finestra única per tal de canalitzar la comunicació entre les persones de la comunitat universitària i la societat en general i els diferents òrgans, serveis i unitats administratives de la Universitat. Té com a finalitat primordial donar resposta a les consultes plantejades pels usuaris i usuàries, així com de canalitzar queixes, suggeriments i felicitacions respecte del funcionament de l'UJI, per a millorar els procediments que ho necessiten.

Es va posar en funcionament de manera experimental durant el curs 2002/03 i durant el curs 2005/06 es va constituir el grup de millora format per la Unitat de Suport Educatiu, l'Oficina de Planificació i Avaluació de la Qualitat, el Servei d'Informàtica i el Servei de Comunicació i Publicacions.

L'objectiu d'aquest informe és l'anàlisi estadística de les peticions rebudes mitjançant la Bústia UJI en el període que abasta de l'1/01/2011 al 31/12/2011, així com fer una valoració de les accions realitzades en aquest període de temps i proposar millores per dur a terme l'any 2012.

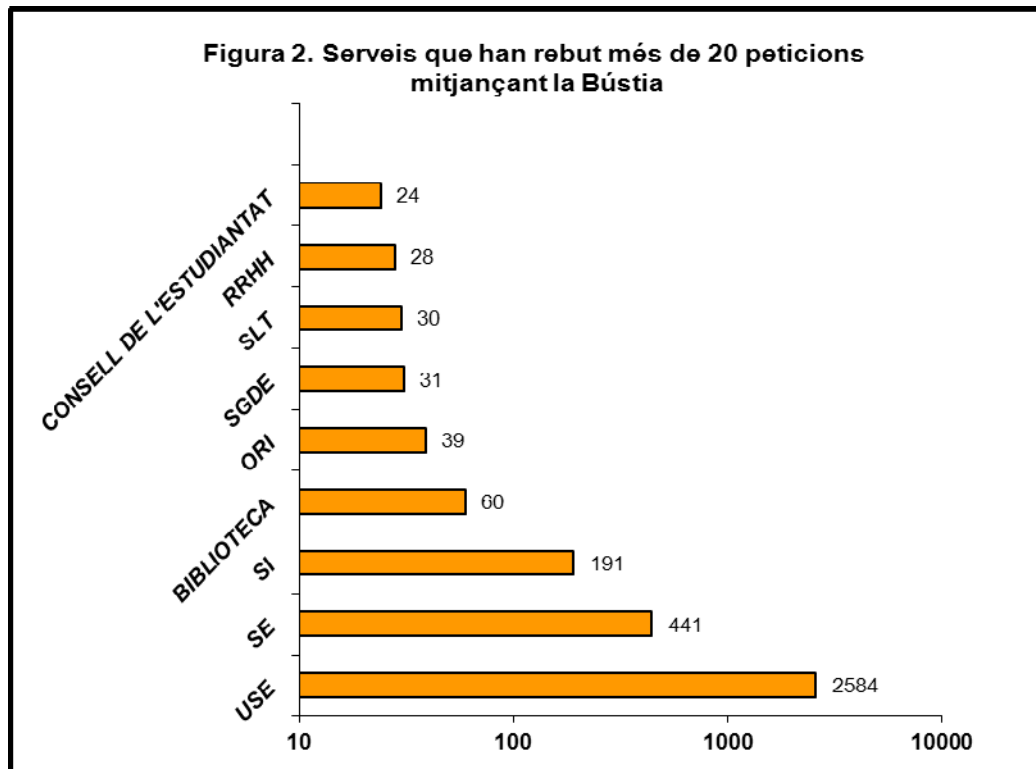
2. RESULTATS

Durant l'any 2011 es van rebre 3.664 peticions a la Bústia UJI. Del total de peticions tramitades 3.002 són consultes, 400 queixes, 228 suggeriments i 34 felicitacions (figura 1).



Els serveis i/o unitats organitzatives que han rebut més peticions tramitades mitjançant la Bústia UJI són: Unitat de Suport Educatiu (2.584), Servei d'Esports (441), Servei d'Informàtica (191), Oficina de Relacions Internacionals (39), Biblioteca (60), Servei de Gestió de la Docència i Estudiants (31), Consell de l'Estudiantat (24), Servei de Recursos Humans (28), i Servei de Llengües i Terminologia (30). Alguns d'aquests serveis tenen associats més d'un àmbit de la Bústia (figura 2).

La resta de serveis, òrgans o unitats organitzatives han rebut menys de 20 i en alguns casos no han rebut cap petició.



Del total de peticions rebudes, la via més sol·licitada per a rebre la resposta és el correu electrònic.

Pel que fa al temps mitjà de resposta del total de peticions tramitades, un 97,79 % de les peticions han estat tancades en el termini màxim establert, set dies hàbils (de dilluns a divendres, tret dels festius). S'ha millorat el temps de resposta respecte a l'any 2010 quan el 97,25 % de les peticions va ser tramitat en el termini màxim establert.

L'idioma de preferència dels usuaris i usuàries és el valencià (86,03 %), seguit del castellà i, per últim, l'anglès.

Analitzant les peticions tramitades, segons el perfil de personal usuaris seleccionat, el perfil d'estudiantat, com tots els anys, és el més utilitzat, amb 2.717 peticions; des del perfil de PAS s'han rebut 16 peticions, des del perfil de PDI, 50 peticions, per altres, 144 peticions i sense perfil, 737.

3. VALORACIÓ GENERAL DE LA BÚSTIA L'ANY 2011 I ACCIONS REALITZADES

Des de la coordinació de la Bústia UJI s'han realitzat tots els canvis sol·licitats pels diferents serveis i/o unitats administratives de la universitat quant a les persones responsables de la bústia en cadascun d'ells.

A finals de l'any 2011 perquè les persones que plantegen peticions puguen dirigir aquestes als màxims responsables dels diferents estudis de la universitat, el grup de millora va decidir que els àmbits dels vicedegans/vicedireccions o coordinació de màster siguin interns amb la finalitat d'evitar que aquests hagen de tramitar peticions molt generals sobre els títols que podien ser perfectament assumides pel servei d'informació de la universitat. El procediment a seguir serà que la coordinació de la Bústia filtrarà i reenviarà als responsables dels diferents estudis les peticions que deuran de ser tramitades per ells o elles. A principis de l'any 2012 estaran operatius aquests àmbits.

S'ha millorat l'accés a la Bústia, a més de poder accedir des de el peu de cada pàgina web de l'UJI també es pot accedir des de el menú de la dreta de totes les pàgines en l'apartat d'eines.

4. PROPOSTES DE MILLORA

- Quant al tractament de les queixes s'han estudiat diferents propostes de cursos i finalment AENOR impartirà un curs l'any 2012

-El grup de millora estudia la creació de nous àmbits a petició dels diferents serveis i/o unitats administratives