

INFORME GENERAL

BÚSTIA UJI

Curs acadèmic 2016-2017

1. INTRODUCCIÓ

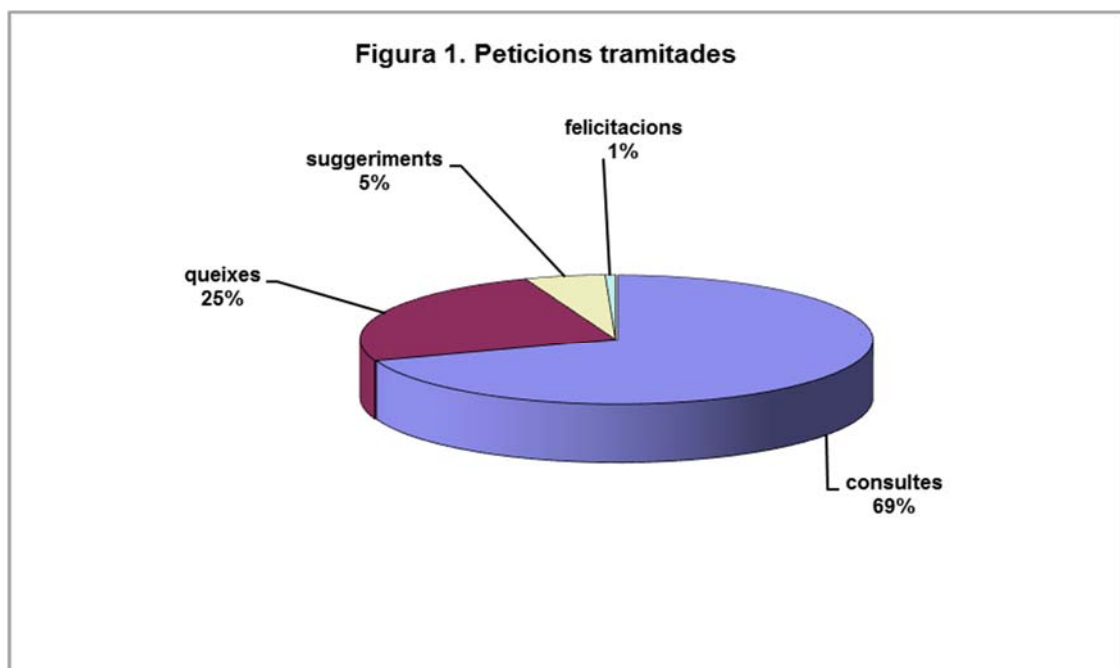
La Bústia UJI constitueix una finestra única per a canalitzar la comunicació entre les persones de la comunitat universitària, la societat en general, i els diferents òrgans, serveis i unitats administratives de la Universitat. Té com a finalitat primordial respondre les consultes plantejades pels usuaris i usuàries, així com 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 Promoció i Avaluació de la Qualitat, el Servei d'Informàtica i el Servei de Comunicació i Publicacions.

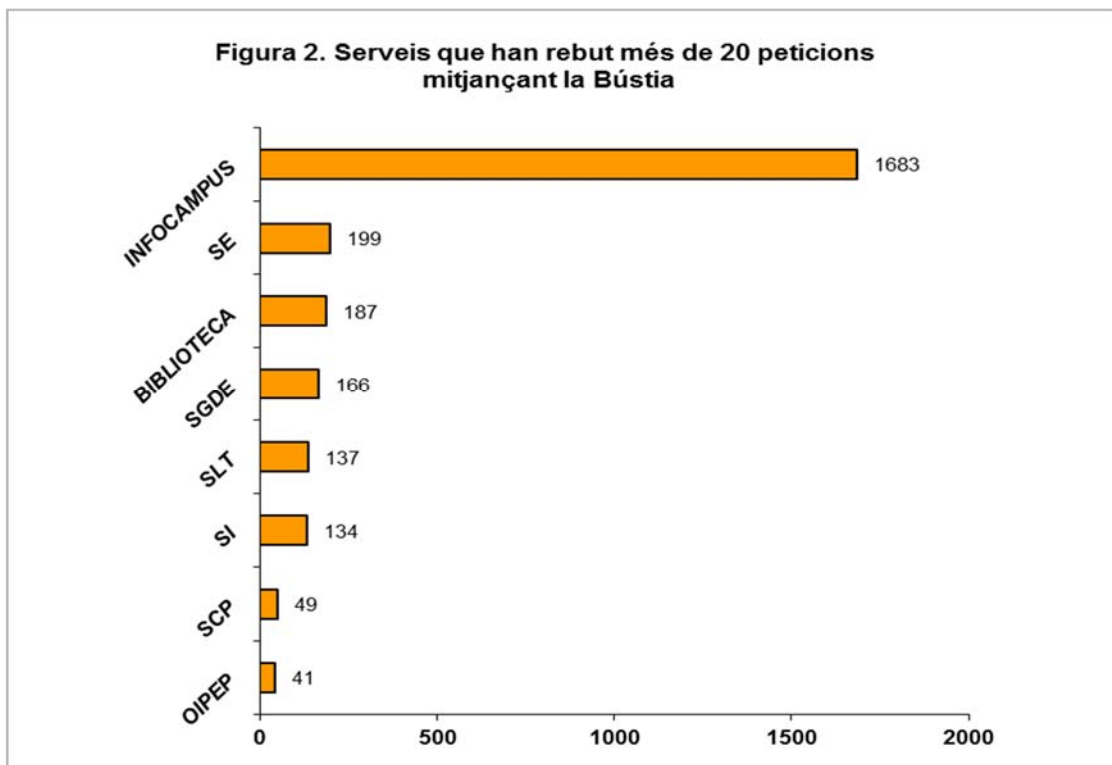
L'objectiu d'aquest informe és l'anàlisi estadística de les peticions rebudes mitjançant la Bústia UJI en el període que va de l'1 de setembre de 2016 al 31 d'agost de 2017, així com fer una valoració de les accions realitzades en aquest període de temps i proposar millores per dur a terme durant el curs 2017-18.

2. RESULTATS

Durant el curs 2016-17 es van rebre 2.925 peticions en la Bústia UJI. Del total de peticions tramitades, 2.034 són consultes, 723 queixes, 149 suggeriments i 19 felicitacions.



Els serveis i/o unitats organitzatives que han rebut més peticions tramitades mitjançant la Bústia UJI són: InfoCampus (Oficina d'Informació i Registre) (1.683), Servei de Gestió de la Docència i Estudiants (166), Servei d'Esports (199), Servei de Llengües i Terminologia (137), Oficina d'Inserció Professional i Estadies en Pràctiques (41), Servei d'Informàtica (134), Biblioteca (187) i Servei de Comunicació i Publicacions (49). Alguns d'aquests serveis tenen associats més d'un àmbit de la Bústia.



La resta de serveis, òrgans o unitats organitzatives han rebut menys de 20.

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

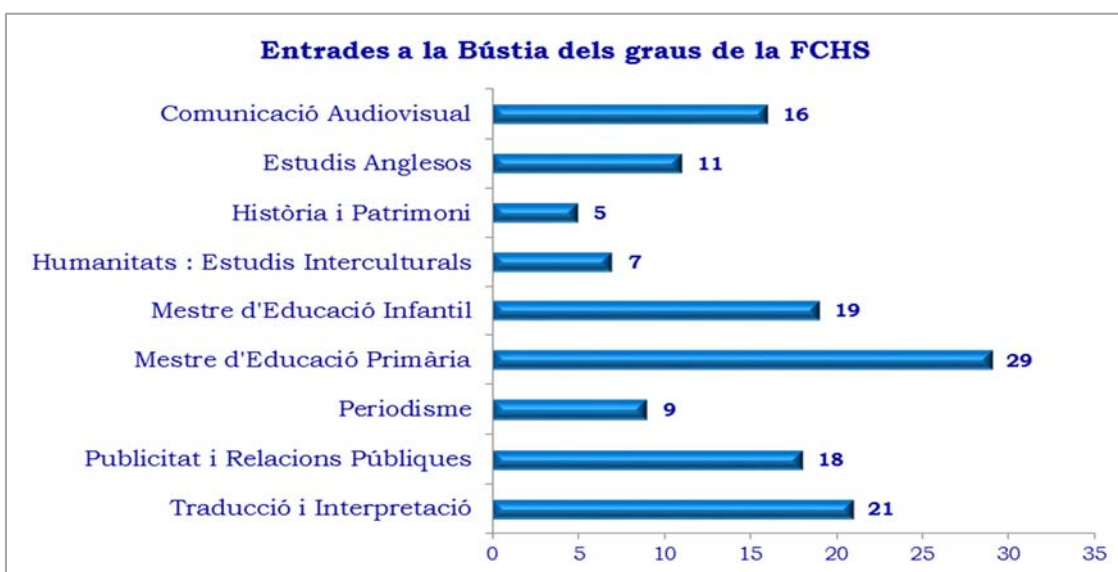
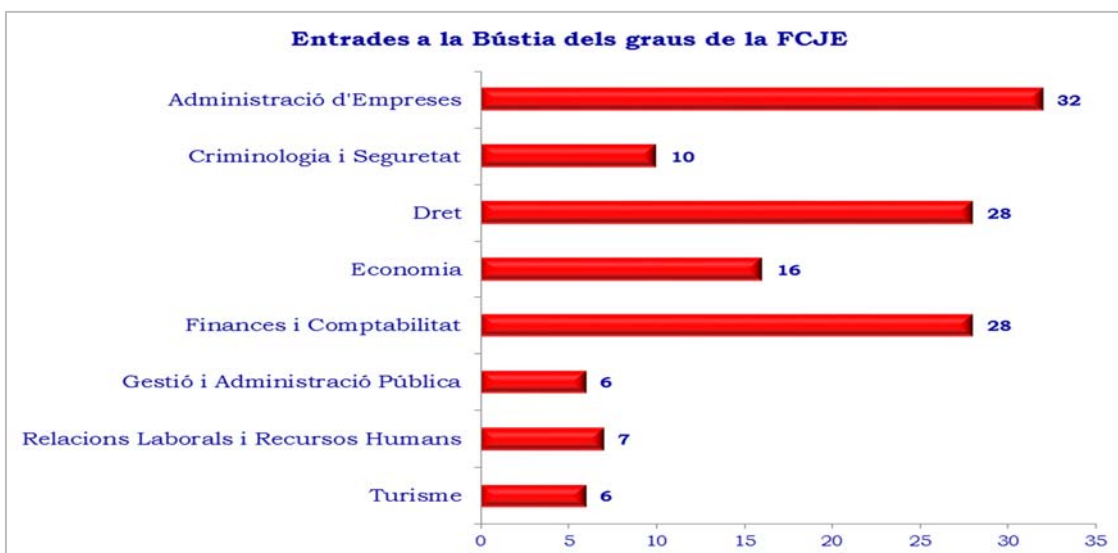
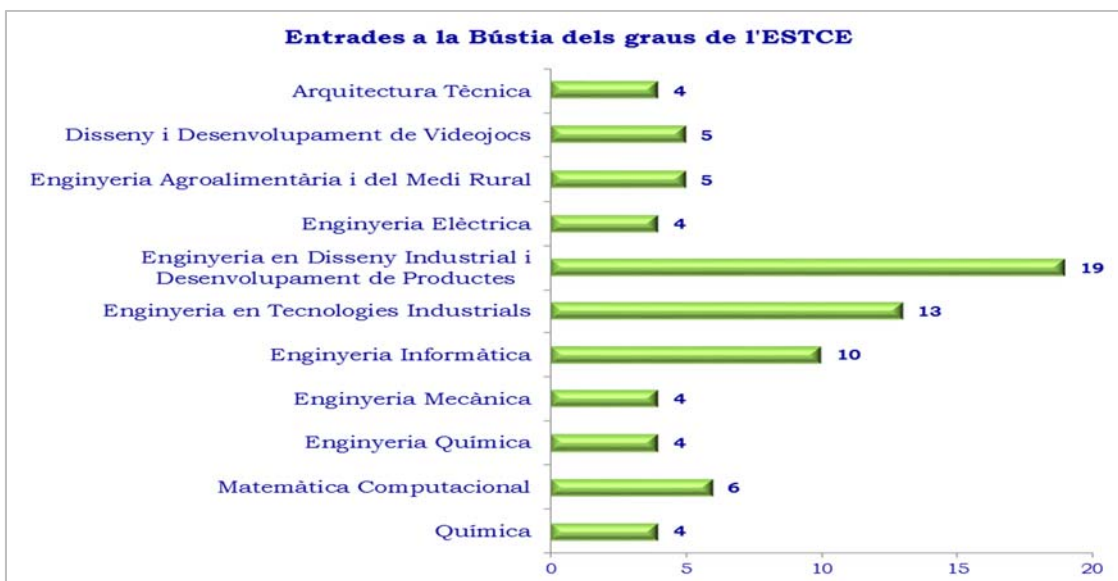
Pel que fa al temps mitjà de resposta del total de peticions tramitades, un 97,3% de les peticions s'han tancat en el termini màxim establert, set dies hàbils (de dilluns a divendres, tret de festiu).

L'idioma de preferència dels usuaris i usuàries és el castellà (53'47%), seguit del valencià i, finalment, l'anglès.

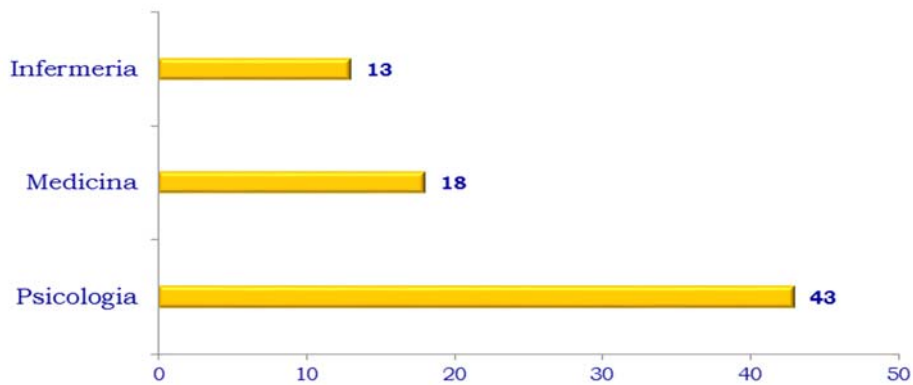
Segons el perfil de personal usuari seleccionat, el perfil d'estudiantat és el més utilitzat, amb 2.013 peticions.

A continuació detallem les peticions rebudes (910) que tenen relació amb l'oferta d'estudis oficials de l'UJI:

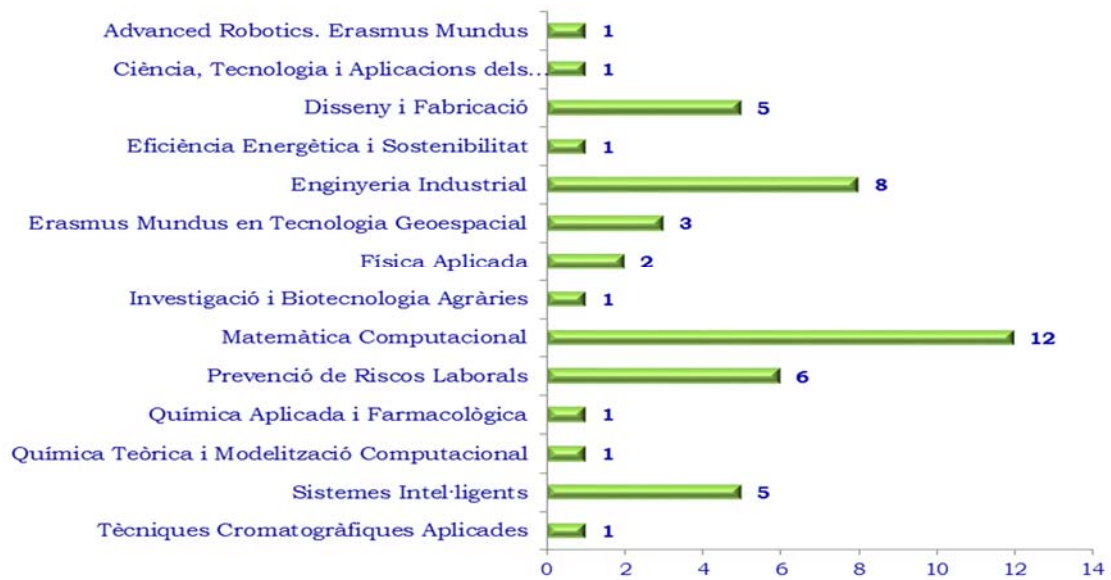
Nombre de peticions per centre i estudi



Entrades an la Bústia dels graus de la FCS



Entrades a la Bústia dels màsters universitaris de l'ESTCE



Entrades a la Bústia dels màsters universitaris de la FCJE



Entrades a la Bústia dels màsters universitaris de la FCHS



Entrades a la Bústia dels màsters universitaris de la FCS



Entrades a la Bústia dels programes de doctorat



Entrades sense estudi 2015

A més del nombre de peticions de cada estudi, es poden obtenir les següents dades de cadascun: nombre de consultes, queixes, suggeriments i felicitacions rebudes, quin servei ha tancat les peticions adreçades a l'estudi, i nombre de peticions que ha tramitat el o la responsable de cada estudi.

3. VALORACIÓ GENERAL DE LA BÚSTIA 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.

Durant l'any s'han implementat canvis en els àmbits públics als quals es poden dirigir peticions. La finalitat és mostrar els diferents títols d'estudis oficials que s'imparteixen a la Universitat. Aquest canvi ha permès obtenir dades de peticions adreçades a cada estudi.

4. PROPOSTES DE MILLORA

El grup de millora de la Bústia ha establert que l'informe anual reculli les dades per curs acadèmic i no per any natural.

Es revisarà la normativa reguladora de la Bústia.