

# INFORME GENERAL BÚSTIA UJI 2008

## 1. INTRODUCCIÓ

La Bústia UJI constitueix una finestra única per tal de canalitzar la comunicació entre els membres 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 canalitzar queixes, suggeriments i felicitacions respecte al funcionament de l'UJI, per tal de millorar aquells procediments que ho necessiten.

Es va posar en funcionament de forma experimental durant el curs 2002/2003 i durant el curs 2005/2006 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.

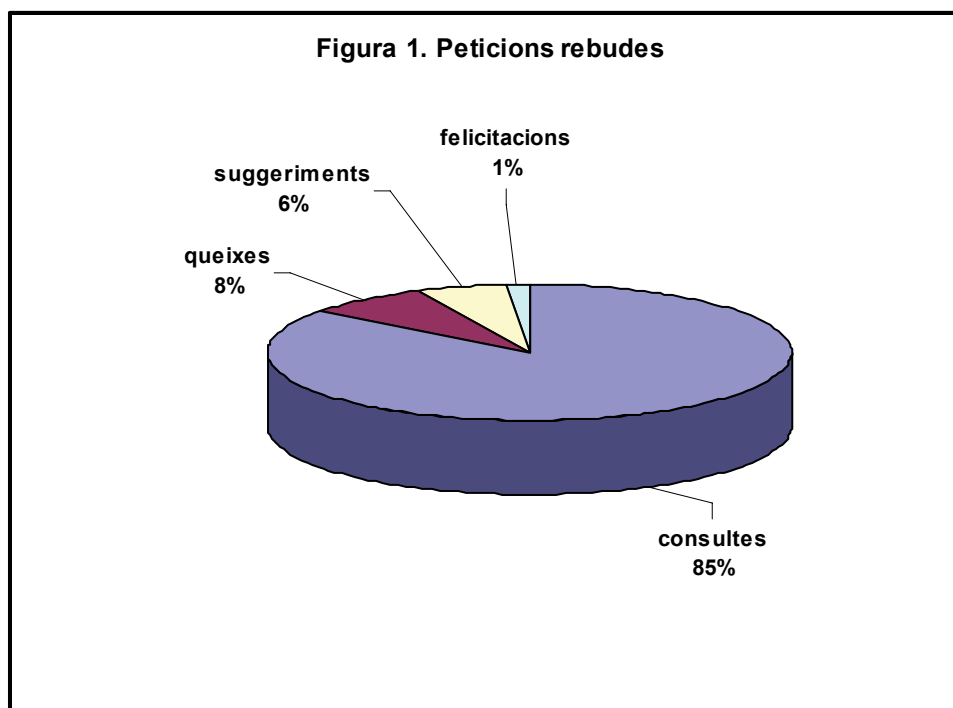
Durant l'any 2007 es va posar en funcionament la nova aplicació informàtica Bústia UJI, on s'impliquen els diferents òrgans, serveis i unitats administratives de la Universitat.

L'any 2008 es va elaborar la Normativa reguladora de la Bústia UJI de consultes, queixes, suggeriments i felicitacions aprovada en el Consell de Direcció núm. 99 de 8 de gener de 2009.

El present informe té per objectiu l'anàlisi estadístic de les peticions rebudes mitjançant la Bústia UJI en el període que abasta de l'1-01-2008 al 31-12-2008.

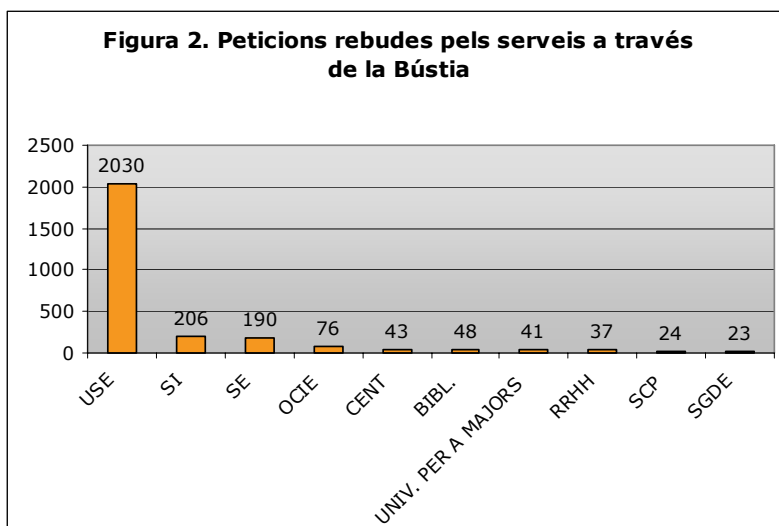
## 2. RESULTATS

En total s'han rebut 2.924 peticions, d'aquestes 2.468 són consultes, 241 queixes, 174 suggeriments i 41 felicitacions (figura 1).



Els serveis que han rebut més peticions tramitades mitjançant la Bústia UJI són: Unitat de Suport Educatiu (2.030), Servei d'Informàtica (206), Servei d'Esports (190), Oficina de Cooperació Internacional i Educativa (76), Centre d'Educació i Noves Tecnologies (43), Biblioteca (48), Universitat per a majors (41), Servei de Recursos Humans (37), Servei de Comunicació i Publicacions (24), Servei de Gestió de la Docència i Estudiants (23). Alguns d'aquests serveis tenen associats més d'un àmbit de la bústia (figura 2).

El Centre d'Estudis de Postgrau i Formació Continuada, Consell d'Estudiants, Servei de Contractació i Assumptes Generals i la Societat d'Amics i Antics Alumnes de la Universitat Jaume I han rebut entre 10 i 20 peticions. La resta de serveis, òrgans o unitats organitzatives han rebut menys de 10 i en alguns casos no han rebut cap petició.



La via més sol·licitada per a rebre la resposta és el correu electrònic. De les 2.924 peticions rebudes, 2.515 han sol·licitat rebre resposta per correu electrònic, 321 per telèfon, i la resta no han especificat preferència o no s'han identificat.

Pel que fa al temps mitjà per resposta, un 90'29 % de les peticions han estat tancades en el termini màxim establert, 7 dies hàbils (de dilluns a divendres, excepte festius).

L'idioma de preferència de l'usuari és el valencià (90'29 %), seguit del castellà i per últim l'anglès.

Analitzant les entrades per perfil d'usuaris, el perfil d'Estudiants és el més utilitzat amb 2.238 peticions, pel perfil de PAS s'han rebut 26 peticions, pel perfil de PDI 51 peticions, per Altres 126 peticions i sense perfil 483.

### **3. VALORACIÓ GENERAL DE LA BÚSTIA L'ANY 2008 I ACCIONS DE MILLORA REALITZADES**

Fent una anàlisi comparativa del nombre de peticions rebudes durant el mateix període de temps de l'any 2007 (2.493) arriben a la conclusió que s'han rebut més peticions en 2008, concretament 431 més que l'any 2007.

L'objectiu de guiar al peticionari sobre a quin àmbit adreçar la seva petició mitjançant la posada en funcionament (febrer 2007) d'un nou formulari d'introducció de peticions que estableix una diferenciació per perfils d'usuari ha estat aconseguit donat que el nombre de peticions redirigides l'any 2008 es de 536 (18'33 %), inferior al 34'1 % de peticions redirigides l'any 2007.

L'any 2007 es van crear en la Bústia UJI nous àmbits: Rectorat, Vicerectorats, Sindicatura de Greuges, Consell d'Estudiants, Deganats de les facultats, Direcció de l'escola, donat que s'havia detectat que hi havia peticions que no les podien fer arribar a l'òrgan, servei o unitat organitzativa que tenia competències sobre el tema proposat, l'any 2008 tots aquests nous àmbits han rebut peticions.

El grup de millora de la Bústia UJI ha proposat, mitjançant la Vicerectora d'Estudiants i Ocupació, al Consell de Direcció de la Universitat la Normativa reguladora de la Bústia UJI de consultes, queixes, suggeriments i felicitacions, aquest Consell en la seva reunió núm. 99 de 8 de gener de 2009 va dictaminar favorablement aquesta normativa.

L'Oficina de Promoció i Avaluació de la Qualitat va remetre a la coordinació de la Bústia els anàlisis de les entrades rebudes i accions derivades d'aquells serveis que els van incloure en l'informe de consecució d'objectius i metes per a l'exercici 2008.

No tots els serveis que han rebut peticions en 2007 han realitzat aquest anàlisi.

#### **4. PROPOSTES DE MILLORA 2009**

-Millorar l'aplicació informàtica de la Bústia UJI tractant de corregir algunes mancances detectades durant l'any 2008.

-Fer difusió a tota la Comunitat universitària de l'aprovació de la Normativa reguladora de la Bústia UJI mitjançant l'enviament d'un correu electrònic.