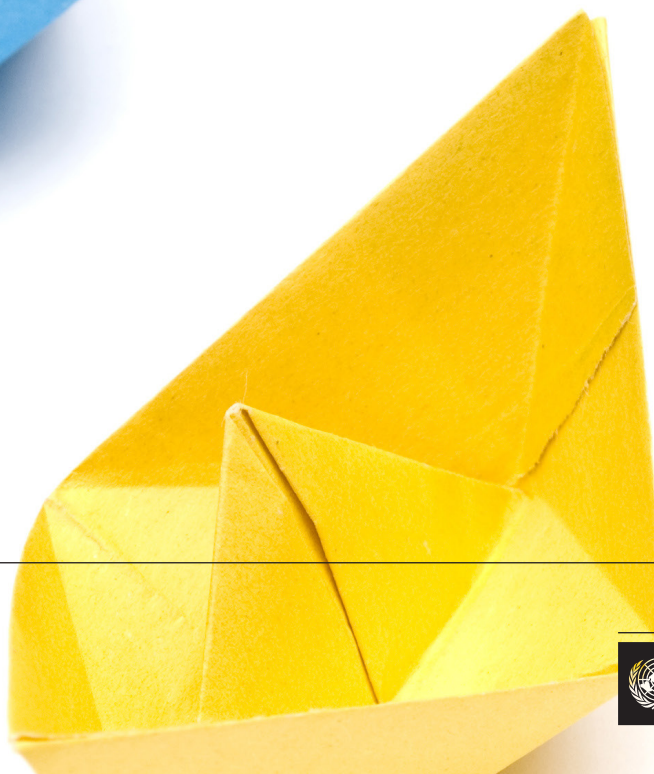


# *Sistema de xestión de queixas, suxestións e parabéns*

*Informe 2022*

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. _____	16
QSP que teñen informes. _____	17
Avaliación de satisfacción. _____	18
Outros traballos de mantemento do sistema. _____	19
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 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 2022, 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 2021.

## *Datos globais e evolución.*

No ano 2022 recibíronse na caixa de QSP un total de 445. De todas elas, este informe fará referencia polo miúdo ás 317 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.

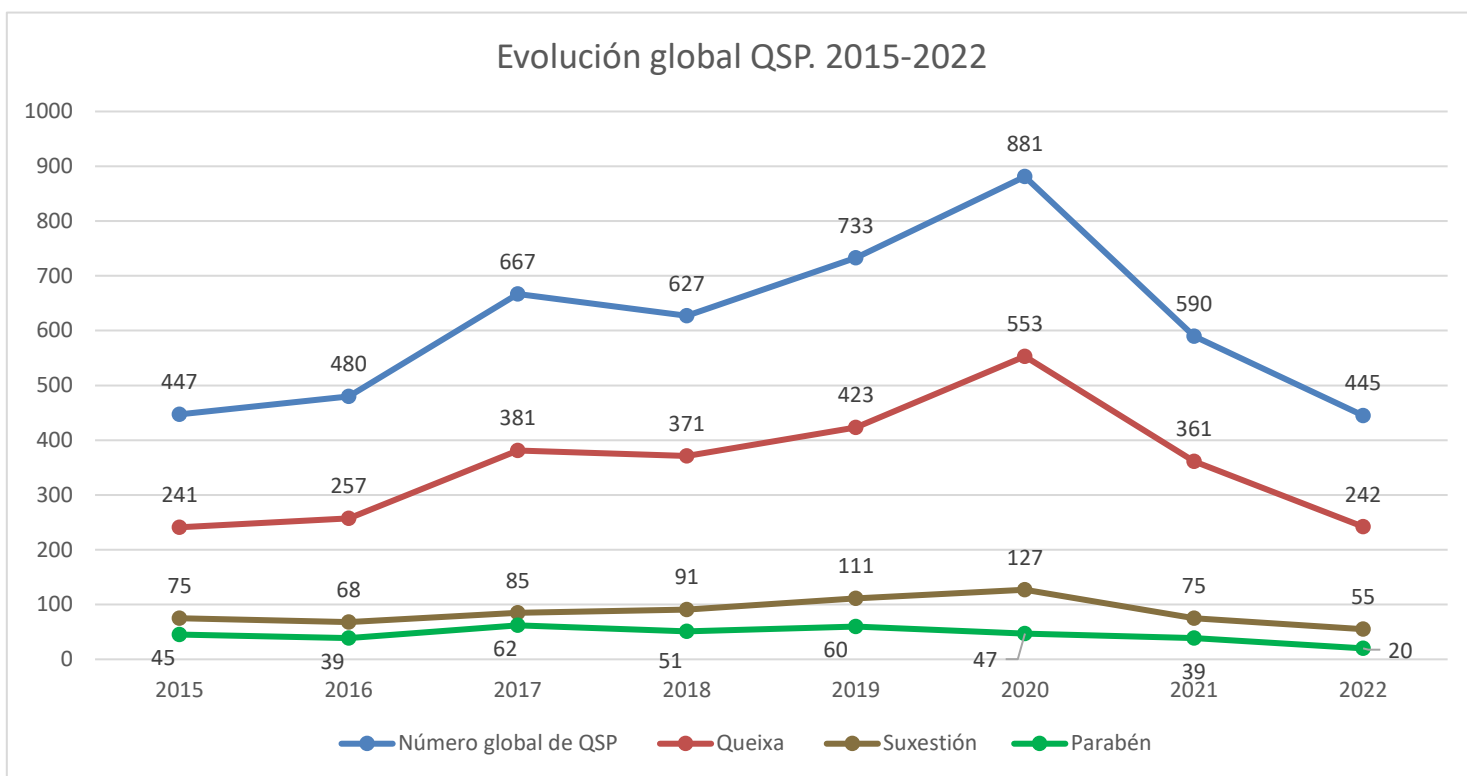
Nas seguintes táboas e gráficos podemos ver a evolución do número de QSP, tanto en cómputo global como desagregado. Dende o inicio do sistema no 2015 vemos un aumento do cómputo global de QSP, probablemente debido ao maior recorrido do sistema, ao maior coñecemento por parte das persoas usuarias e pola 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 590 no 2021 a 445 no 2022 o que supón un descenso de 145 QSP, un 24,57 % 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; no 2018 percíbese un descenso, e nos anos 2019 e 2020, volve a apreciarse un aumento; pero nos anos 2021 e 2022 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.

**TÁBOA 1: EVOLUCIÓN GLOBAL SISTEMA QSP 2015-2022**

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



## TEMPO DE RESPOSTA.

Como comentabamos, a partir deste punto a análise polo miúdo referirase en concreto ás 317 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 317 QSP rexistradas en 2022 o 94 % respondéronse no prazo establecido, o que significa un descenso de case un punto con respecto ao ano 2021. Temos un tempo medio de resposta de 6 días, similar o das dúas anualidades anteriores.

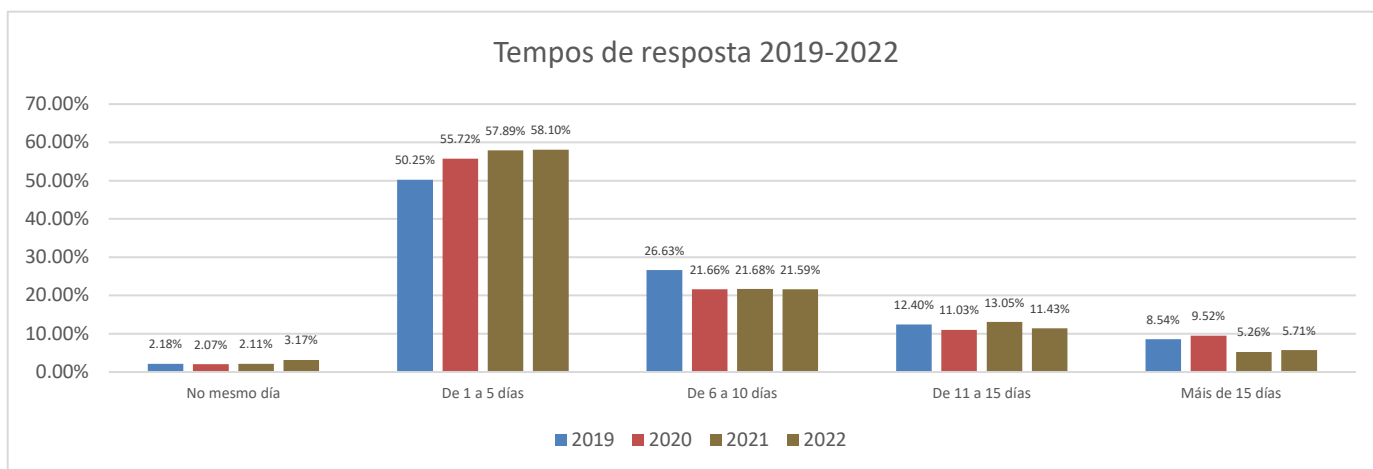
Como pode comprobarse na táboa que se acompaña, o maior número de respostas prodúcese no intervalo entre 1 a 5 días, cun 58,10 % das respostas, seguido por un 21,59 % que se produce entre os días 6 a 10, o que engloba un 79,68 % do total.

Debe destacarse que hai 18 respostas -un 5,71 % do total- que se producen fóra de prazo. Isto implica que mellora no número de respostas pero un aumento da 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 2021, podemos ver un aumento do número de respostas que se dan no mesmo día, arredor dun 3,17 %. Nas respostas de un a cinco días vemos un lixeiro aumento. 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 descenso dun 2 %. Tal e como comentabamos con anterioridade, as respostas fóra de prazo, de máis de quince días, aumentan en aproximadamente medio punto.

**TÁBOA 2: TEMPOS DE RESPOSTA 2022**

INDICADORES		TEMPO DE RESPOSTA		PORCENTAXE
Tempo medio de resposta	6	No mesmo día	10	3,17 %
% Respondidas en prazo	94 %	De 1 a 5 días	183	58,10 %
		De 6 a 10 días	68	21,59 %
		De 11 a 15 días	36	11,43 %
Fóra de prazo		Máis de 15 días	18	5,71 %



## PERSOAS USUARIAS.

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.

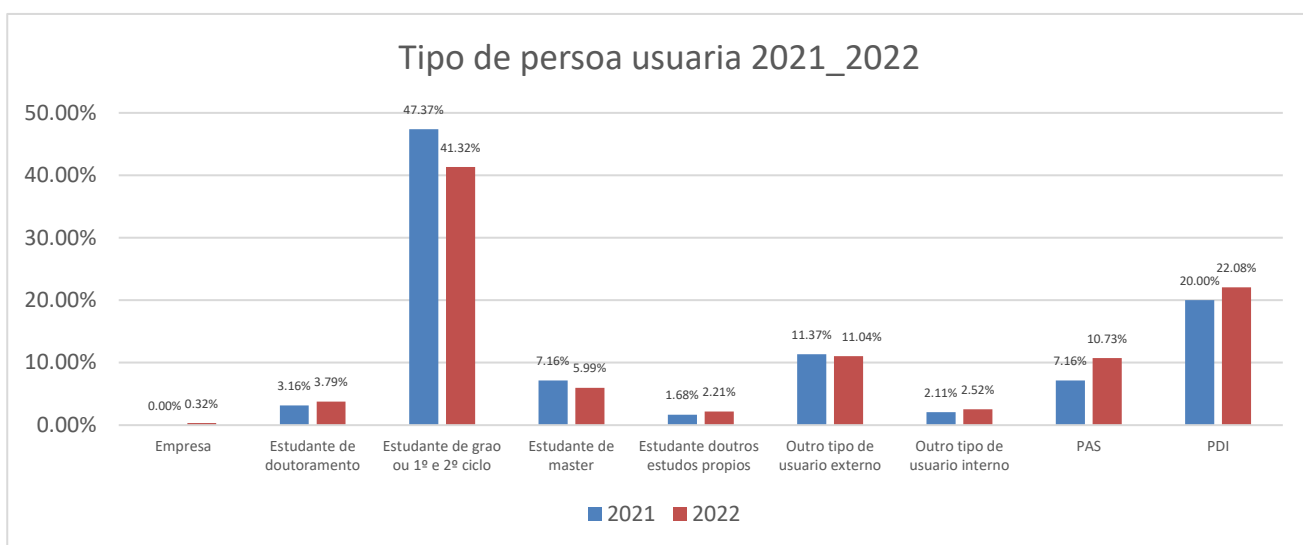
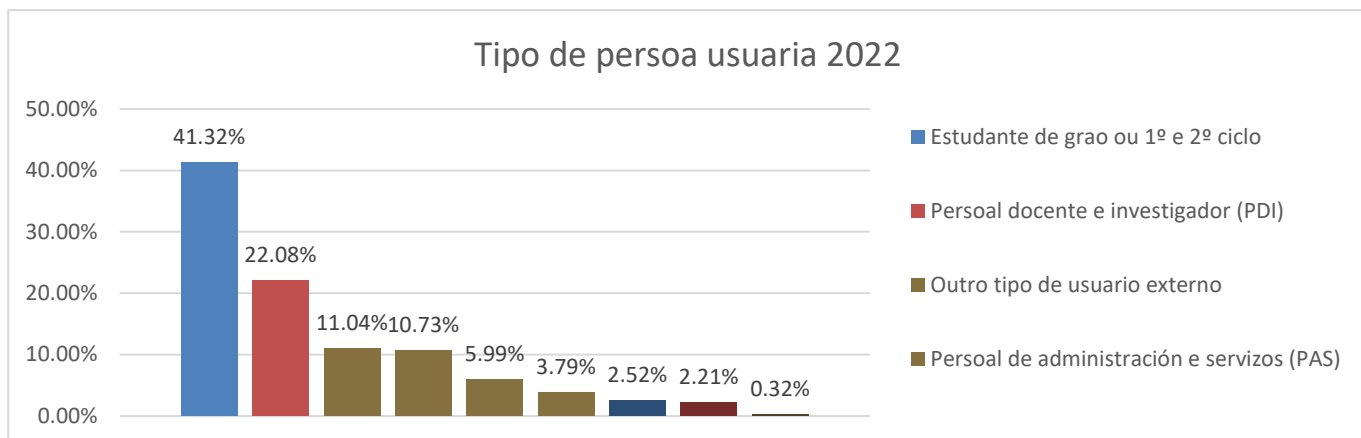
Dentro das persoas usuarias internas o colectivo de alumnado é o que maior uso fai do sistema de QSP, e representa un 53,31 % das totais, seguido polo de PDI cun 22 %. Dentro do alumnado é o alumnado de estudos propios da Universidade de Vigo o que menos uso fai do sistema cun 2,21 %. Estes datos implican, con respecto ao 2021, uns datos similares tanto en usuarios internos como externos, un descenso dun 6,06 % na presentación de QSP por parte do grupo do alumnado e un aumento dun 2,08 % na presentación por parte do PDI e dun 3,57 % no grupo de PAS.

Ao mesmo tempo cabe destacar que dentro do colectivo do alumnado, continúan sendo os de grao, cun 41,32 % 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 2022**

PERSOAS USUARIAS.	Nº QSP	% SOBRE O TOTAL	% ACUMULADO
Alumnado de grao, 1º e 2º ciclo	131	41,32 %	
Persoal docente e investigador (PDI)	70	22,08 %	
Outro tipo de usuario/a externo	35	11,04 %	
Persoal de administración e servizos (PAS)	34	10,73 %	Alumnado 53,31 %
Estudante de mestrado	19	5,99 %	
Estudante de doutoramento	12	3,79 %	Interno 88,64 %
Outro tipo de usuario interno	8	2,52 %	
Estudantes doutros estudos propios da UVigo	7	2,21 %	
Empresa	1	0,32 %	



## MOTIVO.

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

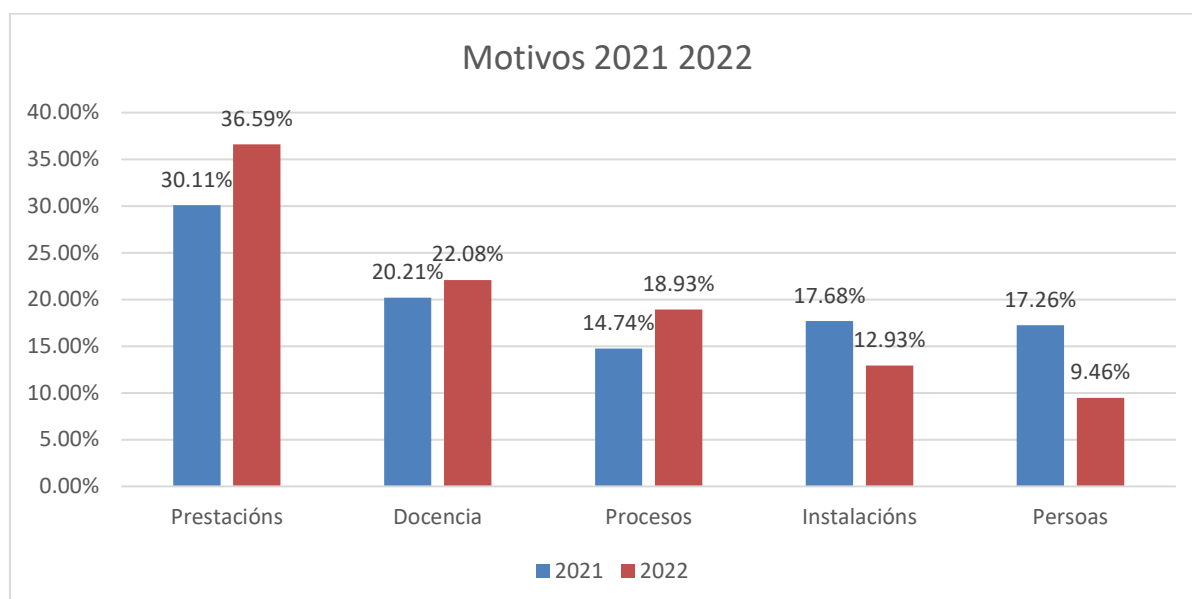
- Procesos: se afecta a trámites, prazos ou a documentación requirida durante o proceso de atención.
- Persoas: se ven provocada pola cualificación e profesionalidade do persoal que o atendeu ou polo trato persoal recibido.
- Instalacións: se se refiren a orde, limpeza, sinalización, facilidade de acceso 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 2022 as QSP relativas a prestacións son as que teñen un maior número -116 en total-, que corresponden a un 36,59 % seguidos polas relativas á docencia, cun total de 70 que corresponden a un 22,08 % do total. Sendo as relativas ás persoas as que menor número e porcentaxe representan, con 30 que implica un 9,46 % do total. Cabe destacar que, ao respecto do 2021, percibimos un aumento importante da porcentaxe de QSP relativas a prestacións, un 6,48 %, e as referente aos procesos con 4,19 % de aumento. En sentido contrario vemos un descenso dun 7,80 % nas QSP relativas a persoas, mentres que as relativas a instalacións descenden nun 4,75 %.

**TÁBOA 4: MOTIVO QSP 2022**

MOTIVO	Nº QSP 2022	% SOBRE O TOTAL 2022
Prestación	116	36,59 %
Docencia	70	22,08 %
Procesos	60	9,46 %
Instalacións	41	12,93 %
Persoas	30	9,46 %



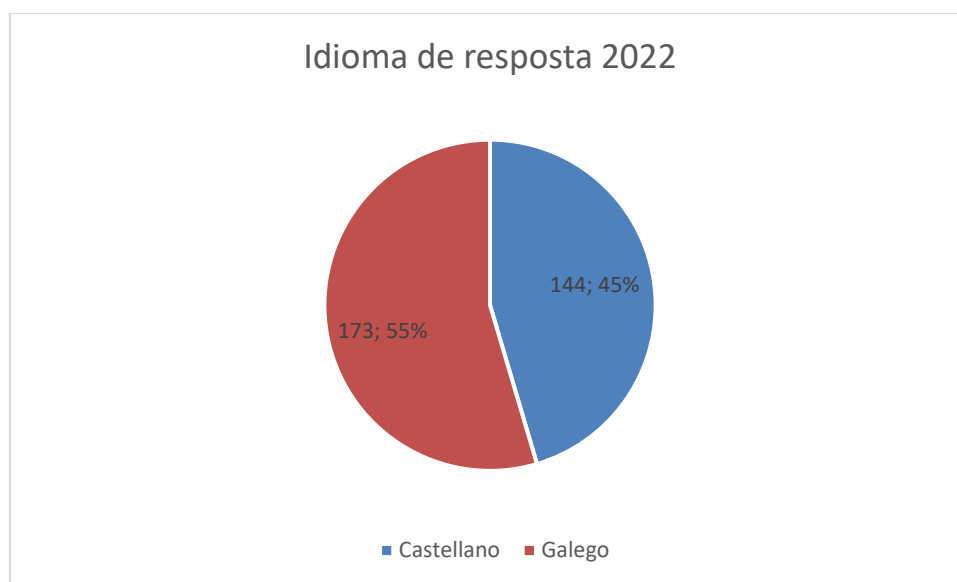
Se relacionamos motivo con tipo de incidencia podemos ver que as queixas se dan sobre todo en docencia e prestacións, cun total de 140, das 242 queixas que hai. Os parabéns se distribúen entre 15 ás persoas, 4 ás prestacións e 1 á docencia. Mentres que as suxestións son sobre todo relativas ás prestacións con 36.

**TÁBOA 5: TIPO DE INCIDENCIA/MOTIVO 2022**

INCIDENCIA	MOTIVO	Nº QSP
Queixas (242)	Prestacións	76
	Docencia	64
	Procesos	53
	Instalacións	34
	Persoas	15
Suxestións (55)	Prestacións	36
	Procesos	7
	Instalacións	7
	Docencia	5
Parabéns (20)	Persoas	15
	Prestacións	4
	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 144 QSP pediron, e foron contestadas en castelán, mentres que 173 tiveron resposta en galego. O que implica un 45,43 % e un 54,57 % 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 2022 de 317. Foron asignadas a un total de 73 das 198 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.

Se facemos unha media aritmética, o número medio de QSP por unidade é de 4,34. Dun xeito rigoroso, e tal e como podemos ver na táboa que se acompaña, unha pequena parte das unidades -7, que representan o 42,54 % do total-, teñen 10 ou máis QSP.

Así, na evolución con respecto ao 2021 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 217 QSP representan un 68,45 % do total, mentres que as relativas á docencia son 100, son un 31,55 % do total.

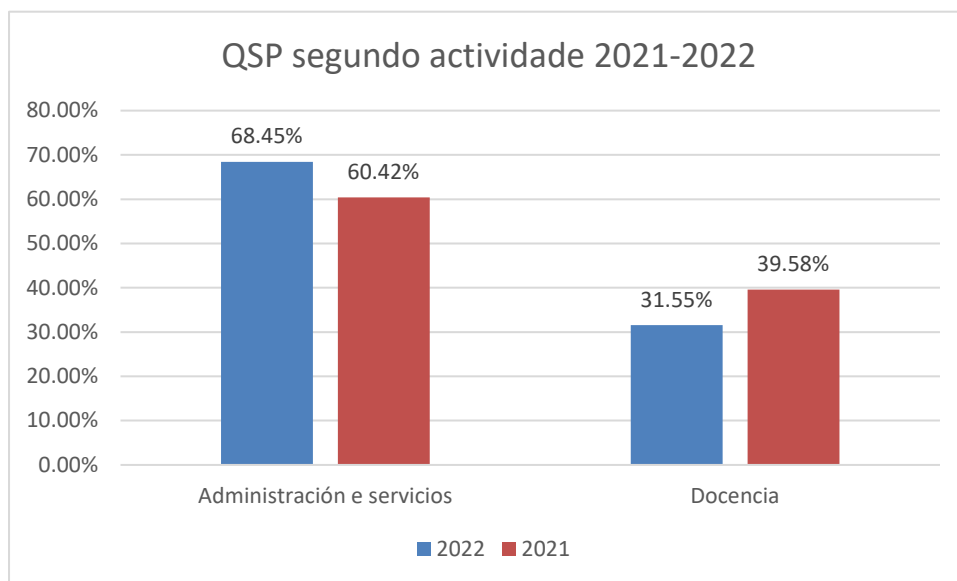
Con respecto ás unidades que reciben maior número de incidencias no sistema, vemos como dende o 2017 repiten cinco delas con máis de 10 QSP, e hai catro unidades que superan as 20 incidencias.

**TÁBOA 6: UNIDADES CON 10 OU MÁIS QSP 2021 (EVOLUCIÓN 2017-2022)**

UNIDADE	NÚMERO DE QSP 2022	NÚMERO DE QSP 2021	NÚMERO DE QSP 2020	NÚMERO DE QSP 2019	NÚMERO DE QSP 2018	NÚMERO DE QSP 2017
Escola de enxeñaría industrial (docencia)	25	26	125	19	24	12
Xerencia	24	8	15	24	31	22
Escola Superior de Enxeñaría informática (docencia)	22	13	42	0	1	1
Vicerreitoría de Planificación e sostibilidade	21	22	59	0	4	6
Área de benestar saúde e deporte	16	27	19	36	43	34
Biblioteca Central de Vigo	13	10	11	12	11	~
Servizo de xestión de estudos de posgrao	13	17	14	12	7	4

**TABO A 7: NÚMERO DE QSP SEGUNDO ACTIVIDADE 2022**

TIPO DE ACTIVIDADE.	Nº QSP 2022	Nº QPS 2021	Nº QSP 2020	% DO TOTAL 2022	% DO TOTAL 2021	% DO TOTAL 2020
Docencia	100	188	420	31,55 %	39,58 %	57,77 %
Administración e servizos	2017	287	307	68,45 %	60,42 %	42,27%



Con respecto á tipoloxía das incidencias, son as seguintes unidades as que máis queixas acumulan: Escola superior de enxeñaría informática (docencia), con 22, Escola de enxeñaría industrial (docencia), con 20, Xerencia, con 19, Vicerreitoría de planificación e sostibilidade, con 16, Servizo de xestión de estudos de posgrao, con 11, Biblioteca Central de Vigo, con 9 e Campus de Pontevedra, Biblioteca de Torrecedeira, Área de benestar as tres con 8 queixas cada unha. Entre todas estas unidades acumulan un total de 121 queixas, o que implica un 50 % das queixas.

As unidades que máis suxestións acumulan son: Área de benestar, saúde e deporte, con 8, Vicerreitoría de planificación e sostibilidade, con 5, Xerencia, con 5, Escola de enxeñaría industrial (docencia), con 4, Biblioteca Central de Vigo, con 3, Vicerreitoría de alumnado, estudantes e extensión universitaria, e Área de tecnoloxías da información e comunicación (ATIC) con 2 cada unha. Entre estas unidades acumulan un total de 29 suxestións que implican un 52,73 % do total.

Finalmente as unidades que máis parabéns teñen son: Facultade de Fisioterapia (docencia), Servizo de retribucións e Seguros Sociais, ATLANTIC, Servizo de apoio á investigación e desenvolvemento, todos eles con 2 parabéns cada unha, o que implica un 40 % dos rexistrados.

### 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, 8 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 2022 o 58,10 % 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 21,59 %, ambas porcentaxes moi similares ao ano anterior. Deste xeito o grupo de respostas de 1 a 10 días é un total de 251 sendo, polo tanto un 79,68 % sobre o total. Se sumamos tamén o 3.17 % das que son respondidas no mesmo día, obtemos un total de 82,86 % 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 2021.

Con respecto ás 18 QSP contestadas fóra de prazo, implican un 5,71 % do total, mantendo unha porcentaxe similar a do 2021. 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 RESPPOSTAS FÓRA DE PRAZO 2022**

UNIDADES	Nº RESPPOSTAS FÓRA DE PRAZO	% SOBRE O TOTAL DA UNIDADE
Xerencia	9	37,5 %
Facultade de ciencias xurídicas e do traballo (docencia)	2	50 %
Servizo de PDI	1	50 %
Campus de Pontevedra	1	11,1 %
Escola superior de enxeñaría informática (docencia)	1	4,5 %
Escola enxeñaría de telecomunicación (docencia)	1	16,7 %
Servizo de xestión de estudos de posgrao	1	7,7 %
Facultade de ciencias do mar (docencia)	1	100 %
Facultade de ciencias económicas e empresariais (docencia)	1	50 %

**TÁBOA 9: UNIDADES QUE TEÑEN RESPPOSTAS NO MESMO DÍA 2022**

UNIDADE.	Nº RESPPOSTAS NO MESMO DÍA	% SOBRE TOTAL QSP DA UNIDADE
Biblioteca de Torrecedeira	6	37,50 %
Facultade de dereito (docencia)	1	100 %
Oficina de relacións internacionais (ORI)	1	20 %
Facultade de educación e traballo social (docencia)	1	4 %
Escola de enxeñaría industrial (docencia)	1	16,67 %
Sede electrónica	1	20 %
Facultade de Comunicación (docencia)	1	14,29 %



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 2022 un total de 242, 55 e 20 respectivamente.

Debemos recordar que do total de QSP, como xa comentamos, 100 correspondían a docencia, mentres que 217 corresponden a administración e servizos. Dentro destes totais de QSP as queixas representan un 76,34 % do total, das cales 82 corresponden a docencia e 160 a administración e servizos, o que significa unha porcentaxe de 82 % e 73,72 % 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	100	82	82 %
Administración e servizos	217	160	73,73 %

**TÁBOA 11: UNIDADES CON 10 OU MÁIS QUEIXAS 2022**

UNIDADE	Nº DE QUEIXAS	% QUEIXAS SOBRE QSP DA UNIDADE
Escola superior de enxeñaría informática (docencia)	22	100 %
Escola de enxeñaría industrial (docencia)	20	80 %
Xerencia	19	79,17 %
Vicerreitoría de Planificación e sostibilidade	16	76,19 %
Servizo de xestión de estudos de posgrao	11	84,62 %

Dentro das 55 suxestións, que representan un 17,35 % do total de QSP, observamos que este tipo de incidencia representa un 13 % das incidencias recibidas de docencia, mentres que son un 19,35 % das incidencias recibidas en administración. Un total de 29 unidades reciben este tipo de consideracións. Nas táboas que se acompañan podemos ver os datos correspondentes.

**TÁBOA 12: SUXESTIÓNS SEGUNDO A ACTIVIDADE 2022**

ACTIVIDADE	QSP	SUXESTIÓNS	% SUXESTIÓNS/Nº QSP DA ACTIVIDADE
Docencia	100	13	13 %
Administración e servizos	217	42	19,35 %

**TÁBOA 13: UNIDADES QUE RECIBEN MÁIS DE 5 SUXESTIÓNS 2022**

UNIDADE	Nº SUXESTIÓNS	% SUXESTIÓNS SOBRE QSP DA UNIDADE
Área de benestar, saúde e deporte	8	50 %
Vicerreitoría de planificación e sostibilidade	5	23,81 %
Xerencia	5	20,83 %

No relativo aos parabéns, hai un total de 39, os cales supoñen un 6,31 % das QSP recibidas. Por actividades, docencia recibe 5, mentres que para administración son 15, polo tanto representan un 5 % e un 6,91 % das incidencias recibidas para cada actividade. Por unidades, hai un total de 16 que reciben algún parabén. Nas seguintes táboas pode verse información desagregada sobre os parabéns

**TÁBOA 14: PARABÉNS SEGUNDO A ACTIVIDADE 2022**

ACTIVIDADE	QSP	PARABÉNS	% PARABÉNS/Nº QSP DA ACTIVIDADE
Docencia	100	5	5 %
Administración e servizos	217	15	6,91 %

**TÁBOA 15: UNIDADES QUE RECIBEN MÁIS DUN PARABÉN 2022**

UNIDADE	Nº PARABÉNS	% PARABÉNS SOBRE QSP DA UNIDADE
Facultade de fisioterapia (docencia)	2	50 %
Servizo de retribucións e seguros sociais	2	100 %
ATLANTIC	2	66,67%
Servizo de apoio á investigación ao desenvolvemento	2	100 %

## QSP non clasificables.

Temos un total de 128 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 procedemento 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 miúdo das QSP non clasificables, xa que o seu volume supón un 28,76 % 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 propias dun procedemento administrativo, un total de 41. As que 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 20. Seguidas polas que foron imposibles de asignar, un total de 18, ao non ter datos suficientes para determinar a que unidade ou servizo se refiren. 17 QSP foron non clasificables ao atoparse duplicadas, dado que a persoa usuaria manda a mesma incidencia a máis dun servizo. 4 corresponderon a incidencias informáticas e outras 4 foron non clasificables por falta de representación nunha QSP colectiva.

Nesta anualidade tamén se da unha circunstancia singular. No mes de maio o sistema de QSP rexistrou un ataque que creou un total de 24 QSP sen contido. Dende ese momento, para poder rexistrar unha QSP é preciso completar un Captcha.

**TÁBOA 16: QSP NON CLASIFICABLES 2022.**

	2022
Procedemento administrativo	41
Ataque	24
Arquivada por non cumprir regulamento	20
Imposible asignar centro e titulación	18
Arquivada por duplicidade	17
Incidencia informática	4
Falta de representación	4

## 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 2022 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 2022**

ACTIVIDADE	PORCENTAXE SOBRE O TOTAL DE INFORMES
Administración.	13,3 %
Docencia.	86,7 %

**TÁBOA 18: UNIDADES ÁS QUE SE LLES PIDE ALGÚN INFORME NO 2022**

UNIDADE	INFORMES QUE SE LLES SOLICITAN
Informática	20
Secretaría Xeral	1
Unidade de Igualdade	1
Área de tecnoloxías da información e comunicacións (ATIC)	1
Matemáticas	1
ECIMAT	1
Servizos de prevención de riscos laborais	1
Economía financeira e contabilidade	2
Análise e intervención Psicosocioeducativa	1
Física aplicada	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 2020 foi de 2,77 días. Dos informes solicitados 1 deles foi realizado fóra de prazo, 26 deles foron feitos dentro de prazo, e 1 non se chegou a realizar.

## *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.

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.

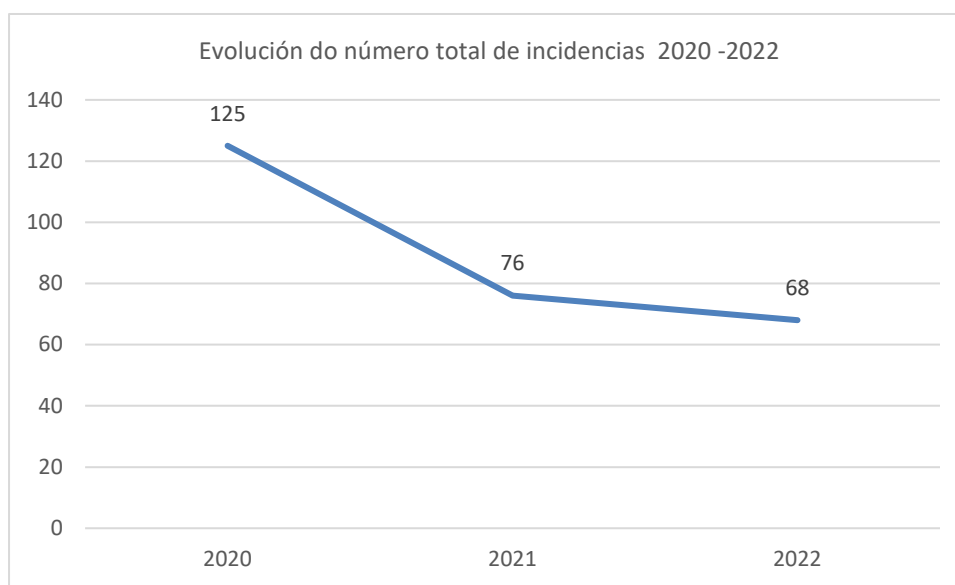
A dita enquisa, por cuestións unicamente de tipo informático, aínda non se atopa á disposición das persoas que utilizan o sistema, a pesar de que o regulamento entra en vigor ao día seguinte de ser aprobado no Consello de Goberno, e as adaptacións informáticas tiñan un prazo de tres meses, dende a mesma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

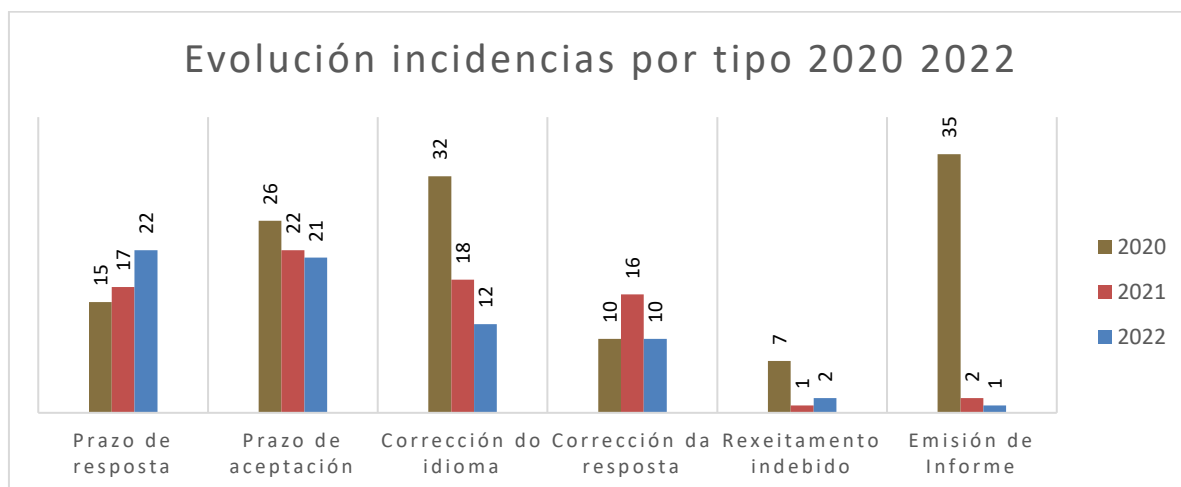
## Outros traballos de mantemento do sistema.

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 2022 rexístranse un total 68 incidencias que corresponden a: 22 a avisos sobre o prazo de resposta, 21 ao prazo de aceptación, 12 á corrección do idioma, 10 á corrección da resposta, 2 ao rexeitamento indebido e 1 por falta de emisión dun informe.

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

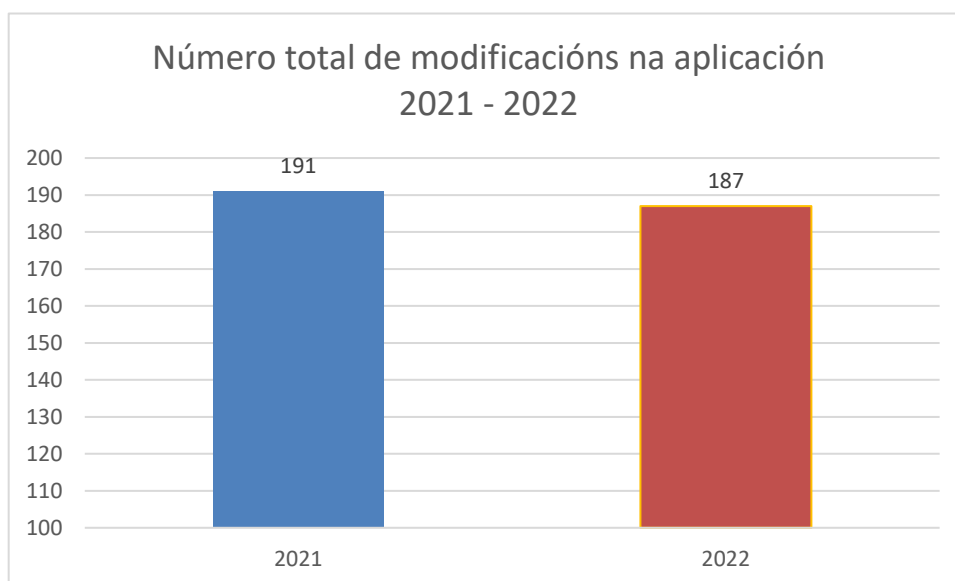


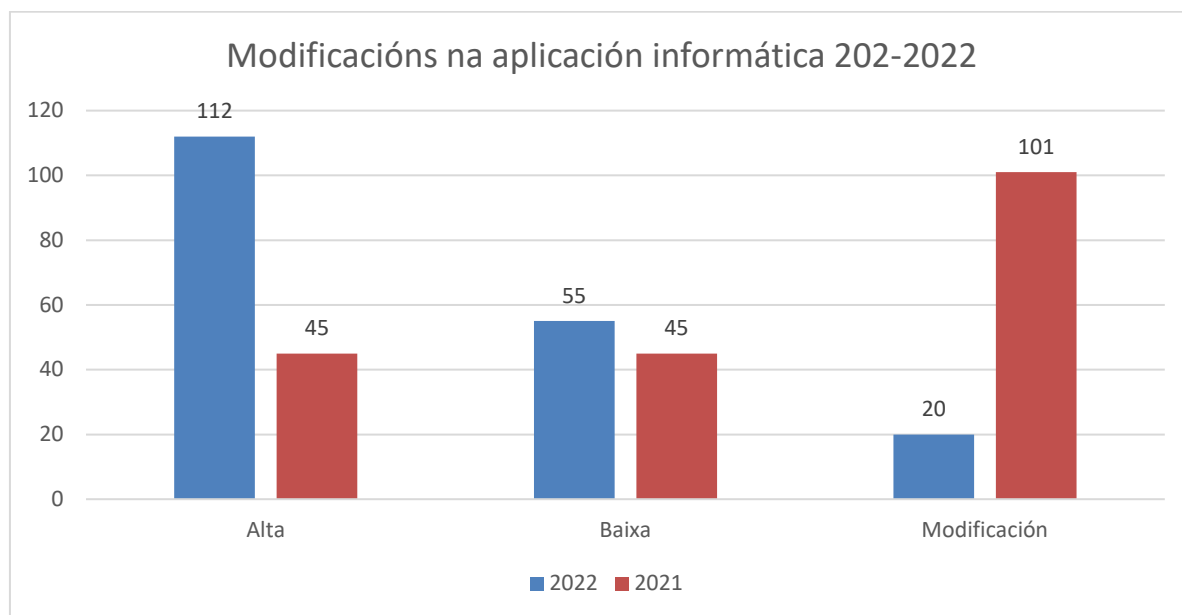


No artigo 17 do Regulamento recolle, ademais da obrigatoriedade de realizar, como mínimo, un informe anual sobre o conxunto do sistema, a posibilidade de que o/a reitor/a poida encomendar, á unidade que xestiona o sistema, a realización de informes extraordinarios por razón de materia, ou outras que 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 2022 non se realizou ningún informe extraordinario ou concreto dos referidos neste parágrafo.

No 2022 realizáronse un total de 187 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 112 altas de usuarios ou unidades, 55 baixas e 20 modificacións de datos.

No seguinte gráfico pode verse a evolución do ano 2021, cando se inicia o rexistro, e 2022.







## 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 2022 e tamén para mellorar o propio sistema.

O máis destaca deste ano 2022 con respecto ao sistema de QSP, é que hai un forte descenso da queixas, suxestións e parabéns, que pasan de 727 no 2020, a 475 no 2021 e a 317 no 2022. Vemos, pola contra, un novo ascenso das non clasificables que pasan de 115 a 128.

Nestes dous últimos anos rexístrase un descenso no uso do sistema. Queda por ver esta tendencia se mantén ou ou indica unha estabilización no número de QSP en torno a 500 incidencias.

Por outra banda mantéñense similares porcentaxes de QSP contestadas en prazo e de prazo medio de contestación en 6 días. Mantense, polo tanto a porcentaxe de QSP contestadas fora de prazo, cando o desexable e que estas foran o menor número posible.

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 2022 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, polo que se está incumprindo de xeito reiterado a nosa propia normativa.

## Anexos.

TÁBOA 19: QUEIXAS, SUXESTIÓN E PARABÉNS POR UNIDADE 2022

UNIDADE	QUEIXA	SUXESTIÓN	PARABÉN
Administrador QSP	1	1	0
Ámbito de ciencias experimentais Campus de Vigo	0	2	0
Ámbito tecnolóxico	3	0	1
Ámbito xurídico-social e humanidades	3	0	0
Área de benestar, saúde e deporte	8	8	0
Área de calidade	1	0	0
Área de emprego e emprendemento	0	1	0
Área de normalización lingüística	1	0	0
Área de tecnoloxías da información e comunicacións (ATIC)	4	2	0
ATLANTIC	0	1	2
Biblioteca Central de Ourense	7	0	1
Biblioteca Central de Pontevedra	1	0	0
Biblioteca Central de Vigo	9	3	1
Biblioteca de Filoloxía	1	0	0
Biblioteca de Industriais-Minas	0	1	0
Biblioteca de Torrecedeira	8	0	0
Campus de Ourense	6	0	0
Campus de Pontevedra	8	1	0
CINBIO	0	1	0
ECIMAT	4	0	0
Economía Financeira e Contabilidade	1	0	0
Enxeñería de Sistemas e Automática	0	1	0
Escola de Enxeñaría Aeronáutica e do Espazo (docencia)	0	1	0
Escola de enxeñaría de telecomunicación (administración)	2	0	0
Escola de enxeñaría de telecomunicación (docencia)	5	1	0
Escola de enxeñaría industrial (docencia)	20	4	1
Escola de Enxeñaría industrial-sede campus (administración)	2	0	0
Escola internacional de doutoramento	1	2	0
Escola superior de enxeñaría informática (docencia)	22	0	0
Escola universitaria de Enfermaría-Meixoeiro (docencia)	1	0	0
Escola universitaria de Enfermaría-Ourense (docencia)	1	0	0
Facultade de comunicación (docencia)	6	0	1
Facultade de belas artes (docencia)	2	0	0
Facultade de bioloxía (administración)	0	0	1
Facultade de bioloxía (docencia)	5	0	1

UNIDADE	QUEIXA	SUXESTIÓN	PARABÉN
Facultade de ciencias (docencia)	0	1	0
Facultade de ciencias da educación e do deporte (docencia)	1	0	0
Facultade de ciencias do mar (docencia)	1	0	0
Facultade de ciencias económicas e empresariais (docencia)	2	0	0
Facultade de ciencias empresariais e turismo (administración)	0	0	1
Facultade de ciencias empresariais e turismo (docencia)	3	0	0
Facultade de ciencias sociais e da comunicación (administración)	1	0	1
Facultade de ciencias xurídicas e do traballo (docencia)	4	0	0
Facultade de comercio (docencia)	2	0	0
Facultade de dereito (docencia)	0	1	0
Facultade de educación e traballo social (docencia)	5	1	0
Facultade de fisioterapia (docencia)	0	2	2
Facultade de historia (docencia)	1	0	0
Oficina de medio ambiente (OMA)	1	0	0
Oficina de proxectos internacionais (OPI)	0	0	1
Oficina de relacións internacionais (ORI)	5	0	0
Rexistro Vigo	1	0	0
Secretaría Xeral	1	0	0
Sede electrónica	5	0	0
Servizo de apoio á investigación e desenvolvemento	0	0	2
Servizo de axudas ao estudo, bolsas e prezos públicos	4	1	0
Servizo de PDI	2	0	0
Servizo de prevención de riscos laborais	2	0	0
Servizos de retribución e seguros sociais	0	0	2
Servizo de xestión de estudos de posgrao	11	2	0
Servizo de xestión económica e contratación	0	0	1
Tradución e Lingüística	0	1	0
Unidade de igualdade	1	1	0
Vicerreitoría de benestar, equidade e diversidade	1	0	0
Vicerreitoría de captación de alumnado, estudantes e extensión universitaria	1	2	0
Vicerreitoría de comunicación e relacións institucionais	2	1	3
Vicerreitoría de estudantado e empregabilidade	4	0	0
Vicerreitoría de internacionalización	1	0	0
Vicerreitoría de investigación, transferencia e innovación	4	0	0
Vicerreitoría de planificación e sostibilidade	16	5	0
Vicerreitoría de profesorado, docencia e titulacións	4	1	1
Vicerreitoría de responsabilidade social, internacionalización e cooperación	0	1	0
Vicerreitoría do campus de Ourense	4	0	0
Xerencia	19	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



