

INFORME SOBRE LAS RECLAMACIONES, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y OTROS TIPOS DE MENSAJES RELACIONADOS CON LA CALIDAD DEL SERVICIO

Año 2023



Summary and improvement actions

This report analyzes the results of the Complaints, Suggestions, Congratulations and other Messages (RSFM) management procedure of the Agency for Scientific and University Quality of Andalusia (ACCUA). The results of the satisfaction questionnaire sent to the people who filed an RSFM are included.

This analysis is part of the mechanisms implemented by ACCUA to improve the quality of its services and to find out the degree of satisfaction of the agents involved in the evaluation procedures and the general activity of ACCUA.

With regard to the satisfaction questionnaire, the reduced number of surveys answered means that their results cannot be as representative, and an increase in the number of responses from users is desirable. The need to articulate mechanisms to encourage response to surveys as a mechanism to improve service is identified.

Resumen y acciones de mejora

En el presente informe se realiza un análisis de los resultados del procedimiento de gestión de las Reclamaciones, Sugerencias, Felicitaciones y otros Mensajes (RSFM) de la Agencia para la Calidad Científica y Universitaria de Andalucía (ACCUA). Se incluyen los resultados del cuestionario de satisfacción enviado a las personas que interpusieron alguna RSFM.

Este análisis se enmarca dentro de los mecanismos implementados en ACCUA para la mejora de la calidad de sus servicios y para conocer el grado de satisfacción de los agentes implicados en los procedimientos de evaluación y la actividad general de ACCUA.

Con respecto al cuestionario de satisfacción, no se ha recibido contestación a ninguna de las encuestas enviadas. Se identifica la necesidad de articular mecanismos para fomentar la contestación a las encuestas como mecanismo de mejora del servicio.



ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN	4
2. RESULTADOS	5
3. SATISFACCIÓN CON LA GESTIÓN DE LAS RECLAMACIONES, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y OTROS MENSAJES	7
4. CONCLUSIONES	7
5. ANEXO I. Cuestionario de satisfacción	9



1. INTRODUCCIÓN

Uno de los elementos clave que alimenta el Sistema de Garantía de Calidad es la opinión de los grupos de interés. Esta Agencia ha mejorado los mecanismos para recoger la satisfacción de los diferentes grupos de interés como principal fuente de información para la mejora de sus servicios.

En el año 2020 se implementó el buzón de reclamaciones y sugerencias y se creó una página en la que se proporciona información sobre los diferentes mecanismos disponibles para atender reclamaciones, sugerencias, felicitaciones y otros mensajes (RSFMs) relativos a la calidad de los servicios de la Agencia.

De este modo, se pueden introducir las reclamaciones y sugerencias a través del Libro de Sugerencias y Reclamaciones de la Junta de Andalucía¹, y las felicitaciones y otros mensajes relativos a la calidad de nuestros servicios a través de buzón/formulario en <https://ws262.juntadeandalucia.es/buzon/> o por cualquier otro medio (correo electrónico, correo postal)

En este informe se analizan las RSFMs recibidas en el año 2023, de forma que tras su análisis se puedan implantar acciones de mejora del procedimiento y protocolo interno relacionados con su gestión.

¹El Libro de Sugerencias y Reclamaciones de la Junta de Andalucía se creó como instrumento para facilitar la participación de la ciudadanía, para que cualquier persona natural o jurídica que, en sus relaciones con la Administración Autónoma, considere que ha sido objeto de desatención, tardanza o cualquier otra anomalía, consecuencia de supuesto mal funcionamiento de los Servicios, pueda denunciarlo en el correspondiente Libro de Sugerencias y Reclamaciones, donde también podrá formular cuantas sugerencias estime oportunas en orden a mejorar la eficacia de tales Servicios.



2. RESULTADOS

El número de reclamaciones, sugerencias, felicitaciones y otros tipos de mensajes (RSFMs) recibidos en la agencia durante el año 2023 ha sido de 6.

De las 6 RSFM recibidas, 2 han sido presentadas por mujeres y 4 por hombres.

En las siguientes tablas se desglosan las RSMFs recibidas en función del canal de entrada (Tabla 1), del tipo (Tabla 2), del área destinataria (Tabla 3) y del grupo de interés de la persona que la presenta (Tabla 4).

Tabla 1. Desglose de las RSMF recibidas en función del canal de entrada

Canal de entrada	Nº de RSFM
Libro de Sugerencias y Reclamaciones de la Junta de Andalucía	3
Buzón web https://ws262.juntadeandalucia.es/buzon/	1
Email	1
Correo postal	1
TOTAL	6

Tabla 2. Desglose de las RSMF recibidas en función del tipo

Tipo de RSFM	Nº de RSFM
Reclamación	3
Sugerencias	2
Mensaje relativo a la Calidad de nuestros servicios	1
Felicitaciones	0
TOTAL	6

Tabla 3. Desglose de las RSMF recibidas en función del área destinataria

Área Destinataria	Nº de RSFM
Evaluación Profesorado	5
Evaluación Investigación	1
Evaluación Universidad	0
General	0
TOTAL	6



Tabla 4. Desglose de las RSMF recibidas en función del grupo de interés al que pertenece la persona que la envía

Grupo de Interés	Nº de RSMF
Profesorado	4
Investigador/a	1
Gestores/as Universidad	1
Estudiantado	0
Evaluador/a	0
Otros	0
TOTAL	6

El tiempo de respuesta ha variado desde los 2 a los 10 días con un tiempo medio de respuesta de 7 días (Tabla 5).

Tabla 5. Tiempo de respuesta a las RSMF según el área.

Área Destinataria	Nº de RSMF	Tiempo medio respuesta /días
Evaluación Profesorado	5	7
Evaluación Investigación	1	5
Evaluación Universidades	0	-
Internacional	0	-
General	0	-
TOTAL	6	7

Desde la Agencia se trabaja para lograr el menor tiempo de respuesta posible para que la usuaria/o reciba, lo antes posible, contestación a su reclamación, sugerencia, felicitación o mensaje.



3. SATISFACCIÓN CON LA GESTIÓN DE LAS RECLAMACIONES, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y OTROS MENSAJES

La Agencia ha querido conocer el grado de satisfacción de los usuarios que han presentado una reclamación, sugerencia, felicitación o mensaje con la atención recibida y la respuesta dada.

Para la valoración se utiliza una escala de Likert que va de 1: Muy insatisfecho a 5: Muy satisfecho.

El modelo de cuestionario realizado se presenta como anexo al final de este documento.

El cuestionario de satisfacción valora los siguientes aspectos:

- Atención recibida
- Solución proporcionada
- Adicionalmente permite introducir posibles Observaciones

La encuesta se envía una vez el interesado/a recibe la respuesta a su RSFM.

Se enviaron los cuestionarios de satisfacción a las 6 personas que presentaron una RSFM, obteniendo un total de 0 respuestas (tasa de respuesta del 0%).

Dado que no se han recibido respuestas a las encuestas no procede un análisis más detallado sobre el resultado de las mismas.

4. CONCLUSIONES

En relación con las medidas adoptadas, el análisis y la mejora continua, y según el protocolo interno desarrollado para la tramitación de RSFMs de ACCUA, se ha obtenido la siguiente tabla de indicadores:

Tabla de indicadores para la adopción de medidas, análisis y mejora continua	
Indicadores	
Número total de sugerencias, reclamaciones, felicitaciones y otro tipo de mensajes sobre la calidad del servicio desglosadas por Área de actividad.	6
Porcentaje de sugerencias, reclamaciones, felicitaciones y otros tipos de mensajes sobre la calidad del servicio respondidas en plazo.	100%
Grado de satisfacción del usuario/a con la gestión de las sugerencias, reclamaciones, felicitaciones u otro tipo de mensajes sobre la calidad del servicio.	No disponible porque no se han recibido respuesta a las encuestas remitidas (escala sobre 5)
Número de acciones de mejora que provienen de la	0



gestión de sugerencias, reclamaciones, felicitaciones u otro tipo de mensajes sobre la calidad del servicio.	
--	--

Una vez realizado el análisis de los resultados del cuestionario sobre el procedimiento, exponemos las conclusiones que sintetizan los resultados.

1. Sería deseable incrementar el nivel de participación en la encuesta de satisfacción de las personas usuarias. Para ello se realizará un seguimiento para recordar a los destinatarios de las encuestas la importancia de cumplimentarla de cara a mejorar los servicios que se prestan.



5. ANEXO I. Cuestionario de satisfacción

Cuestionario Satisfacción sobre Sugerencias, Reclamaciones, Felicitaciones y otros Mensajes

La Agencia para la Calidad Científica y Universitaria de Andalucía (ACCUA) solicita su colaboración completando la siguiente encuesta. Para nosotros es muy importante conocer la opinión y el grado de satisfacción de las personas que interactúan con la ACCUA, de forma que podamos incorporar mejoras en la revisión de nuestros procesos.

Le recordamos que la encuesta es anónima

Muchas gracias por el tiempo que nos dedica.

1. Valoración de la gestión

Grado de satisfacción con la atención recibida y solución proporcionada

1.1 Atención recibida

- Muy insatisfecho
- Insatisfecho
- Algo satisfecho
- Satisfecho
- Muy satisfecho

1.2 Solución proporcionada

- Muy insatisfecho
- Insatisfecho
- Algo satisfecho
- Satisfecho
- Muy satisfecho

2. Observaciones.

Indique cualquier observación que le parezca oportuna en relación al trato y atención recibidos.