INFORME GENERAL
BÚSTIA UJI
Curs acadèmic 2018-19

1.INTRODUCCIÓ

La Bústia UJI constitueix una finestra única per a canalitzar la comunicació entre les persones de la comunitat universitària i la societat en general i els diversos 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 del funcionament de l'UJI per a millorar els procediments que ho necessiten.

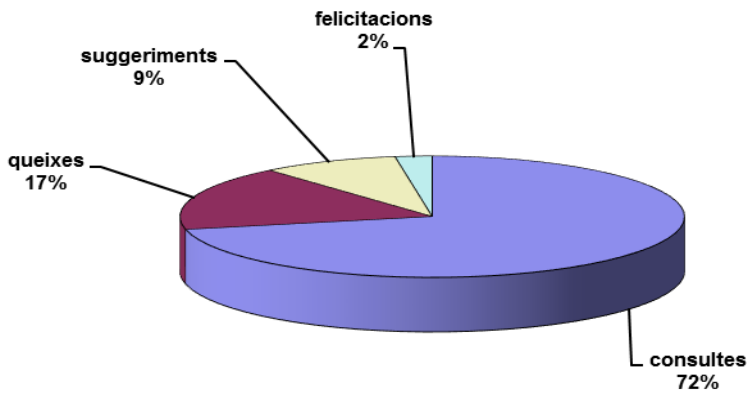
Es va posar en funcionament de manera experimental durant el curs 2002-03 i durant el curs 2005-06 es va constituir el grup de millora, format per la Unitat de Suport Educatiu, l'Oficina de Promoció i Avaluació de la Qualitat, el Servei d'Informàtica i el Servei de Comunicació i Publicacions.

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 2018 al 31 d'agost de 2019, així com fer una valoració de les accions realitzades en aquest període de temps i proposar millores per dur a terme durant el curs 2019-20.

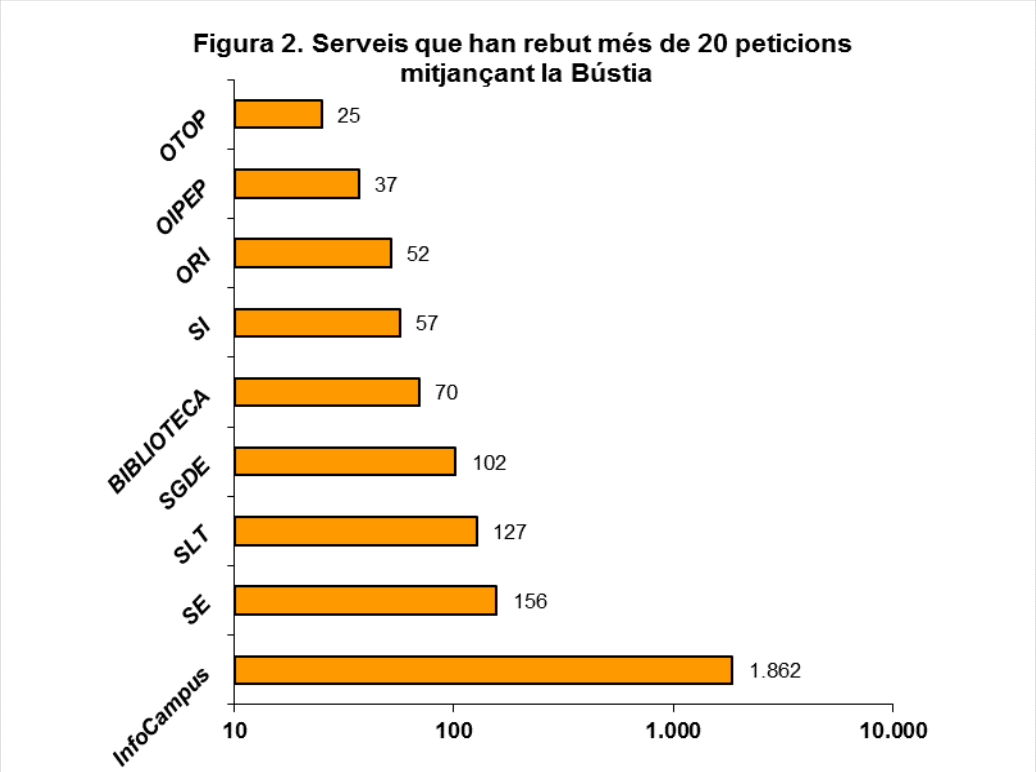
2. RESULTATS

Durant el curs 2018-19 es van rebre 2.793 peticions en la Bústia UJI. Del total de peticions tramitades 1.999 són consultes, 482 queixes, 246 suggeriments i 66 felicitacions.

Figura 1. Peticions tramitades



Els serveis i/o unitats organitzatives que han rebut més peticions tramitades mitjançant la Bústia UJI són: InfoCampus (Oficina d'Informació i Registre) (1.862), Servei de Gestió de la Docència i Estudiants (102), Servei d'Esports (156), Servei de Llengües i Terminologia (127), Oficina d'Inserció Professional i Estades en Pràctiques (37), Servei d'Informàtica (57), Biblioteca (70), Oficina de Relacions Internacionals (52) i Oficina Tècnica d'Obres i Projectes (25). 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.

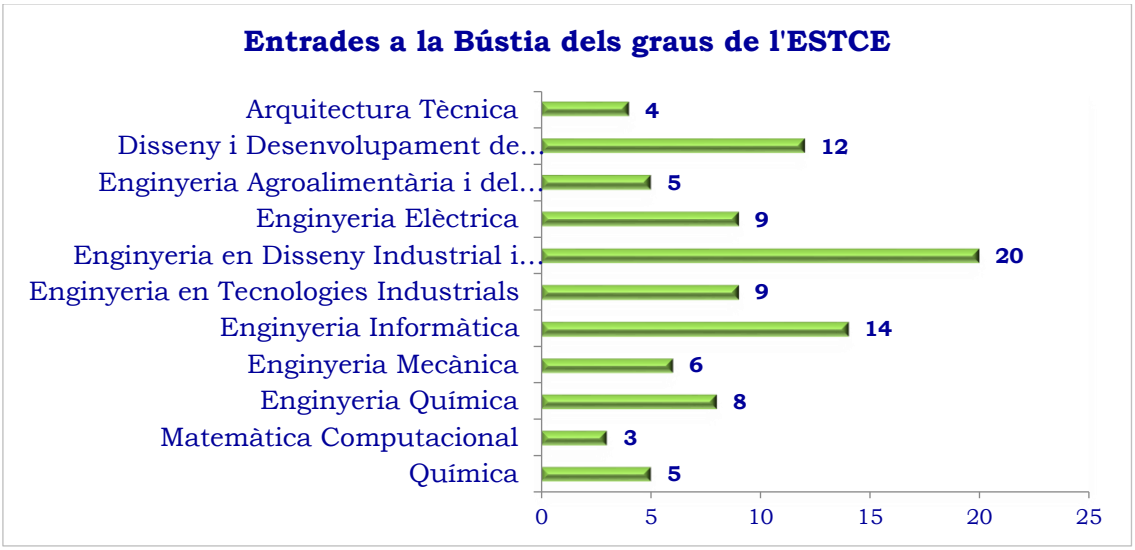
Pel que fa al temps mitjà de resposta del total de peticions tramitades, un 97,19 % de les peticions s'han tancat en el termini màxim establert, set dies hàbils (de dilluns a divendres, tret de festius).

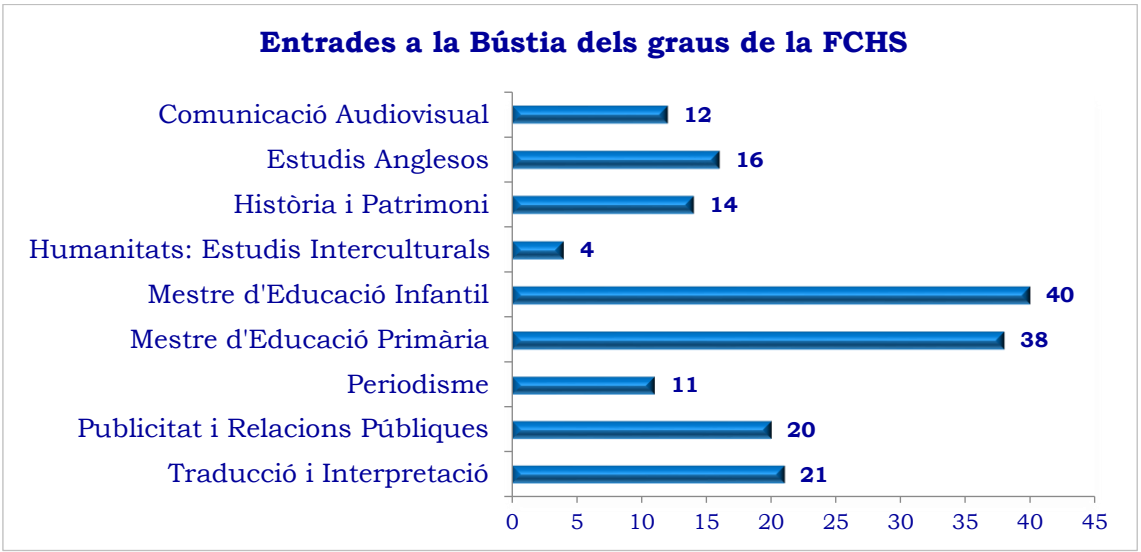
L'idioma de preferència dels usuaris i usuàries és el castellà (50,27%), seguit del valencià i, finalment, l'anglès.

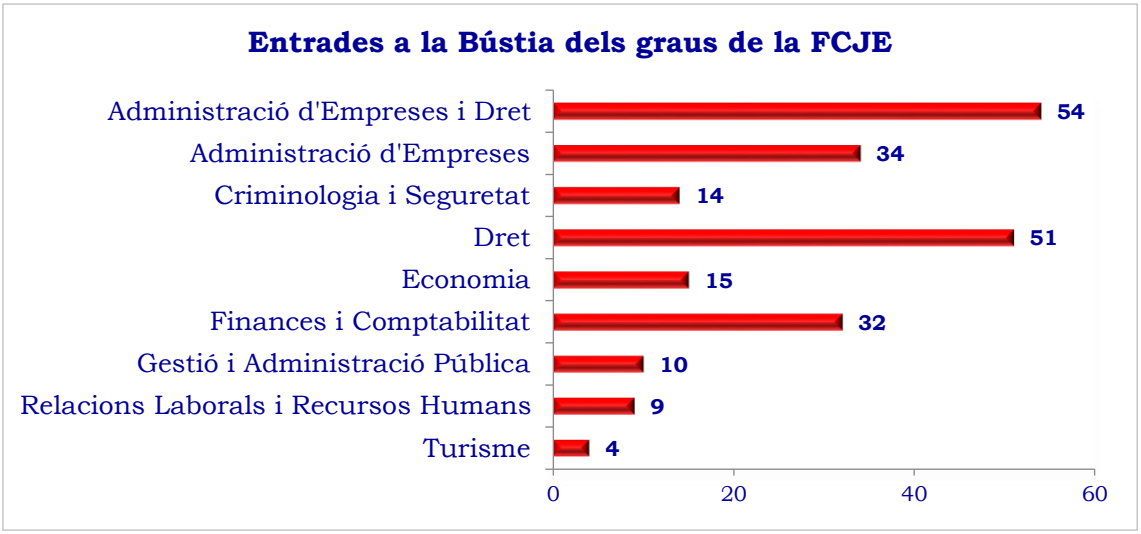
Segons el perfil de personal usuari seleccionat, el perfil d'estudiantat és el més utilitzat, amb 2.076 peticions.

Gràfiques de peticions rebudes (1.128) relacionades amb l'oferta d'estudis oficials de l'UJI.

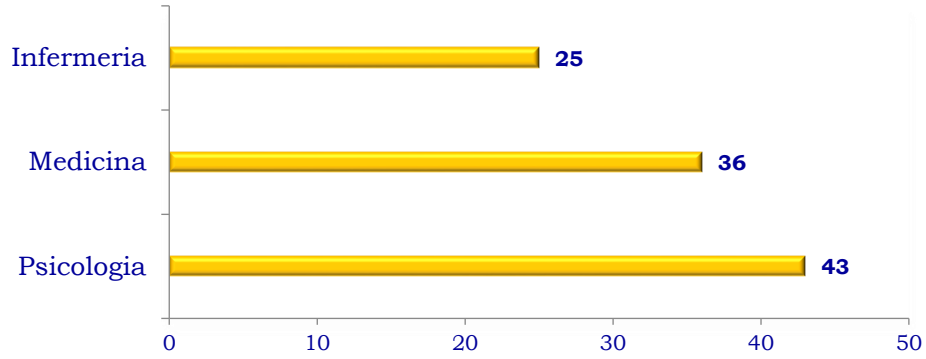
Nombre de peticions per centre i estudi







Entrades a la Bústia dels graus de la FCS



Entrades a la Bústia dels màsters universitaris de l'ESTCE



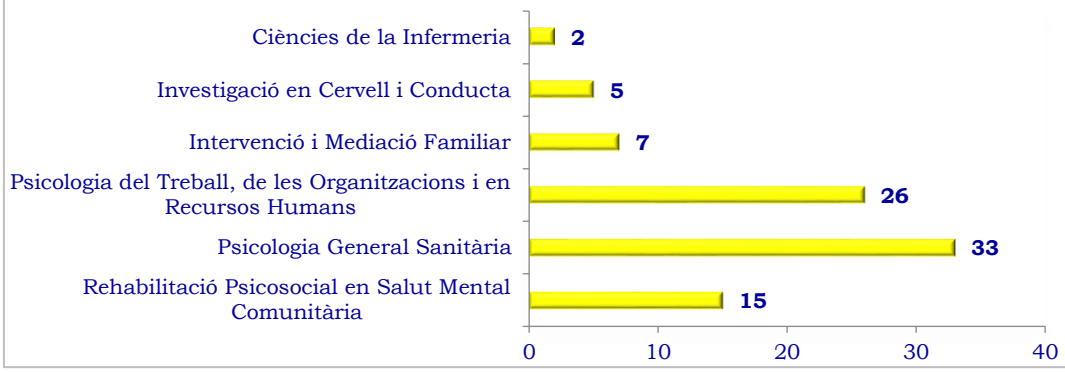
Entrades a la Bústia dels màsters universitaris de la FCHS



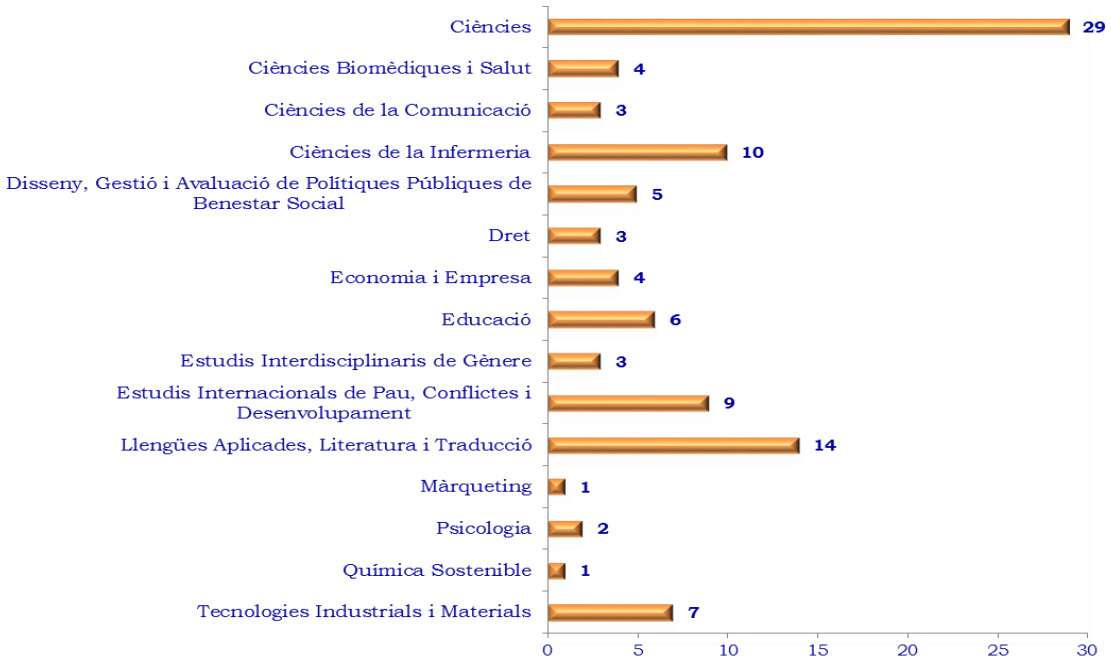
Entrades a la Bústia dels màsters universitaris de la FCJE



Entrades a la Bústia dels másters universitaris de la FCS



Entrades a la Bústia dels Programes de doctorat



Sense estudis: 1.760

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.

És possible també obtenir llistats per estudi de què es planteja en cada petició i quina és la resposta donada.

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 diversos serveis i/o unitats administratives de la Universitat.

En aquest curs 2018-19 continua la implementació de canvis en els àmbits públics als quals es poden dirigir peticions i l'adequació d'àmbits interns als nous responsables dels estudis, serveis, etc.

4. PROPOSTES DE MILLORA

El grup de millora de la Bústia va establir que, a partir del curs 2016-17, l'informe anual mostrara les dades per curs acadèmic i no per any natural.

Queda pendent la revisió de la normativa reguladora de la Bústia.