

INFORME BUZÓN OPINA

CURSO 2017-2018

INFORME BUZÓN OPINA CURSO 2017-2018

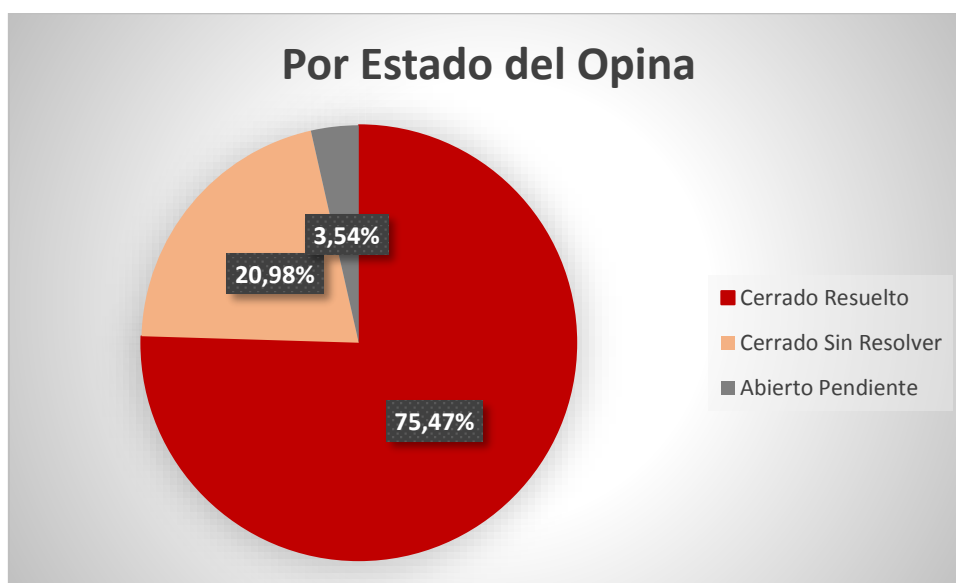
Fecha: 13/09/2018

DATOS OPINAS 2017-2018

A lo largo del Curso Académico 2017-2018, el Buzón Opina de la Universidad Antonio de Nebrija ha registrado un total de 367 comentarios frente a los 246 recibidos el curso anterior. A partir de este número, vamos a proceder a un análisis más detallado según las diversas categorías recogidas dentro del propio Buzón Opina.

- Por Estado del Opina

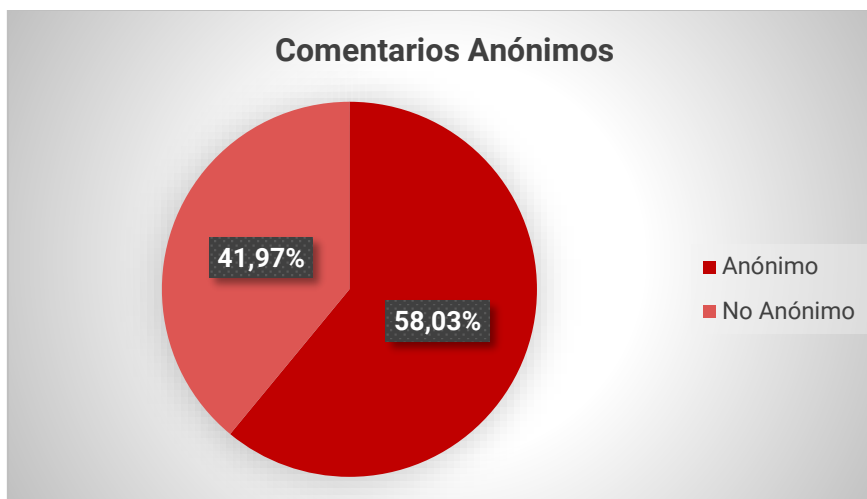
Una suma de 277 Opinas han sido “Cerrados Resueltos”, siendo 77 “Cerrados Sin Resolver” y quedando 13 “Abiertos/Pendientes”.



Ello significa una mejora sustancial en casos cerrados y una considerable bajada de aquellos cerrados sin resolver. El curso 2016-2017 se cerró con 103 solicitudes resueltas y 132 sin resolver.

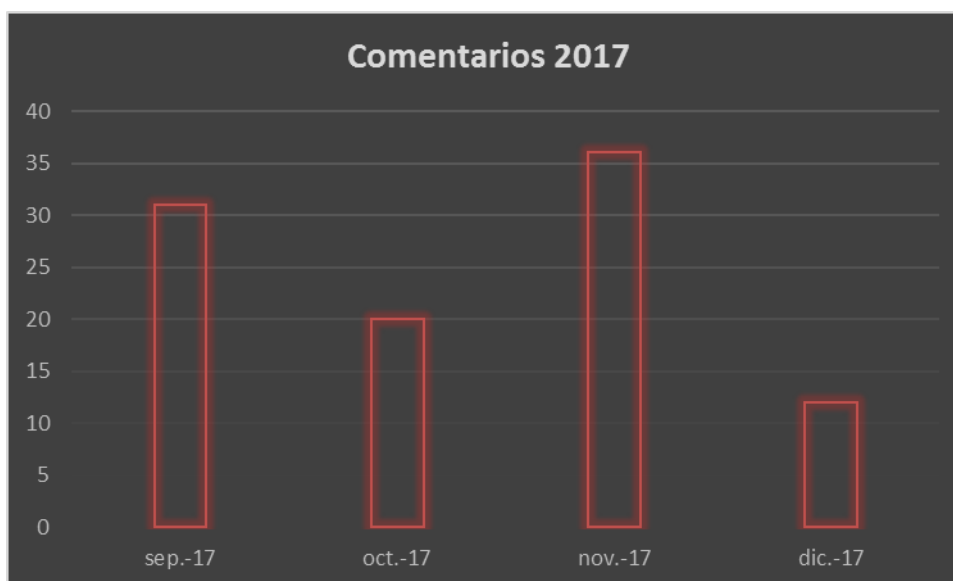
A pesar de ello, aún existe un porcentaje de comentarios que se han concluido bajo la categoría “Cerrado sin resolver”. En numerosas ocasiones, este hecho responde a la cantidad de Opinas que se reciben bajo la condición de anonimato.

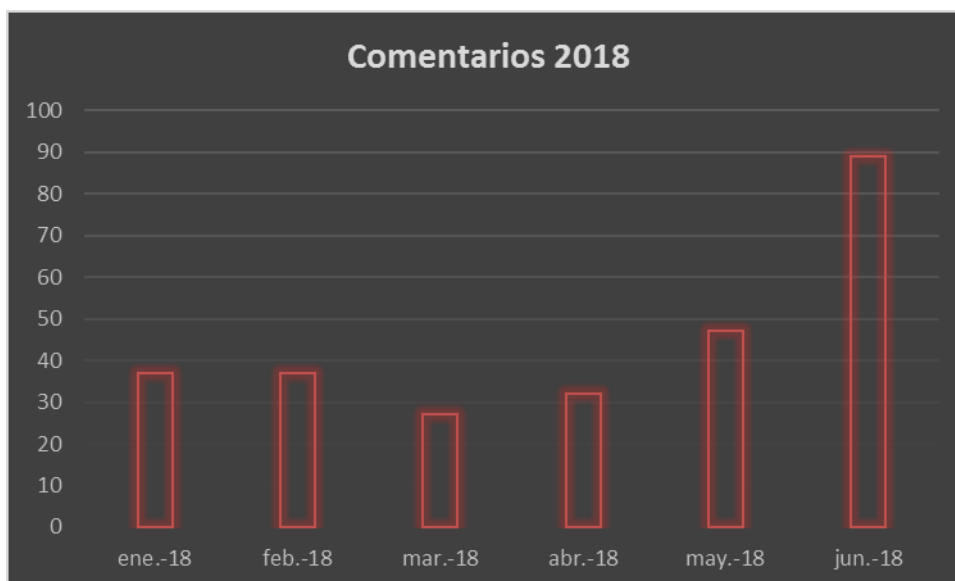
Tal y como se puede ver en el gráfico adjunto a continuación, más de la mitad de estos comentarios se realizan de forma anónima (213) y ello dificulta en gran medida la capacidad de respuesta al alumno.



- **Por fecha de creación**

Los mayores picos de generación de comentarios ha tenido lugar en los meses de mayo y junio de 2018 y han ido creciendo en número gradualmente de inicio a fin de curso.





- **Por tipo de comentario**

El grueso de los comentarios registrados en el Buzón Opina son “Sugerencias” (117) e “Incidencias” (170). El restante se reparte entre “Felicitaciones” (60) y “Solicitudes de Información” (19).



- **Por curso y titulación**

En el curso académico 2017-2018 las titulaciones cuyos alumnos más comentarios han registrado son el “MÁSTER UNIVERSITARIO EN FORMACIÓN DEL PROFESORADO DE EDUCACIÓN SECUNDARIA Y BACHILLERATO, FP Y ENSEÑANZA DE IDIOMAS” (75), seguida de los Grados relativos a Educación en su modalidad presencial y online (36), “MÁSTER EN PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES” (17) y “GRADO EN DERECHO ONLINE” (12).

- **Por temática**

La disconformidad mostrada por los alumnos de la Escuela Politécnica con las obras de su Campus en fechas de exámenes ha sido la temática común que ha registrado mayor número de comentarios. Los estudiantes de Arquitectura en modalidad online también consultaron sus dudas económicas en relación a su inicio de curso.

CONCLUSIONES

El Buzón Opina es una vía de comunicación conocida por el alumno de la Universidad Nebrija, independientemente de la modalidad a la que pertenezca (presencial, semipresencial u online). Fundamentalmente, apoyándose en este Buzón para la puesta en constancia de incidencias y sugerencias.

El compromiso de la gestión del Buzón Opina radica en conceder una atención eficiente y eficaz. Por ello, cerca del 76% de los comentarios registrados en el curso 2017-2018 fueron cerrados convenientemente. En comparación al año anterior, se han incrementado los casos resueltos y, por contra, se han reducido aquellos sin resolver. Además, también han aumentado los comentarios categorizados como “Felicitación”, que se han visto duplicados en este Curso (16,34% frente a 7,32% en el 16-17).

El anonimato de los comentarios es un derecho básico en un Buzón de estas características pero dificulta la capacidad de poder trabajar sobre este tipo de solicitudes y aportar una respuesta al alumno.

UNIDAD TÉCNICA DE CALIDAD

**Informe de Registro:
Buzón Opina PAS/PDI**

2017/2018



UNIVERSIDAD
NEBRIJA

INFORME DE REGISTRO OPINA. CURSO 2017-2018

A lo largo del curso académico 2017-2018 el Buzón Opina ha recibido 95 solicitudes del Personal Docente Investigador y al personal de Administración y Servicios, los registros recibidos a través del buzón opina durante este curso han sido atendidos por la **Unidad Técnica de Calidad y el Centro de Atención Personalizada**.

	PDI y PAS
Incidencias	39
Sugerencias	35
Solicitudes	0
Felicitaciones	21
Total	29

Tabla 1. Resumen del registro opina 17-18.

Como podemos ver las sugerencias son las que mayor registro han tenido, muy seguidas de las incidencias o quejas. A continuación se muestra un resumen del registro opina 2017-2018:

- ***Incidencia:*** cualquier suceso relacionado con la Universidad y/o sus servicios, que afecta negativamente a la calidad del mismo. Las incidencias pueden hacerse llegar de manera anónima. En cualquier caso se recomendará la identificación del interesado de cara a una mejor resolución y un correcto seguimiento de la misma.

Treinta y nueve incidencias recibidas: alrededor de la mitad de las incidencias recibidas tienen que ver con el servicio de cafetería tanto del campus de Dehesa de la Villa como el de la Berzosa, más concretamente en lo referente a los menús, la calidad de las comidas y la limpieza en general. El resto de incidencias recibidas en el buzón durante este curso académico están relacionadas con los recursos materiales o los espacios, sobre todo relacionadas con los equipos informáticos y las condiciones de las aulas con respecto a la climatización de las mismas, lo que la Universidad responde de manera eficiente solventando estos problemas.

- **Sugerencia:** propuesta documentada de uno o varios miembros de la comunidad universitaria o de un grupo de interés de la universidad, cuyo objetivo es mejorar una situación, un servicio o un procedimiento. Las sugerencias pueden hacerse llegar de manera anónima. En cualquier caso se recomendará la identificación del interesado de cara a una mejor resolución y un correcto seguimiento de la misma.

Treinta y cinco sugerencias recibidas: en cuanto a las sugerencias al buzón opina, durante este curso han sido el grueso junto a las incidencias. Hemos detectado un crecimiento con respecto a las del curso pasado. De estas podemos decir que gran parte son referidas a la mejora en los servicios de la cafetería.

Por otro lado, también se han dejado sugerencias en el buzón referentes a mejoras en el funcionamiento y la organización de la Universidad, tanto del personal como de los recursos humanos y servicios.

- **Solicitud de información:** proceso por el cual tanto miembros de la comunidad universitaria como agentes externos demandan información relacionada con asuntos de la Universidad.

Cero solicitudes recibidas: No se han recibido solicitudes de información por parte del personal tanto docente como de administración y servicios.

- **Felicitación:** reconocimiento a los servicios y/o a la Universidad por la satisfacción en la gestión, procedimiento, servicio brindado.

Seis felicitaciones recibidas: finalmente, en el buzón Opina hemos recibido también felicitaciones, dirigidas casi en su totalidad a las mejoras que se han ido implementando a lo largo del curso en el servicio de las cafeterías de la Universidad.