



Actualidad Universitaria



Las quejas presentadas a la Usal crecieron un 257% el pasado curso

Las sugerencias también se han incrementado de 17 a 47 en 2011-2012

ROSANA HERNÁNDEZ
SALAMANCA

El Sistema de Sugerencias y Quejas de la Universidad de Salamanca recibió el pasado curso un total de 325 protestas, de las cuales 282 ya se han resuelto, 19 fueron rechazadas, y otras 24 aún están en proceso de resolución. Esta cifra supone un incremento del 257% con respecto a las quejas que se presentaron el curso anterior, 2010-2011, un total de 126. En el curso 2009-2010 el sistema recibió 121 quejas y el curso de su implantación, 2008-2009, un total de 139.

Una vez más, es el alumnado el que mayor cantidad de quejas presenta, 295 de las 325 recibidas, lo que supone el 90,7% de las protestas que llegaron al Sistema de Sugerencias y Quejas el pasado curso. El resto se reparte entre el personal de administración y servicios (PAS), que presentó 14; el personal docente e investigador, que remitió 10 quejas, y otras 10 que se clasifican como "Otros". Lo mismo sucede en cursos anteriores: son los alumnos los que, con diferencia, más protestan.

El informe elaborado por la Unidad de Evaluación de la Calidad de la Universidad de Salamanca el pasado mes de agosto, también recoge la encuesta de satisfacción que se realiza a los usuarios del sistema. En ella se pregunta sobre el acceso y la



Estudiantes en la biblioteca de Santa María de los Ángeles.

ALMEIDA

comunicación, el personal, y la respuesta recibida, y las contestaciones se miden con una escala que va de 1 (nada satisfactorio) a 5 (muy satisfactorio).

En el apartado de quejas, las mejores puntuación media se obtiene en el acceso al buzón de quejas y sugerencias (3,15) y en la facilidad para cumplimentar el formulario (3,32 puntos). La conformidad con la respuesta es el apartado que se queda con una puntuación más baja (1,19), seguida por la ayuda recibida en la formulación de la queja (1,60 puntos).

En lo que se refiere a las sugerencias, el incremento también ha sido espectacular, pasando de 17 en el curso 2010-2011 a 47 el pasado curso (39 de ellas resueltas, dos rechazadas y seis en proceso de resolución). Una vez más, son los estudiantes los más activos, aunque no en la misma medida que con las quejas. El alumnado presentó el pasado curso 28 sugerencias, seguidas de las 12 del personal docente e investigador, y de las cuatro presentadas por el personal de administración y servicios. Otras tres aparecen en el apartado de "Otros".

La puntuación media que obtienen los diferentes aspectos en la encuesta de satisfacción sube en el caso de que el usuario haya presentado una sugerencia y no una queja. Así, para ellos, la facilidad para cumplimentar el formulario merece 4,44 puntos, y la profesionalidad del personal 4,21 puntos (frente a los 1,61 puntos que recibe este mismo apartado si el usuario ha presentado una queja). La conformidad con la respuesta obtiene 2,18 puntos, mientras que la valoración global del tratamiento es de 2,76 puntos (1,92 en el caso de las quejas). ■