



## **INFORME ESTADÍSTICO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS**

(14 de febrero de 2024)

La puesta en marcha del reformado portal web [www.uhu.es](http://www.uhu.es) en febrero de 2022 trajo consigo la mejora de la información y de los canales de comunicación de la Universidad con la Comunidad Universitaria y también con personas externas. Habiendo pasado dos años de la implantación, se hace necesaria una revisión para detectar deficiencias y escuchar lo que las distintas personas escriben a la Universidad de Huelva en el buzón universitario.

Este informe se realiza a petición de la Rectora de la Universidad, María Antonia Peña, para conocer el estado de las quejas, sugerencias y consultas que se formalizan en los canales oficiales a la Universidad de Huelva. Este informe se irá sumando cada año y ampliando a otras fórmulas utilizadas por el usuario para dirigirse a la Universidad.

Por otra parte, la implantación del software [ClicaUHU](#) permitirá agilizar la mayoría de los trámites burocráticos y de servicios que presta la Universidad de Huelva a sus estudiantes, lo que rebajará considerablemente el uso de buzones para formular consultas o quejas, o directamente se les dirigirá a ese espacio en el que la UHU ha apostado por digitalizar todos los trámites para acabar con las colas, las llamadas telefónicas y la incertidumbre que en ocasiones venía en quejas y reclamaciones.

### **BUZÓN UNIVERSITARIO**

<https://www.uhu.es/sugerencias-reclamaciones-y-felicitaciones>

#### **Entrada de quejas y sugerencias**

<b>AÑO</b>	<b>BUZÓN</b>
<b>2023</b>	82
<b>2022</b>	26

Es importante señalar que conforme ha avanzado la implantación de la nueva web de la Universidad, el número de consultas, quejas y reclamaciones ha ido aumentando. Esto se debe principalmente a que la herramienta empezó siendo nueva, y cada vez es más conocida y por tanto utilizada por las personas que navegan por la web.



## BUZÓN DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y FELICITACIONES

### AÑO 2023

2023	SUGERENCIAS	QUEJAS	CONSULTAS	FELICITACIONES
PDI	1	1	0	0
ESTUDIANTES	1	17	9	0
PTGAS	0	3	0	0
INTERNATIONAL STUDENT	0	0	15	0
EXTERNO	9	2	22	1
<b>TOTALES: 82</b>	<b>11</b>	<b>23</b>	<b>47</b>	<b>1</b>

### AÑO 2022

2022	SUGERENCIAS	QUEJAS	CONSULTAS	FELICITACIONES
PDI	3	0	1	0
ESTUDIANTES	5	4	2	0
PTGAS	0	0	0	0
INTERNATIONAL STUDENT	0	0	4	0
EXTERNO	3	1	3	0
<b>TOTALES: 26</b>	<b>11</b>	<b>5</b>	<b>10</b>	<b>0</b>

### CONCLUSIONES

- Se hace necesario ampliar el presente informe a los mensajes directos enviados a los perfiles de las distintas redes sociales de la marca @UniHuelva. Al ser bastante más complicado de controlar, se ha comenzado a hacer en enero de 2024 en adelante.
- Es necesaria una mejora en la información del acceso a la Universidad de Huelva destinada a estudiantes internacionales, en especial de América Latina, ya que muchas consultas son en este sentido y de este ámbito geográfico.
- Como buzón de quejas se ha demostrado muy útil a la hora de conocer aspectos sobre las infraestructuras de la Universidad desde el punto de vista del usuario y su uso que ha permitido al Vicerrectorado de Campus Sostenible tomar acciones para arreglarlas o diseñar políticas de eficiencia y de ofrecer un buen servicio.
- Habilitar un espacio web donde explicar las herramientas de la Universidad para la difusión de actividades e iniciativas.