

Informe anual Bústia CETT curs 21-22

Novembre 2022



Barcelona School
of Tourism, Hospitality
and Gastronomy

Centre adscrit



UNIVERSITAT DE
BARCELONA

ÍNDEX

1.	Presentació	3
2.	Definicions.....	4
3.	Introducció als resultats	5
4.	Origen peticions.....	6
5.	Col·lectius que participen	7
6.	Derivació de peticions	8
7.	Estat de les peticions i dies de gestió	9
8.	Conclusions.....	11



Centre adscrit

 UNIVERSITAT DE
BARCELONA

1. Presentació

Donada la creació de la Bústia CETT l'any passat, en aquest document es presenten els segons resultats de satisfacció de la comunitat CETT originats en aquest sistema durant el curs 21-22.

La plataforma Bústia CETT neix de la necessitat de millorar la sistemàtica de queixes, suggeriments i felicitacions (d'ara endavant peticions) del CETT. La missió d'aquest portal accessible a tothom, és fomentar el diàleg entre la nostra comunitat garantint els drets de l'usuari per a la millora de la qualitat de l'activitat acadèmica i de la prestació dels serveis del grup.

Cal remarcar que la Bústia CETT és el canal on es vehiculen totes les peticions, però no totes s'originen en aquest portal, sinó que tenen orígens diversos.

En aquest document, s'analitzaran els diferents aspectes de les peticions, des de l'origen d'aquestes fins a la gestió que han tingut. Per últim, s'exposaran les conclusions de la gestió de les peticions durant aquest curs 21-22, i es compararan amb dades d'anys anteriors.



Centre adscrit

 UNIVERSITAT DE
BARCELONA

2. Definicions

- Peticions: queixes, suggeriments, felicitacions i reclamacions.
- Quadre de gestió QSF: quadre on es gestionen totes les peticions internament.
- Bústia CETT: plataforma en línia per la recollida de les peticions.



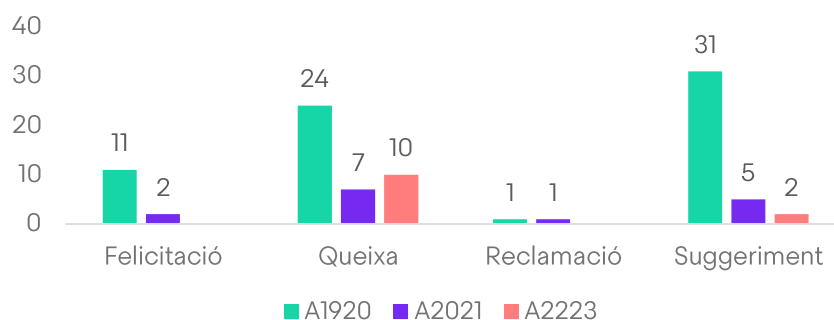
Centre adscrit

 UNIVERSITAT DE
BARCELONA

3. Introducció als resultats

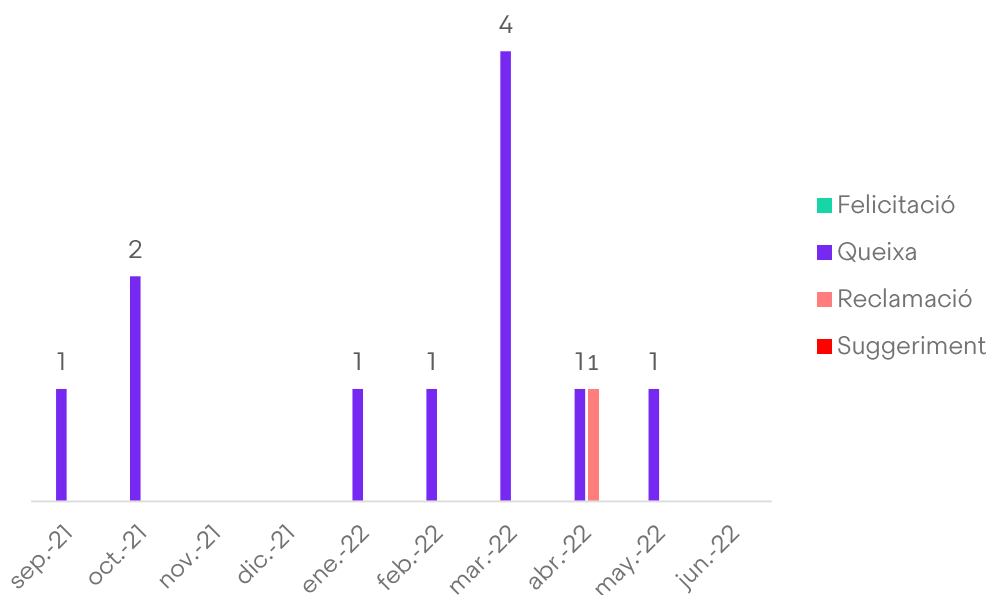
Per començar a exposar els resultats de la Bústia CETT durant el curs 21-22, s'ha volgut fer un resum dels resultats a escala global.

El nombre total de peticions registrades en el nostre sistema de gestió ha sigut de **12**, totes de caràcter divers. L'any passat vam rebre **15** peticions, per tant s'ha reduït una mica el nombre de peticions respecte l'any anterior tot i que s'han rebut 10 queixes en relació a les 7 del curs anterior.



Per altra banda, hem disposat de **4** tipus de peticions: queixes, suggeriments, felicitacions i reclamacions.

A continuació es veu la distribució de les peticions al llarg mesos:

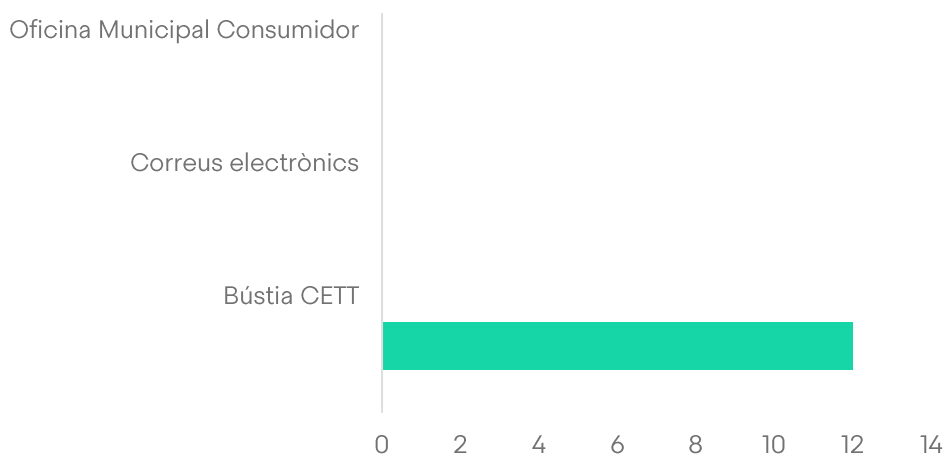


Centre adscrit

UNIVERSITAT DE BARCELONA

4. Origen peticions

Les principals peticions recollides en el marc de la gestió de peticions durant el curs 21-22 es poden classificar en tres grups en funció dels diferents canals i vies d'entrada emprats per enregistrar aquestes. Aquesta classificació es pot veure reflectida en el gràfic inferior, on s'exposen les principals vies d'entrada de les peticions i una valoració de cadascuna.



- **Bústia CETT:** peticions introduïdes a la plataforma per iniciativa de membres de la comunitat CETT via Bústia CETT. Aquesta ha sigut la única opció emprada durant el curs 21-22 a l'hora de manifestar les peticions per part dels interessats. Es demostra l'establiment de la Bústia per aquest tipus de comunicació.
- **Correus electrònics via campus virtual:** a professors, personal de serveis comuns, coordinadors o altres.
- **Oficina municipal d'informació:** No s'ha rebut cap Reclamació Oficial.

Després d'analitzar totes les vies d'entrada d'informació, cal destacar la importància dels canals interns que tenim per recollir informació i la necessitat de potenciar-los per evitar que acabin en altres vies externes com l'oficina municipal d'informació al consumidor.

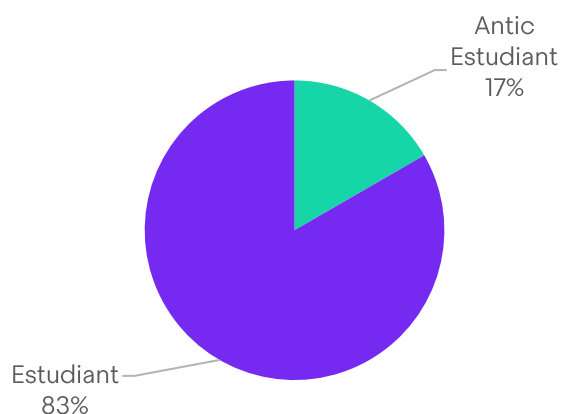


Centre adscrit

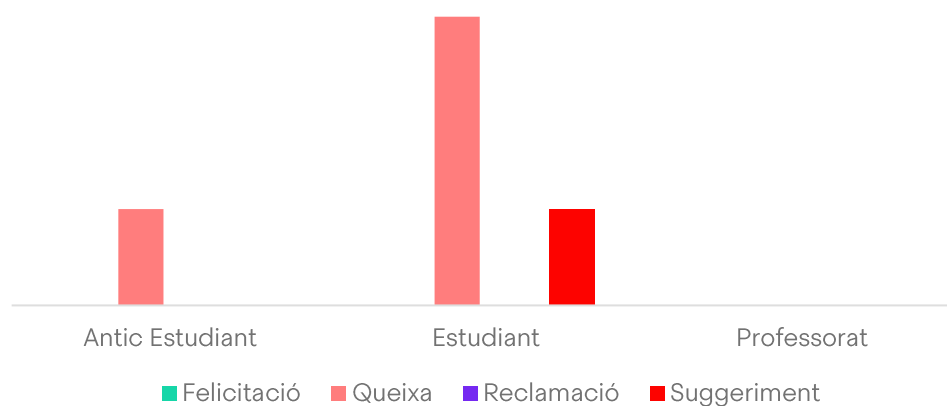
UNIVERSITAT DE
BARCELONA

5. Col·lectius que participen

Entre els col·lectius que més han manifestat peticions es troben els estudiants del CETT en primer lloc i en segon lloc seguits per antics estudiants. L'abundància de *feedback* per part dels estudiants és degut al fet que disposen de més canals per fer-ho.



Pel que fa al tipus de peticions que ha introduït cada col·lectiu a continuació es veu un detall del nombre de peticions de cadascun:



La tipologia de peticions que introdueixen els estudiants bàsicament han estat queixes i suggeriments. És quelcom negatiu que el tipus de peticions que més han introduït els estudiants siguin queixes, però, s'han disminuït una mica respecte el curs anterior.

Per últim, cal remarcar positivament rebre suggeriments ja que ens ajuda a millorar.

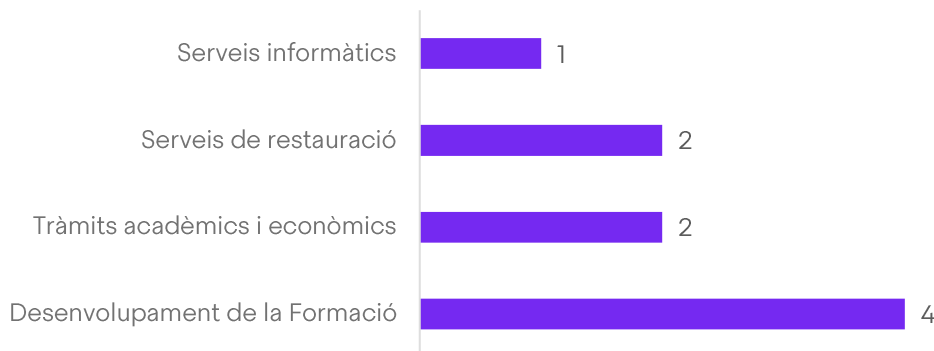


Centre adscrit

UNIVERSITAT DE
BARCELONA

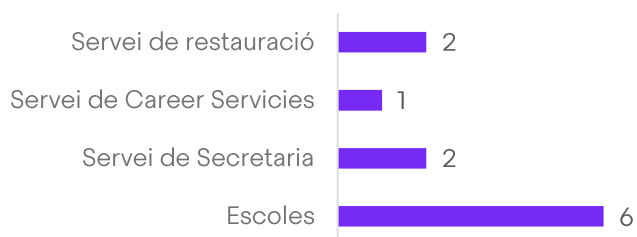
6. Derivació de peticions

Per la derivació de les peticions, tenim una categorització que utilitzem a la Bústia CETT, en la qual l'usuari selecciona una temàtica que ajuda a l'hora de derivar les peticions.



Respecte a la temàtica sobre la qual s'han presentat les peticions, trobem que ha sigut molt diversa. Cal destacar que la quantitat de peticions que s'han categoritzat com "Desenvolupament de la formació" ha sigut la més elevada. Bàsicament eren queixes d'estudiants de cadascuna de les formacions que s'imparteixen al centre.

Una vegada es rep la petició, segons el col·lectiu al qual pertany l'interessat i al que fa referència el contingut de la petició, es deriva a cada servei/unitat de negoci. A continuació s'exposen els diferents serveis o unitats de negoci als quals s'han derivat les peticions:



Podem veure que en la majoria de casos les peticions s'han derivat a escoles. Això és donat a que el col·lectiu que més ha introduït peticions han sigut estudiants. El detall de les formacions a les quals han anat més peticions dirigides es pot veure aquí:

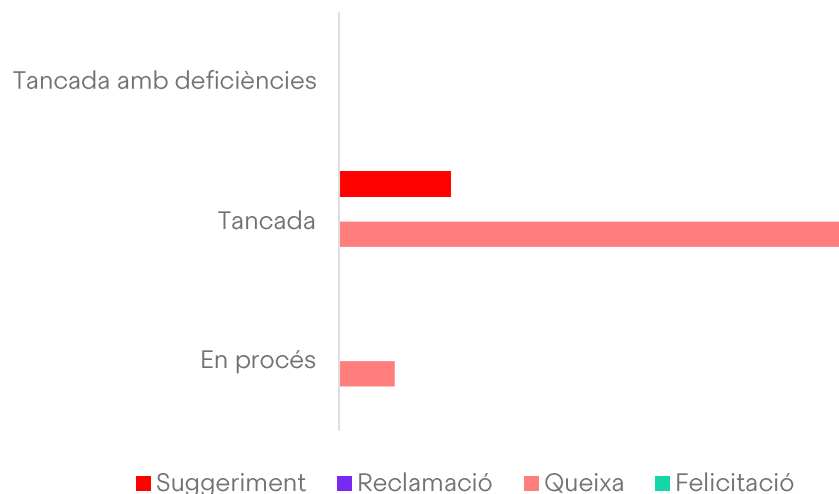


Centre adscrit

UNIVERSITAT DE
BARCELONA

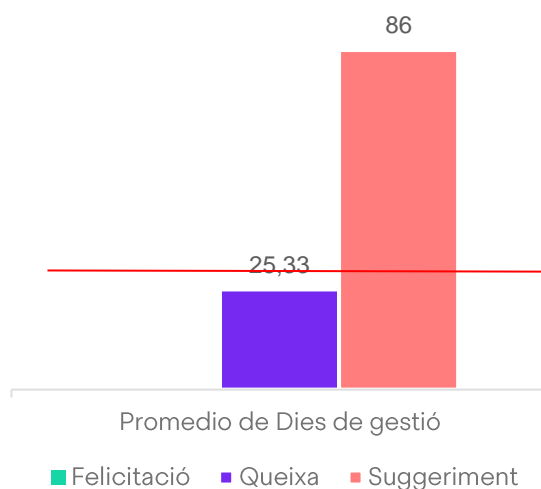
7. Estat de les peticions i dies de gestió

En última instància s'ha volgut avaluar la gestió de les peticions. Pel que fa a l'estat en què s'ha tancat cada petició, veiem que la gran majoria de peticions han estat tancades.



Hem categoritzat com “tancada amb deficiències” aquelles en les que no hem donat resposta de manera directa a l'interessat, el qual s'ha identificat nominalment. A diferència de l'any passat que només van ser 5 peticions tancades amb deficiències, aquest any no hem tingut cap, ja que disposem d'evidència escrita per a totes les peticions.

Les peticions tancades amb retard també les consideren una desviació del sistema. A continuació es mostra un detall de la mitja de dies de resposta per tipus de petició:



Tenim establert com a màxim una mitja de 30 dies per tancar qualsevol mena de petició. Això és degut al fet que no tots els suggeriments són



Centre adscrit

UNIVERSITAT DE BARCELONA

nominals, per tant hi ha un alentiment de la gestió dels suggeriments, ja que no impliquen resposta als interessats i la urgència per resoldre'ls no és tan gran.



Centre adscrit

 UNIVERSITAT DE
BARCELONA

8. Conclusions

De cara al curs que ve, no es proposen accions concretes sinó que es seguirà treballant en la mateixa línia de treball amb tots els integrants del SIQMAC; s'hauran de fer les accions de comunicació adients i fer èmfasi en la gestió de les peticions. Per altra banda, aquest nou sistema ens ha permès detectar indicadors del procés Satisfacció dels Grups d'Interès. A continuació s'inclou una taula on es descriuen els indicadors que s'ha decidit incloure:

Indicador	Unitat	Òptim	Tolerable	Deficient	A1920	A2021	A2122
% Queixes i reclamacions	Percentatge	10%	<20%	25-30%	37,31%	57,00%	83%
% Peticions tancades amb deficiències	Percentatge	0	0	>5%	7%	6%	0%
Dies de gestió per tancament peticions	Dies	15	15-30	>30	26,32	17,93	36,3

Per concloure, que aquest curs donat que hi ha hagut un canvi organitzatiu important en el Dpt de Qualitat ha fet que els dies de gestió augmentin respecte el curs anterior, afegit a peticions que eren de caràcter molt general difícils de tancar en 30 dies. Aquest any hem rebut més queixes en relació al total de peticions que anys anterior i intentarem de cara al curs 22-23 millorar el rati aproximant la Bústia del CETT a partir de la millora P24C2127.

De cara al curs que ve, es seguirà treballant en la mateixa línia de millora que durant el curs 21-22. Es denota que ja és un sistema cada vegada més madur en el que els diversos integrants del SIQMAC han interioritzat la importància en la gestió i millora de les peticions.



Centre adscrit

UNIVERSITAT DE
BARCELONA