

# Informe anual Bústia CETT

## curs 23-24

Octubre 2024



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.....	10



Centre adscrit

 UNIVERSITAT DE  
BARCELONA

# 1. Presentació

Donada la creació de la Bústia CETT l'any 2021-2022, en aquest document es presenten els segons resultats de satisfacció de la comunitat CETT originats en aquest sistema durant el curs 23-24.

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 23-24, 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.



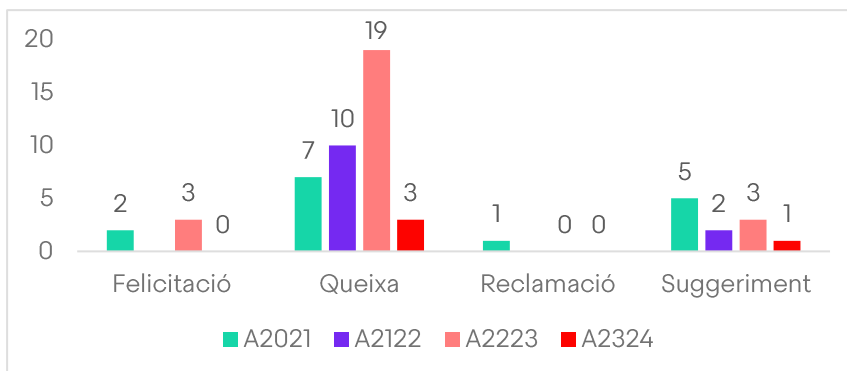
Centre adscrit

 UNIVERSITAT DE  
BARCELONA

### 3. Introducció als resultats

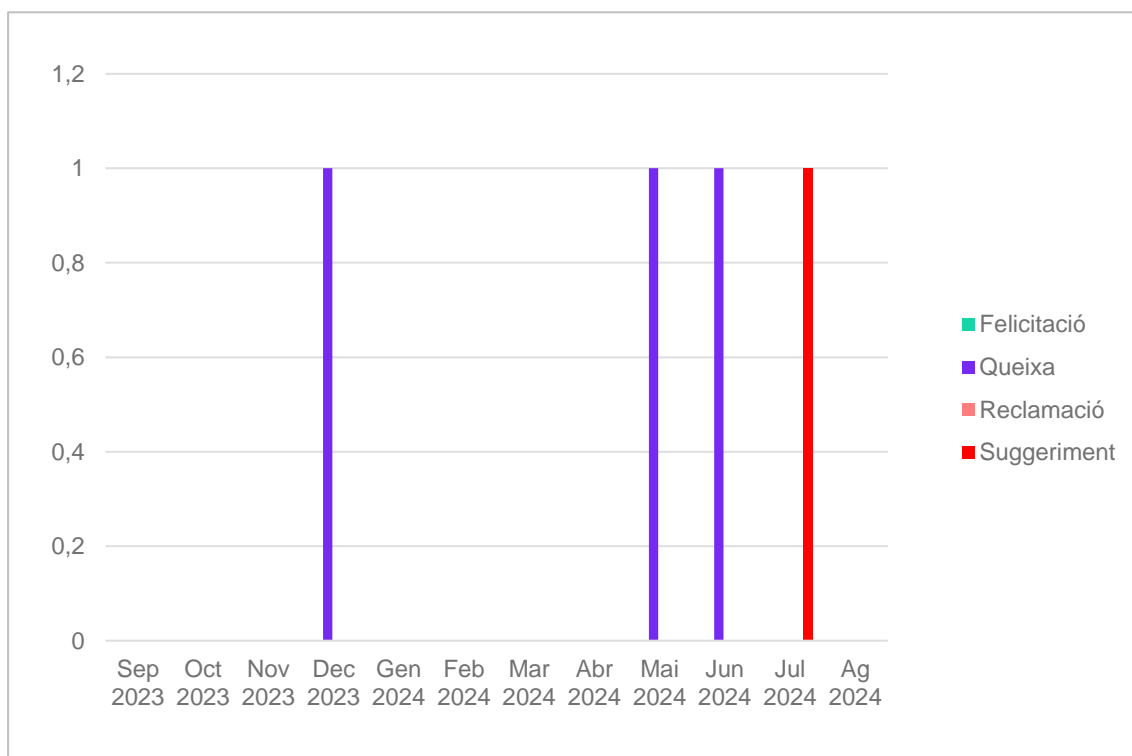
Per començar a exposar els resultats de la Bústia CETT durant el curs 23-24, s'ha volgut fer un resum dels resultats a escala global.

El nombre total de peticions registrades en el nostre sistema de gestió ha sigut de **4**, totes de caràcter divers. L'any passat vam rebre **25** peticions, per tant les peticions respecte a l'any anterior han disminuït considerablement.



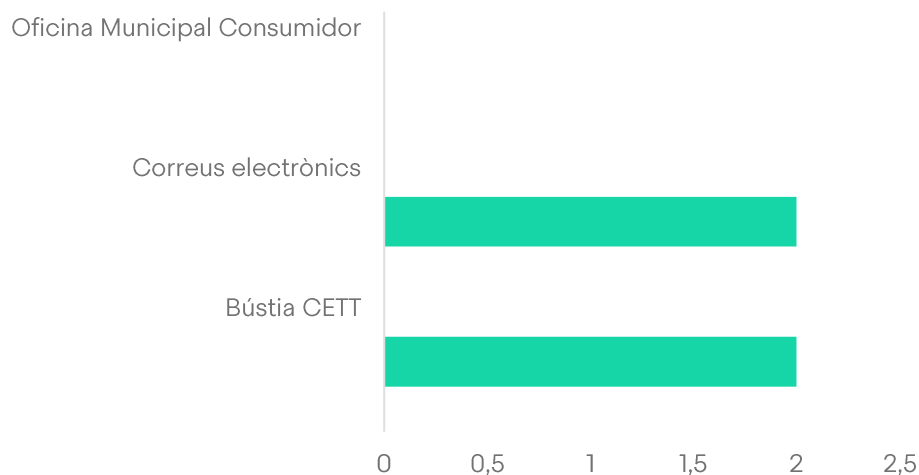
Per altra banda, hem disposat de **2** tipus de peticions: queixes i suggeriments.

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



## 4. Origen peticions

Les principals peticions recollides en el marc de la gestió de peticions durant el curs 23-24 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.
- **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.

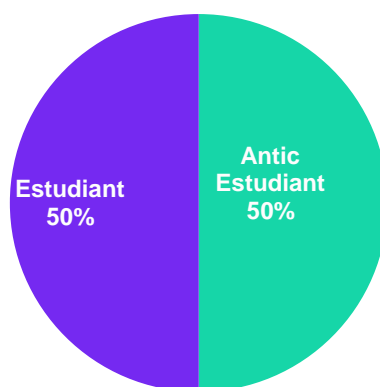


Centre adscrit

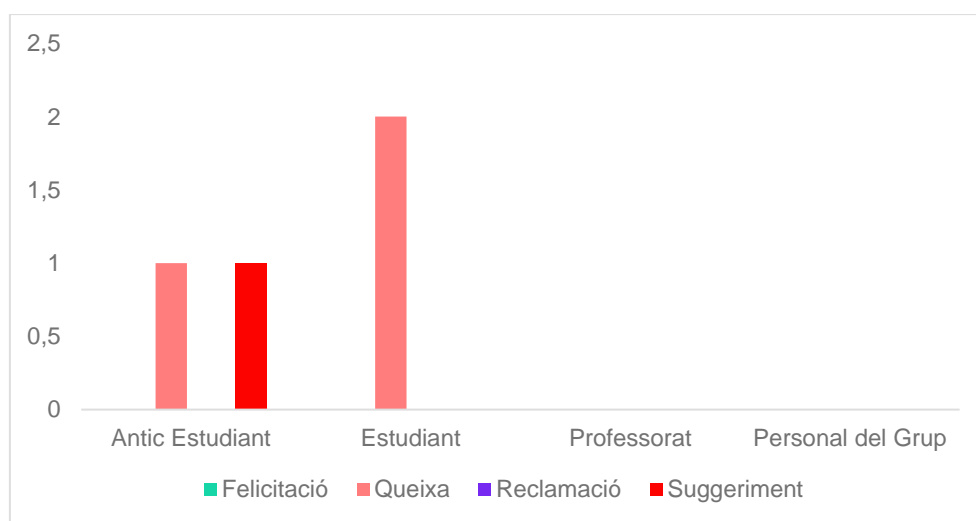
UNIVERSITAT DE  
BARCELONA

## 5. Col·lectius que participen

Entre els col·lectius que més han manifestat peticions es troben els estudiants del CETT enguany podem dir que ha estat un (50%) per part d'alumnat i un (50%) per part d'antic alumnat.



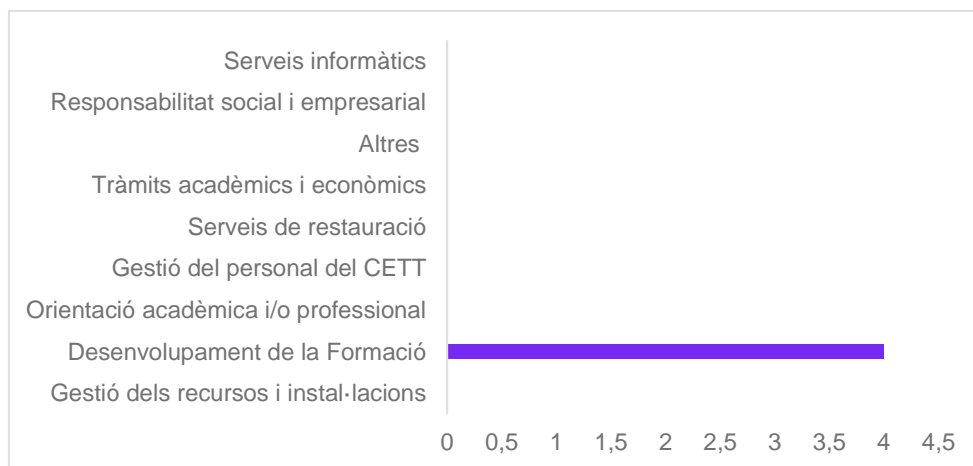
Pel que fa al tipus de peticions que ha introduït cada col·lectiu a continuació es veu un detall del nombre de peticions de cadascun:



La tipologia de peticions que introdueixen els estudiants bàsicament han estat queixes i un suggeriment, que més aviat havia estat una petició de servei.

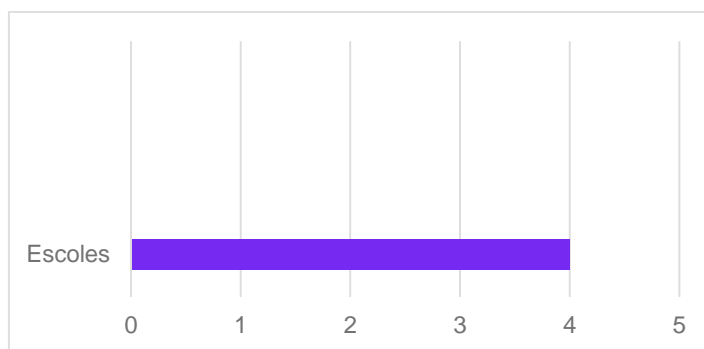
## 6. Derivació de peticions

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.

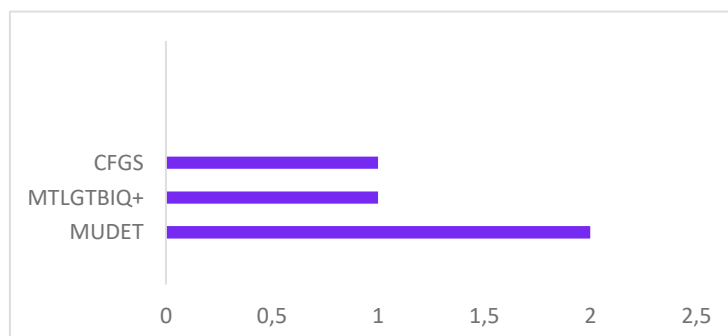


Respecte a la temàtica sobre la qual s'han presentat les peticions, trobem que ha sigut molt diversa.

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:



Es pot 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:



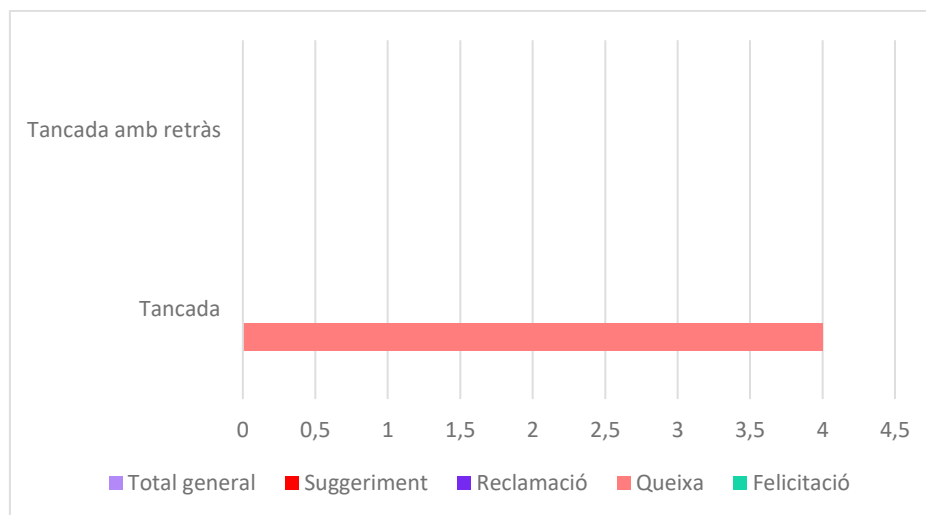
Centre adscrit

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 retràs” aquelles en les que no s’han pogut resoldre dintre del temps límit de 30 dies que esta establert per a resoldre les peticions. A diferència de l’any passat, aquest any no hi ha hagut cap petició tancada amb retràs.

## 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	A2122	A2223	A2324
% Peticions tancades amb deficiències	Percentatge	0	0	>5%	0%	0%	0%
Dies de gestió per tancament peticions	Dies	15	15-30	>30	36,3	28,16	15,50

Per concloure, podem dir que el curs 23-24 s'estan gestionant les peticions amb temps millors i que això mateix s'espera de cara al curs 24-25 ja que s'està controlant la gestió de les peticions a través de cites de l'outlook amb els responsables de cada petició.

De cara al curs que ve, es seguirà treballant en la mateixa línia de millora que durant el curs 23-24. 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