

Buzón UCR es una herramienta que fue diseñada en la Vicerrectoría de Administración con el fin de establecer un mecanismo de comunicación entre la comunidad universitaria y la administración para atender quejas, reclamos y sugerencias. La plataforma inició su funcionamiento durante el mes de abril del año 2017 y ha sido promocionada como una Contraloría de Servicios Digital a la cual se puede acceder desde varios sitios web institucionales.

Por medio de un formulario en el sitio web del Buzón UCR (<https://buzon.ucr.ac.cr>) los usuarios pueden interponer sus quejas, reclamos y sugerencias. A continuación, se presenta una serie de estadísticas sobre los resultados obtenidos, durante los tres primeros años de gestión (2017,2018 y 2019).

1. Solicitudes ingresadas por Mes.

En la figura 1 se analizan la cantidad de solicitudes que fueron ingresadas en la plataforma durante cada mes del año, durante los años en estudio.

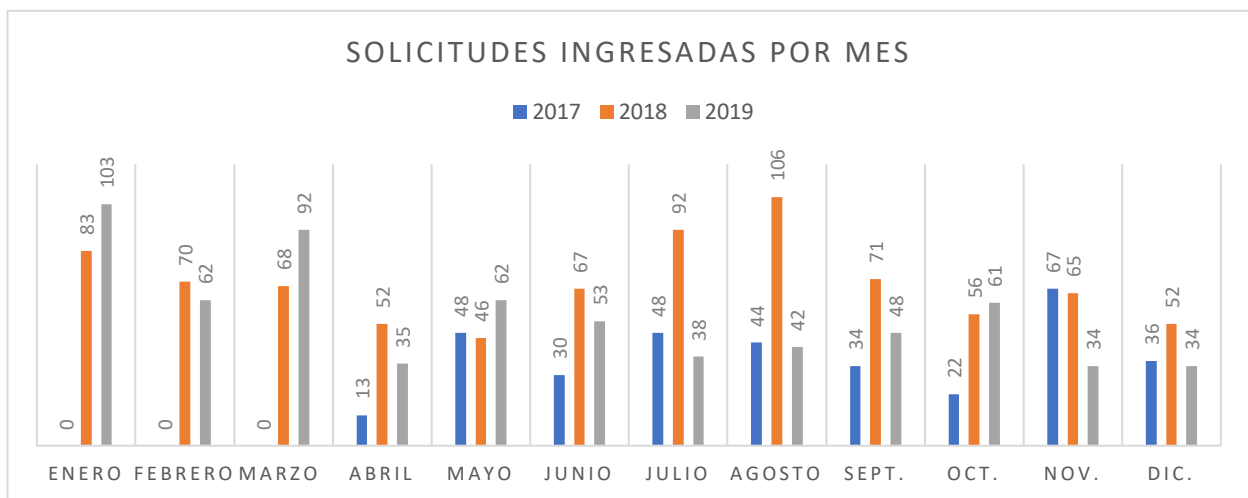


Figura 1. Solicitudes Ingresadas por Mes.

Fuente: Elaboración Propia

Durante el **año 2017** se puede observar que el pico más alto fue durante el mes de **noviembre (67 solicitudes)**, sin embargo, durante los años 2018 y 2019, esta tendencia cambio considerablemente.

Durante el **año 2018**, se muestra un incremento considerable durante los **meses de julio y agosto (92 y 106 solicitudes respectivamente)**. Patrón que no se repite durante el año **2019**, donde los meses que presentaron el mayor número de casos fueron **enero y marzo (103 y 92 solicitudes, respectivamente)**.

2. Solicitudes ingresadas por Trimestre.

En la figura 2 se analizan la cantidad de solicitudes que fueron ingresadas en la plataforma desde el segundo trimestre del año 2017 hasta el cuarto trimestre del año 2019.

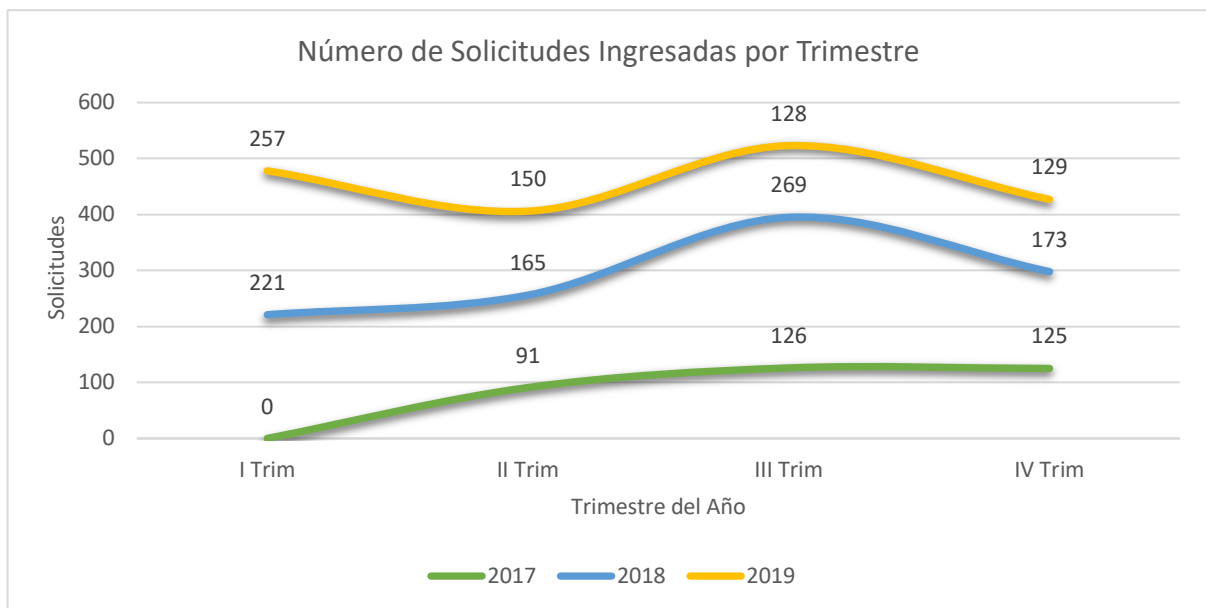


Figura 2. Solicitudes Ingresadas por Trimestre
Fuente: Elaboración Propia

En la figura anterior se puede observar que el trimestre en el cual se recibieron el mayor número de solicitudes fue el **tercero durante el año 2018, un total de 269**. Caso contrario se refleja durante el **segundo trimestre del año 2017**, donde se muestra el punto más bajo con relación a la cantidad de solicitudes ingresadas, **un total de 91**. No obstante, es importante mencionar que el comportamiento registrado durante el segundo trimestre del año 2017 es el esperado, considerando el hecho que fue el inicio de la gestión de esta plataforma (Buzón UCR).

En relación con el **tercer trimestre del año 2018**, este es reflejo de una clara tendencia que se puede evidenciar al comparar los resultados obtenidos durante los **años 2017 y 2019**, donde también se muestra una alta recepción de solicitudes (**126 y 128 respectivamente**).

La **suma de las solicitudes ingresadas durante este trimestre (tercero)** durante los tres años de estudio es de **523**. Lo que permite concluir que es el periodo del año donde se recibe la cantidad más alta de solicitudes, **seguido del primer trimestre de cada año**, durante el cual se totalizan **478 solicitudes** en el transcurso de los años 2018 y 2019.

3. Distribución de las solicitudes ingresadas por Unidad Administrativa.

En la figura 3 se analiza la distribución de las solicitudes que fueron ingresadas en la plataforma durante los años en estudio. Se determina cuantas de ellas corresponden a la Vicerrectoría de Administración o bien a otras oficinas de la institución.

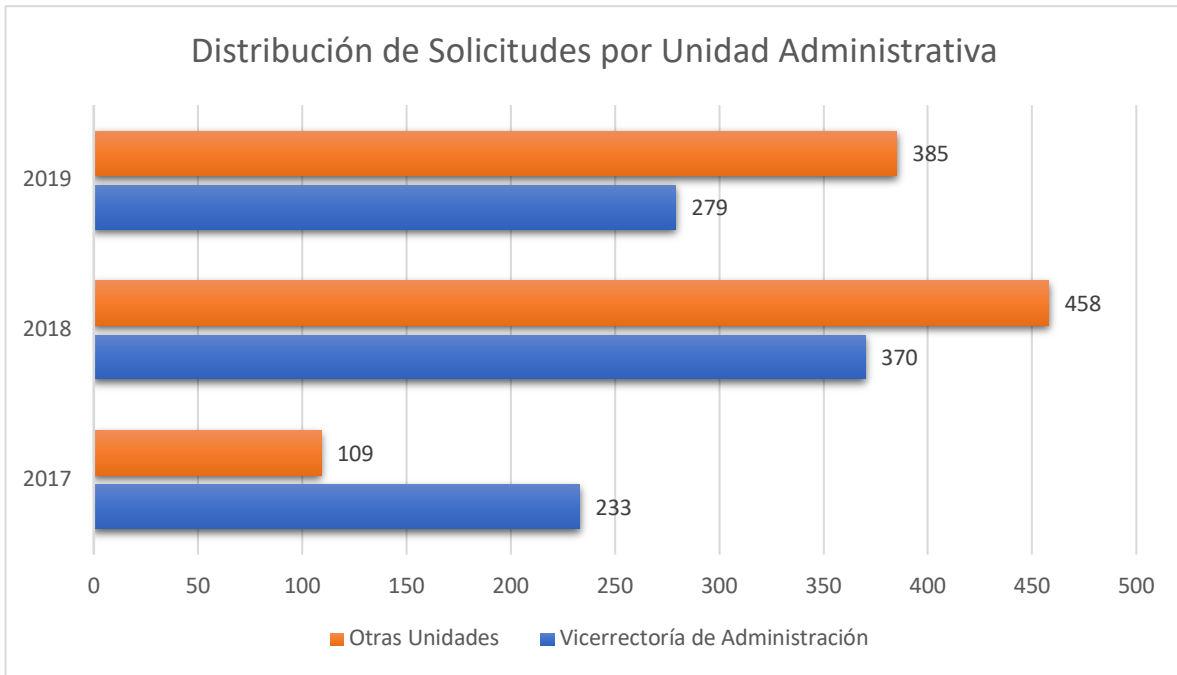


Figura 3. Distribución de Solicitudes por Unidad Administrativa

Fuente: Elaboración Propia

Durante el año **2017** se observa que la mayoría de las solicitudes ingresadas al sistema (**233**), correspondían al quehacer de la **Vicerrectoría de Administración y a sus oficinas coadyuvantes**, entre ellas: Oficina de Administración Financiera, Oficina de Recursos Humanos, Oficina de Servicios Generales, entre otras.

Comportamiento que cambio de forma considerable, durante **los años 2018 y 2019**, en los cuales se muestra que el mayor número de solicitudes recibidas (**458 y 385 respectivamente**), corresponden a otras oficinas o **unidades administrativas independientes de la Vicerrectoría de Administración.**

No obstante, la situación antes señalada, por medio de la plataforma (**Buzón UCR**) se le brinda orientación al usuario sobre la unidad, número de teléfono, o bien sitio web de nuestra institución a la que debe dirigirse para poder aclarar cada una de sus dudas, sugerencias o inquietudes.

4. Tiempo de Respuesta para las solicitudes ingresadas

En la figura 4 se analiza el tiempo de respuesta promedio para cada una de las solicitudes que fueron ingresadas en la plataforma durante los años en estudio.

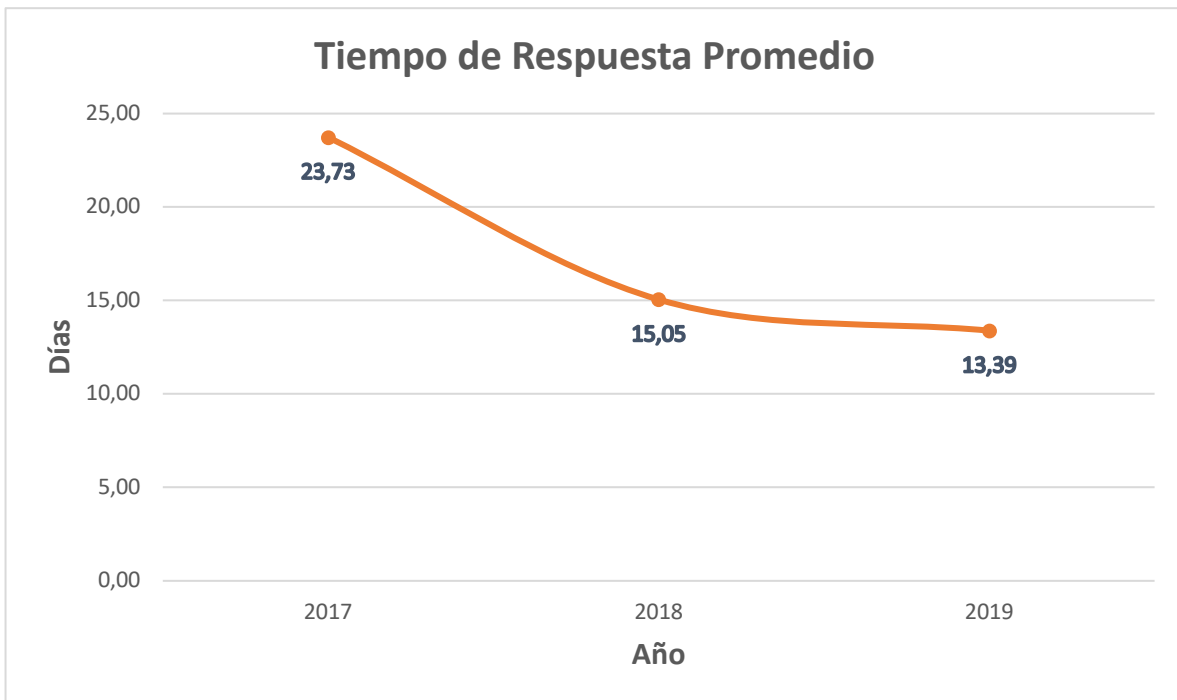


Figura 4. Tiempo de Respuesta Promedio (Días)

Fuente: Elaboración Propia.

En relación con esta variable es importante mencionar que se realiza el análisis con base en el **promedio de días naturales** que fueron requeridos para dar una respuesta final al usuario, en otras palabras, se incluye los sábados y domingos, días en los cuales no se labora.

Tomando en consideración la afirmación anterior y al observar la figura 4, se puede concluir que los tiempos de respuesta promedio que se le brinda al usuario de la plataforma, presentan **una clara tendencia a la baja con el paso de los años.**

Durante el **año 2018 se logro disminuir 8,68 días** en comparación con el primer año de gestión (2017), pasando de 23,73 a 15,05 días. Tendencia que se mantuvo durante el **año 2019 donde se muestra una disminución de 10,34 días** en comparación con el año 2017, logrando un tiempo de respuesta de 13,39 días.

5. Buzón UCR en CIFRAS

En los siguientes cuadros (1,2 y 3) se muestran algunas cifras que reflejan los resultados de la gestión del buzón desde el año 2017, hasta el 31 de diciembre del año 2019.

Variable	2017
Solicitudes Recibidas por Año.	342
Promedio de Solicitudes Recibidas por Mes.	42,75
Promedio de Solicitudes Recibidas por Día.	1,94
Solicitudes Gestionadas	330

Tabla 1. Cifras año 2017
Fuente: Elaboración Propia

Variable	2018
Solicitudes Recibidas por Año.	828
Promedio de Solicitudes Recibidas por Mes.	69,00
Promedio de Solicitudes Recibidas por Día.	3,14
Solicitudes Gestionadas	768

Tabla 2. Cifras año 2018
Fuente: Elaboración Propia

Variable	2019
Solicitudes Recibidas por Año.	664
Promedio de Solicitudes Recibidas por Mes.	55,33
Promedio de Solicitudes Recibidas por Día.	2,52
Solicitudes Gestionadas	603

Tabla 3. Cifras año 2019
Fuente: Elaboración Propia

En conclusión, de las **1834 solicitudes** ingresadas en la plataforma durante los tres primeros años de gestión, fue posible atender un total de 1701 solicitudes, lo que representa un **porcentaje de respuesta del 93%**. Las solicitudes restantes (7%), obedece a que las mismas estaban duplicadas o bien incompletas e inconclusas, y por lo tanto no se realiza la gestión correspondiente.