



Universidad  
de Alcalá

---

# LIBRO OFICIAL DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

---

INFORME DEL AÑO 2022

Vicerrectorado de Gestión de la Calidad

## ÍNDICE

I. INTRODUCCIÓN .....	2
II. DATOS GENERALES .....	2
III. ANÁLISIS POR COLECTIVOS.....	4
IV. ANALISIS POR TIPO DE CAUSA.....	6
V. ANALISIS POR ÓRGANO RESOLUTORIO.....	7
VI. CONCLUSIONES.....	11
VII. ACCIONES DE MEJORA .....	13

## I. INTRODUCCIÓN

El Libro Oficial de Quejas y Sugerencias de la Universidad de Alcalá está regulado por el Real Decreto 951/2005 de 29 de julio, por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado; y por el Reglamento de Quejas y Sugerencias de la Universidad de Alcalá, aprobado por el Consejo de Gobierno del 29 de enero 2015 y modificado el 16 de febrero de 2023.

Es una herramienta para la mejora continua del funcionamiento de cualquier órgano, unidad, departamento, centro o servicio de la Universidad de Alcalá. Permite evidenciar las debilidades y las buenas prácticas en su funcionamiento percibidas por los usuarios, ya sean miembros de la comunidad universitaria, u otros colectivos participantes en las actividades que la Universidad desarrolla.

En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 17 del Reglamento de Quejas y Sugerencias, el informe que se presenta a continuación detalla únicamente las quejas y sugerencias centralizadas en el buzón presentadas, en el año 2022, mediante el formulario web, la sede electrónica (tramitador de quejas y sugerencias implementado en junio de 2022) y de forma presencial, en cualquiera de los registros de la UAH. Se da cuenta también de las felicitaciones expresas registradas como indicador de la satisfacción de los usuarios; y quedan excluidas las quejas presentadas ante el Defensor Universitario, que se tramitan conforme al Reglamento propio de este. Acompañan a este informe, además, las conclusiones extraídas del análisis, y un apartado donde se detallan las principales debilidades detectadas en la tramitación y las áreas de mejora relacionadas con estas.

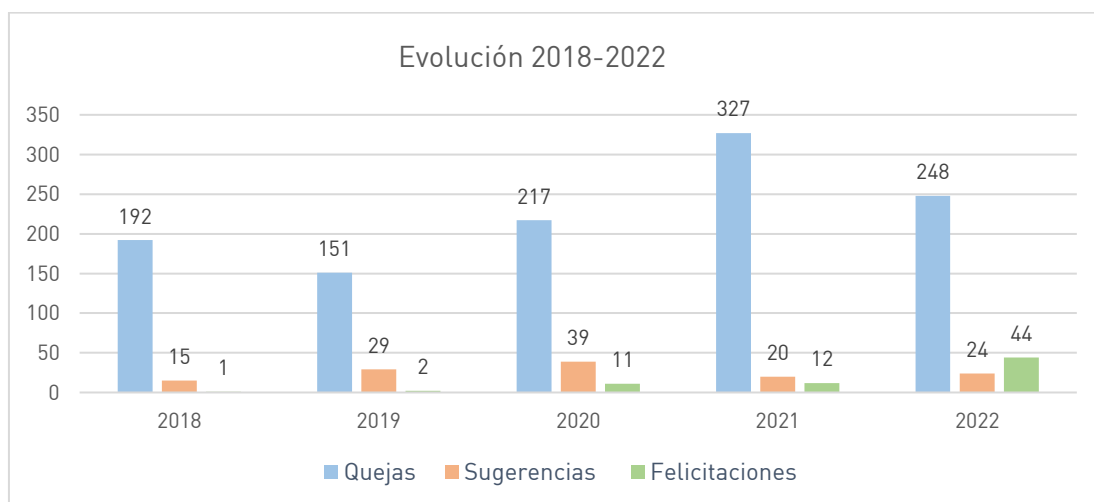
## II. DATOS GENERALES

A lo largo del año 2022 se han recibido 353 entradas en el buzón de quejas, sugerencias y felicitaciones, distribuidas como se describe en la siguiente tabla, de las cuales 37 no han sido admitidas a trámite porque formalmente no cumplen los requisitos para considerarse tales.

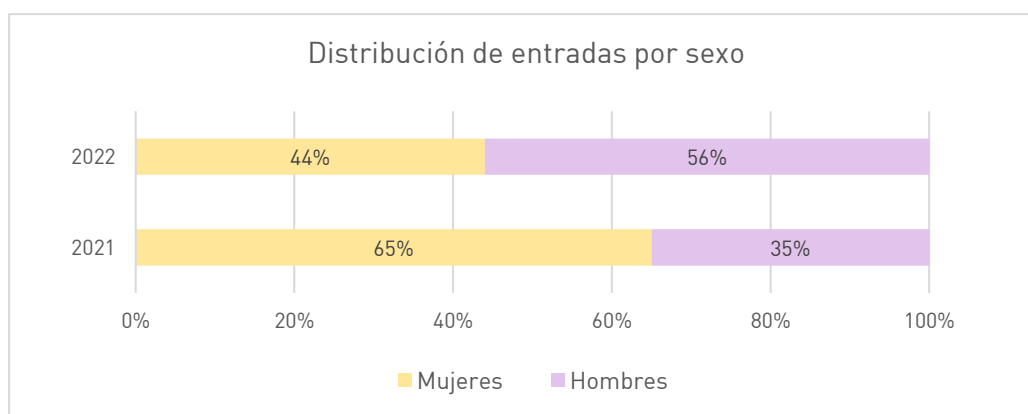
Tipo	Registro		Tramitador		Web		Total Entrada	Total % Vs Total
	Entrada	% total válidos	Entrada	% total válidos	Entrada	% total válidos		
Felicitación	-		1	0,31%	43	13,61%	44	13,92%
Queja	3	0,95%	9	2,84%	236	74,68%	248	78,48%
Sugerencia	-		2	0,63%	22	6,96%	24	7,6%
No procede	-		2		35		37	
<b>Total válidos</b>	<b>3</b>	<b>0,95%</b>	<b>12</b>	<b>3,79%</b>	<b>301</b>	<b>95,25%</b>	<b>353</b>	<b>100,00%</b>

De los 316 registros válidos, más de tres cuartas partes son quejas, un 14% son felicitaciones y, en ambos casos, la página web es la vía de entrada que mayoritariamente utilizan los usuarios. La implantación de la Administración Electrónica en la Universidad va a suponer un cambio de tendencia a corto plazo y se confía en que, al menos, todas las entradas realizadas por los miembros de la comunidad universitaria se realicen mediante el tramitador electrónico.

Con respecto al año anterior, si bien el número total de entradas se mantiene casi invariable, tan solo un 1,64 % menos, el número de registros válidos ha descendido considerablemente (316 frente a los 359 de 2021) debido a que, con bastante frecuencia, los/as usuarios/as confunden las quejas con las solicitudes de información. En todo caso, los datos muestran una evolución muy positiva ya que, con respecto al año 2021, en 2022 se han presentado un 25% menos de quejas y la Universidad ha recibido, expresamente, casi cuatro veces más felicitaciones.



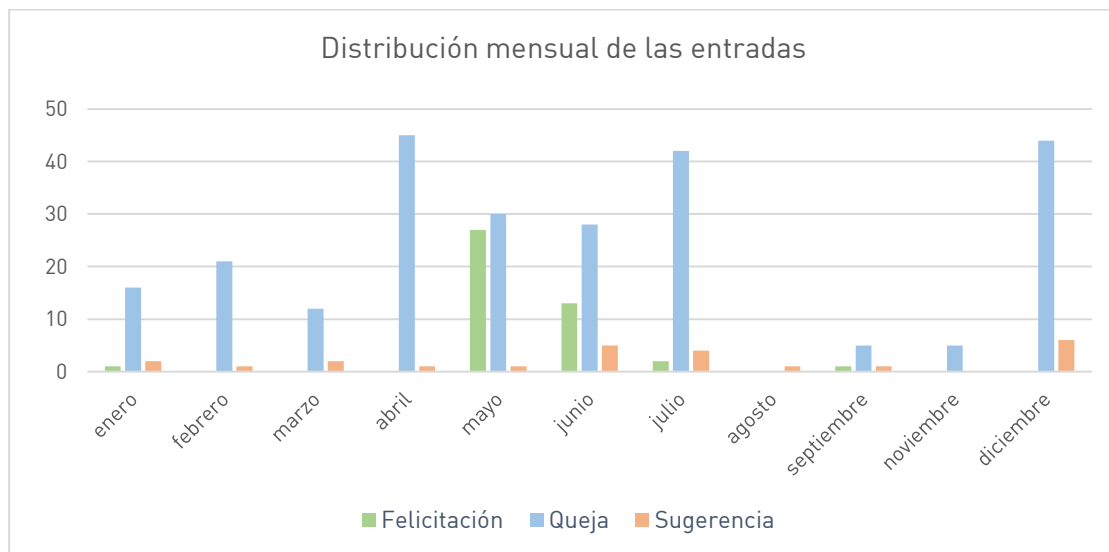
En cuanto al registro de **entradas por sexo del interesado**, se observa un mayor equilibrio en la distribución que en el año anterior. Además, se ha producido un cambio de tendencia con respecto a 2021, siendo este año el número de registros realizados por hombres ligeramente superior al realizado por mujeres.



En otro orden de cosas, el análisis de la distribución a los **registros a lo largo del año** muestra que es el mes de diciembre y los meses de abril a julio, los que presentan más entradas en el buzón de quejas y sugerencias, debido a un importante incremento de las quejas.

Estas se deben, por un lado, al impacto de las intensas lluvias invernales en el estado de los edificios patrimonio, principalmente; y a los problemas de climatización de los edificios. Por otro lado, en los últimos meses del curso académico, las quejas estuvieron relacionadas con la asignación de puestos en la biblioteca, y vinculadas a los trámites administrativos en el mes de julio.

Por otra parte, en los meses de mayo a julio, se produce también un importante incremento de las felicitaciones que evidencian la satisfacción del estudiantado con el Servicio de Formación Permanente, en lo que se refiere tanto a la docencia impartida en los estudios propios, como a la gestión exitosa de asuntos académicos de este tipo de títulos.



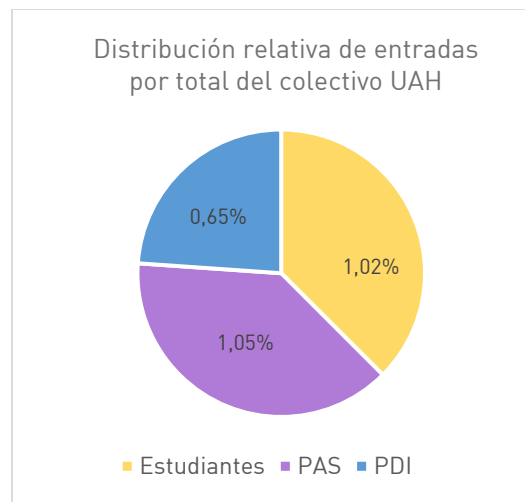
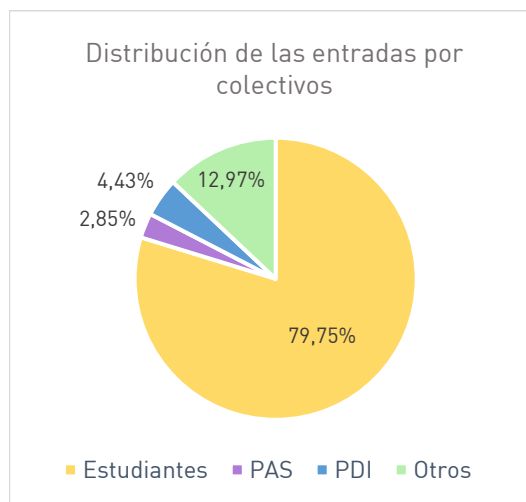
### III. ANÁLISIS POR COLECTIVOS

Además de los diferentes colectivos que componen la comunidad universitaria (estudiantado, Personal Docente e Investigador y Personal de Administración y Servicios), son también usuarios/as del buzón otros colectivos que participan directa o indirectamente en las actividades de la Universidad. Entre ellos, destacan los/as futuros/as estudiantes, los/as Alumni, y los/as usuarios/as de la oferta cultural y de extensión universitaria, en su mayoría ciudadanos/as de Alcalá de Henares y Guadalajara, y del entorno más próximo.

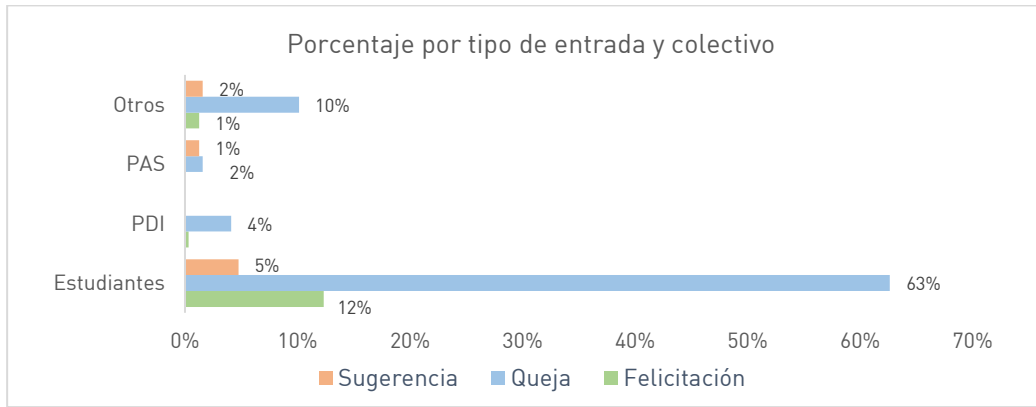
El análisis por colectivo indica que es la comunidad universitaria, y específicamente el colectivo estudiantil, los principales usuarios del buzón.

En la medida en la que el estudiantado es el colectivo más numeroso parece lógico que el mayor número de entradas proceda de ellos. El PDI y el PAS, por su parte, presentan una participación bastante inferior a la de los estudiantes (4,43% y 2,85%, respectivamente) y, en todo caso, ambos, han presentado menos registros que el colectivo "Otros", que suponen un 13% del total. Sin embargo, si se tiene en cuenta el número de entradas de los miembros de la comunidad universitaria sobre el nº total de personas que forman cada colectivo, se observa que, proporcionalmente, es ligeramente superior la participación del Personal de Administración y Servicios, seguido de los estudiantes y, por último, del PDI; quizá porque, estos últimos, reconocen más propios y cercanos otros mecanismos informales para expresar su grado de satisfacción con la actividad diaria.

Tipo de entrada				
Colectivo	Felicitación	Queja	Sugerencia	Total
Estudiantes	12%	63%	5%	80%
PDI	0%	4%	0%	4%
PAS	0%	2%	1%	3%
Otros	1%	10%	2%	13%
Total	14%	78%	8%	100%



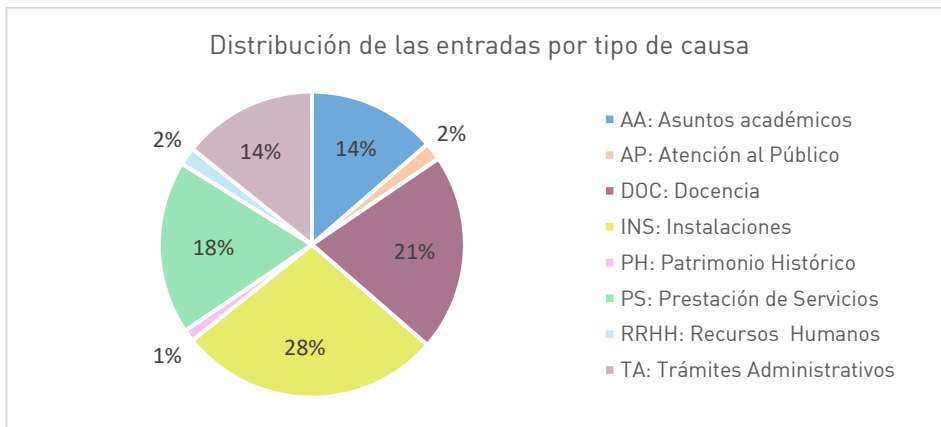
Para todos los colectivos analizados, las quejas es el tipo de entrada mayoritaria. Por su parte, son los estudiantes y las personas ajenas a la Universidad las más proclives a expresar su reconocimiento por las buenas prácticas, felicitando el buen funcionamiento de los servicios o el desarrollo de las actividades impulsadas desde la Universidad.



#### IV. ANALISIS POR TIPO DE CAUSA

El tipo de causa de la queja, sugerencia y felicitación ofrece una medida de la percepción del funcionamiento de la universidad por área. Para ello, se han clasificado las diferencias entradas en los siguientes grupos:

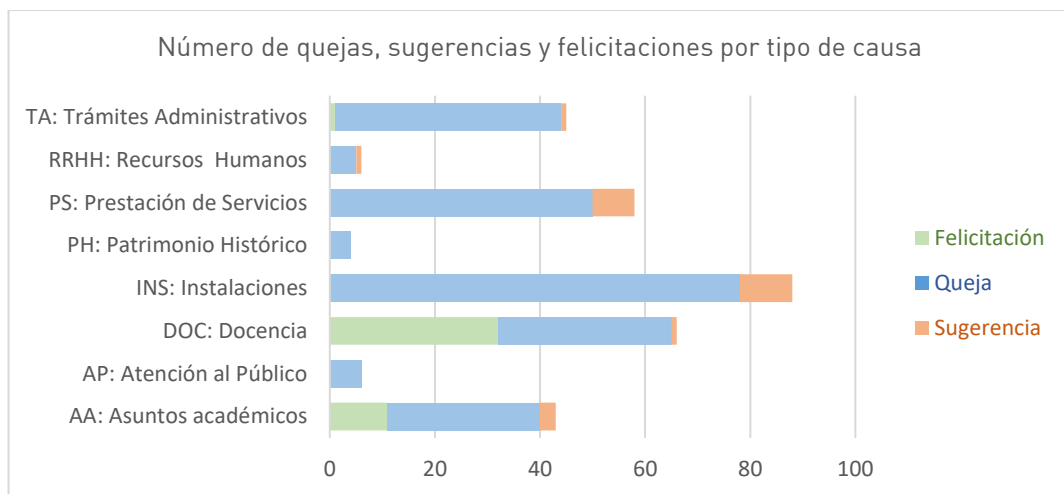
- Asuntos académicos (cuestiones relativas a la admisión y a la organización de los estudios)
- Atención al público
- Docencia
- Instalaciones
- Patrimonio histórico
- Prestación de servicios
- Recursos Humanos
- Trámites administrativos



Así, se observa que el mayor número de entradas se concentra en las instalaciones (28%), siendo además esta área la que, proporcionalmente, recibe el mayor número de quejas. Le sigue docencia, con un 21% de entradas, de las cuales casi la mitad son felicitaciones en el ámbito de los Estudios de Formación Permanentemente.

La preocupación por la gestión se sitúa en un rango intermedio. Así, el 18% de las entradas se ocupan de la prestación de servicios, siendo mayoritarias las quejas dirigidas al servicio de la biblioteca por el sistema de reserva y adjudicación de los puestos. Por su parte, los trámites administrativos y los asuntos académicos suponen, cada uno, el 14% de las entradas; los primeros concentran quejas de diversa índole y, por tanto, son diversos los servicios concernidos; mientras que el 25% de las segundas son felicitaciones dirigidas, principalmente, al servicio de formación permanente.

Finalmente, con un porcentaje no superior al 2% en cada caso, se encuentran las quejas relacionadas con la atención al público, los recursos humanos y el patrimonio histórico.



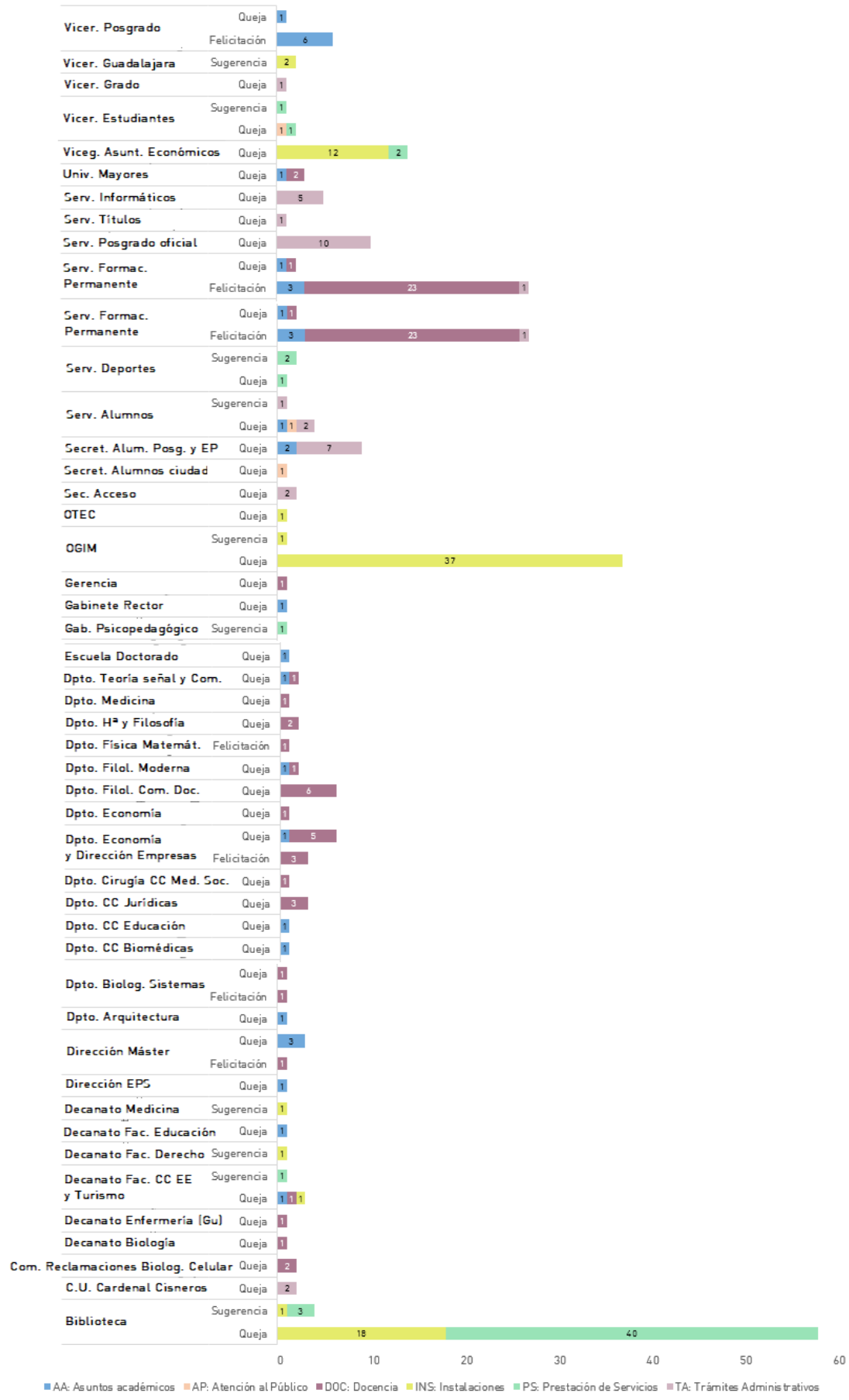
## V. ANALISIS POR ÓRGANO RESOLUTORIO

Este estudio da cuenta de la magnitud del descontento o de la satisfacción de cada colectivo con los diferentes servicios o con las distintas actividades universitarias desarrolladas. Es esencial la desagregación de los datos por colectivo pues esta va a permitir conocer más en profundidad la percepción del funcionamiento de la universidad para cada uno de ellos, tomar conciencia de las debilidades detectadas y de las posibles áreas de mejora, y facilitar la toma de decisiones a las personas responsables de la gestión.

El **colectivo estudiantil** ejerce mayoritariamente el derecho a la queja, si bien esta es mínima y está diversificada. Tan solo se observa un importante descontento relacionado con la ausencia y el deterioro de algunas instalaciones en los centros, y con la percepción de una prestación del servicio de la biblioteca y una asignación de puestos en las salas ineficiente. Por otro lado, tal y como ya se ha mencionado anteriormente, los datos confirman una significativa satisfacción de los estudiantes de posgrado con la gestión académica y administrativa de los estudios de formación permanente.

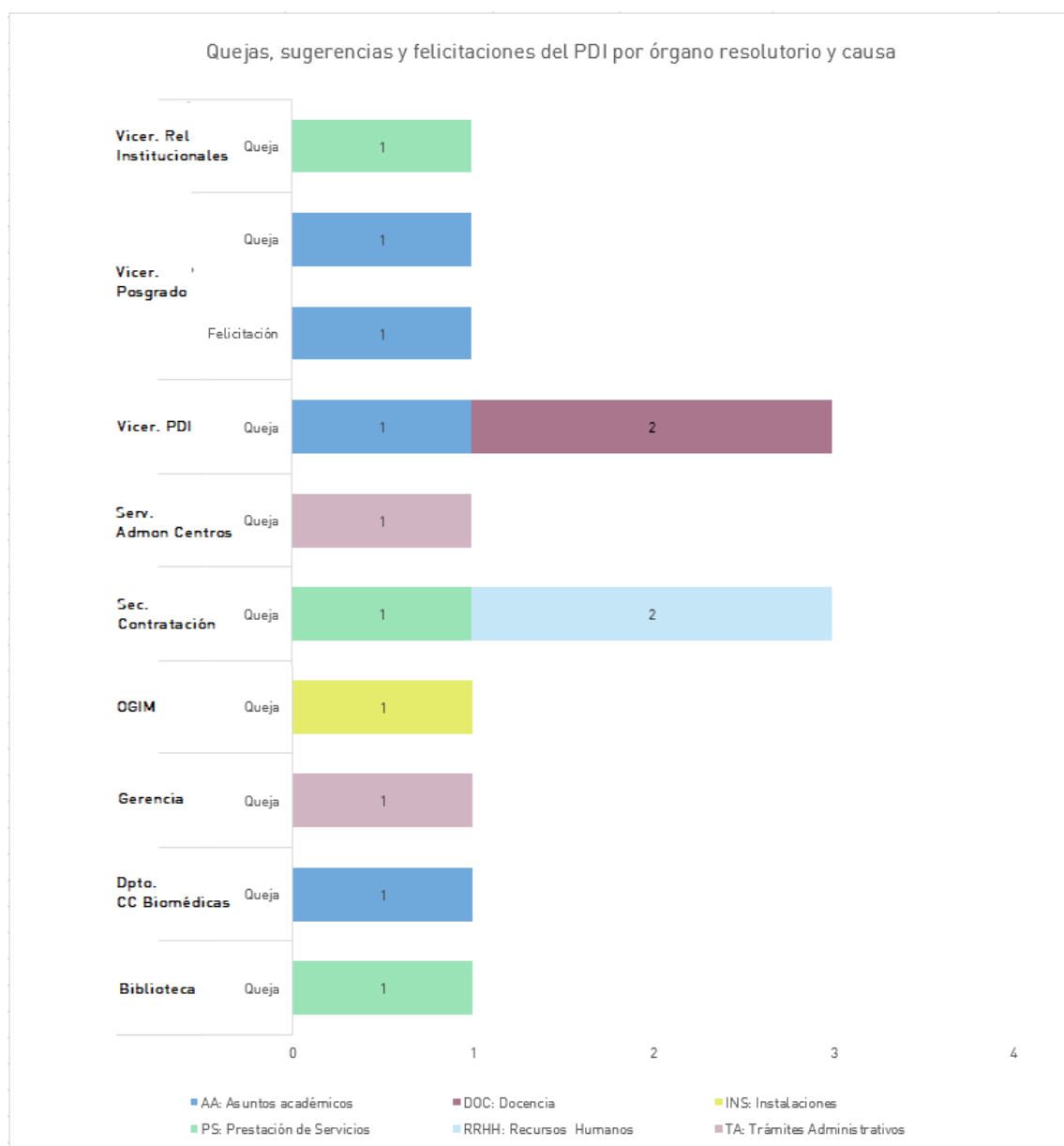


Quejas, sugerencias y felicitaciones del Estudiantado por órgano resolutorio y causa

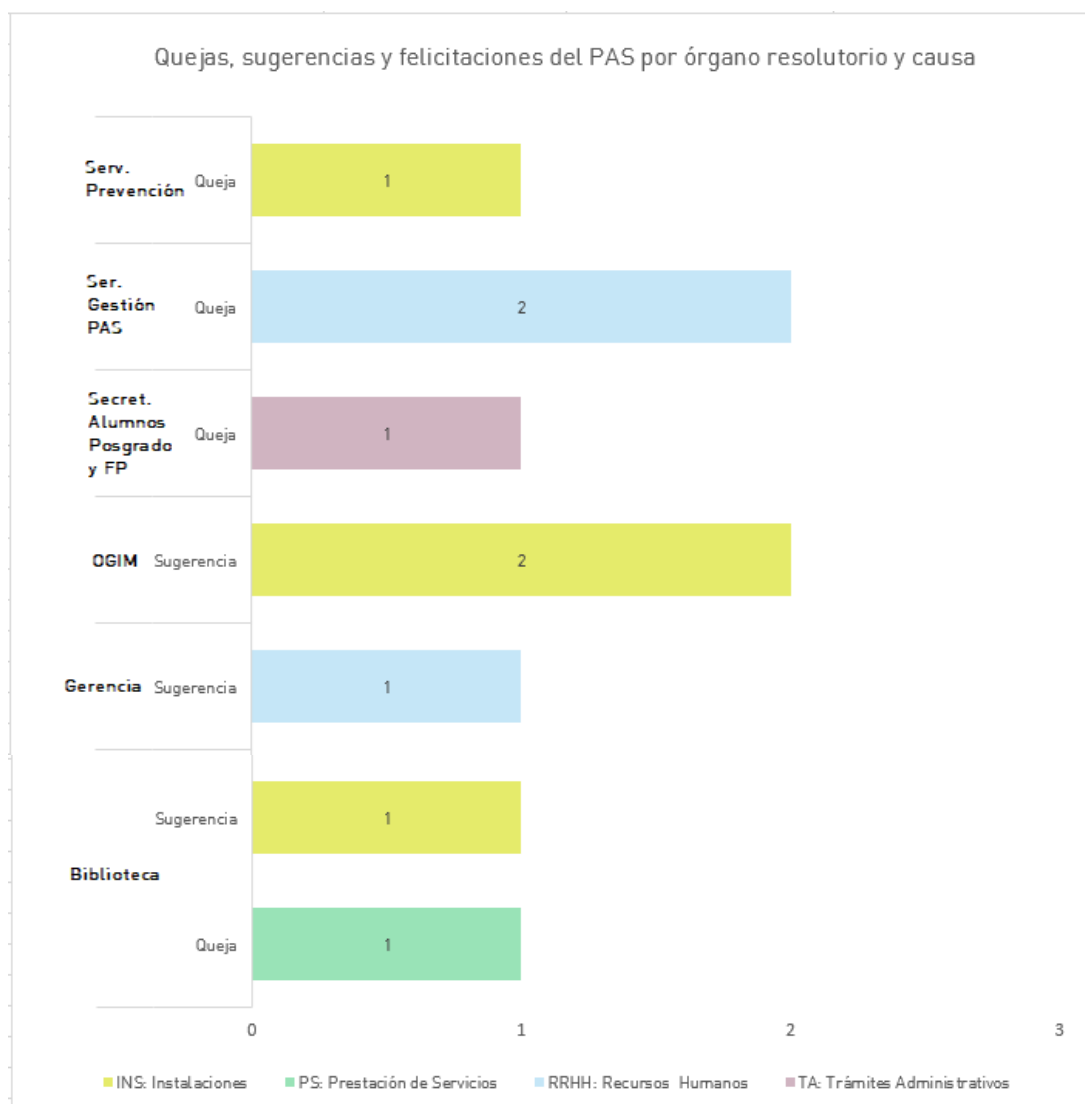


El **Personal Docente e Investigador** presenta un comportamiento similar al del estudiantado a la hora de expresar su descontento, si bien el uso del buzón para canalizarlo es significativamente menor que en el caso de los estudiantes.

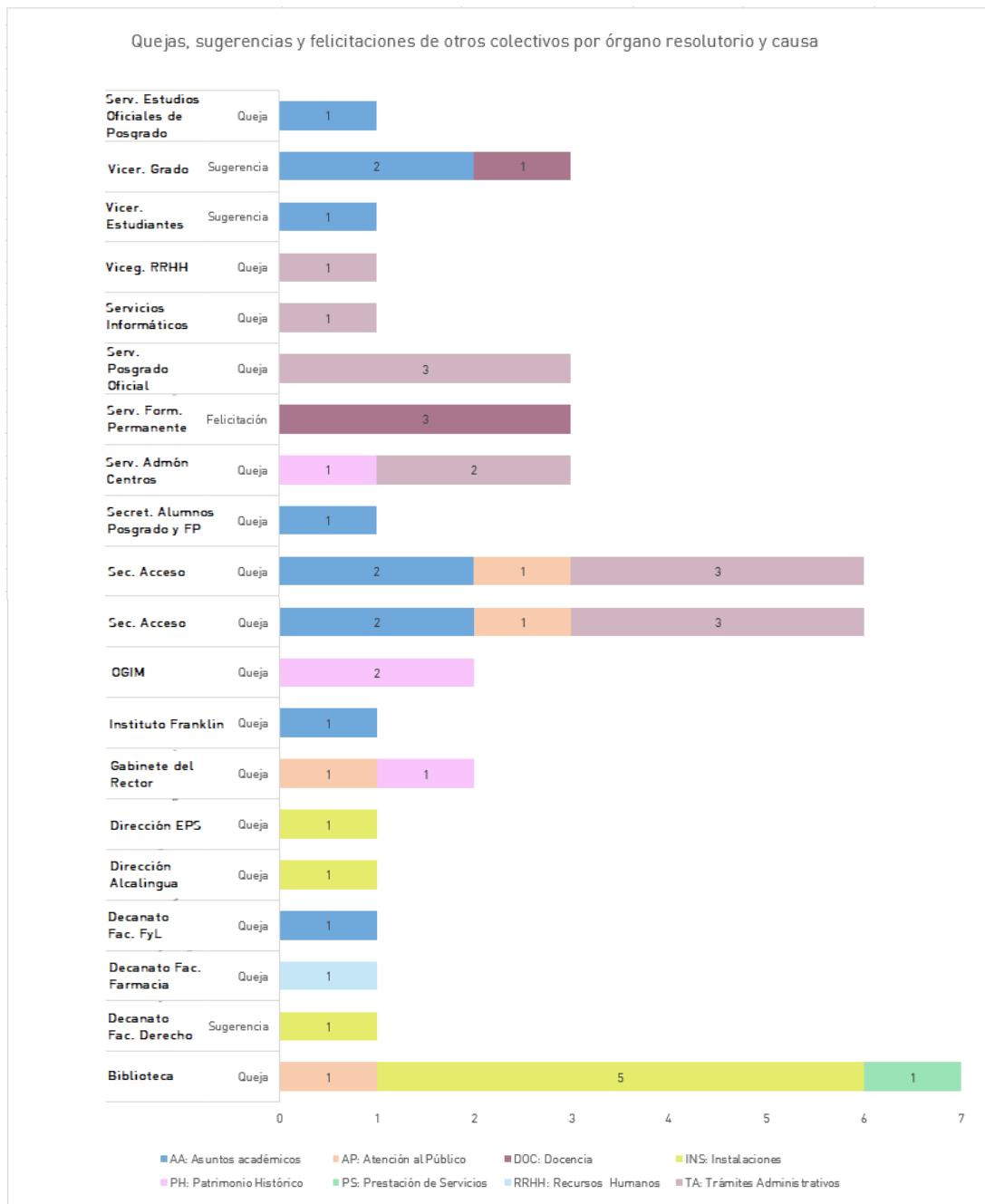
En todo caso, los datos muestran una evidente preocupación de este colectivo por la gestión de la contratación, con especial referencia a los recursos humanos que se encargan de su tramitación, y con la docencia y los asuntos académicos relacionados con la misma.



El **Personal de Administración y Servicios**, por su parte, probablemente por las características propias de la labor de gestión que desempeñan, son más conscientes de los numerosos aspectos que intervienen en una gestión eficaz de los servicios y, en ese sentido, hacen un mayor uso de la sugerencia como medio para la mejora continua del funcionamiento de estos. Así, aunque su participación en el buzón es muy escasa, se observa un mayor equilibrio entre las quejas y las sugerencias, centrándose, ambas, en aspectos relacionados con los recursos humanos del PAS y las instalaciones de la biblioteca.



Las entradas registradas para **otros colectivos** son relativamente pocas y de muy diversa índole, lo que hace que estén dirigidas a diversas unidades o servicios. En su mayoría son quejas y, entre ellas, destacan las relacionadas con el acceso a la Universidad de los futuros estudiantes de grado y posgrado; y con la climatización de las bibliotecas en general, y del CRAI en particular, por parte de los antiguos alumnos.



## VI. CONCLUSIONES

1. En el año 2022 ha descendido el uso del buzón de quejas, sugerencias y felicitaciones como canal de comunicación con la Universidad por parte de los miembros de la comunidad universitaria y de otros colectivos ajenos a ella.
2. La mayor parte de las entradas se han realizado vía web, pero se espera un cambio de tendencia en un futuro próximo con el uso del tramitador electrónico.

3. Con respecto al año 2021, se ha producido un incremento del número de entradas desestimadas porque, en su mayoría, son solicitudes de información. Asimismo, se observa un descenso del número de quejas y un aumento significativo del número de felicitaciones.

En general, se observa una escasa relevancia de las sugerencias; si bien debería considerarse como una opción adecuada para la mejora continua del funcionamiento de los servicios universitarios.

4. A diferencia del año 2021, en 2022 las entradas en el buzón presentan un mayor equilibrio en la distribución por sexo, siendo, en todo caso, los hombres los principales usuarios del buzón.
5. Los meses de diciembre a febrero y de abril a julio son los períodos del año en los que el buzón recibe más entradas. Éstas están relacionadas con las infraestructuras de climatización de los edificios en los meses de invierno y verano extremos, y con los asuntos y trámites académicos que se corresponden con los períodos de exámenes y de final de curso.
6. El **estudiantado** es el colectivo que participa más activamente en el buzón, registrando, mayoritariamente, quejas de muy distinta naturaleza.

En general, perciben como mejorable la climatización en las bibliotecas, especialmente en el CRAI, y el sistema de reserva y asignación de puesto en los períodos de máxima afluencia por exámenes.

Por otro lado, se muestran muy satisfechos con la docencia y con la gestión académica de los estudios de Formación Permanente.

7. Las aportaciones del PDI y del PAS a la detección de debilidades y de buenas prácticas a través del buzón es muy escasa, con porcentajes que no superan el 8% sobre el total de entradas. Sin embargo, proporcionalmente al número total de miembros que componen el colectivo, es el Personal de Administración y Servicios el más participativo.
8. En todo caso, el **Personal Docente e Investigador** manifiesta en la contratación universitaria una debilidad relacionada con los recursos humanos asignados para su gestión. Asimismo, a través de las quejas presentadas se detecta cierto descontento en materia de asignación docente y otros asuntos de carácter académico.
9. Por su parte, el **Personal de Administración y Servicios** es el colectivo más concienciado con la utilidad de la sugerencia a través del buzón, como vía para la propuesta de mejoras que les afectan directamente, en tanto que gestores de los servicios universitarios.
10. Los/as futuros/as estudiantes y los/as antiguos/as alumnos/as son los **colectivos ajenos a la institución** que se muestran más descontentos con los asuntos académicos y trámites administrativos relacionados con el acceso a la Universidad, en el primer caso; y con la climatización de las bibliotecas, en tanto que usuarios de estas, en el segundo caso.

Por el contrario, los/as egresados/as se sienten muy satisfechos con los estudios de Formación Permanente realizados, en la línea de lo indicado anteriormente para el estudiantado.

## VII. ACCIONES DE MEJORA

Como parte de la reflexión interna realizada por la Unidad Técnica de Calidad para la mejora continua de los procesos y procedimientos, se presentan aquí las principales debilidades detectadas en el proceso del registro y tramitación de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones en el año 2022. Van acompañadas de las correspondientes acciones de mejora, las cuales se incorporarán a partir del año 2023.

DEBILIDADES	MEJORAS
<p>Información sobre el Buzón incompleta y diferente en, al menos, dos sitios web:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· Servicios universitarios → archivo</li> <li>· Gestión de la Calidad → otros enlaces</li> </ul>	<p>Definir un único sitio web en el Portal de Calidad con información completa y actualizada sobre el Buzón</p>
<p>Dificultades para acceder a la información del Buzón vía web</p>	<p>Mejorar la visibilidad del Buzón en el Portal de Calidad:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· nueva pestaña al mismo nivel que las otras</li> <li>· enlace al nuevo sitio web del Buzón desde las páginas web de cada Centro y Servicio</li> </ul>
<p>Dificultades de los usuarios del Buzón para identificar qué es una Queja y una Sugerencia. Con frecuencia se utiliza el Buzón para enviar una “solicitud de información”</p>	<p>Incorporar en el sitio web del Buzón, como información previa a la tramitación de una queja, sugerencia o felicitación, un glosario que permita diferenciar bien estos conceptos.</p>
<p>Dificultades para identificar quiénes forman parte de “otros colectivos” lo que facilitaría el análisis</p>	<p>Adaptación del formulario del buzón de quejas, sugerencias y felicitaciones para poder identificar a las categorías que componen “otros colectivos”</p>
<p>Ausencia en el informe anual de ítems esenciales para permitan un análisis de la tramitación de las quejas, sugerencias y felicitaciones más completo</p>	<p>Incorporar en el informe anual información sobre el tiempo de respuesta de los órganos resolutorios.</p>
<p>Información parcial sobre la naturaleza de la queja, sugerencia o felicitación que dificulta la explotación de los datos a la hora de realizar el informe anual.</p>	<p>Añadir otros campos a la base de datos que permitan concretar la causa de la queja, sugerencia y felicitación y enriquecer el análisis.</p>
<p>Desconocimiento por parte de la comunidad universitaria de la modificación del Reglamento de Quejas y Sugerencias, del procedimiento para su tramitación, de las posibles vías de entrada y de la comunicación de la resolución al interesado</p>	<p>Valorar la posibilidad de realizar una formación específica dirigida a los responsables de los órganos resolutorios</p>