



Universidad
de Alcalá

LIBRO OFICIAL DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

INFORME DEL AÑO 2023

Vicerrectorado de Gestión de la Calidad



ÍNDICE

I. INTRODUCCIÓN.....	2
II. ANÁLISIS SEGÚN SEXO DEL INTERESADO.....	4
III. ANÁLISIS DEL PLAZO DE RESPUESTA.....	6
IV. ANÁLISIS POR MES DE ENTRADA.....	7
V. ANÁLISIS POR COLECTIVOS.....	7
VI. ANALISIS POR TIPO DE CAUSA.....	9
VII. ANÁLISIS POR CENTRO.....	11
VIII. ANÁLISIS POR ÓRGANO RESOLUTORIO.....	15
IX. CONCLUSIONES.....	20
X. ACCIONES DE MEJORA.....	21

I. INTRODUCCIÓN

El Libro Oficial de Quejas, Sugerencias y Felicidades como instrumento puesto a disposición de los usuarios, es fundamental para evaluar la calidad, las prestaciones y la mejora de los servicios ofrecidos por 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.

En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 17 del Reglamento, el informe que se presenta a continuación detalla las quejas, sugerencias y felicitaciones recibidas en el año 2023 mediante:

1. El formulario web
2. La sede electrónica (tramitador de quejas y sugerencias, implementado en junio de 2022)
3. De forma presencial en cualquiera de los registros de la universidad, gestionadas por web.

Quedan excluidas las quejas presentadas ante el Defensor Universitario, que se tramitan conforme al Reglamento propio de éste.

Este año, como novedad, en el apartado VII se ha realizado un análisis por centro, ya que el buzón es una herramienta esencial para la mejora continua y una evidencia fundamental en los procesos de acreditación institucional de centros que la UAH lleva a cabo actualmente. El informe, por tanto, presenta 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 Facultad o Escuela desarrolla.

Además de exponer las conclusiones extraídas de los datos que se aportan, incluimos detalle de las acciones a realizar para la mejora de las debilidades detectadas, así como los cambios implementados durante el año 2023.

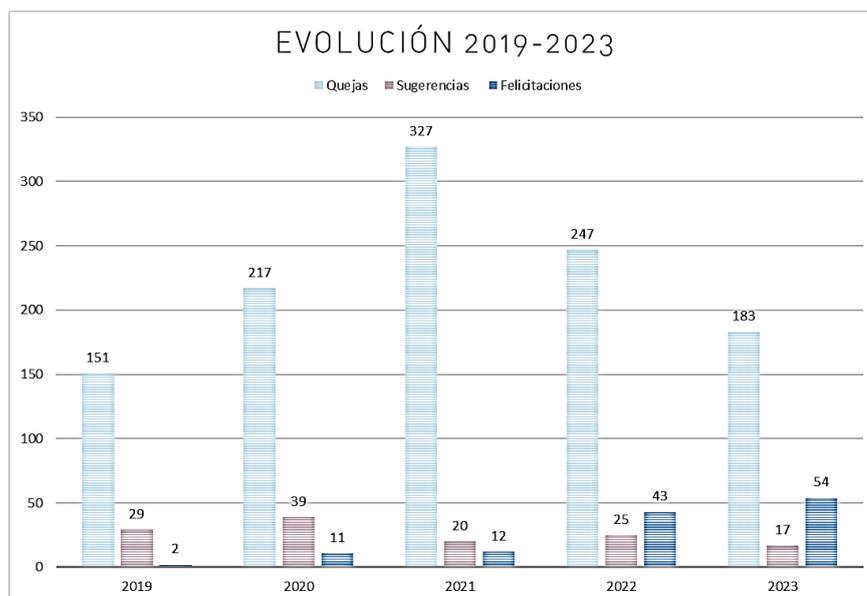
A lo largo del año 2023 se han recibido 279 entradas en el buzón de quejas, sugerencias y felicitaciones, distribuidas como se describe en la siguiente tabla, de las cuales 25 no han sido admitidas a trámite porque formalmente no cumplen los requisitos para considerarse como tales o porque el buzón de Quejas, Sugerencias y Reclamaciones no era el cauce adecuado para su solicitud.

TIPO	Tramitador		Web		Comunicación		Total General	
	Entradas	porcentaje	Entradas	Porcentaje	Entradas	% del Total	Entradas	Porcentaje
Felicitación	1	0,39%	53	20,87%			54	21,26%
Queja	33	12,99%	140	55,11%	10	0,39%	183	72,05%
Sugerencia			17	6,69%			17	6,69%
No procede	7	2,51%	18	6,45%			25	8,96%
Total General	34	13,39%	220	82,67%		0,39%	254	100,00%

De los 254 registros válidos, el 72.05% son quejas, el 21.26% son felicitaciones y el 6.69% sugerencias. En más del 80% de los escritos, la vía de entrada ha sido la página web. Comparando el porcentaje de entradas a través de la Administración Electrónica con el año anterior, se observa un incremento en el uso de esta vía, aumentando del 3.79% en el año 2022 al 13.39% en 2023, confirmando la tendencia apuntada en el último informe, de un incremento sostenido en el uso del Escritorio de Tramitación.

Como novedad en este informe, se observa también que 10 de los registros han sido comunicaciones de quejas resueltas, enviadas para su centralización, registro y seguimiento al Vicerrectorado de Gestión de la Calidad, en virtud del art. 9 de Reglamento, lo que indica un mayor conocimiento del reglamento por parte de la comunidad universitaria.

Los datos del siguiente gráfico muestran una evolución positiva con respecto al año 2022, aumentando el número de felicitaciones y disminuyendo el número de quejas. Las sugerencias han sufrido un ligero descenso.

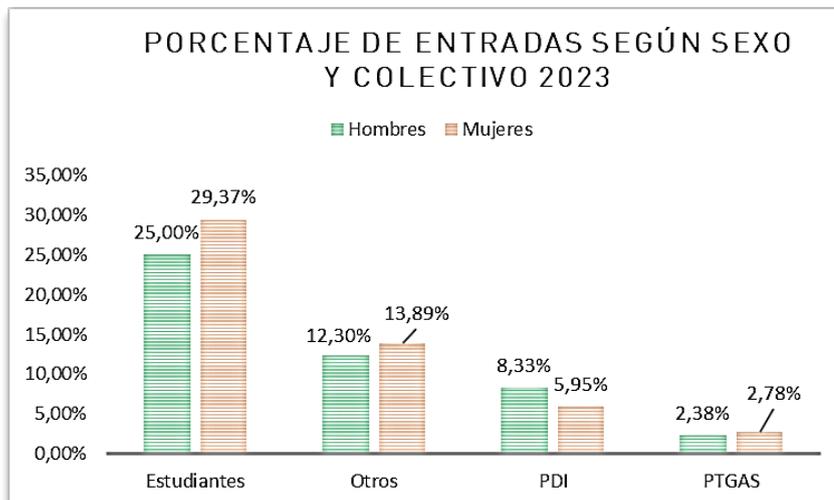
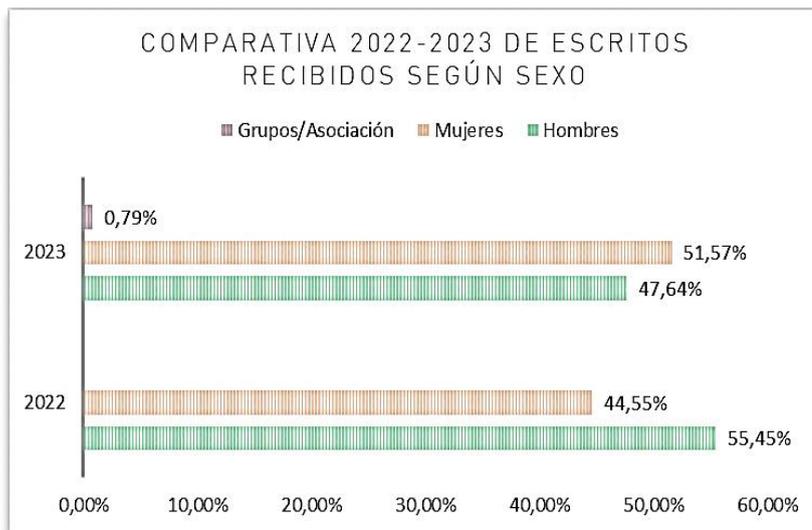


II. ANÁLISIS SEGÚN SEXO DEL INTERESADO

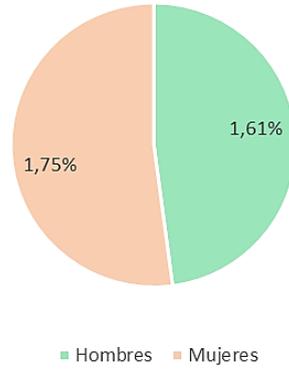
En cuanto al registro de **entradas por sexo del interesado**, hay un mayor equilibrio que en 2022, aumentando la participación de mujeres y disminuyendo la de los hombres.

Analizando los datos de 2023 según el colectivo, se aprecia que el colectivo PDI es el único donde las mujeres han tenido una participación ligeramente menor que los hombres. En el resto de colectivo son los hombres quienes han participado menos. También hay un pequeño porcentaje de escritos procedentes de asociaciones.

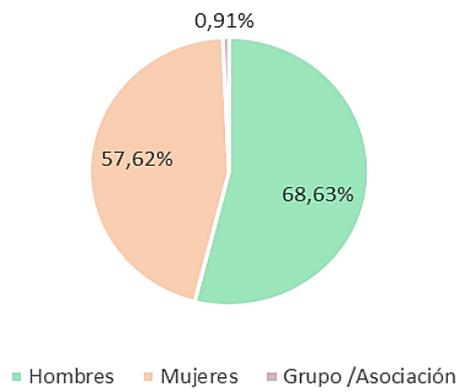
Pero, aunque los datos generales indiquen que son las mujeres las que han utilizado más el buzón de quejas, sugerencias y felicitaciones, centrándonos en los totales de cada colectivo son los hombres los que más han participado, sin que se observen diferencias considerables.



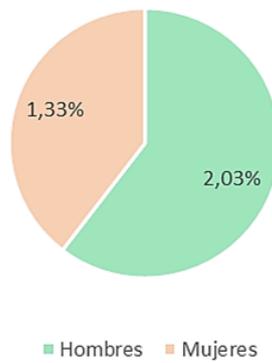
Porcentaje por sexo PDI respecto al total PDI



Porcentaje sexo Estudiantado respecto al total estudiantado



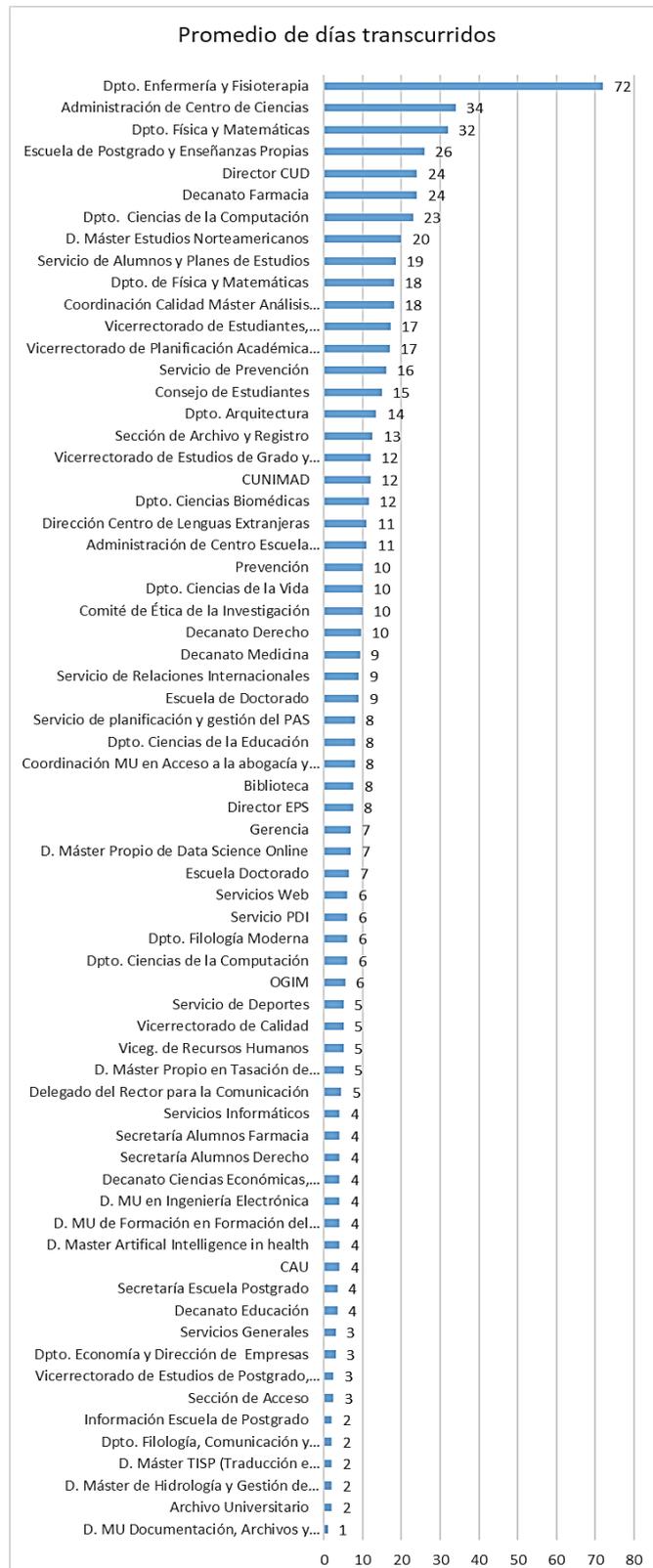
Porcentaje por sexo PTGAS respecto al total PTGAS



III. ANÁLISIS DEL PLAZO DE RESPUESTA

Según el Artículo 13.1 del Reglamento de Quejas y Sugerencias, el plazo para resolver cualquier queja son 20 días hábiles desde el día siguiente a su presentación o desde aquél en el que se hayan subsanado sus deficiencias.

Este gráfico refleja los días transcurridos desde el envío de la queja hasta la respuesta. Los órganos resolutorios han cumplido con este plazo. Salvo pocas excepciones, (extravío del escrito, consulta con otros órganos sin avisar al interesado...) la media total de respuesta son 10 días.

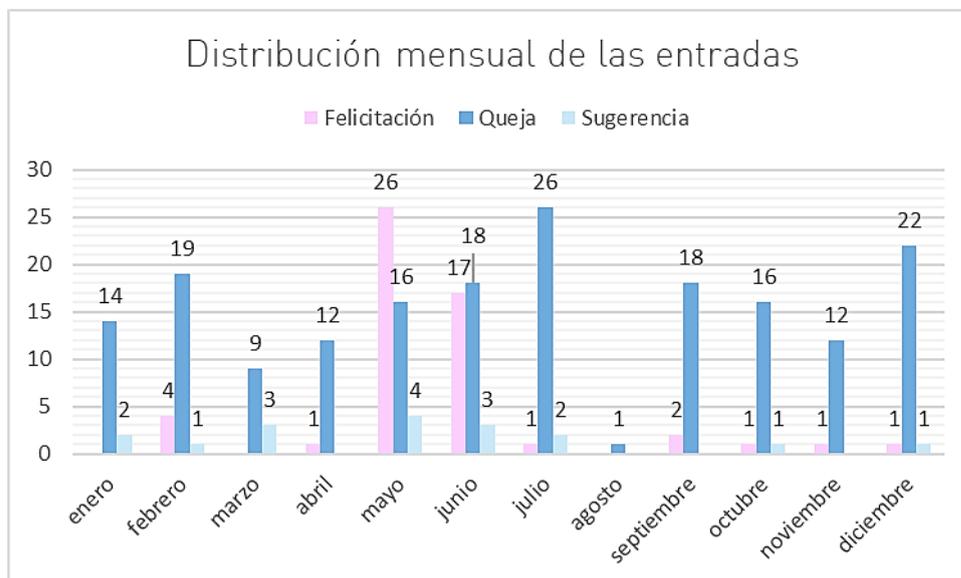


IV. ANÁLISIS POR MES DE ENTRADA

Si nos fijamos en la distribución mensual de las entradas, vemos que el mes con mayor número de entradas de quejas fue julio, seguido de diciembre.

Las quejas recibidas en julio fueron principalmente relacionadas con los procesos relativos a la matriculación de estudios. En el mes de diciembre comenzó un goteo de escritos solicitando el incremento retributivo adicional del personal al servicio del sector público para el año 2022, al que se refiere el artículo 23 del Real Decreto-Ley 18/2022, de 18 de octubre. Este goteo ha continuado durante los primeros meses del año 2024. Los escritos de diciembre siguen siendo, como en 2022 principalmente relacionados con la climatización de las bibliotecas en especial del CRAI.

Por otra parte, en los meses de mayo y junio, se produce también un importante incremento de las felicitaciones de la Comunidad Universitaria al Servicio de Deportes, más concretamente los usuarios han valorado muy positivamente la labor del monitor de escalada. Estas felicitaciones están directamente relacionadas con quejas por la gestión de la empresa concesionaria para la gestión de los monitores y entrenadores.



V. ANÁLISIS POR COLECTIVOS

Además de los diferentes colectivos que componen la comunidad universitaria (estudiantado, Personal Docente e Investigador y Personal Técnico, de Gestión y 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

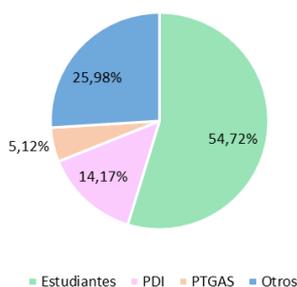
oferta cultural y de extensión universitaria, en su mayoría ciudadanos/as de Alcalá de Henares y Guadalajara, y del entorno más próximo.

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

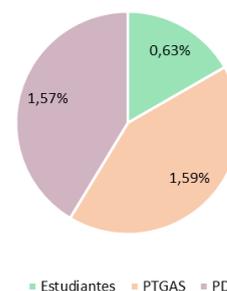
Tipo de entrada				
Colectivo	Felicitación	Queja	Sugerencia	Total General
Estudiantes	6,30%	45,67%	2,76%	54,72%
PDI	4,33%	9,45%	0,39%	14,17%
PTGAS	1,57%	2,76%	0,79%	5,12%
Otros	9,06%	14,17%	2,76%	25,98%
Total	21,26%	72,05%	6,69%	100,00%

El 54.72% de entradas corresponden a estudiantes, que forman el colectivo más numeroso en la comunidad universitaria, esto explica que tengan un mayor número de entradas. El PDI y el PTGAS, por su parte, presentan una participación bastante inferior a la de los estudiantes (14%,17% y 5,12%, respectivamente) Ambos han presentado menos registros que el colectivo "Otros", que suponen un 25.98% del total. Sin embargo, si se tiene en cuenta el número de entradas de los miembros de la comunidad universitaria sobre el número total de personas que forman cada colectivo, se observa que, proporcionalmente, el Personal de Técnicos, de Gestión y Administración y Servicios, es dos puntos superior al PDI, quedando el estudiantado muy por debajo con 0.63% de participación; esto se debe, principalmente, a un aumento de quejas del PDI a consecuencia de la actualización de salarios en virtud del art. 23 del ya mencionado Decreto-Ley 18/2022.

Distribución de las entradas por colectivo

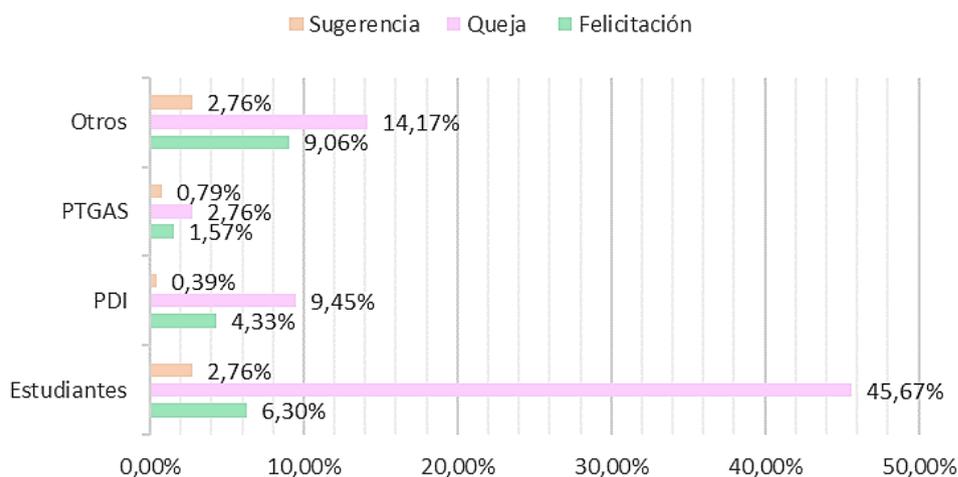


Distribución relativa de entradas por total de colectivo de UAH



Las quejas son el tipo de entrada mayoritaria para todos los colectivos. Las personas ajenas a la UAH han sido las más proclives a las felicitaciones por el funcionamiento de los servicios y el desarrollo de las actividades impulsadas por la universidad.

Porcentaje por tipo de entrada y colectivo



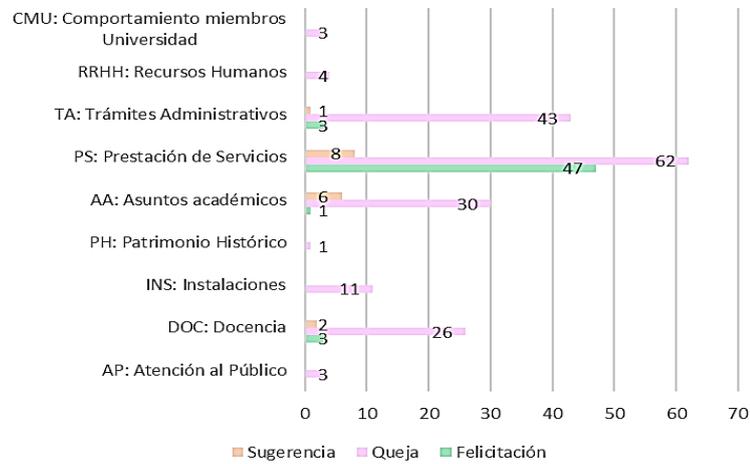
VI. ANALISIS POR TIPO DE CAUSA

El tipo de causa de la queja, sugerencia y felicitación indica la satisfacción con el funcionamiento de la universidad por área. Se han clasificado las diferencias entradas en los siguientes grupos:

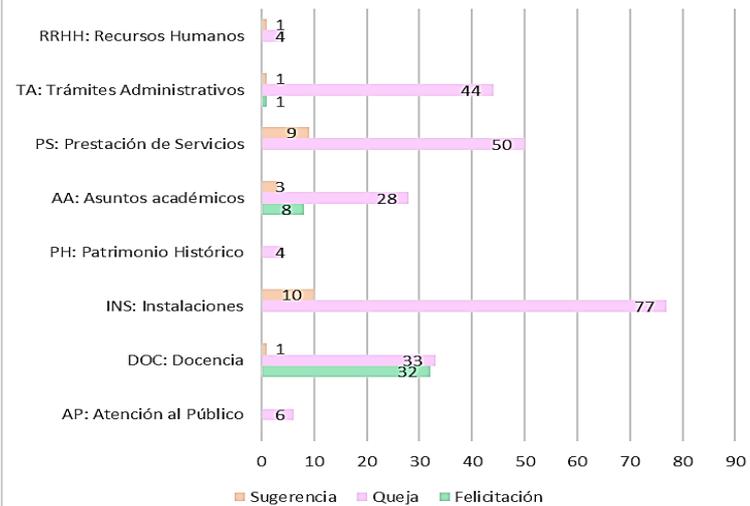
- Asuntos académicos (cuestiones relativas a la admisión y a la organización de los estudios)
- Atención al público
- Docencia
- Instalaciones
- Patrimonio histórico
- Prestación de servicios
- Recursos Humanos
- Trámites administrativos
- Comportamiento Miembros Universidad (conductas inapropiadas de algún miembro de la Comunidad Universitaria)

Comparando los datos de 2022 y 2023, llama la atención el número de felicitaciones del grupo prestación de servicios (en este caso referidas al Servicio de Deportes) y la disminución de las quejas sobre las instalaciones, probablemente debido al elevado número recibido en diciembre de 2022 debido a condiciones extremas de climatología. El resto de los grupos analizados mantienen los porcentajes, aunque han disminuido las felicitaciones de docencia en 2023.

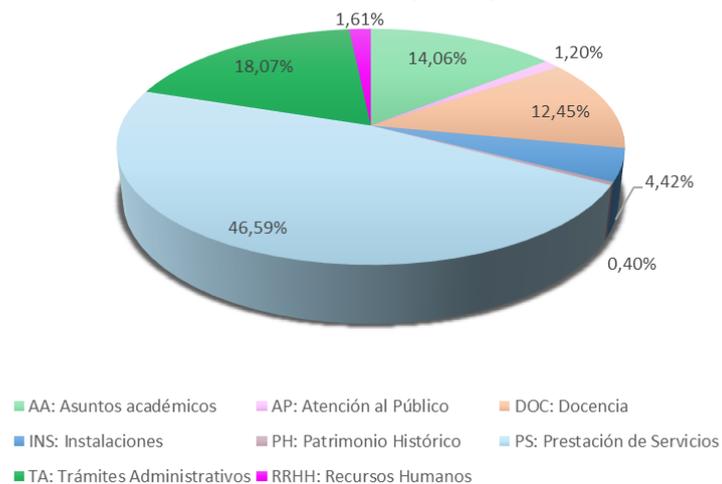
Número de quejas, sugerencias y felicitaciones por el tipo de causa en 2023

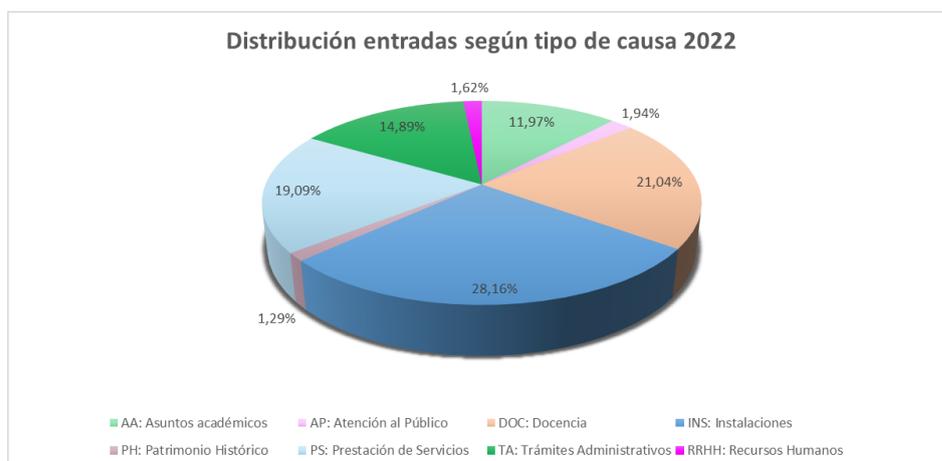


Número de quejas, sugerencias y felicitaciones por el tipo de causa en 2022



Distribución entradas según tipo de causa 2023





VII. ANÁLISIS POR CENTRO

Los estudios se clasifican en los nueve Centros de estudio con representación en los tres campus de la Universidad de Alcalá:

Campus Ciudad:

- Escuela de Arquitectura
- Facultad de Ciencias Económica, Empresariales y Turismo
- Facultad de Derecho
- Facultad de Filosofía y Letras
- Escuela de Postgrado
- Escuela de Doctorado

Campus Científico-Tecnológico

- Escuela Politécnica Superior
- Facultad de Ciencias
- Facultad de Farmacia
- Facultad de Medicina y Ciencias de la Salud

Campus de Guadalajara

- Facultad de Educación

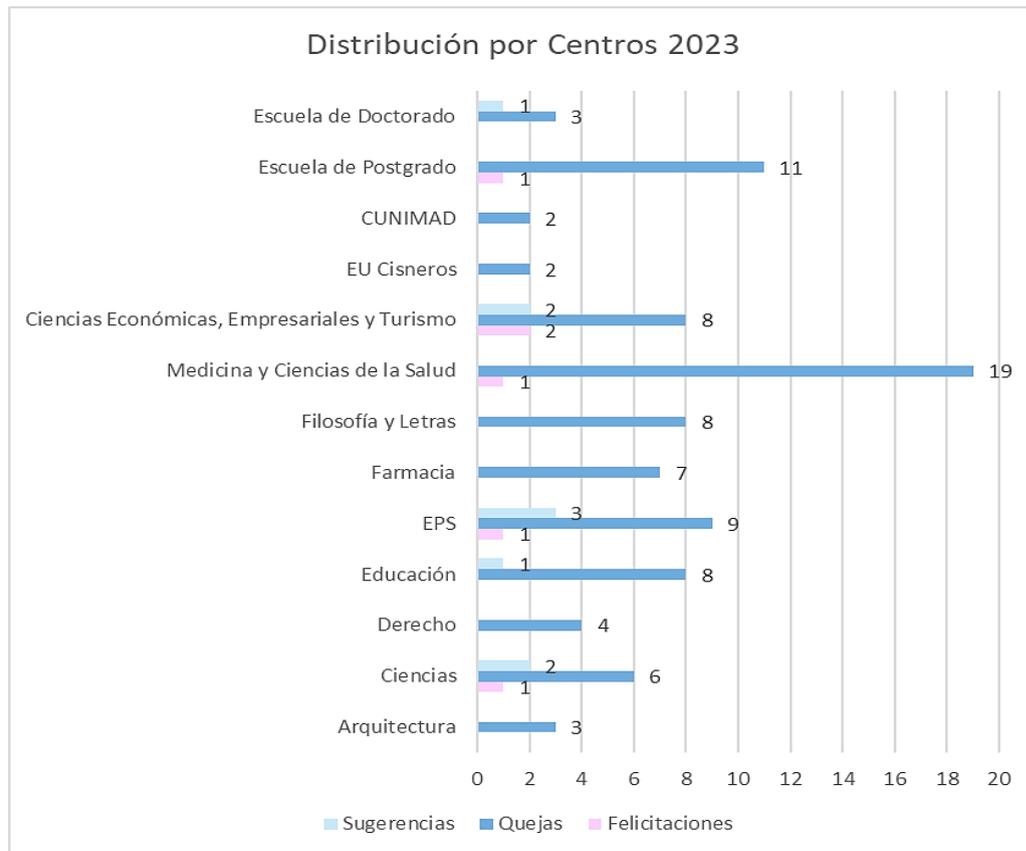
En las tablas que mostramos a continuación, aparece un apartado llamado “No procede Centro”, destinado para aquellos casos en los que la cuestión sobre la que escribe el interesado no es posible clasificarla en ningún centro en concreto, bien por referirse a un Servicio que abarca toda la Universidad o por tratarse de cuestiones que no pueden ser incluidas en esta clasificación. Este sería el caso de incidencias con el correo electrónico, cuestiones relacionadas con las becas, escritos relacionado con el Patrimonio Universitario o asuntos referidos a Recursos Humanos.

En la tabla Centros 2023, Medicina y Ciencias de la Salud es el centro al que mayor porcentaje de escritos se les ha enviado, el 7.87%, siendo en su gran mayoría quejas, principalmente relacionadas con la biblioteca y la climatización de ésta.

El siguiente Centro es la Escuela Politécnica Superior, cuyos escritos versan principalmente por la biblioteca y las instalaciones de la cafetería. El porcentaje de entradas es muy similar al de la Facultad de Ciencias Económica, Empresariales y

Turismo y la Escuela de Postgrado.

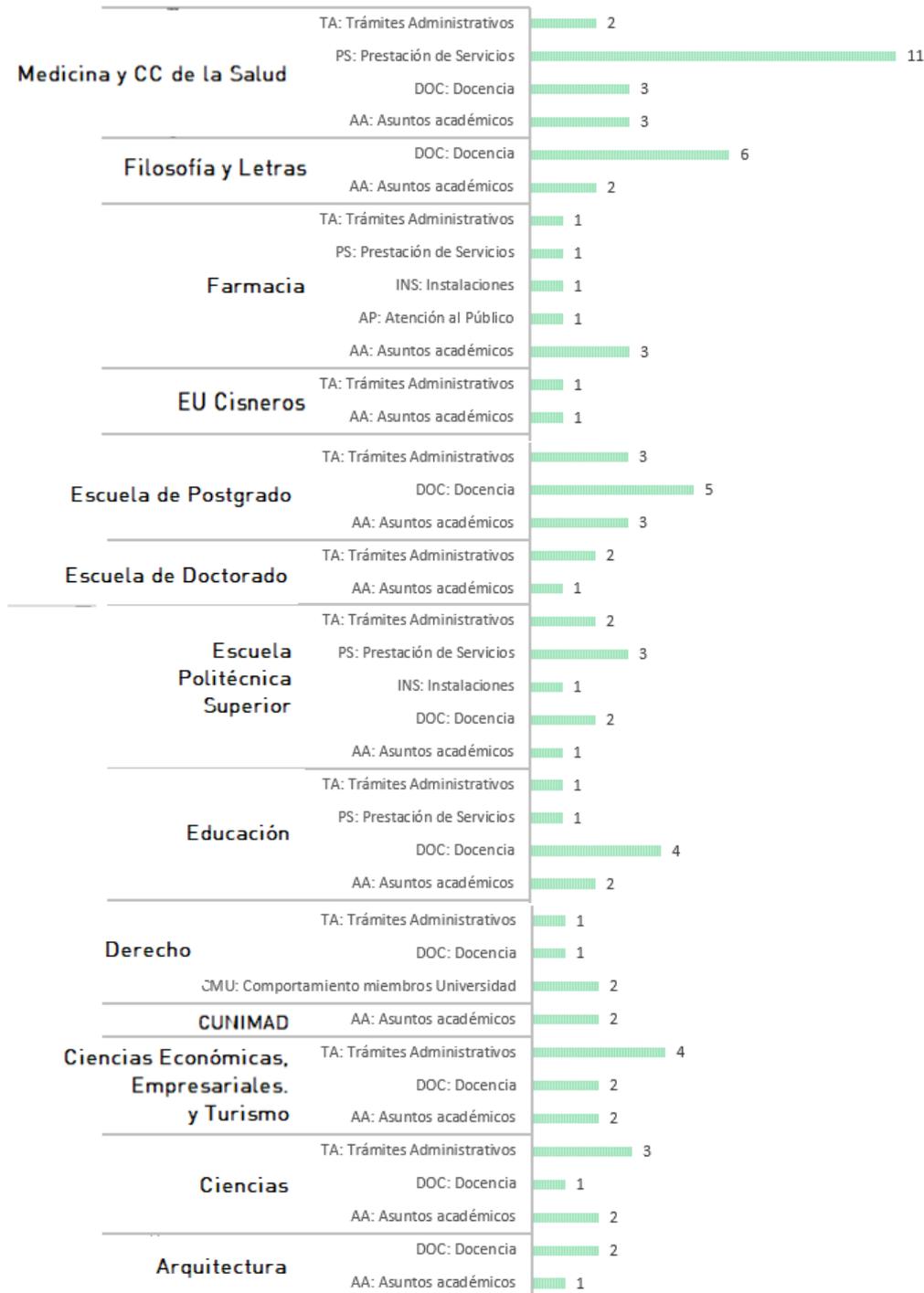
En 2022 no se analizaron los escritos por Centros, pero se han tomado los datos y comparándolos con los de 2023, observándose un descenso de quejas respecto al año 2022 en la Escuela Politécnica Superior y, sobre todo, en la Facultad de Ciencias Económicas, Empresariales y Turismo.





CENTROS	Felicitaciones	Quejas	Sugerencias	Total general
Arquitectura		3		3
AA: Asuntos académicos		1		1
DOC: Docencia		2		2
Ciencias	1	6	2	9
AA: Asuntos académicos		2	2	4
DOC: Docencia	1	1		2
TA: Trámites Administrativos		3		3
CCEE, Empresariales y Turismo	2	8	2	12
AA: Asuntos académicos		2	1	3
DOC: Docencia	2	2	1	5
TA: Trámites Administrativos		4		4
CUNIMAD		2		2
AA: Asuntos académicos		2		2
Derecho		4		4
CMU: Comportamiento Miembros UAH		2		2
DOC: Docencia		1		1
TA: Trámites Administrativos		1		1
Educación		8	1	9
AA: Asuntos académicos		2	1	3
DOC: Docencia		4		4
PS: Prestación de Servicios		1		1
TA: Trámites Administrativos		1		1
EPS	1	9	3	13
AA: Asuntos académicos		1		1
DOC: Docencia		2		2
INS: Instalaciones		1		1
PS: Prestación de Servicios		3	3	6
TA: Trámites Administrativos	1	2		3
Escuela de Doctorado		3	1	4
AA: Asuntos académicos		1	1	2
TA: Trámites Administrativos		2		2
Escuela de Postgrado	1	11		12
AA: Asuntos académicos		3		3
DOC: Docencia		5		5
TA: Trámites Administrativos	1	3		4
EU Cisneros		2		2
AA: Asuntos académicos		1		1
TA: Trámites Administrativos		1		1
Farmacia		7		7
AA: Asuntos académicos		3		3
AP: Atención al Público		1		1
INS: Instalaciones		1		1
PS: Prestación de Servicios		1		1
TA: Trámites Administrativos		1		1
Filosofía y Letras		8		8
AA: Asuntos académicos		2		2
DOC: Docencia		6		6
Medicina y Ciencias de la Salud	1	19		20
AA: Asuntos académicos	1	3		4
DOC: Docencia		3		3
PS: Prestación de Servicios		11		11
TA: Trámites Administrativos		2		2
Total general	6	90	9	105

QUEJAS POR TIPO DE CAUSA Y CENTRO



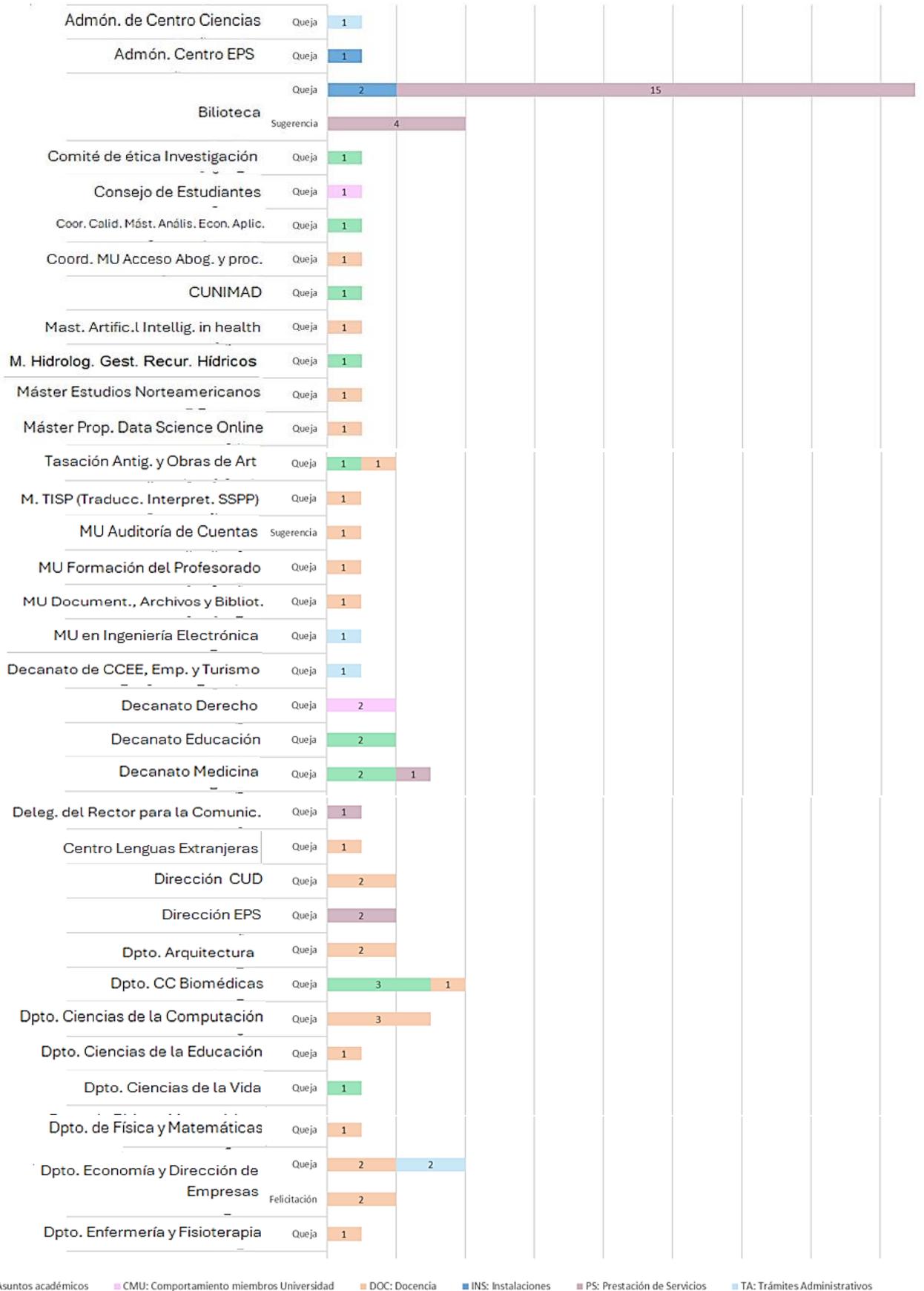


VIII. ANÁLISIS POR ÓRGANO RESOLUTORIO

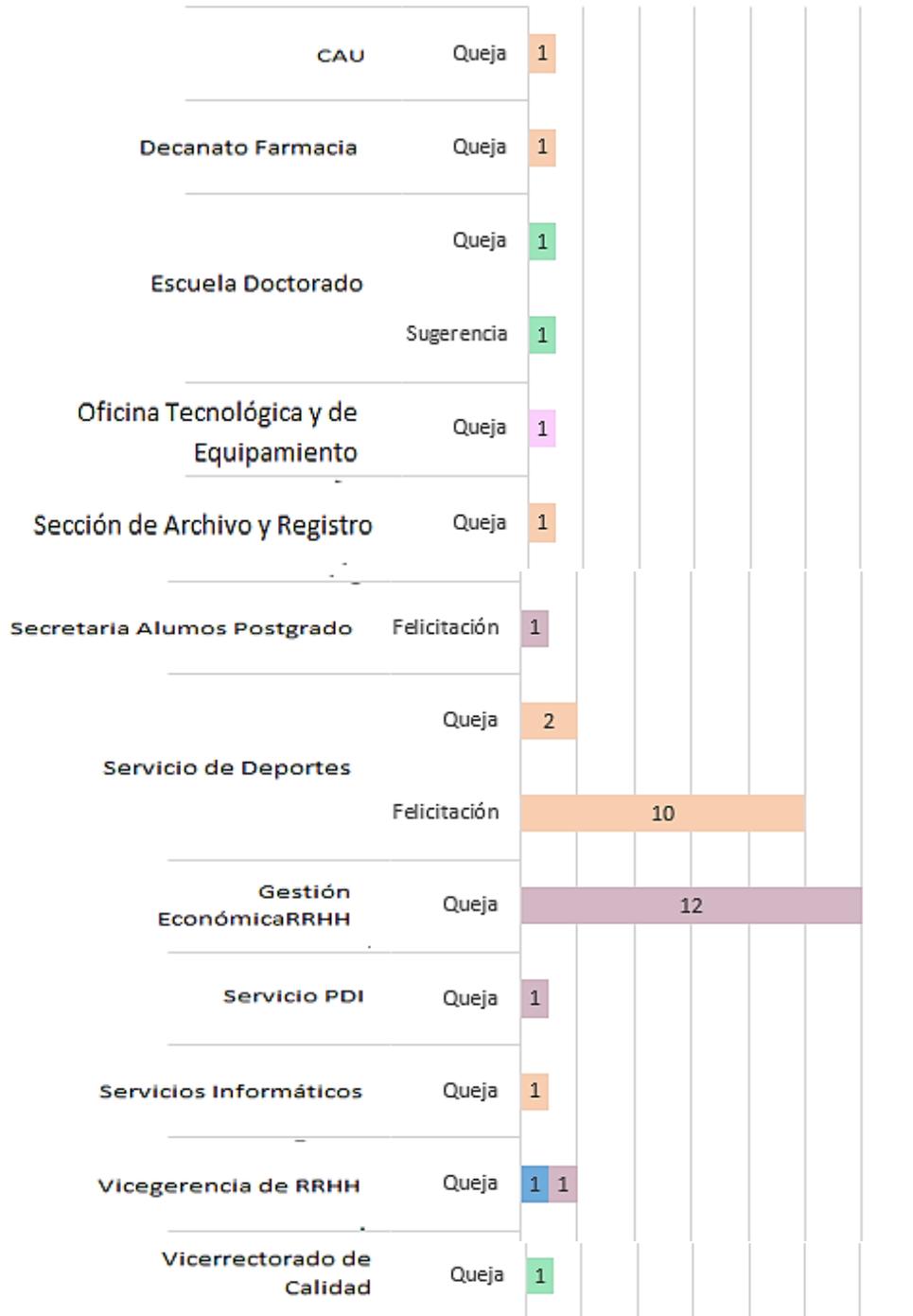
La inmensa mayoría de los escritos corresponden al Servicio de Biblioteca, correspondiendo sobre todo a la biblioteca del CRAI; ésta es la más amplia de todas las bibliotecas de la UAH, probablemente sea la razón por la que tiene el mayor número de quejas, relacionadas principalmente con las instalaciones, en concreto con la climatización del edificio.

Otro de los órganos resolutorios que destaca es el Servicios de Deportes por el número de felicitaciones recibidas y también por un aumento en las quejas. Ambos tipos de entrada están relacionados con el mencionado descontento de los usuarios con la empresa contratada para la gestión de los monitores de actividades deportivas.

Quejas, Sugerencias y Felicitaciones del estudiantado por órgano resolutorio

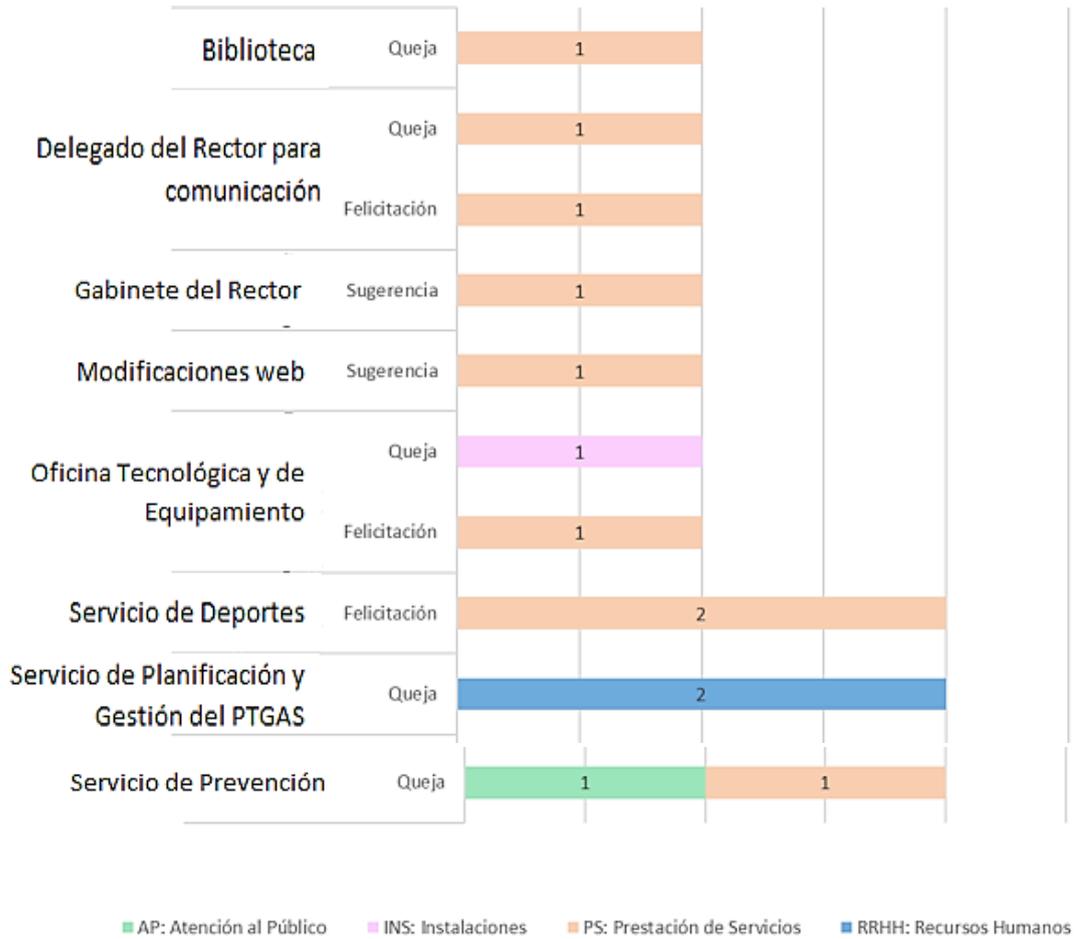


Quejas, Sugerencias y Felicidades del PDI por órgano resolutorio



■ AA: Asuntos académicos
 ■ INS: Instalaciones
 ■ PS: Prestación de Servicios
■ RRHH: Recursos Humanos
 ■ TA: Trámites Administrativos

Quejas, Sugerencias y Felicidades del PTGAS por órgano resolutorio



Quejas, Sugerencias y Felicidades del colectivo "Otros" por órgano resolutorio

Adj. Vicerrec. Grado y Acc. para acceso y admisión	Sugerencia	1			
Biblioteca	Queja	3	11		
Decanato CCEE, Empresariales y Turismo	Sugerencia	1			
Escuela Postgrado y Enseñanzas Propias	Queja	1			
Escuela Doctorado	Queja	1			
FGUA	Queja	1			
Gerencia	Queja	1			
Oficina Tecnológica y de Equipamiento	Queja	1	1		
Sección de Acceso	Queja	1	1		
Sección de Archivo y Registro	Queja	1			
Secretaría Alumnos Multidepartamental	Felicitación	1			
Servicio Alumnos y Planes Estudio	Queja	1			
	Sugerencia	1			
Servicio Deportes	Queja		8		
	Sugerencia	1			
	Felicitación			20	
Servicio Gestión Económica RRHH	Queja	1			
Servicios Generales	Felicitación	1			
Vicerrect. de Estudios de Grado y Acceso		3	1	1	
Vicerrec. Postg, Formación Perman. y Exte. Univ.	Felicitación	1			
Vicerrec. Planificación Académica y Profesorado	Queja	1			

■ AA: Asuntos académicos
 ■ AP: Atención al Público
 ■ DOC: Docencia
 ■ INS: Instalaciones
■ PH: Patrimonio Histórico
■ PS: Prestación de Servicios
■ RRHH: Recursos Humanos
■ TA: Trámites Administrativos

IX. CONCLUSIONES

1. El número de entradas al buzón en 2023 ha disminuido, es éste el año con menos entradas desde 2020 y también es 2023 el año que menos quejas ha registrado.
2. En las comparativas por sexo no hay una diferencia notable por lo que no parece ser un dato determinante a la hora del uso del buzón de quejas, sugerencias y felicitaciones.
3. Con relación al plazo reglamentario de respuesta, la inmensa mayoría de las respuestas son enviadas dentro de este plazo, tardando una media de diez días en contestar. Los órganos que han sobrepasado este plazo en 2023 han sido excepciones debidas principalmente al desconocimiento del uso del escritorio de tramitación.
4. Los meses en los que se han recibido más quejas han sido julio, septiembre y diciembre relacionadas principalmente por la climatización de espacios (julio y diciembre) y por trámites administrativos, sobre todo de matriculación.
5. Por colectivos, los más activos han sido el de *estudiantes* y el colectivo *otros*. Los estudiantes son el colectivo más numeroso y el que más servicios de la UAH utiliza, por lo que es lógico que sean los que más uso dan al Buzón de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones.
6. El tipo de causa más frecuente en las quejas recibidas es la Prestación de Servicios, esto podría ser debido a que muchos de los servicios que se prestan en la UAH son utilizados tanto por miembros de la universidad como por personas ajenas a ella.
7. Respecto al análisis por centros, se puede concluir que Medicina y la Escuela Politécnica Superior son los centros con el mayor número de quejas en 2023. La mayoría de estas quejas son por la prestación de servicios, en concreto, de la Biblioteca de Medicina y las instalaciones de la Cafetería de la Escuela Politécnica.
8. El órgano resolutorio al que más quejas se envía es la Biblioteca. No supone ningún cambio respecto a años anteriores ya que es el Servicio que más usuarios tiene tanto de la UAH como fuera de ella y también el que más espacios dispone a servicio de los usuarios.

El Servicio de Deportes se percibe como uno con los que más satisfechos están los usuarios, más concretamente con el monitor de escalada. Si bien, hay un gran descontento por la gestión del personal de actividades, que actualmente se lleva a cabo por una empresa contratada.

9. El motivo mayor de descontento tanto de la Comunidad Universitaria como de los usuarios ajenos a la universidad continúa siendo la climatización de edificios, especialmente el CRAI.

X. ACCIONES DE MEJORA

Continuando con el ánimo de mejorar los servicios de la UAH, indicamos a continuación las acciones de mejora llevadas a cabo incorporadas al informe de 2022 y las debilidades detectadas en 2023.

DEBILIDADES 2022	ACCIONES DE MEJORA REALIZADAS
<p>Información sobre el Buzón incompleta y diferente en, al menos, dos sitios web:</p> <ul style="list-style-type: none"> · Servicios universitarios → archivo · Gestión de la Calidad → otros enlaces 	<p>Se ha completado la información y todos los enlaces para el Buzón de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones llevan a único sito de la web.</p>
<p>Dificultades para acceder a la información del Buzón vía web</p>	<p>Se ha puesto una nueva pestaña en la web de Calidad, al mismo nivel que las otras y hay un enlace al Buzón en la web de todos los Servicios.</p>
<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>Se ha incluido un enlace al Reglamento en donde viene indicado qué se considera queja.</p>
<p>Dificultades para identificar quiénes forman parte de “otros colectivos” lo que facilitaría el análisis</p>	<p>Se decide que “Otros colectivos” está formado por: Antiguos estudiantes, Egresados, Futuros estudiantes, Participantes en procesos selectivos, Ciudadanos y usuarios de Servicios</p>
<p>Ausencia en el informe anual de ítems esenciales que permitan un análisis de la tramitación de las quejas, sugerencias y felicitaciones más completo</p>	<p>Se incluyen en el informe de 2023 el tiempo medio de respuesta que dan 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>Se han incorporado ítems que especifiquen con más claridad los escritos para poder ser tenido en cuenta al elaborar el informe anual.</p>

DEBILIDADES 2023	ACCIONES DE MEJORA
Los usuarios del buzón siguen teniendo dificultades para distinguir una queja de otras peticiones que no lo son	Incorporar información más clara y accesible en el sitio web del buzón
Dificultades en el uso del Escritorio de Tramitación para aquellos que quieren enviar un escrito de queja, sugerencia o felicitación	Incorporar información en el sitio web del buzón que facilite el uso del Escritorio de Tramitación
Dificultades en el uso del Escritorio de Tramitación de aquellos que deben responder a los interesados	Incorporar información para los órganos resolutorio que facilite el uso del Escritorio de Tramitación en la respuesta dada a los interesados
Falta de información de datos del interesado en el Escritorio de Tramitación: no hay un apartado donde indicar el colectivo al que pertenecen	Solicitar que se añada un apartado para indicar el colectivo al que pertenecen en las próximas actualizaciones del Escritorio de Tramitación
Ausencia en la base de datos actual y en el Escritorio de Tramitación de avisos que recuerden la cercanía del fin de plazo de respuesta	Incorporar a la base de datos ítems para facilitar el recordatorio a los órganos de resolución y solicitar lo mismo en las próximas actualizaciones del Escritorio de Tramitación