

Vicerrectorado de Gestión de la Calidad

Informe del Buzón de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones

2024



Universidad
de Alcalá

ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN.....	2
2. INFORMACIÓN GENERAL	2
3.TENDENCIAS MENSUALES.....	4
4. ANÁLISIS POR CANAL DE ENTRADA.....	6
5. ANÁLISIS POR MATERIA	7
6. ANÁLISIS POR COLECTIVO	10
6.1 Estudiantado.....	13
6.2 Personal Docente e Investigador	16
6.3 Personal Técnico, de Gestión y de Administración y servicios	17
6.4 Colectivo Otros	18
7. ANÁLISIS POR UNIDAD AFECTADA	19
7.1 Tiempo de respuesta de las unidades afectadas	25
8. CONCLUSIONES	29
9. ACCIONES DE MEJORA	30

1. 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 un mecanismo de participación de gran importancia, a través del cual la comunidad universitaria, los usuarios de los servicios y el resto de la ciudadanía pueden colaborar para mejorar la prestación de la docencia, el funcionamiento de los servicios administrativos y técnicos de la Universidad, manifestando su satisfacción o descontento con la actividad de la universidad, así como la aportación de sus sugerencias. Todo ello resulta fundamental para la mejora de la calidad de los servicios que presta la universidad de Alcalá

Este informe pretende dar una visión general de las quejas, sugerencias y felicitaciones recibidas durante el año 2024, su distribución entre las diferentes áreas de la universidad y colectivos de la comunidad universitaria, así como el análisis de la causa que los ha motivado.

2. INFORMACIÓN GENERAL

Desde enero hasta diciembre del año 2024, se han recibido un total de 216 escritos de los cuales 13 han sido felicitaciones, 16 sugerencias y 160 quejas. Se han desestimado 27 por carecer de datos suficientes para su correcta gestión o no ser el cauce adecuado para las cuestiones planteadas.

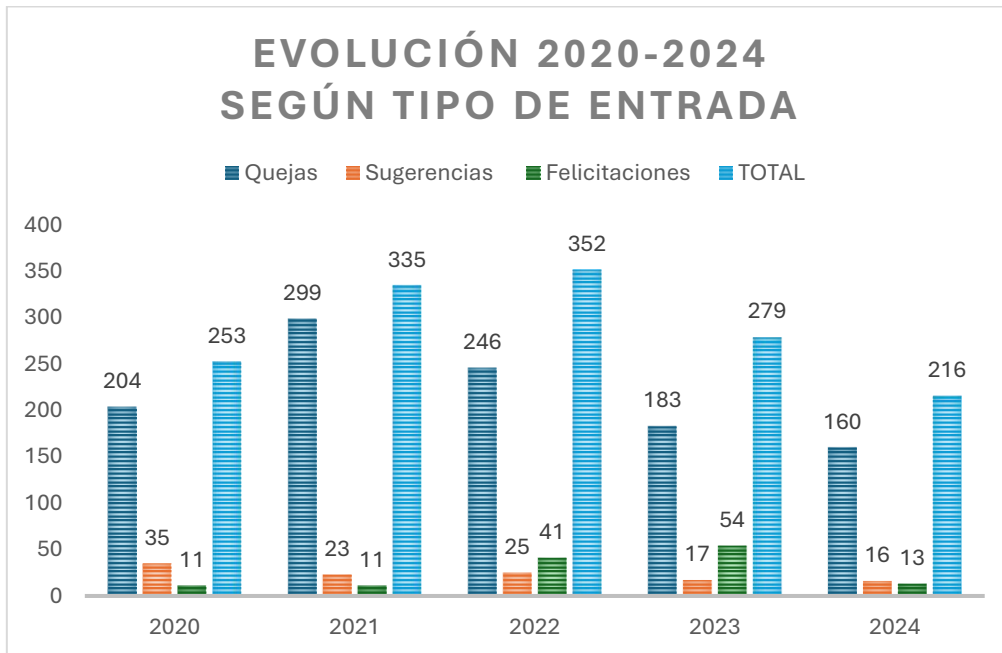
En el siguiente gráfico están reflejados los porcentajes con relación al año 2024.. Los escritos que no se han gestionado por no ser adecuados por la forma o por el contenido, constituyen el 13% del total de las entradas.



En esta tabla observamos el número total de escritos recibidos desde el año 2020 desglosados por tipo. Se han contabilizado los escritos clasificados como “No procede”. Estos escritos no se han tenido en cuenta para el resto de los apartados de este informe.

AÑO	Quejas	Sugerencias	Felicitaciones	No procede	TOTAL
2020	204	35	11	3	253
2021	299	23	11	2	335
2022	246	25	41	40	352
2023	183	17	54	25	279
2024	160	16	13	27	216

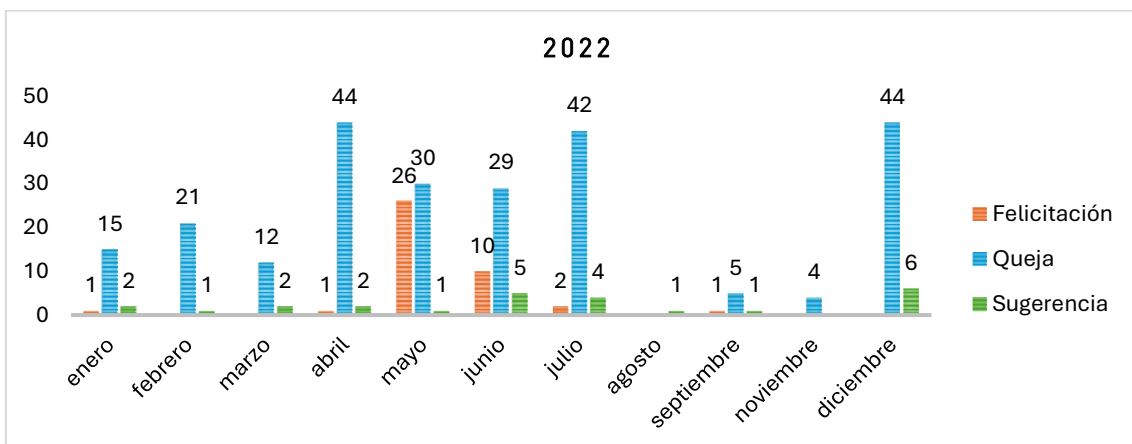
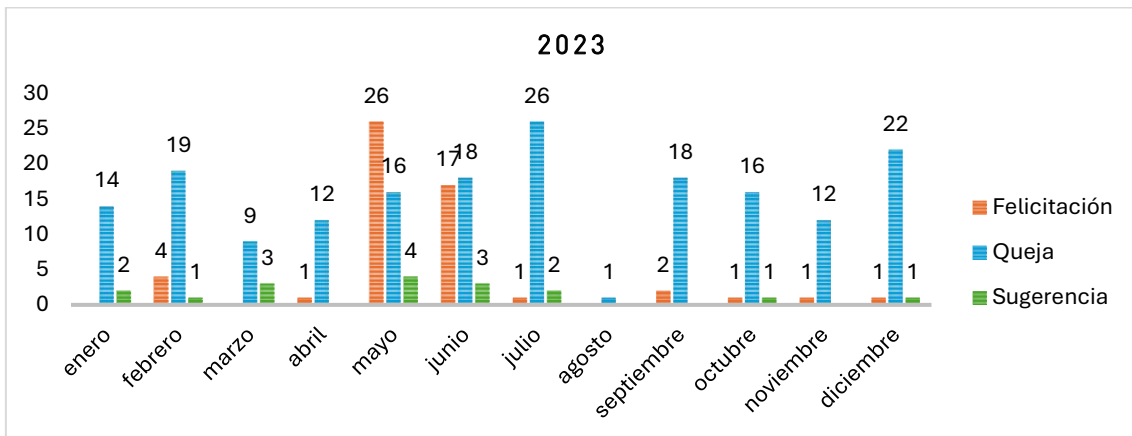
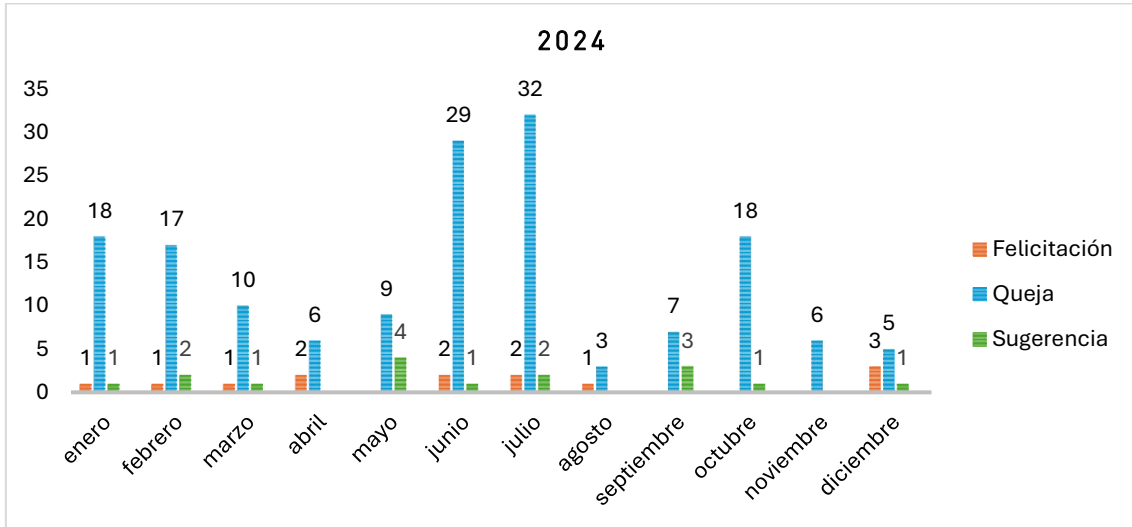
En el gráfico, la información presentada de forma más visual refleja la tendencia a la baja desde el año 2022, de las quejas y también de las sugerencias recibidas.



3.TENDENCIAS MENSUALES

Durante los meses de junio y julio ha sido cuando más quejas se han recibido en 2024, sin cambios significativos respecto al resto de meses en las sugerencias o las felicitaciones.

Se observa una tendencia consistente con el año anterior, sin embargo, sí aparecen variaciones importantes en comparación con el año 2022 en el que abril y diciembre fueron los meses donde más usuarios expresaron su malestar, si bien julio siempre ha sido un periodo de más incidencia de quejas en 2022, 2023 y 2024.



4. ANÁLISIS POR CANAL DE ENTRADA

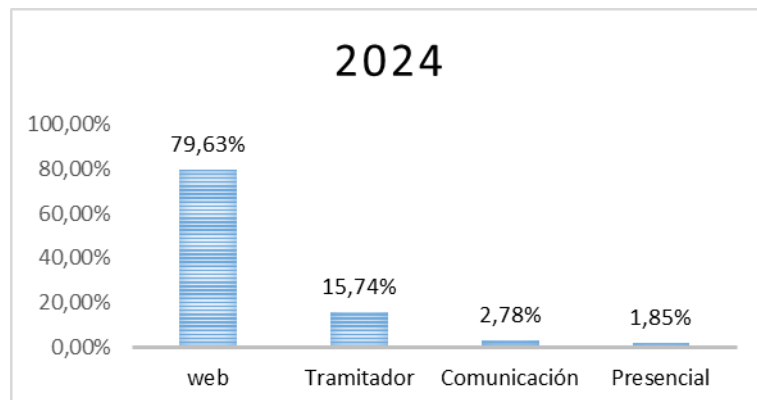
La recepción de las felicitaciones, quejas y sugerencias se realiza utilizando uno de estos tres canales:

- El Buzón habilitado en la web de la universidad
- Escritorio de Tramitación, que puede usar todo aquel que posea firma o certificado electrónico
- Presencialmente en el Registro Central o en los Registros Auxiliares habilitados en el Campus Externo y el Campus de Guadalajara.
- Existe otro canal para la recopilación: las comunicaciones que nos hace llegar el órgano resolutorio, de aquellos escritos que han recibido directamente de los interesados.

En este cuadro aparece un resumen de los escritos los recibidos clasificados según su canal de entrada desde 2022, año en que comenzó a usarse el Escritorio de Tramitación.

VÍA ENTRADA	2022		2023		2024	
	Nº ENTRADAS	PORCENTAJE	Nº ENTRADAS	PORCENTAJE	Nº ENTRADAS	PORCENTAJE
Comunicación	0	0%	10	3,58%	6	2,78%
Presencial	3	0,85%	5	1,79%	4	1,85%
Tramitador	14	3,98%	41	14,70%	34	15,74%
web	335	95,17%	223	79,93%	172	79,63%
Total general	352	100,00%	279	100,00%	216	100,00%





El canal de entrada más utilizado en los tres años analizados ha sido el Buzón de Quejas habilitado en la web de la universidad. El Escritorio de Tramitación, ha sido la siguiente vía más usada. El Escritorio de Tramitación comenzó a utilizarse en 2022 y, poco a poco, se ha ido implementando su uso, aunque el aumento de entradas por esta medio respecto al año 2023 ha sido muy discreto. La presencialidad ha sido la forma menos habitual para el envío de escritos durante los últimos tres años.

5. ANÁLISIS POR MATERIA

Los escritos recibidos se clasifican en función de la materia sobre la que tratan, para poder identificar el área o áreas en las que hay que trabajar más y aquellas otras en las que se están valorando los esfuerzos realizados en su mejora. Para el análisis de los escritos recibidos hemos dividido las causas del siguiente modo:

TA: Trámites administrativos

PS: Prestación de servicios

AA: Asuntos académicos

DOC: Docencia

AP: Atención al público

RRHH: Recursos humanos

INS: Instalaciones

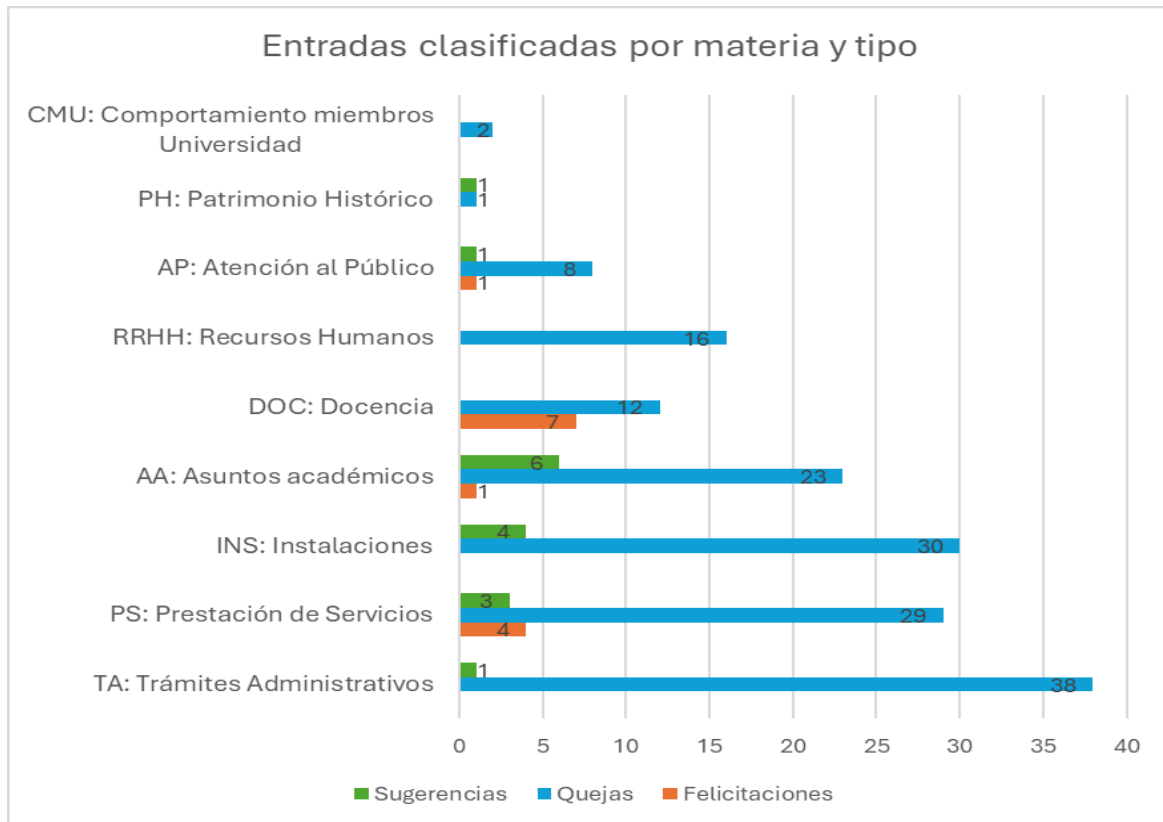
PH: Patrimonio histórico

CMU: Comportamiento miembros universidad

En la tabla y el gráfico que aparece a continuación de ésta, quedan reflejadas las entradas válidas, por materia y tipo, que se han recibido en el buzón de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones durante 2024.

Los trámites administrativos, la prestación de servicios y las instalaciones son las áreas donde más han participado los usuarios con sus escritos.

2024				
MATERIA	Felicitaciones	Quejas	Sugerencias	Total
TA: Trámites Administrativos		38	1	39
PS: Prestación de Servicios	4	29	3	36
INS: Instalaciones		30	4	34
AA: Asuntos académicos	1	23	6	30
DOC: Docencia	7	12		19
RRHH: Recursos Humanos		16		16
AP: Atención al Público	1	8	1	10
PH: Patrimonio Histórico		1	1	2
CMU: Comportamiento miembros Universidad		2		2
Total General	13	160	16	189



La siguiente tabla refleja la evolución, por materia, de las quejas, sugerencias y felicitaciones en los años 2022-2023 y 2024. Las materias sobre la que más se expresan los usuarios son:

Trámites administrativos, hay muy poca diferencia en el número de escritos, principalmente quejas, en los tres últimos años.

Instalaciones, las quejas en esta materia han tenido aumento desde 2023, si bien, se debe señalar que también es una de las áreas que más felicitaciones reciben.

Prestación de servicios, Aquí las quejas han bajado considerablemente. En 2024 hemos recibido 28 quejas frente a las 61 de 2023. También hay que indicar que durante 2024 ha sido la segunda área con más felicitaciones.

Asuntos Académicos. Sin cambios significativos respecto al año 2023.

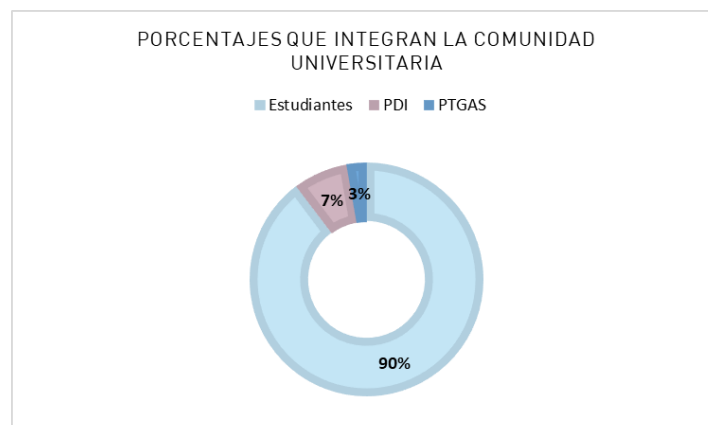
La Docencia es la categoría que más reconocimientos positivos recibe.

MATERIA	Felicitaciones			Sugerencias			Quejas		
	2022	2023	2024	2022	2023	2024	2022	2023	2024
AA: Asuntos Académicos	8	1	1	3	6	6	26	28	24
AP: Atención al Público			1			1	6	3	8
DOC: Docencia	32	3	7	1	2		32	26	12
INS: Instalaciones				10		4	77	11	30
PH: Patrimonio Histórico						1	4	1	1
PS: Prestación de Servicios		47	4	9	8	3	50	61	28
TA: Trámites Administrativos	1	3		1	1	1	44	41	44
RRHH: Recursos Humanos				1			4	4	11
CMU: Comportamiento Miembros Universidad								3	2
Total General	41	54	13	25	17	16	243	178	160

6. ANÁLISIS POR COLECTIVO

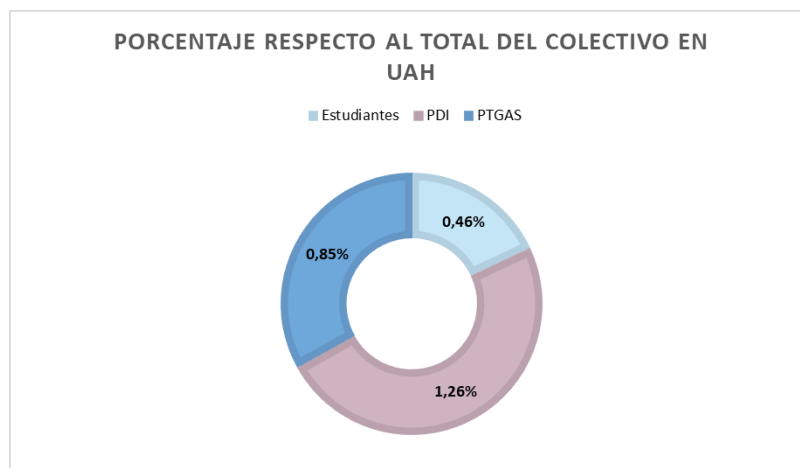
En base a los datos obtenidos de “La universidad en cifras” en la web de la UAH, los colectivos están distribuidos como muestra la tabla y gráfica correspondiente a ésta:

COLECTIVO	Nº INTEGRANTES
Estudiantes	27321
PDI	2300
PTGAS	820
Total	30441



Si nos fijamos en el porcentaje de entradas tomando como referencia el total de integrantes de los distintos colectivos de la UAH, el porcentaje de estudiantes que se han enviado escritos de queja ha sido el 0.46% y es, además, el colectivo que menos insatisfacción ha mostrado, siendo el más insatisfecho el PDI con el 1.26% de entradas respecto al total de integrantes en UAH.

COLECTIVO	Nº ENTRADAS	Nº INTEGRANTES COLECTIVO UAH	% ENTRADAS RESPECTO AL TOTAL DEL COLECTIVO AL QUE PERTENECEN
Estudiantes	127	27321	0,46%
PDI	29	2300	1,26%
PTGAS	7	820	0,85%



COLECTIVO	Nº DE ENTRADAS	PORCENTAJE SOBRE EL TOTAL DE ENTRADAS
Estudiantes	127	60,32%
PDI	29	15,34%
Otros	53	20,63%
PTGAS	7	3,70%
Total general	216	100,00%

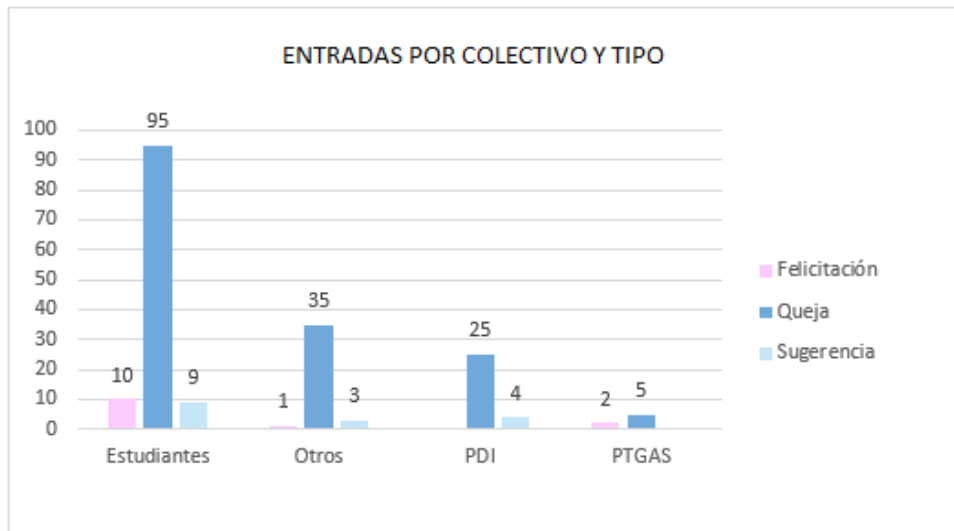


En la siguiente tabla se han desglosado los escritos recibidos por tipo de entrada donde se puede observar que el estudiantado, es el colectivo que más felicitaciones ha enviado, por encima del resto de colectivos.

Con el desglose de "Otros" también vemos que, después del colectivo de estudiantes, son los ciudadanos y usuarios de servicios quienes más descontento muestran

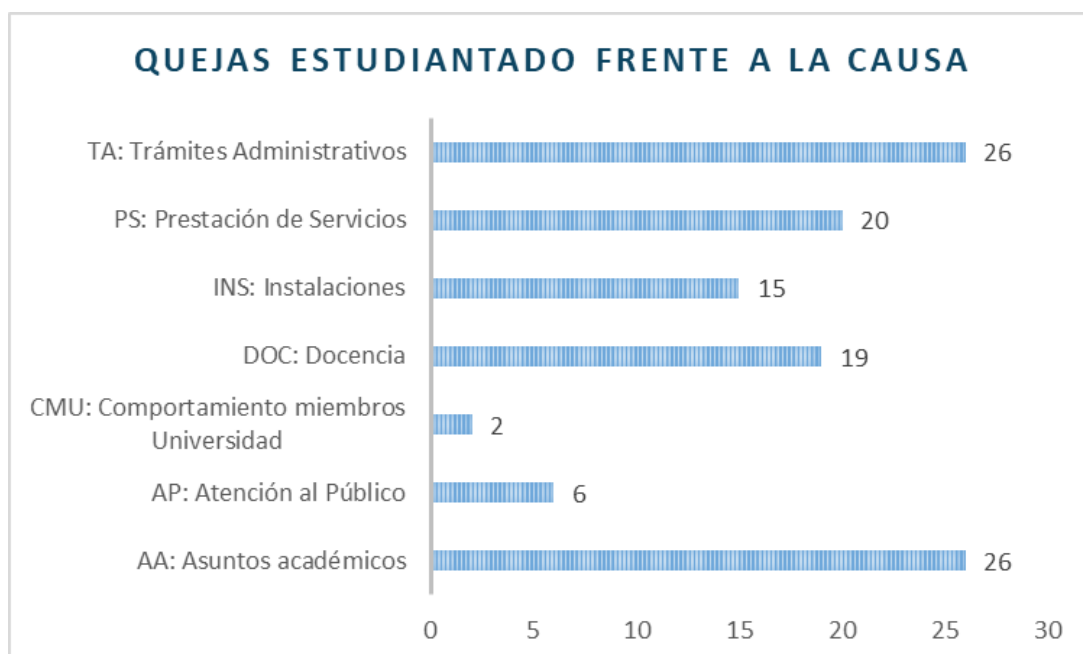
Colectivo	Felicitaciones	Quejas	Sugerencias	Total
Estudiantes	10	95	9	114
Otros	1	35	3	39
<i>Antiguos/as estudiantes</i>		1		1
<i>Ciudadanos/as Usuarios/as de Servicios</i>		25	2	27
<i>Egresados</i>		2		2
<i>Futuros estudiantes</i>		4		4
<i>Participante en proceso selectivo</i>	1	3	1	5
PDI		25	4	29
PTGAS	2	5		7
Total	13	160	16	189

En el gráfico se aprecia con más claridad la intervención de cada colectivo durante 2024.



6.1 Estudiantado

El gráfico se refleja cuáles han sido las áreas donde los estudiantes tienen más descontento. Estas áreas son los Trámites Administrativos y los Asuntos Académicos.



Como puede observarse en las siguientes tablas, estas áreas están desglosadas según el órgano que ha resuelto la queja y aquí se puede observar que, en relación con los Asuntos Académicos no hay apenas diferencias en el número de quejas que han resuelto las distintas unidades afectadas

Concerniente a la otra área donde más insatisfacción muestran los estudiantes, los Trámites Administrativos, no se aprecian diferencias importantes entre los distintos órganos resolutorios, si bien, ha sido la secretaría de la Escuela de Postgrado quien ha tenido recibido más escritos.

En cuanto a la prestación de servicios, La Biblioteca muestra un mayor número de quejas respecto al resto de servicios. Esto puede ser debido a que la biblioteca es, probablemente, el servicio más usado por los estudiantes.

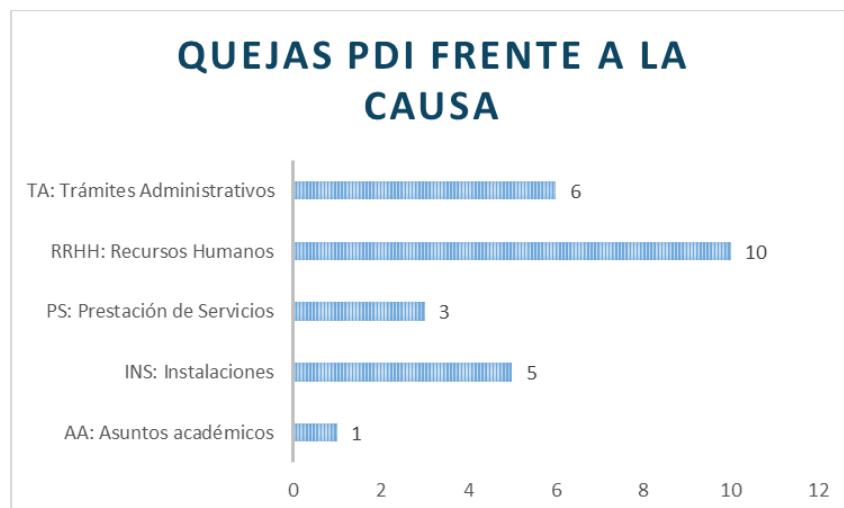
CAUSA - Órgano resolutorio	Nº QUEJAS
AA: Asuntos académicos	26
Coordinación Prácticas Externas Educación	1
Decanato Enfermería (Guadalajara)	1
Decanato Farmacia	1
Decanato Filosofía y Letras	1
Decanato Medicina	2
Decanato Medicina. Sección CCAFYDE	1
Dirección Máster Formación Permanente en Finance	1
Dirección Máster Formación Permanente Máster Teach & Learn	2
Dirección MU Fisioterapia Manual del Aparato Locomotor	2
Director delegado de la UAH en CUCC	1
Dpto. Cirugía Ciencias Médicas y Sociales	1
Dpto. de Economía y Dirección de Empresas	1
Dpto. Economía y Dirección de Empresas	3
Dpto. Filología Moderna	1
Programa de Doctorado en Lenguas Modernas	1
Sección Becas	1
Servicio de Alumnos y Planes de Estudios	3
Servicio Estudios Oficiales Postgrado	1
Vicerrectorado Estudios de Postgrado y Formación Continua	1
AP: Atención al Público	6
Gerencia	1
Oficina Tecnológica y de Equipamiento. TUI	1
OGIM	1
Servicio de Prácticas	1
Servicios Generales	1
Vicerrectorado Estudios de Grado y Acceso	1

CAUSA - Órgano resolutorio	Nº QUEJAS
CMU: Comportamiento miembros Universidad	2
Dirección MU de Formación del Profesorado de Secundaria (en la especialidad de Orientación Educativa y Educación Física)	1
Dpto. Filología Moderna	1
DOC: Docencia	19
Decanato Ciencias	1
Decanato Medicina. Sección Biología	1
Dpto. Ciencias Jurídicas	4
Dpto. Economía y Dirección de Empresas	4
Dpto. Enfermería y Fisioterapia	1
Dpto. Filología Moderna	2
Dpto. Filología, Comunicación y Documentación	2
Dpto. Física y Matemáticas	3
Dpto. Geología, Geografía y Medio Ambiente	1
INS: Instalaciones	15
Biblioteca	9
Decanato Farmacia	1
Dirección Escuela Politécnica Superior	3
OGIM	2
PS: Prestación de Servicios	20
Biblioteca	8
Oficina Tecnológica y de Equipamiento. TUI	1
Servicio de Deportes	4
Servicios Generales	4
Servicios Informáticos	2
Subdirección Servicio Deportes	1
TA: Trámites Administrativos	26
Dirección Máster Formación Permanente en Global Intercultural Education	1
Dirección Máster Formación Permanente Medicina Estética y Longevidad. Edición Internacional	1
Dirección MU en Profesorado. Filosofía	1
Escuela de Magisterio	1
Sección Títulos	1
Secretaría Escuela Postgrado	6
Servicio de Alumnos y Planes de Estudios	3
Servicio Estudios Oficiales de Postgrado	4

CAUSA - Órgano resolutorio	Nº QUEJAS
Servicios Informáticos	7
Vicerrectorado Relaciones Internacionales	1
Total general	114

6.2 Personal Docente e Investigador

Los Trámites Administrativos son el aspecto que más descontento genera en el PDI. Otras áreas que han recibido quejas del PDI, sin ser un número relevante, han sido los Recursos Humanos y las Instalaciones.



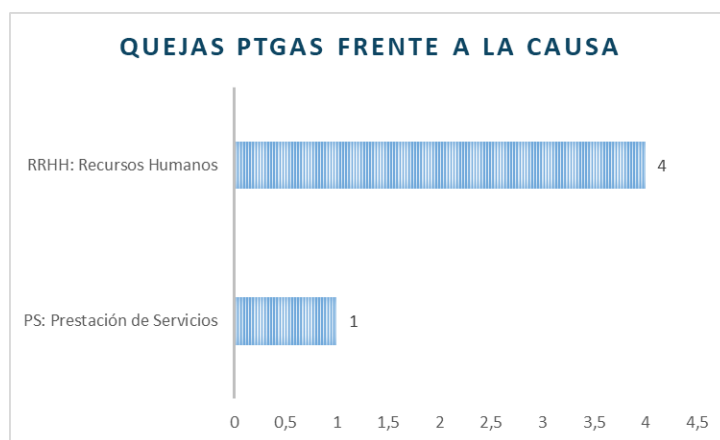
Fijándonos en la tabla desglosada no se aprecia un número significativo de escritos dirigidos a ningún órgano resolutorio en particular. Recursos Humanos es la unidad que más descontento ha provocado en este colectivo durante 2024

AA: Asuntos académicos	1
Vicerrectorado Planificación Académica y Profesorado	1
INS: Instalaciones	5
OGIM	1
Servicio Prevención	1
Servicios Generales	3
PS: Prestación de Servicios	3
Servicio de Contratación. Sección Compras	1

Servicio de Gestión Económica de Recursos Humanos	1
Servicio de Gestión Financiera	1
RRHH: Recursos Humanos	10
Servicio de Gestión Económica de Recursos Humanos	10
TA: Trámites Administrativos	6
Gerencia	1
Registro General	1
Servicio de Gestión de la Investigación	1
Servicio de Gestión Económica de Recursos Humanos	1
Vicegerencia de Recursos Humanos	2
Total general	25

6.3 Personal Técnico, de Gestión y de Administración y Servicios

El colectivo del PTGAS representa el 15% de la comunidad universitaria, los Recursos Humanos es el área donde ha mostrado más descontento.



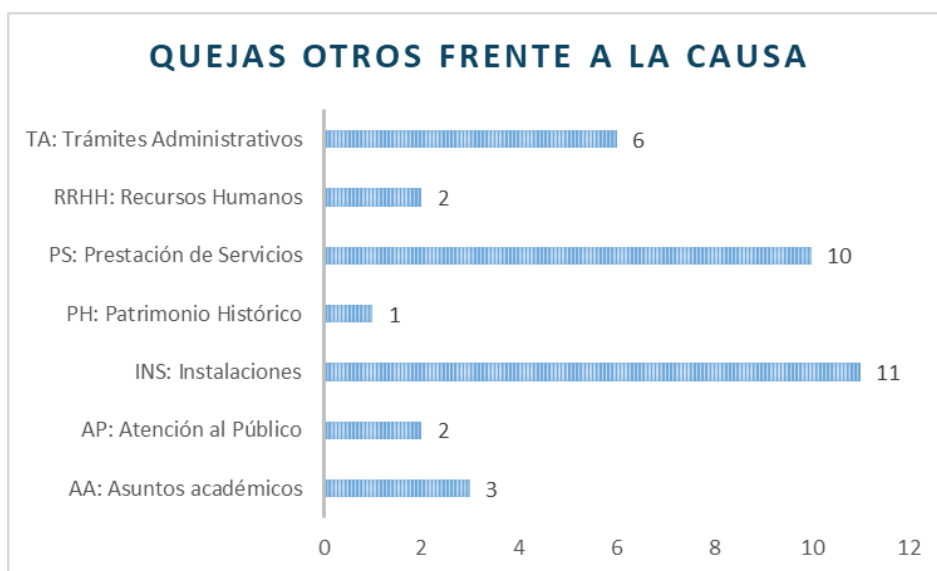
En la tabla no se aprecia nada reseñable, ya que son pocas y muy repartidas entre las diferentes unidades.

MATERIA/ Órgano resolutorio	Nº QUEJAS
PS: Prestación de Servicios	1
Vicerrectorado Guadalajara	1
RRHH: Recursos Humanos	4
Gerencia	1
Servicio de planificación y Gestión del PTGAS. Sección de selección	1
Vicég. de Recursos Humanos	2
Total general	5

6.4 Colectivo Otros

En cuanto al colectivo “Otros”, han mostrado su malestar sobre todo en las materias de Trámites Administrativos, Prestación de Servicios e Instalaciones. Este colectivo está conformado por todos aquellos usuarios de servicios o ciudadanos en general que no pertenecen a la comunidad universitaria.

Por ello resulta razonable que sus quejas estén principalmente enfocadas en la Prestación Servicios y las Instalaciones, sobre todo, en lo referente a la biblioteca.



En la tabla desglosada se identifica que la biblioteca es el servicio que ha generado un mayor descontento de este colectivo, tanto en la calidad del servicio que proporciona como en sus instalaciones. En particular, los problemas de climatización han generado la mayor parte de las quejas recibidas.

MATERIA/ Órgano resolutorio	Nº QUEJAS
AA: Asuntos académicos	3
Sección de Acceso	2
Secretaría Escuela Postgrado	1
AP: Atención al Público	2
Gabinete Rector	1
Servicios Generales	1
INS: Instalaciones	11
Biblioteca	7

MATERIA/ Órgano resolutorio	Nº QUEJAS
OGIM	2
Vicegerencia de Asuntos Económicos de Servicios Generales	2
PH: Patrimonio Histórico	1
Fundación de la Universidad-Cultura	1
PS: Prestación de Servicios	10
Biblioteca	5
Dirección Aula Fotografía UAH. FGUA	1
OGIM	2
Servicio de Deportes	2
RRHH: Recursos Humanos	2
Admón. Electrónica	1
Servicio Gestión de la Investigación	1
TA: Trámites Administrativos	6
Escuela Doctorado	1
Sección de Acceso	3
Servicio de planificación y gestión del PTGAS	1
Servicios Informáticos	1
Total general	35

7. ANÁLISIS POR UNIDAD AFECTADA

El análisis por unidad afectada nos da información acerca del órgano resolutorio que tiene una mayor necesidad de mejora o si, por el contrario, el funcionamiento es correcto y satisfactorio para los usuarios.

Durante 2024 el órgano resolutorio que más escritos de felicitación ha recibido ha sido el Departamento de Economía y Dirección de Empresas, al que los estudiantes han querido demostrar su satisfacción con la labor docente.

Biblioteca, el Servicio de Gestión Económica de Recursos Humanos y los Servicios Informáticos han recibido más quejas, fundamentalmente por los estudiantes.

En el caso del Servicio de Gestión Económica de Recursos Humanos todos los escritos se deben a un asunto puntual que se ha ido resolviendo durante 2023 y 2024, por ser respuestas que requerían un estudio personalizado de cada caso.

En la tabla que adjuntamos aparecen todos los órganos que han tenido que dar respuesta o han sido objeto de felicitaciones o sugerencias durante 2024.

ÓRGANO RESOLUTORIO Colectivo	Felicitaciones	Quejas	Sugerencias	Total general
Admón. Electrónica		1		1
<i>Otros</i>		1		1
Biblioteca	1	25	3	29
Estudiantes	1	13	3	17
<i>Otros</i>		12		12
Coordinación Prácticas Externas Educación		1		1
Estudiantes		1		1
Decanato Ciencias		1		1
Estudiantes		1		1
Decanato Enfermería (Gu)		1		1
Estudiantes		1		1
Decanato Farmacia		1	1	2
Estudiantes		1	1	2
Decanato Filosofía y Letras		1		1
Estudiantes		1		1
Decanato Medicina		1	1	2
Estudiantes		1	1	2
Decanato Ciencias. Sección Biología		1		1
Estudiantes		1		1
Decanato Medicina. Sección CCAFYDE			1	1
Estudiantes			1	1
Dirección Aula Fotografía UAH. FGUA		1		1
<i>Otros</i>		1		1
Dirección Escuela Politécnica Superior		3		3
Estudiantes		3		3
Dirección Máster Formación Permanente en Finance		1		1
Estudiantes		1		1

ÓRGANO RESOLUTORIO Colectivo	Felicitaciones	Quejas	Sugerencias	Total general
Dirección Máster Formación Permanente en Global Intercultural Education		1		1
Estudiantes		1		1
Dirección Máster Formación Permanente Máster Teach & Learn		2		2
Estudiantes		2		2
Dirección Máster Formación Permanente Medicina Estética y Longevidad. Edición Internacional		1		1
Estudiantes		1		1
Dirección MU de Formación del Profesorado de Secundaria (en la especialidad de Orientación Educativa y Educación Física)		1		1
Estudiantes		1		1
Dirección MU en Profesorado. Filosofía		1		1
Estudiantes		1		1
Dirección MU Estudios Norteamericanos			1	1
<i>Otros</i>			1	1
Dirección MU Fisioterapia Manual del Aparato Locomotor		2		2
Estudiantes		2		2
Director delegado de la UAH en CUCC		1		1
Estudiantes		1		1
Dpto. Ciencias Jurídicas		4		4
Estudiantes		4		4
Dpto. Cirugía Ciencias Médicas y Sociales		1		1
Estudiantes		1		1
Dpto. de Economía y Dirección de Empresas			1	1
Estudiantes			1	1
Dpto. Economía y Dirección de Empresas	5	2		7
Estudiantes	5	2		7

ÓRGANO RESOLUTORIO Colectivo	Felicitaciones	Quejas	Sugerencias	Total general
Dpto. Enfermería y Fisioterapia		1		1
Estudiantes		1		1
Dpto. Filología Moderna		4		4
Estudiantes		4		4
Dpto. Filología, Comunicación y Documentación	1	1		2
Estudiantes	1	1		2
Dpto. Física y Matemáticas	2	1		3
Estudiantes	2	1		3
Dpto. Geología, Geografía y Medio Ambiente		1		1
Estudiantes		1		1
Escuela de Magisterio		1		1
Estudiantes		1		1
Escuela Doctorado		1		1
<i>Otros</i>		1		1
Fundación de la Universidad-Cultura		1		1
<i>Otros</i>		1		1
Gabinete Rector		1		1
<i>Otros</i>		1		1
Gerencia		3		3
Estudiantes		1		1
PDI		1		1
PTGAS		1		1
Oficina Tecnológica y de Equipamiento. TUI		2		2
Estudiantes		2		2
OGIM		8	4	12
Estudiantes		3		3
<i>Otros</i>		4	1	5
PDI		1	3	4
Programa de Doctorado en Lenguas Modernas		1		1
Estudiantes		1		1
Registro General	1	1		2
<i>Otros</i>	1			1

ÓRGANO RESOLUTORIO Colectivo	Felicitaciones	Quejas	Sugerencias	Total general
PDI		1		1
Sección Becas		1		1
Estudiantes		1		1
Sección de Acceso		5		5
<i>Otros</i>		5		5
Sección Títulos		1		1
Estudiantes		1		1
Secretaría Escuela Postgrado		7		7
Estudiantes		6		6
<i>Otros</i>		1		1
Servicio de Alumnos y Planes de Estudios		6		6
Estudiantes		6		6
Servicio de Contratación. Sección Compras		1		1
PDI		1		1
Servicio de Deportes	1	4	1	6
Estudiantes	1	2	1	4
<i>Otros</i>		2		2
Servicio de Gestión de la Investigación		1		1
PDI		1		1
Servicio de Gestión Económica de Recursos Humanos		12		12
PDI		12		12
Servicio de Gestión Financiera		1		1
PDI		1		1
Servicio de planificación y gestión del PTGAS		1		1
<i>Otros</i>		1		1
Servicio de planificación y Gestión del PTGAS. Sección de selección		1		1
PTGAS		1		1
Servicio de Prácticas		1		1
Estudiantes		1		1
Servicio Estudios Oficiales de Postgrado		4		4

ÓRGANO RESOLUTORIO Colectivo	Felicitaciones	Quejas	Sugerencias	Total general
Estudiantes		4		4
Servicio Estudios Oficiales Postgrado		1		1
Estudiantes		1		1
Servicio Gestión de la Investigación		1		1
<i>Otros</i>		1		1
Servicio PDI			1	1
PDI			1	1
Servicio Prevención		1		1
PDI		1		1
Servicios Generales		9		9
Estudiantes		5		5
<i>Otros</i>		1		1
PDI		3		3
Servicios Informáticos	2	10		12
Estudiantes		9		9
<i>Otros</i>		1		1
PTGAS	2			2
Subdirección Servicio Deportes		1		1
Estudiantes		1		1
Vicég. de Asuntos Económicos de Servicios Generales		2		2
<i>Otros</i>		2		2
Vicég. de Recursos Humanos		4	1	5
<i>Otros</i>			1	1
PDI		2		2
PTGAS		2		2
Vicerrectorado Estudios de Grado y Acceso		1		1
Estudiantes		1		1
Vicerrectorado Estudios de Postgrado y Formación Continua			1	1
Estudiantes			1	1
Vicerrectorado Guadalajara		1		1
PTGAS		1		1
Vicerrectorado Planificación Académica y Profesorado		1		1

ÓRGANO RESOLUTORIO Colectivo	Felicitaciones	Quejas	Sugerencias	Total general
PDI		1		1
Vicerrectorado Relaciones Internacionales		1		1
Estudiantes		1		1
Total general	13	160	16	189

7.1 Tiempo de respuesta de las unidades afectadas

Los escritos de queja han de ser respondidas dentro de los 20 días hábiles siguientes a su recepción por el órgano resolutorio. En este cuadro y en la gráfica que lo acompaña, vemos el promedio de días que han transcurrido en cada órgano resolutorio desde la recepción de la queja hasta la fecha de su contestación.

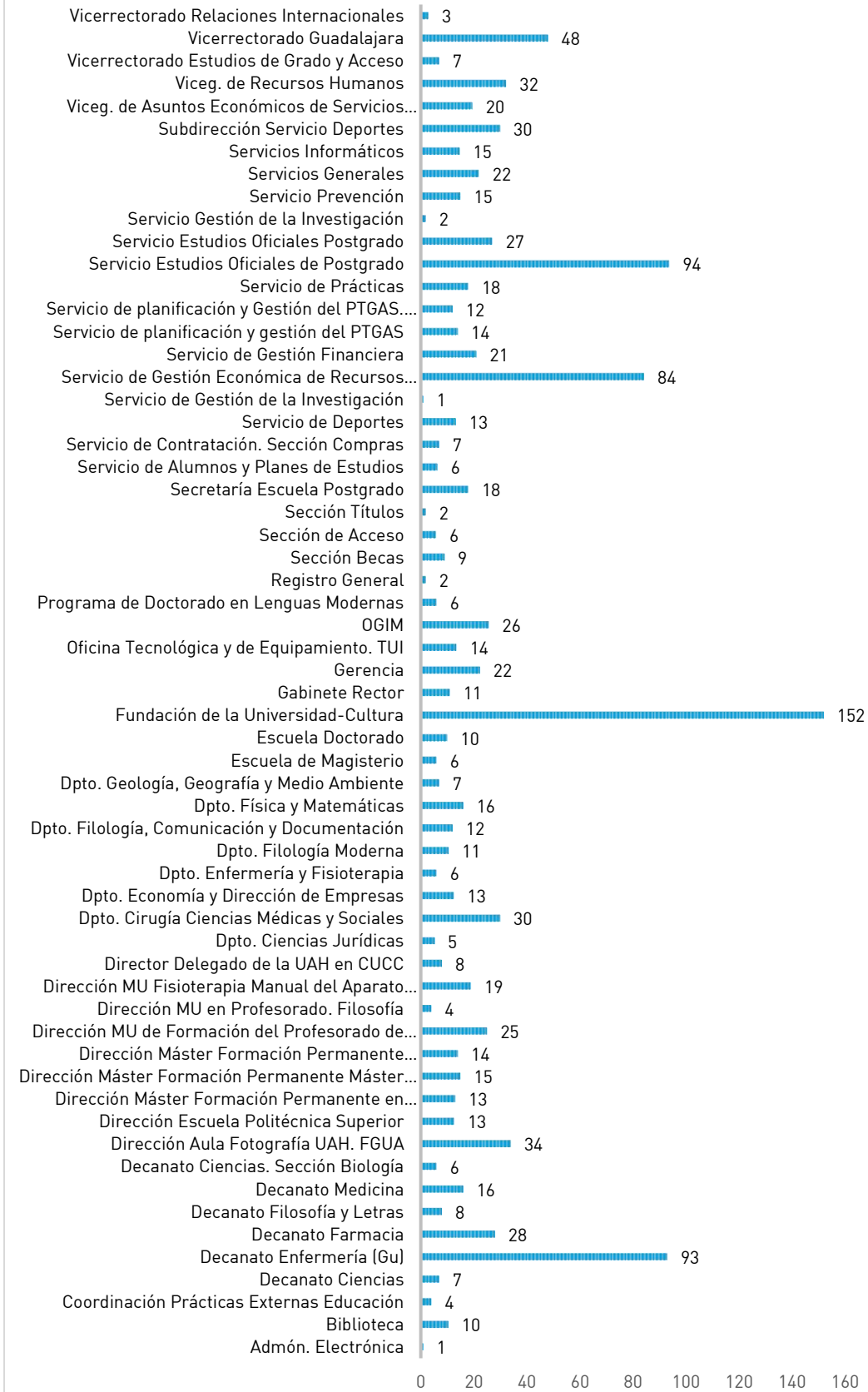
Con algunas excepciones puntuales y que no son generalizadas en años anteriores, los plazos se cumplen con regularidad, quedando un promedio total de 22 días como promedio de plazo de respuesta.

ÓRGANO RESOLUTORIO	Promedio de días transcurridos
Admón. Electrónica	1
Biblioteca	10
Coordinación Prácticas Externas Educación	4
Decanato Ciencias	7
Decanato Enfermería (Gu)	93
Decanato Farmacia	28
Decanato Filosofía y Letras	8
Decanato Medicina	16
Decanato Ciencias Sección Biología	6
Dirección Aula Fotografía UAH. FGUA	34
Dirección Escuela Politécnica Superior	13
Dirección Máster Formación Permanente en Finance	13

ÓRGANO RESOLUTORIO	Promedio de días transcurridos
Dirección Máster Formación Permanente Máster Teach & Learn	15
Dirección Máster Formación Permanente Medicina Estética y Longevidad. Edición Internacional	14
Dirección MU de Formación del Profesorado de Secundaria (en la especialidad de Orientación Educativa y Educación Física)	25
Dirección MU en Profesorado. Filosofía	4
Dirección MU Fisioterapia Manual del Aparato Locomotor	19
Director Delegado de la UAH en CUCC	8
Dpto. Ciencias Jurídicas	5
Dpto. Cirugía Ciencias Médicas y Sociales	30
Dpto. Economía y Dirección de Empresas	13
Dpto. Enfermería y Fisioterapia	6
Dpto. Filología Moderna	11
Dpto. Filología, Comunicación y Documentación	12
Dpto. Física y Matemáticas	16
Dpto. Geología, Geografía y Medio Ambiente	7
Escuela de Magisterio	6
Escuela Doctorado	10
Fundación de la Universidad-Cultura	152
Gabinete Rector	11
Gerencia	22
Oficina Tecnológica y de Equipamiento. TUI	14
OGIM	26
Programa de Doctorado en Lenguas Modernas	6
Registro General	2
Sección Becas	9
Sección de Acceso	6
Sección Títulos	2
Secretaría Escuela Postgrado	18

ÓRGANO RESOLUTORIO	Promedio de días transcurridos
Servicio de Alumnos y Planes de Estudios	6
Servicio de Contratación. Sección Compras	7
Servicio de Deportes	13
Servicio de Gestión de la Investigación	1
Servicio de Gestión Económica de Recursos Humanos	84
Servicio de Gestión Financiera	21
Servicio de planificación y gestión del PTGAS	14
Servicio de planificación y Gestión del PTGAS. Sección de selección	12
Servicio de Prácticas	18
Servicio Estudios Oficiales de Postgrado	94
Servicio Estudios Oficiales Postgrado	27
Servicio Gestión de la Investigación	2
Servicio Prevención	15
Servicios Generales	22
Servicios Informáticos	15
Subdirección Servicio Deportes	30
Vicegerencia de Asuntos Económicos de Servicios Generales	20
Vicegerencia de Recursos Humanos	32
Vicerrectorado Estudios de Grado y Acceso	7
Vicerrectorado Guadalajara	48
Vicerrectorado Relaciones Internacionales	3
Total general	23

PROMEDIO DÍAS TRANSCURRIDOS PARA RESPUESTA



8. CONCLUSIONES

1. En los cinco últimos años, ha sido 2024 el año con menos quejas registradas, mostrando una disminución constante desde 2020.
Las felicitaciones continúan con un discreto aumento respecto al año pasado.. Las sugerencias constituyen un pequeño porcentaje del total de escritos y han reducidos su número durante 2024, si bien resultan una importante fuente de información para la mejora de los servicios prestados por la universidad.
Los escritos clasificados como “No procede” constituyen el 13% del total de entradas en 2024, muy similar a los registrados en 2023.
2. El mayor número de quejas han tenido entrada en los meses de junio y julio. Durante los tres últimos años han sido meses con un número elevado de quejas, debido principalmente a tres factores: las matrículas, convocatorias extraordinarias y la climatización de los edificios.
3. El buzón de quejas habilitado en la web de la universidad continúa siendo el método más utilizado por los usuarios, porcentualmente el Escritorio de Tramitación continúa en aumento de forma sostenida, pero gradual, por lo que se espera que el uso de esta herramienta se vaya generalizando.
4. Los trámites administrativos y las instalaciones son las áreas que la universidad necesita mejorar a tenor de las quejas recibidas en los tres últimos años. Esto puede tener su explicación en el elevado número de usuarios, principalmente en las bibliotecas y la concentración de trabajo en épocas como el periodo de matriculación en el caso de los trámites administrativos
5. El desglose de las quejas recibidas frente a la causa que las ha provocado pone en relieve que sigue siendo el estudiantado el más proclive a utilizar el buzón de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones; al ser el colectivo más numeroso de la comunidad universitaria.
El siguiente colectivo más activo a la hora de mostrar su descontento es el de “Otros” ya que engloba a todo ciudadano que no pertenece a la universidad por lo que sus quejas versan principalmente en los servicios ofrecidos por la universidad, o bien en los trámites administrativos conducentes a la matriculación y obtención del título universitario una vez finalizados sus estudios.
6. Aunque el mayor número de quejas que se han recibido son del estudiantado, han sido los que menos han mostrado su insatisfacción si

tomamos como referencia el número total de integrantes de cada colectivo, que aparece en “La universidad en cifras”.

Esto datos también reflejan que el PTGAS es el más insatisfecho respecto al resto de colectivos.

7. En el análisis por unidad afectada destaca, por un lado, la satisfacción de los estudiantes con la docencia del Departamento de Economía y Empresa. En el lado opuesto, las quejas emitidas por la prolongación en el tiempo de una serie de quejas cuya resolución ha asumido el Servicio de Gestión Económica de Recursos Humanos.

9. ACCIONES DE MEJORA

En el marco de nuestro compromiso con la satisfacción de la comunidad universitaria y el resto de los ciudadanos, buscamos identificar y abordar de manera proactiva las debilidades que puedan aparecer en el proceso del registro y tramitación de las Quejas, Sugerencias y Felicitaciones.

Con esa intención se reflejan las debilidades detectadas en este proceso y las acciones de mejora propuestas para 2025, así como las medidas implementadas en 2024.

DEBILIDADES 2023	MEDIDAS IMPLEMENTADAS
Los usuarios del buzón siguen teniendo dificultades para distinguir una queja de otras peticiones que no lo son	Se ha mantenido la información en el sitio web por considerar que ya era lo suficientemente aclaratoria. El número de entradas cuyo contenido no ha sido queja, felicitación o sugerencia ha disminuido.
Dificultades en el uso del Escritorio de Tramitación para aquellos que quieren enviar un escrito de queja, sugerencia o felicitación	El uso del tramitador se está generalizando de forma muy gradual y las dificultades que tanto los interesados como quienes les responden están disminuyendo lentamente. Esta herramienta está en continua evolución y los obstáculos con los que se enfrentan los usuarios van desapareciendo.
Dificultades en el uso del Escritorio de Tramitación de aquellos que deben responder a los interesados	

DEBILIDADES 2023	MEDIDAS IMPLEMENTADAS
Falta de información de datos del interesado en el Escritorio de Tramitación: no hay un apartado donde indicar el colectivo al que pertenecen	Por ahora, esta medida no ha podido ser implementada, aunque se tiene la intención de llevarla a cabo durante 2025
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	Se han incorporado ítems para facilitar los avisos de recordatorio que no han sido del todo efectivos, posiblemente porque los recordatorios no fueron enviados con la suficiente antelación.

DEBILIDADES 2024	ACCIONES DE MEJORA PARA 2025
Disminuir el plazo de respuesta a los escritos y reducir al máximo los plazos que sobrepasen los 20 días hábiles.	Envío de recordatorio con, al menos, una semana de antelación al fin del plazo, en la medida de lo posible, para contestar a fin de que los órganos resolutorios puedan tomar las medidas pertinentes. Buscar soluciones que automaticen el proceso.
Sería deseable que el escritorio de tramitación tenga un mayor uso en el envío de quejas, felicitaciones y sugerencias.	Continuar colaborando en el desarrollo del escritorio de tramitación proponiendo mejoras para facilitar su uso por parte de los interesados y los órganos que resuelven.
Falta de más datos identificativos en los escritos recibidos a través del escritorio de tramitación, por ejemplo, el colectivo al que pertenecen o el estudio que se está cursando.	