

Vicerrectorado de Gestión de la Calidad

Informe del Buzón de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones

2025



Universidad
de Alcalá



ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN.....	2
2. INFORMACIÓN GENERAL	2
3.TENDENCIAS MENSUALES	3
4. ANÁLISIS POR CANAL DE ENTRADA.....	5
5. ANÁLISIS POR MATERIA.....	6
6. ANÁLISIS POR COLECTIVO.....	8
6.1 Estudiantado	10
6.2 Personal Docente e Investigador	12
6.3 Personal Técnico, de Gestión y de Administración y Servicios	13
6.4 Otros	14
7. ANÁLISIS POR UNIDAD AFECTADA.....	15
7.1 Tiempo de respuesta	19
8. CONCLUSIONES	23
9. ACCIONES DE MEJORA	23

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.

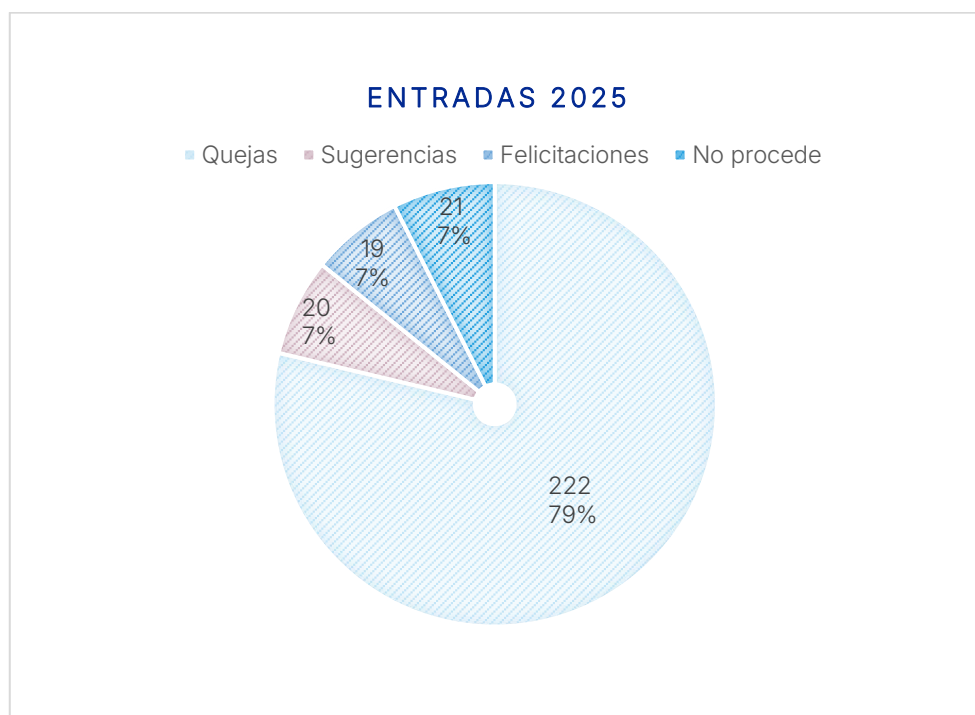
La presente Memoria del Buzón de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones de la Universidad de Alcalá recoge y analiza las aportaciones realizadas por los diferentes miembros de la comunidad universitaria a lo largo del año. Este informe constituye una herramienta fundamental para evaluar la percepción de los servicios universitarios, identificar áreas de mejora y reconocer aquellos aspectos que generan satisfacción entre estudiantes, personal docente e investigador, personal técnico de administración y servicios y de la ciudadanía en general.

Este informe pretende dar una visión general de las Quejas, Sugerencias y Felicitaciones recibidas durante el año 2025, 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 el 1 de enero hasta el 31 de diciembre del 2025, se han recibido un total de 282 escritos de los cuales 19 han sido Felicitaciones, 20 Sugerencias y 222 Quejas. Se han desestimado 21 entradas, por carecer de datos suficientes para su correcta gestión o no ser el cauce adecuado para las cuestiones planteadas.

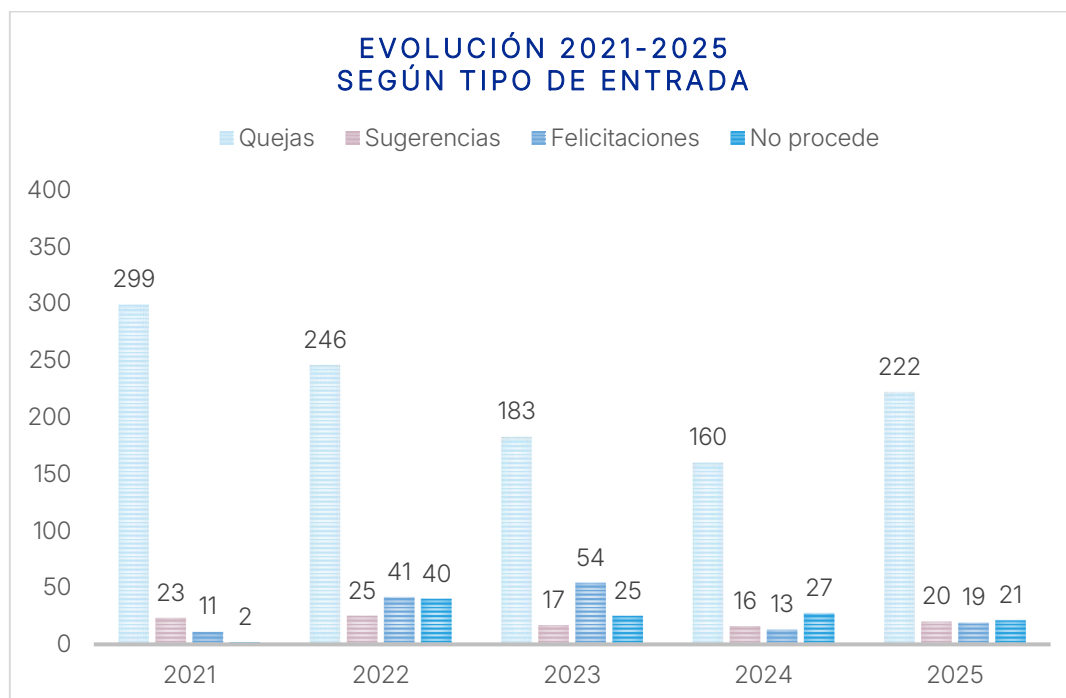
En el siguiente gráfico están reflejados los porcentajes con relación al año 2025. Los escritos calificados como No Procede constituyen el 7% del total de las entradas.



En esta tabla observamos el número total de escritos recibidos desde el 2021 hasta el 2025 y desglosados por tipo. Se han contabilizado los escritos clasificados como "No procede", que no se han tenido en cuenta para el resto de los apartados de este informe.

AÑO	Quejas	Sugerencias	Felicitaciones	No procede	Total
2021	299	23	11	2	335
2022	246	25	41	40	352
2023	183	17	54	25	279
2024	160	16	13	27	216
2025	222	20	19	21	282

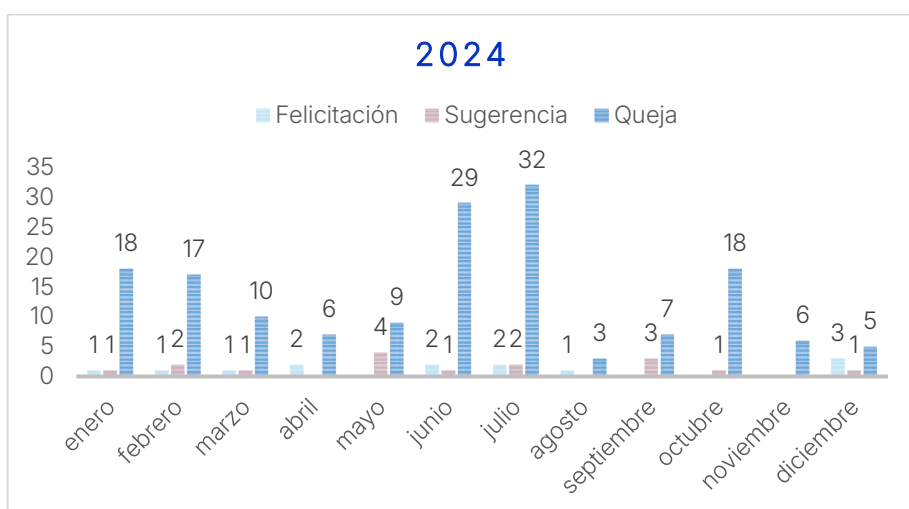
El siguiente gráfico refleja la tendencia a la baja de las Quejas en el tiempo, aunque en 2025 se ha producido un aumento de las mismas, principalmente debido al malestar por la reducción del horario y la inadecuada climatización de la Biblioteca y otras instalaciones.



3.TENDENCIAS MENSUALES

En 2025, julio y septiembre fueron los meses en los que más Quejas se recibieron, no existiendo cambios significativos respecto al resto de meses en Sugerencias o Felicitaciones.

Sí aparecen variaciones importantes en comparación con el año 2024, en los que junio y julio fueron los meses donde un mayor número de usuarios expresaron su malestar. Si bien, julio siempre ha sido un periodo de más incidencia de Quejas en 2023, 2024 y 2025.



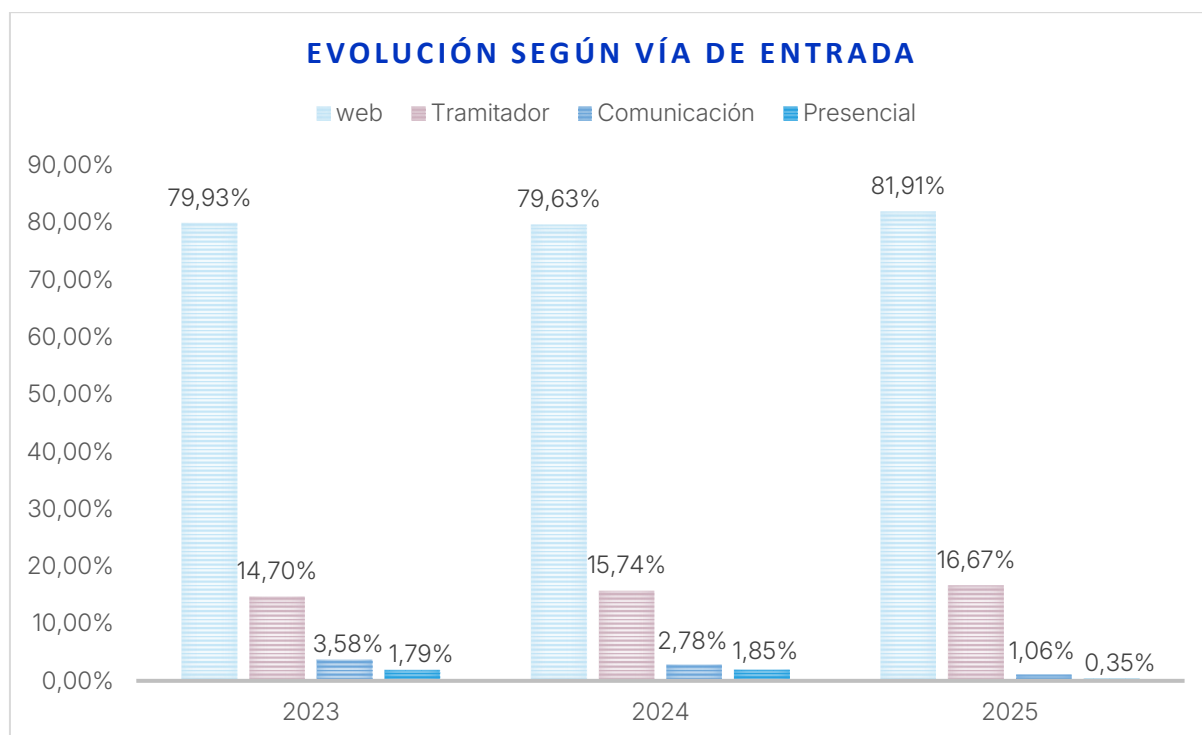
4. ANÁLISIS POR CANAL DE ENTRADA

La recepción de las Felicitaciones, Quejas y Sugerencias se realiza a través de los siguientes canales:

- El Buzón habilitado en la web de la Universidad.
- Escritorio de Tramitación, que puede usar todo usuario 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.
- Las comunicaciones que nos hace llegar el órgano resolutorio, de aquellos escritos que han recibido directamente de los interesados.

En la siguiente tabla aparece un resumen de los escritos recibidos y clasificados según su canal de entrada desde 2023 hasta 2025.

VÍA ENTRADA	2023		2024		2025	
	Nº ENTRADAS	PORCENTAJE	Nº ENTRADAS	PORCENTAJE	Nº ENTRADAS	PORCENTAJE
Comunicación	10	3,58%	6	2,78%	3	1,06%
Presencial	5	1,79%	4	1,85%	1	0,35%
Tramitador	41	14,70%	34	15,74%	47	16,67%
web	223	79,93%	172	79,63%	231	81,91%
Total	279		216		282	



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 2024 ha sido muy discreto. La presencialidad ha sido la forma menos habitual para el envío de escritos durante los últimos tres años, existiendo una tendencia a la baja.

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

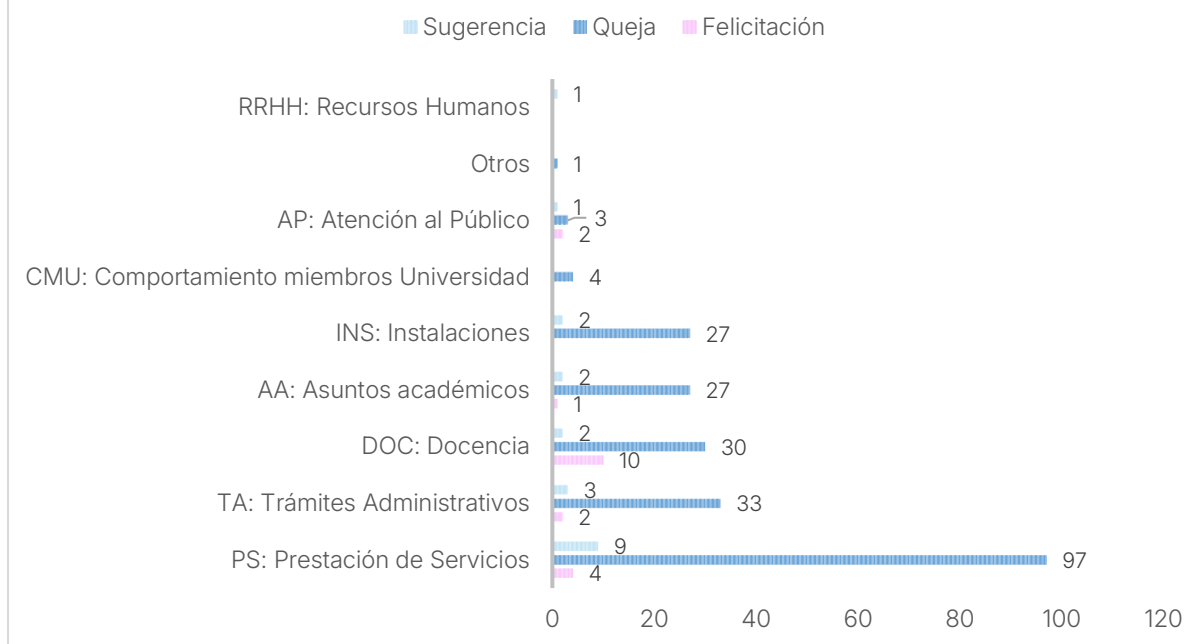
CMU: Comportamiento miembros universidad

En la tabla y el gráfico que aparece a continuación, quedan reflejadas las entradas válidas por materia y tipo, que se han recibido en el buzón de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones durante 2025.

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

2025				
MATERIA	Felicitación	Queja	Sugerencia	Total general
PS: Prestación de Servicios	4	97	9	110
TA: Trámites Administrativos	2	33	3	38
DOC: Docencia	10	30	2	42
AA: Asuntos académicos	1	27	2	30
INS: Instalaciones		27	2	29
CMU: Comportamiento miembros Universidad		4		4
AP: Atención al Público	2	3	1	6
Otros		1		1
RRHH: Recursos Humanos			1	1
Total general	19	222	20	261

ENTRADAS CLASIFICADAS POR MATERIAL Y TIPO



La siguiente tabla refleja la evolución, por materia, de las Quejas, Sugerencias y Felicidades en los años 2023, 2024 y 2025. Las materias sobre la que más se expresan los usuarios son:

Trámites administrativos, hay una tendencia a la baja en el número de Quejas, en los tres últimos años.

Instalaciones, las Quejas en esta materia han bajado ligeramente respecto al 2024.

Prestación de servicios, aquí las Quejas han subido considerablemente. También hay que indicar que durante 2025 ha sido la segunda área con más Felicidades.

Docencia, se observa una subida importante respecto al año 2024.

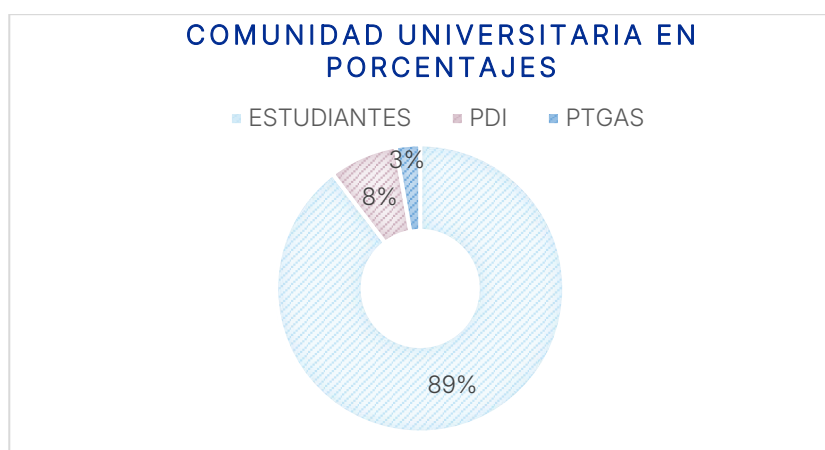
MATERIA	Felicitación			Sugerencia			Queja		
	2023	2024	2025	2023	2024	2025	2023	2024	2025
AA: Asuntos académicos	1	1	1	6	6	2	28	24	27
AP: Atención al Público		1	2		1	1	3	8	3
CMU: Comportamiento miembros Universidad							3	2	4
DOC: Docencia	3	7	10	2		2	26	12	30
INS: Instalaciones					4	2	11	30	27
Otros									1
PH: Patrimonio Histórico					1		1	1	
PS: Prestación de Servicios	47	4	4	8	3	9	61	28	97
RRHH: Recursos Humanos						1	4	11	
TA: Trámites Administrativos	3		2	1	1	3	41	39	33
Total general	54	13	19	17	16	20	178	160	222

6. ANÁLISIS POR COLECTIVO

En base a los datos obtenidos de "La universidad en cifras" en la web de la UAH, los colectivos durante el curso 2024/25, están distribuidos como muestra la tabla y la gráfica correspondiente a ésta:

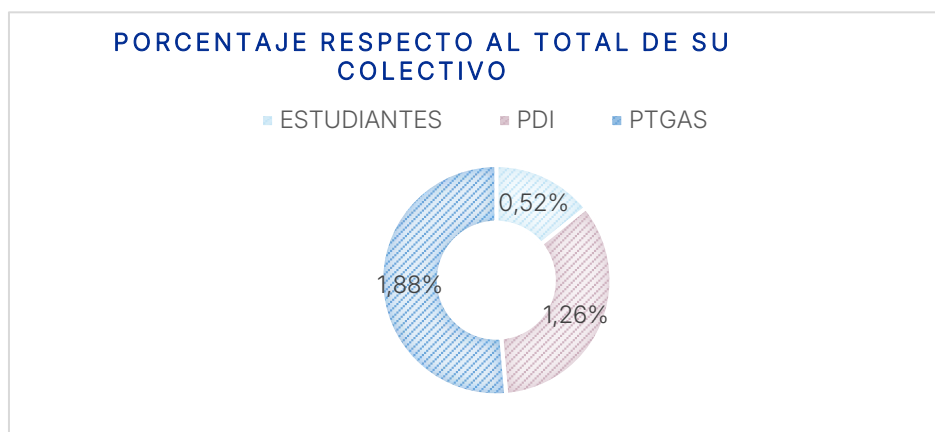
COLECTIVO	Nº DE INTEGRANTES
ESTUDIANTES	27.846
PDI*	2.379
PTGAS	849
Total	31.074

*Nº de integrantes corresponde a PDI y P. Investigación



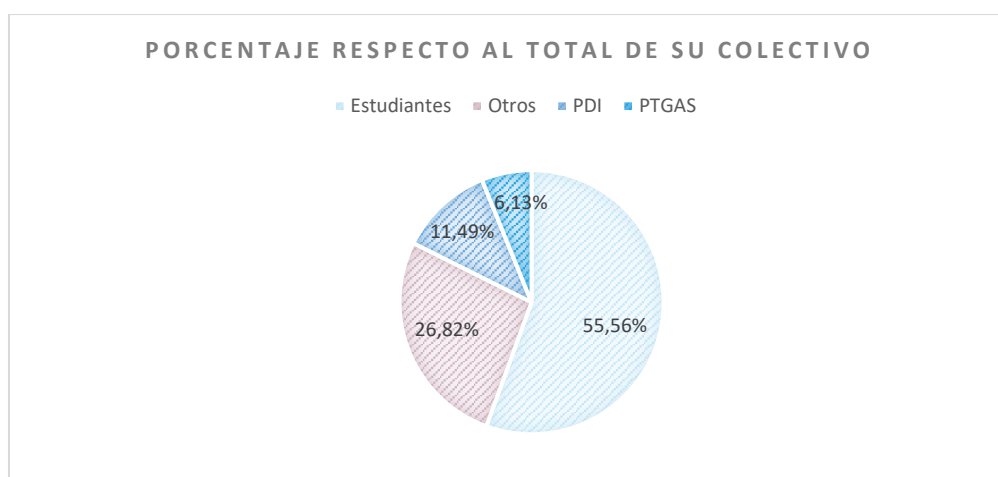
La siguiente tabla refleja el porcentaje de entradas en 2025, respecto al total de su colectivo, siendo el PTGAS el colectivo que más escritos ha enviado.

COLECTIVO	Nº ENTRADAS	Nº DE INTEGRANTES	% ENTRADAS RESPECTO AL TOTAL DE SU COLECTIVO
ESTUDIANTES	145	27846	0,52%
PDI	30	2379	1,26%
PTGAS	16	849	1,88%



Si nos fijamos en el número de entradas de cada colectivo de la UAH, los estudiantes representan el 55,56% de las entradas recibidas, siendo el colectivo que más insatisfacción ha mostrado. El PTGAS que representa el 6,13% de las entradas, es el colectivo que menos insatisfacción a mostrado.

COLECTIVO	Felicitación	Sugerencia	Queja	Nº DE ENTRADAS	% SOBRE TOTAL DE ENTRADAS
Estudiantes	10	7	128	145	55,56%
Otros	6	7	57	70	26,82%
PDI	3	5	22	30	11,49%
PTGAS		1	15	16	6,13%
Total	19	20	222	261	100,00%

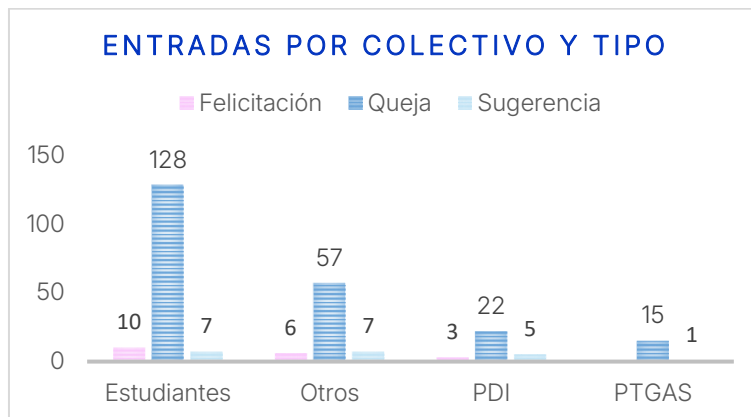


En la siguiente tabla se han desglosado los escritos recibidos por tipo de entrada, donde se puede observar que el estudiantado es el colectivo que más Felicitaciones ha enviado.

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

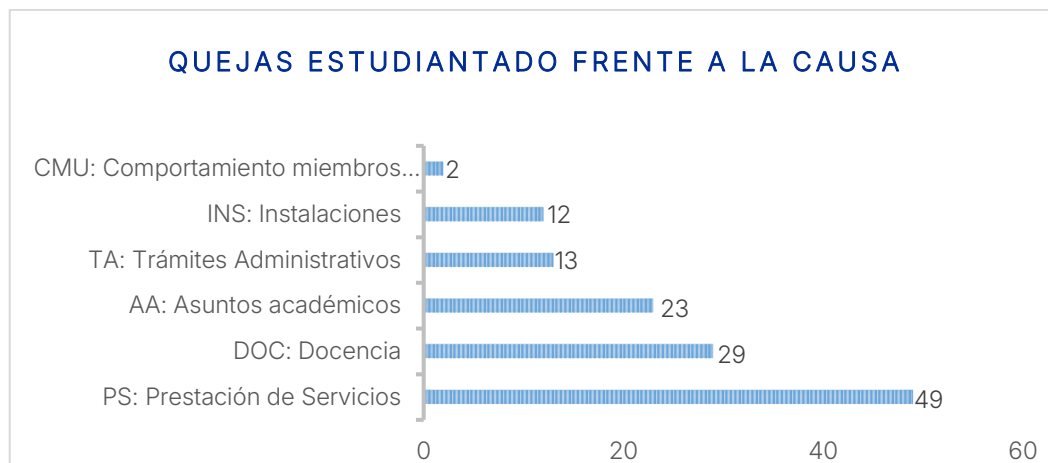
Colectivo	Felicitación	Queja	Sugerencia	Total general
Estudiantes	10	128	7	145
Otros	6	57	7	70
Antiguos/as estudiantes	2	3		5
Ciudadanos/as Usuarios/as de Servicios	4	43	2	49
Futuros estudiantes		9	5	14
Participante en proceso selectivo		2		2
PDI	3	22	5	30
PTGAS		15	1	16
Total	19	222	20	261

En el gráfico se aprecia con más claridad la intervención de cada colectivo durante 2025.



6.1 Estudiantado

El gráfico refleja cuáles han sido las áreas donde los estudiantes han emitido un mayor número de quejas. La más relevante ha sido *Prestación de Servicios*, seguidas de áreas como *Docencia* y *Asuntos Académicos*.



En la siguiente tabla, se desglosan las áreas según los órganos que han resuelto las Quejas. Se puede observar que el área donde más insatisfacción muestran los estudiantes es en la *Prestación de Servicios*, la Biblioteca muestra un mayor número de Quejas respecto al resto, probablemente debido a que es el servicio más usado por los estudiantes; mostrando su insatisfacción por la climatización y reducción del horario de apertura.

En cuanto a *Docencia* y *Asuntos Académicos*. No se aprecian diferencias importantes entre los distintos órganos resolutorios de cada uno de ellos, salvo en *Docencia* donde la Dirección del MU en Formación del Profesorado es quien recibió más escritos.

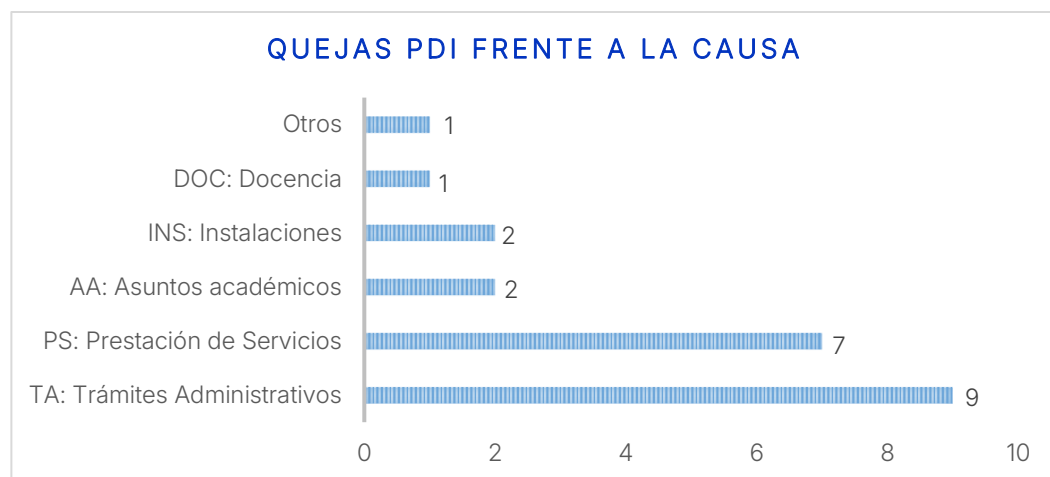


MATERIA/Órgano resolutorio	Quejas
AA: Asuntos académicos	23
Comisión de Docencia. Preside el Vicerrector de Grado y Acceso	3
Decanato Ciencias. Sección Criminalística	1
Decanato Ciencias. Sección Química	1
Decanato de Ciencias Económicas, Empresariales y Turismo	2
Decanato de Educación	1
Decanato de Filosofía y Letras	2
Departamento de Ciencias Biomédicas	1
Departamento de Filología Moderna	2
Dirección de la Escuela Politécnica Superior	1
Dirección Máster	1
Dirección MU en Analítica de Negocio y Big Data	1
Servicio de Alumnos y Planes de Estudios	2
Vicerrectorado de Estudiantes, Emprendimiento y Empleabilidad	1
Vicerrectorado de Estudios de Grado y Acceso	4
CMU: Comportamiento miembros Universidad	2
Consejo de Estudiantes	1
Dirección Biblioteca	1
DOC: Docencia	29
Decanato de Farmacia	1
Decanato de Medicina	1
Departamento de Arquitectura	2
Departamento de Ciencias Biomédicas	3
Departamento de Ciencias de la Computación	1
Departamento de Ciencias de la Educación	1
Departamento de Ciencias Jurídicas	1
Departamento de Filología Moderna	1
Departamento de Historia y Filosofía	1
Departamento de Química Analítica, Quím. Física e Ing. Quím	2
Dirección Centro de Lenguas Extranjeras. Alcalingua	1
Dirección Máster	1
Dirección Microcredencial Universitaria en Patología Humana	1
Dirección MU en Formación del Profesorado	10
Vicerrectorado de Estudios de Posgrado, Formación Permanente y Extensión Universitaria	2
INS: Instalaciones	12
Dirección Biblioteca	4
Gerencia	1
Oficina de Gestión de Infraestructuras y Mantenimiento (OGIM)	7
PS: Prestación de Servicios	49

MATERIA/Órgano resolutorio	Quejas
Dirección Biblioteca	30
Gerencia	1
Servicio de Deportes	6
Servicios Informáticos	11
Vicerrectorado de Estudios de Posgrado, Formación Permanente y Extensión Universitaria	1
TA: Trámites Administrativos	13
Decanato de Derecho	1
Fundación General	2
Secretaría Alumnos Posgrado y Estudios Propios	2
Servicio de Alumnos y Planes de Estudios	1
Servicio de Deportes	1
Servicio de Estudios Oficiales de Posgrado	1
Servicio de Relaciones Internacionales	1
Servicios Informáticos	3
Vicerrectorado de Estudios de Posgrado, Formación Permanente y Extensión Universitaria	1
Total general	128

6.2 Personal Docente e Investigador

Los *Trámites Administrativos* son el aspecto que más descontento genera entre el PDI. Otra área con un número relevante de Quejas del PDI, han sido la *Prestación de Servicios*.

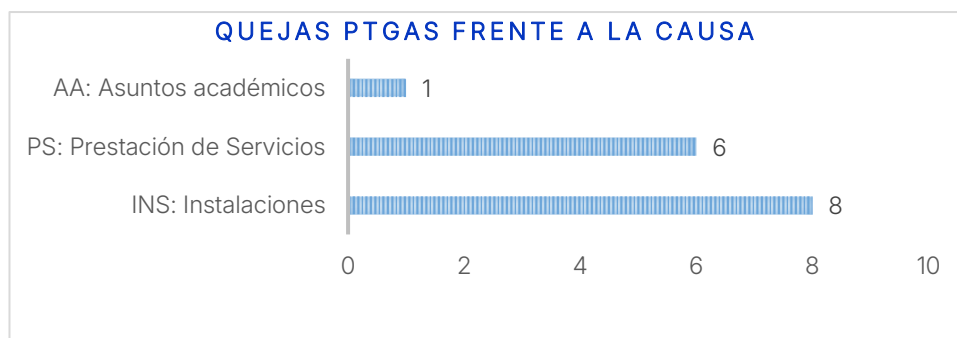


Si nos fijamos en la siguiente tabla, en general no se aprecia un número significativo de escritos dirigidos a ningún órgano resolutorio en particular. Sólo destacaría *Gerencia* que recibió cinco Quejas en 2025, respecto a Trámites Administrativos, Prestación de Servicios y Otros.

MATERIA/Órgano resolutorio	Queja
AA: Asuntos académicos	2
Dirección de la Escuela de Posgrado y Enseñanzas Propias	1
Vicerrectorado de Investigación y Transferencia	1
DOC: Docencia	1
Departamento de Física y Matemáticas	1
INS: Instalaciones	2
Oficina de Gestión de Infraestructuras y Mantenimiento (OGIM)	2
Otros	1
Gerencia	1
PS: Prestación de Servicios	7
Dirección Biblioteca	1
Gerencia	1
Servicio de Deportes	2
Servicios Generales	2
Vicerrectorado de Investigación y Transferencia	1
TA: Trámites Administrativos	9
Gerencia	3
Servicio de Administración de Centros	2
Servicio de Gestión de la Investigación	1
Vicerrectorado de Estudios de Posgrado, Formación Permanente y Extensión Universitaria	3
Total general	22

6.3 Personal Técnico, de Gestión y de Administración y Servicios

El colectivo del PTGAS donde ha mostrado más descontento son las *Instalaciones* seguido de la *Prestación de Servicios*.



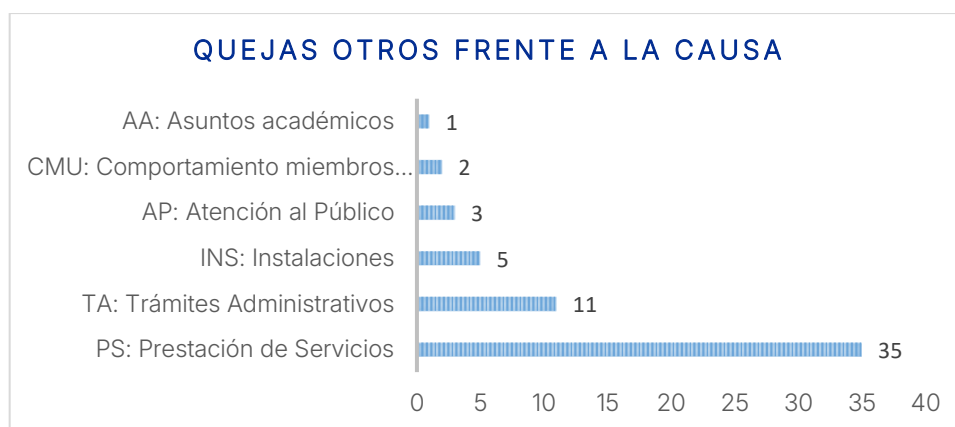
En la siguiente tabla, desglosada por órganos resolutorios, se aprecia un número significativo de escritos dirigidos a la *Oficina de Gestión de Infraestructuras y Mantenimiento (OGIM)* durante el 2025, en su mayoría relacionados con la climatización de los edificios.

MATERIA/Órgano resolutorio	Queja
AA: Asuntos académicos	1
Director/a Gabinete Rector	1
INS: Instalaciones	8
Oficina de Gestión de Infraestructuras y Mantenimiento (OGIM)	8
PS: Prestación de Servicios	6
Dirección Biblioteca	1
Órgano Externo	1
Servicios Generales	3
Servicios Informáticos	1
Total general	15

6.4 Colectivo Otros

En cuanto al colectivo "Otros", han mostrado su malestar sobre todo en la materia de *Prestación de Servicios*. Destacan otras dos áreas donde también muestran insatisfacción, como *Trámites Administrativos* e *Instalaciones*.

Este colectivo está formado por todos aquellos usuarios de servicios o ciudadanos que no pertenecen a la comunidad universitaria y, por ello, resulta razonable que sus Quejas estén principalmente enfocadas en la *Prestación Servicios*.



En la siguiente tabla 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. Destaca también el número de Quejas gestionadas por el *Servicio de Deportes*.

MATERIA/Órgano resolutorio	Quejas
AA: Asuntos académicos	1
Decanato de Medicina. Sección Enfermería y Fisioterapia	1
AP: Atención al Público	3
Dirección Biblioteca	1
Dirección de Archivo Universitario y Registro	1
Servicio de Información, Promoción, Empleabilidad y Alumni	1
CMU: Comportamiento miembros Universidad	2
Dirección Biblioteca	2
INS: Instalaciones	5
Dirección Biblioteca	3
Oficina de Gestión de Infraestructuras y Mantenimiento (OGIM)	2
PS: Prestación de Servicios	35
Dirección Biblioteca	27
Fundación General. Visitas guiadas	1
Servicio de Deportes	6
Servicios Informáticos	1
TA: Trámites Administrativos	11
Sección de Acceso	3
Servicio de Estudios Oficiales de Posgrado	1
Servicio de Planificación y Gestión del PAS	1
Servicio de Prácticas	2
Servicios Informáticos	3
Servicio de Alumnos y Planes de Estudio	1
Total general	57

7. ANÁLISIS POR UNIDAD AFECTADA

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

Durante 2025 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.

La *Biblioteca* es el servicio que más Quejas ha recibido, fundamentalmente por el colectivo estudiantes y Otros. Merece resaltar también los escritos interpuestos por estudiantes y PTGAS a la *Oficina de Gestión de Infraestructuras y Mantenimiento (OGIM)* y las reclamaciones emitidas por estudiantes y Otros a los *Servicios Informáticos* y el *Servicio de Deportes*.

En la tabla adjunta aparecen todos los órganos que han tenido que resolver la Queja o han sido objeto de Felicitaciones o Sugerencias durante 2025.



ÓRGANO RESOLUTORIO. Colectivo	Felic.	Queja	Suger.	Total general
Comisión de Docencia. Preside el Vicerrector de Grado y Acceso		3		3
Estudiantes		3		3
Comisión de Infraestructuras. OGIM			1	1
PDI			1	1
Consejo de Estudiantes		1		1
Estudiantes		1		1
Decanato Ciencias. Sección Criminalística		1		1
Estudiantes		1		1
Decanato Ciencias. Sección Química		1		1
Estudiantes		1		1
Decanato de Ciencias Económicas, Empresariales y Turismo		2		2
Estudiantes		2		2
Decanato de Derecho		1		1
Estudiantes		1		1
Decanato de Educación		1		1
Estudiantes		1		1
Decanato de Farmacia		1		1
Estudiantes		1		1
Decanato de Filosofía y Letras		2		2
Estudiantes		2		2
Decanato de Medicina		1		1
Estudiantes		1		1
Decanato de Medicina. Sección Enfermería y Fisioterapia		1		1
Otros		1		1
Delegado del Rector para Comunicación			1	1
Estudiantes			1	1
Departamento de Arquitectura		2		2
Estudiantes		2		2
Departamento de Ciencias Biomédicas		4		4
Estudiantes		4		4
Departamento de Ciencias de la Computación		1		1
Estudiantes		1		1
Departamento de Ciencias de la Educación		1		1
Estudiantes		1		1
Departamento de Ciencias Jurídicas		1		1
Estudiantes		1		1
Departamento de Economía y Dirección de Empresas	7			7
Estudiantes	6			6



ÓRGANO RESOLUTORIO. Colectivo	Felic.	Queja	Suger.	Total general
Otros	1			1
Departamento de Enfermería y Fisioterapia	1			1
Otros	1			1
Departamento de Filología Moderna		3		3
Estudiantes		3		3
Departamento de Física y Matemáticas	2	1		3
Estudiantes	2			2
PDI		1		1
Departamento de Geología, Geografía y Medio Ambiente	1			1
Estudiantes	1			1
Departamento de Historia y Filosofía		1		1
Estudiantes		1		1
Departamento de Química Analítica, Quím.Física e Ing.Quím		2	1	3
Estudiantes		2	1	3
Dirección Biblioteca		70	5	75
Estudiantes		35	2	37
Otros		33	2	35
PDI		1	1	2
PTGAS		1		1
Dirección Centro de Lenguas Extranjeras. Alcalingua		1		1
Estudiantes		1		1
Dirección de Archivo Universitario y Registro	1	1		2
Otros	1	1		2
Dirección de la Escuela de Posgrado y Enseñanzas Propias		1		1
PDI		1		1
Dirección de la Escuela Politécnica Superior		1		1
Estudiantes		1		1
Dirección Máster		2		2
Estudiantes		2		2
Dirección Microcredencial Universitaria en Patología Humana		1		1
Estudiantes		1		1
Dirección MU en Auditoría de Cuentas			1	1
Estudiantes			1	1
Dirección MU en Formación del Profesorado		10		10
Estudiantes		10		10
Dirección MU en Analítica de Negocio y Big Data		1		1
Estudiantes		1		1
Director/a Gabinete Rector	1	1		2



ÓRGANO RESOLUTORIO. Colectivo	Felic.	Queja	Suger.	Total general
PDI	1			1
PTGAS		1		1
Escuela de Doctorado	1			1
PDI	1			1
Fundación General		2		2
Estudiantes		2		2
Fundación General. Visitas guiadas		1		1
Otros		1		1
Gerencia	1	7	3	11
Estudiantes		2		2
PDI	1	5	2	8
PTGAS			1	1
Oficina de Gestión de Infraestructuras y Mantenimiento (OGIM)		19	1	20
Estudiantes		7	1	8
Otros		2		2
PDI		2		2
PTGAS		8		8
Órgano Externo		1		1
PTGAS		1		1
Sección de Acceso		3		3
Otros		3		3
Secretaría Alumnos Posgrado y Estudios Propios		2		2
Estudiantes		2		2
Servicio de Administración de Centros		2		2
PDI		2		2
Servicio de Alumnos y Planes de Estudios	1	4	4	9
Estudiantes		3		3
Otros	1	1	4	6
Servicio de Deportes	1	15	1	17
Estudiantes		7	1	8
Otros	1	6		7
PDI		2		2
Servicio de Estudios Oficiales de Posgrado		2		2
Estudiantes		1		1
Otros		1		1
Servicio de Gestión de la Investigación	1	1	1	3
Estudiantes	1			1
PDI		1	1	2

ÓRGANO RESOLUTORIO. Colectivo	Felic.	Queja	Suger.	Total general
Servicio de Información, Promoción, Empleabilidad y Alumni		1		1
Otros		1		1
Servicio de Planificación y Gestión del PAS		1		1
Otros		1		1
Servicio de Prácticas		2		2
Otros		2		2
Servicio de Procesos Administrativos y Administración Electrónica	1			1
Otros	1			1
Servicio de Relaciones Internacionales		1		1
Estudiantes		1		1
Servicios Generales		5		5
PDI		2		2
PTGAS		3		3
Servicios Informáticos		19		19
Estudiantes		14		14
Otros		4		4
PTGAS		1		1
Vicerrectorado de Estudiantes, Emprendimiento y Empleabilidad		1		1
Estudiantes		1		1
Vicerrectorado de Estudios de Grado y Acceso		4		4
Estudiantes		4		4
Vicerrectorado de Estudios de Posgrado, FP y Ext. Universitaria		7		7
Estudiantes		4		4
PDI		3		3
Vicerrectorado de Investigación y Transferencia		2		2
PDI		2		2
Vicerrectorado Planificación Académica y Profesorado			1	1
Otros			1	1
Total general	19	222	20	261

7.1 Tiempo de respuesta de las unidades afectadas

Los escritos de Queja han de ser respondidos 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 9,6 días como promedio de plazo de respuesta.



ÓRGANO RESOLUTORIO	Promedio días transcurridos
Comisión de Docencia. Preside el Vicerrector de Grado y Acceso	10,7
Consejo de Estudiantes	42
Decanato Ciencias. Sección Criminalística	5
Decanato Ciencias. Sección Química	9
Decanato de Ciencias Económicas, Empresariales y Turismo	9
Decanato de Derecho	12
Decanato de Educación	8
Decanato de Farmacia	10
Decanato de Filosofía y Letras	7
Decanato de Medicina	15
Decanato de Medicina. Sección Enfermería y Fisioterapia	9
Departamento de Arquitectura	17,5
Departamento de Ciencias Biomédicas	20,8
Departamento de Ciencias de la Educación	7
Departamento de Ciencias Jurídicas	19
Departamento de Filología Moderna	3
Departamento de Física y Matemáticas	7
Departamento de Historia y Filosofía	10
Departamento de Química Analítica, Quím. Física e Ing. Quím	10,5
Dirección Biblioteca	7
Dirección Centro de Lenguas Extranjeras. Alcalingua	40
Dirección de Archivo Universitario y Registro	12
Dirección de la Escuela de Posgrado y Enseñanzas Propias	26
Dirección de la Escuela Politécnica Superior	18
Dirección Máster	17,5
Dirección Microcredencial Universitaria en Patología Humana	10
Dirección MU en Formación del Profesorado	13,7
Dirección MU en Analítica de Negocio y Big Data	2
Director/a Gabinete Rector	19
Fundación General	9,5
Fundación General. Visitas guiadas	23
Gerencia	14,9
Oficina de Gestión de Infraestructuras y Mantenimiento (OGIM)	4,5
Órgano Externo	6
Sección de Acceso	9
Secretaría Alumnos Posgrado y Estudios Propios	4
Servicio de Administración de Centros	10
Servicio de Alumnos y Planes de Estudios	24

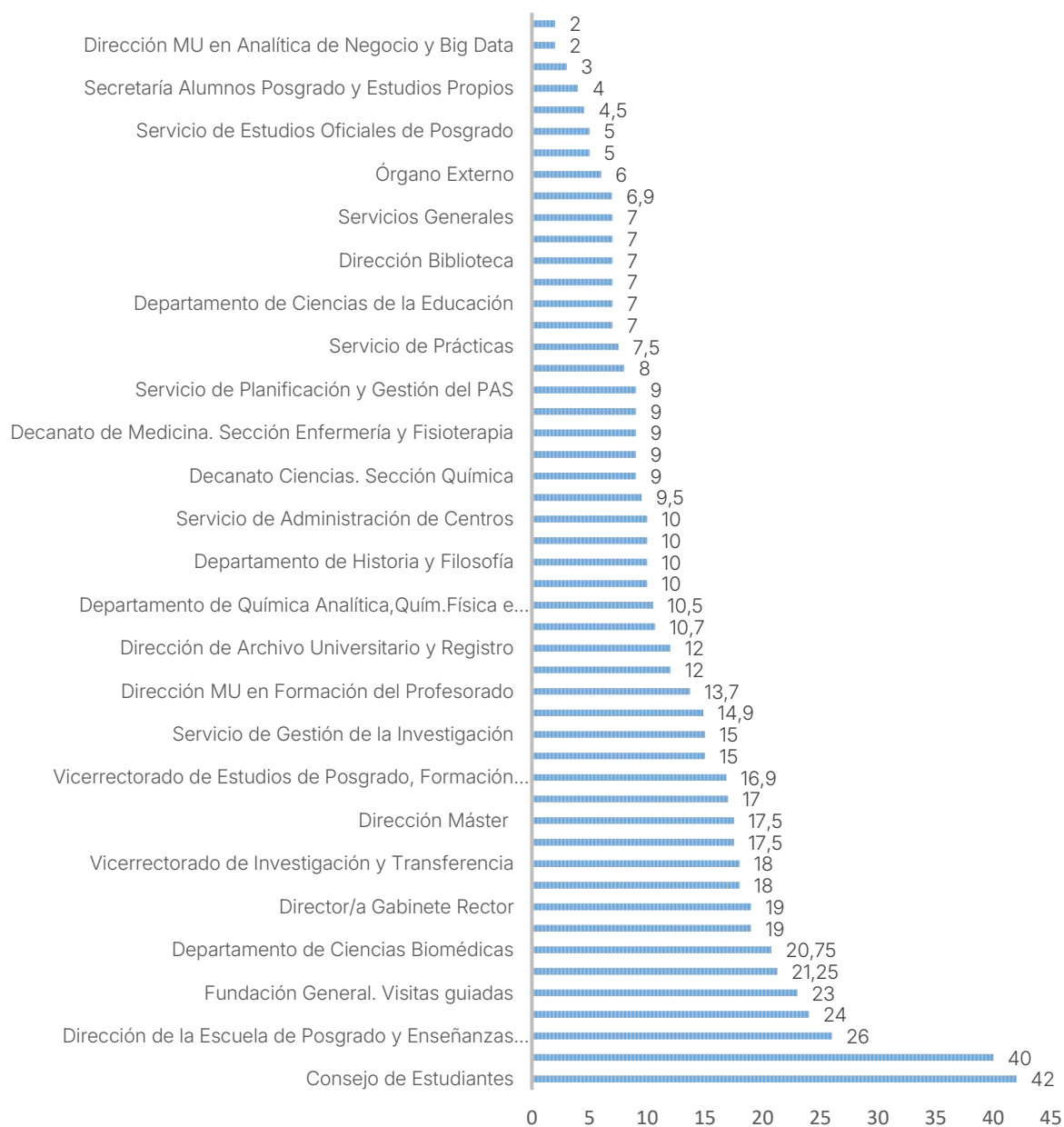
ÓRGANO RESOLUTORIO	Promedio días transcurridos
Servicio de Deportes	7
Servicio de Estudios Oficiales de Posgrado	5
Servicio de Gestión de la Investigación	15
Servicio de Planificación y Gestión del PAS	9
Servicio de Prácticas	7,5
Servicio de Relaciones Internacionales	2
Servicios Generales	7
Servicios Informáticos	6,9
Vicerrectorado de Estudiantes, Emprendimiento y Empleabilidad	17
Vicerrectorado de Estudios de Grado y Acceso	21,3
Vicerrectorado de Estudios de Posgrado, Formación Permanente y Extensión Universitaria	16,9
Vicerrectorado de Investigación y Transferencia	18
Total general	9,6

De las 222 Quejas recibidas durante el 2025, *cuatro no han sido resueltas, ni sus órganos han informado del estado del proceso de resolución de Queja*. Para realizar el promedio de días transcurridos, dichos órganos se han eliminado de la tabla anterior.

Estos cuatro órganos resolutorios han sido: *Servicio de Información, Promoción, Empleabilidad y Alumni; Servicio de Gestión de la Investigación, Servicios Informáticos y Servicio de Administración de Centros*.



PROMEDIO DE DÍAS TRANSCURRIDOS PARA RESPUESTA



8. CONCLUSIONES

1. En los cinco últimos años, se ha observado la tendencia a la baja de las Quejas, aunque en 2025 ha existido una subida de las mismas, principalmente, mostrando su malestar por la reducción del horario y la climatización de la Biblioteca y otras instalaciones.
2. Las Sugerencias han experimentado una disminución desde el año 2022 hasta el 2024.
3. El mayor número de quejas han tenido entrada en los meses de julio y septiembre. Durante los tres últimos años han sido meses con un número elevado de Quejas, debido principalmente a tres factores: periodo de matriculación, reducción del horario de la Biblioteca y la climatización de los edificios.
4. 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.
5. La *Prestación de Servicios* es el área que más Quejas ha recibido en este último año, aunque también ha sido la segunda área con más Felicitaciones. La Docencia ha experimentado una subida importante respecto al año 2024.
6. 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. 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".
7. 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.
8. 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, la *Biblioteca* es el servicio que más Quejas ha recibido, fundamentalmente por el colectivo estudiantes y Otros. Merece resaltar también la *Oficina de Gestión de Infraestructuras y Mantenimiento (OGIM)* mediante escritos interpuestos por estudiantes y PTGAS; y los *Servicios Informáticos* y el *Servicio de Deportes* reclamados por estudiantes y Otros.

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 2026, así como las medidas implementadas en 2025.

DEBILIDADES 2024	MEDIDAS IMPLEMENTADAS
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. Se ha enviado un segundo recordatorio, una vez finalizado el plazo de resolución de la Queja. Gracias a ello, de 222 Quejas, sólo cuatro órganos han quedado pendientes de enviar su resolución.
Sería deseable que el escritorio de tramitación tenga un mayor uso en el envío de Quejas, Felicitaciones y Sugerencias.	Se ha colaborado 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.	

DEBILIDADES 2025	ACCIONES DE MEJORA PARA 2025
Los usuarios del buzón siguen teniendo dificultades para distinguir una Queja de otras peticiones que no lo son.	Continuar actualizando la información en el sitio web por considerar que no era lo suficientemente aclaratoria. En el colectivo "Otros" es importante identificar "subotros" para extraer datos y analizarlos; algunas Quejas no facilitan esta información.
Dificultades en el uso del Escritorio de Tramitación de aquellos que deben responder a los interesados. Esto se traduce en que no cierran expedientes que ya han resuelto y/ o no informan de su resolución. También resuelven por correo Quejas interpuestas en el Escritorio de Tramitación.	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.
Falta de información de datos del interesado en el Escritorio de Tramitación: no hay un apartado donde indicar el colectivo al que pertenecen	Aunque la medida se iba a implementar durante este 2025, por ahora sigue sin llevarse a cabo.