



Universidad
de Alcalá

LIBRO OFICIAL DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

INFORME DEL AÑO 2020

**SECRETARIA GENERAL
UNIVERSIDAD DE ALCALÁ**

INTRODUCCIÓN

El Libro Oficial de Quejas y Sugerencias (LQyS) 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 su Consejo de Gobierno de 29 de enero de 2015 y publicado en el Boletín Oficial de la Universidad de Alcalá en enero de 2015.

El Libro de Quejas y Sugerencias de la Universidad de Alcalá es una herramienta para la mejora del funcionamiento de los servicios que ofrece la Universidad y donde se centraliza todas las quejas, sugerencias y felicitaciones referentes al funcionamiento de cualquier órgano, unidad, departamento, centro o servicio de la misma, incluidos los servicios prestados por terceros a la comunidad universitaria, siempre que sean presentadas desde el [formulario web](#) o de forma presencial, en cualquiera de los registros de la UAH.

En este informe se detallan los resultados de las entradas en el año 2020, así como la evolución de los datos durante los últimos cursos. En el análisis se ha incluido las sugerencias, quejas y felicitaciones enviadas dentro del año natural.

DATOS GENERALES

El total de las entradas en el Buzón de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones han sido de 267. El tipo más numeroso es la queja con un 81,27% del total con 217 documentos, seguido de las sugerencias con un 14,6%, con 39 documentos. Hemos recibido en nuestro buzón 11 felicitaciones.

La forma de presentación de estos escritos ha sido principalmente telemática a través del formulario de nuestra página Web con un total de 265 entradas, lo que equivale el 99,5% aproximadamente. El porcentaje total de quejas resueltas ha sido 95,6%. Indicar que ha habido una queja que no se ha resuelto por la no actuación del interesado al haber requerido algún tipo de dato para su resolución. Decir también, que ha habido una queja que se ha resuelto según el procedimiento del Defensor Universitario y otra se derivó a Inspección de Servicios de la Universidad de Alcalá para su resolución.

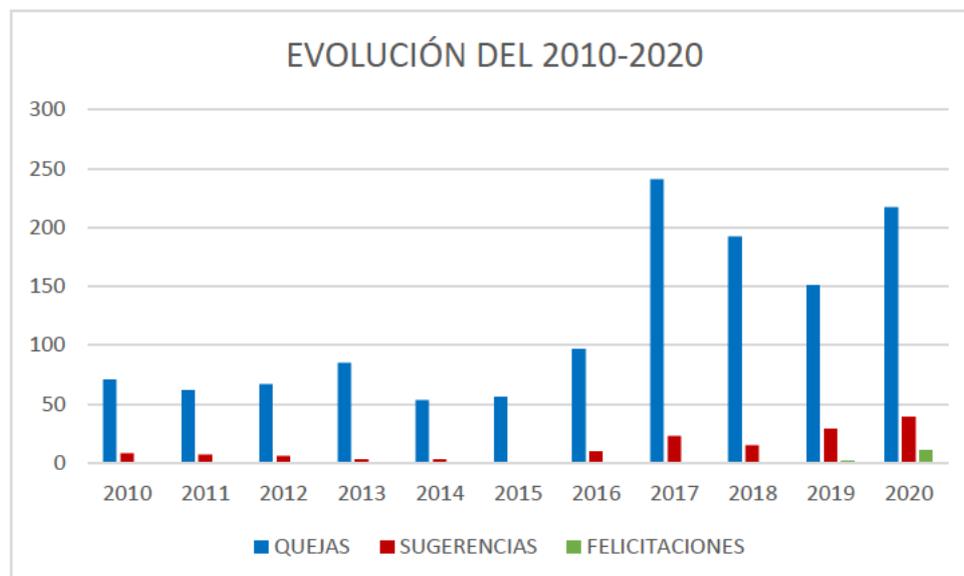
Del total de todas las quejas, 3 no han sido tramitadas como tal, es decir, no se han considerado quejas según describe el Reglamento del Libro de Quejas y Sugerencias de la Universidad de Alcalá y se han desestimado. Una última queja no se admitió a trámite porque la interesada no estaba perfectamente identificada, como establece el Reglamento de Quejas y Sugerencias de la Universidad de Alcalá.

EVOLUCIÓN DE LOS DATOS

En este año 2020 han aumentado las entradas al Buzón de Quejas y Sugerencias terminando con el descenso de los últimos años. El aumento ha sido de un 46,7% respecto al año anterior en el total de las entradas. Las quejas han aumentado en un 43,7%, respecto a las sugerencias

estamos en un valor máximo, han crecido respecto del año pasado un 34,4%. También comentar que hemos recibido once felicitaciones.

AÑO	QUEJAS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES	TOTAL
2010	71	8	-	79
2011	62	7	-	69
2012	67	6	-	73
2013	85	3	-	88
2014	53	3	-	56
2015	56	1	-	57
2016	97	10	-	107
2017	241	23	-	264
2018	192	15	1	208
2019	151	29	2	182
2020	217	39	11	267



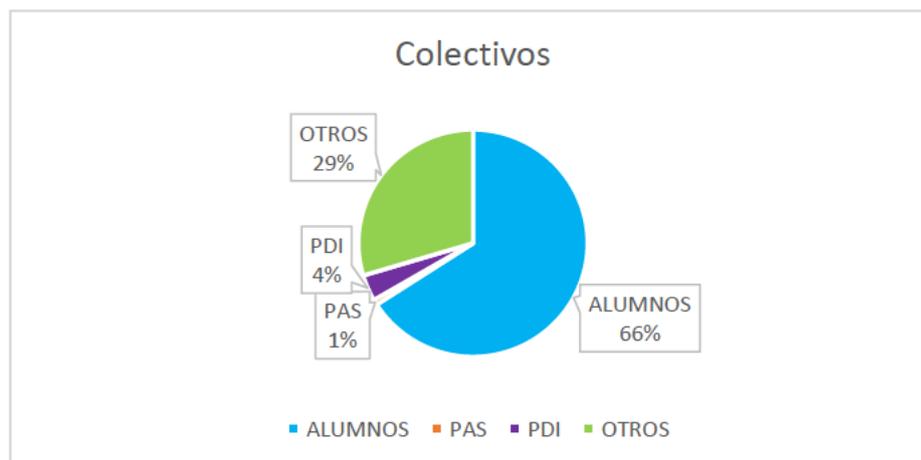
ANÁLISIS DE LOS DATOS RECIBIDOS

COLECTIVOS

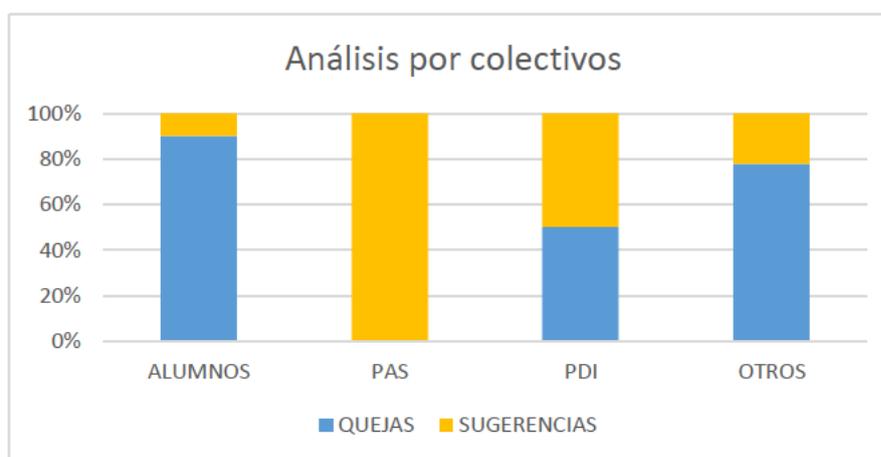
Las quejas, sugerencias y felicitaciones son presentadas por distintos colectivos. Son más numerosas las quejas de los estudiantes, debido a que se trata de un grupo mucho mayor dentro de nuestra comunidad universitaria.

- **Alumnado:** incluye los estudiantes de todos los niveles académicos, títulos propios y programas internacionales.

- **PDI:** este grupo comprende al personal docente e investigador, es decir, a los cuerpos docentes universitarios y el profesorado contratado.
- **PAS:** en este grupo está incluido el personal de administración y servicios, tanto el personal funcionario como el personal laboral de carácter técnico, administrativo y de servicios, sin perjuicio de su vinculación permanente o temporal.
- **OTROS:** en este grupo se incluye el resto de colectivos no comprendidos en los grupos anteriores: exalumnos, ciudadanos, usuarios de la oferta cultural, futuros estudiantes, etc.



En el siguiente gráfico se establece la relación entre los distintos colectivos haciendo distinción entre las quejas y las sugerencias.



Las solicitudes de alumnos han sido las más numerosas entre todos los colectivos, con un total de 176 escritos recibidos. De ellas, 153 (70,50%), corresponderían a quejas de alumnos: 110 a alumnos de Grado, 39 a alumnos de Máster, 2 a alumnos de Doctorado y 2 a alumnos de la Universidad de Mayores. El 27,65% (60) de las quejas es del colectivo al que hemos denominado Otros, el 1,84% está relacionado con el Personal Docente e Investigador y, por último, el Personal de Administración y Servicios que no ha presentado ninguna queja.

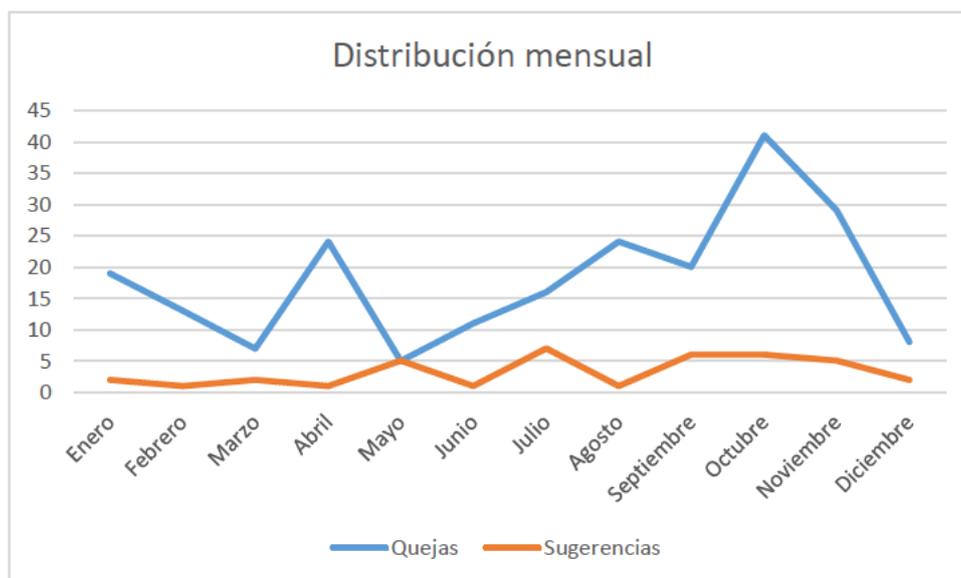
Respecto a las sugerencias, el grupo de alumnos ha presentado 17 escritos, dividido en: 10 sugerencias por parte de los alumnos de Grado, 6 por parte de los alumnos de Máster y una de los alumnos de Doctorado. Del grupo de Personal de Administración y Servicios el número de sugerencias ha sido de un escrito; el Personal Docente e Investigador ha presentado 4 sugerencias, y finalmente, el grupo de Otros ha presentado 17 sugerencias. Todas estas sugerencias han sido remitidas a cada órgano competente para su toma en consideración y poder estudiar cada una de ellas y poder mejorar los distintos servicios de la Universidad.

En referencia a las felicitaciones, 6 han sido por parte del colectivo alumnos (2 alumnos de grado y 4 alumnos de Máster); 2 han sido por parte del grupo de PDI; 1 del Personal de Administración y Servicios, y, por último, 2 del colectivo de otros.

ANALISIS MENSUAL DE LOS DATOS

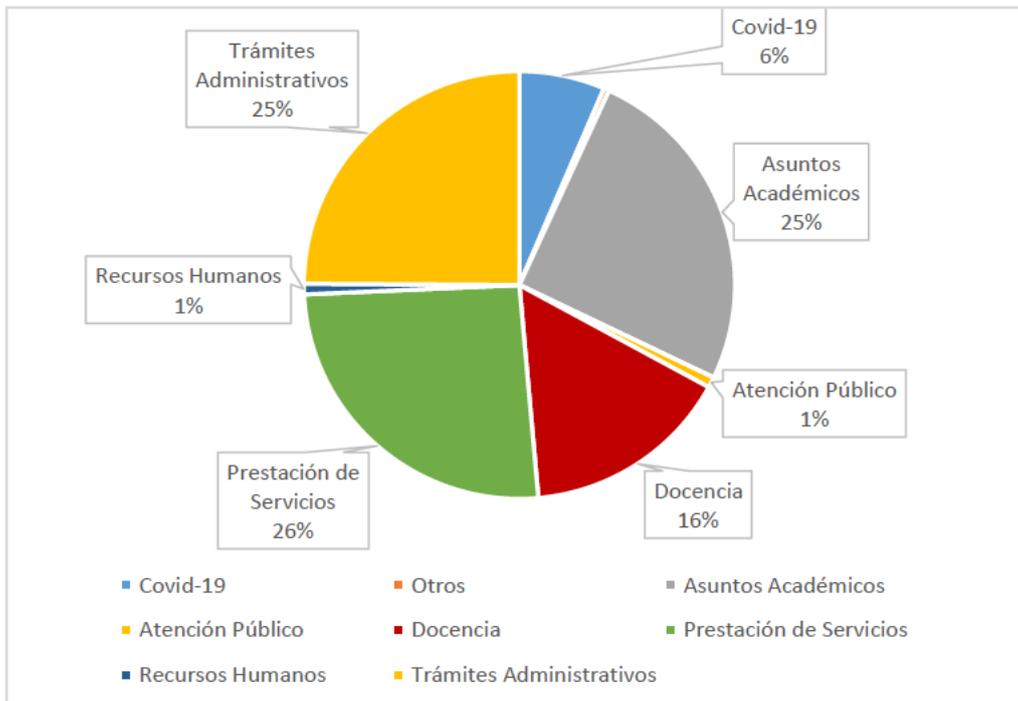
Como se puede comprobar en el siguiente gráfico, el mes de marzo hubo un descenso de las entradas debido al estado de alarma establecido por la pandemia por Covid-19. Aunque, en ningún momento se ha dejado de trabajar desde esta unidad, sí que algunas de ellas tuvieron que ser pospuestas su resolución reiniciándose de nuevo en cuanto el sistema de alarma se terminó, siendo informados a los interesados de la paralización de los plazos. El repunte en el mes de abril fue debido a la adaptación de algunos profesores al sistema virtual. Este año durante el mes de agosto el servicio ha recibido más quejas de lo habitual debido al retraso que produjo el Covid a la hora de las prescripciones de los alumnos de nuevo ingreso. El mes de octubre, con el inicio de las clases del nuevo curso académico hubo un nuevo repunte de entradas en nuestro buzón.

Respecto a las sugerencias, han seguido una línea más o menos regular durante todo el año 2020.

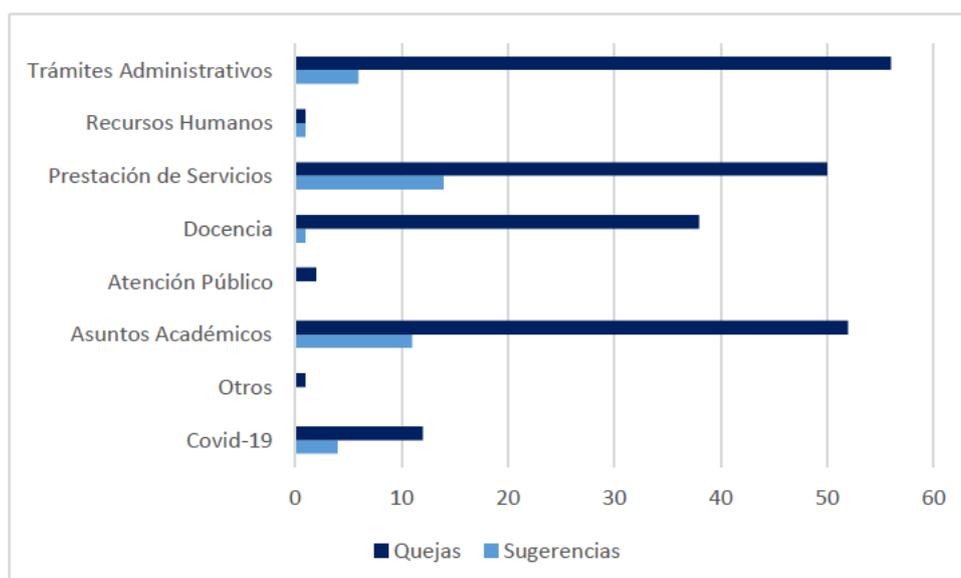


ANALISIS POR TIPO DE CAUSA

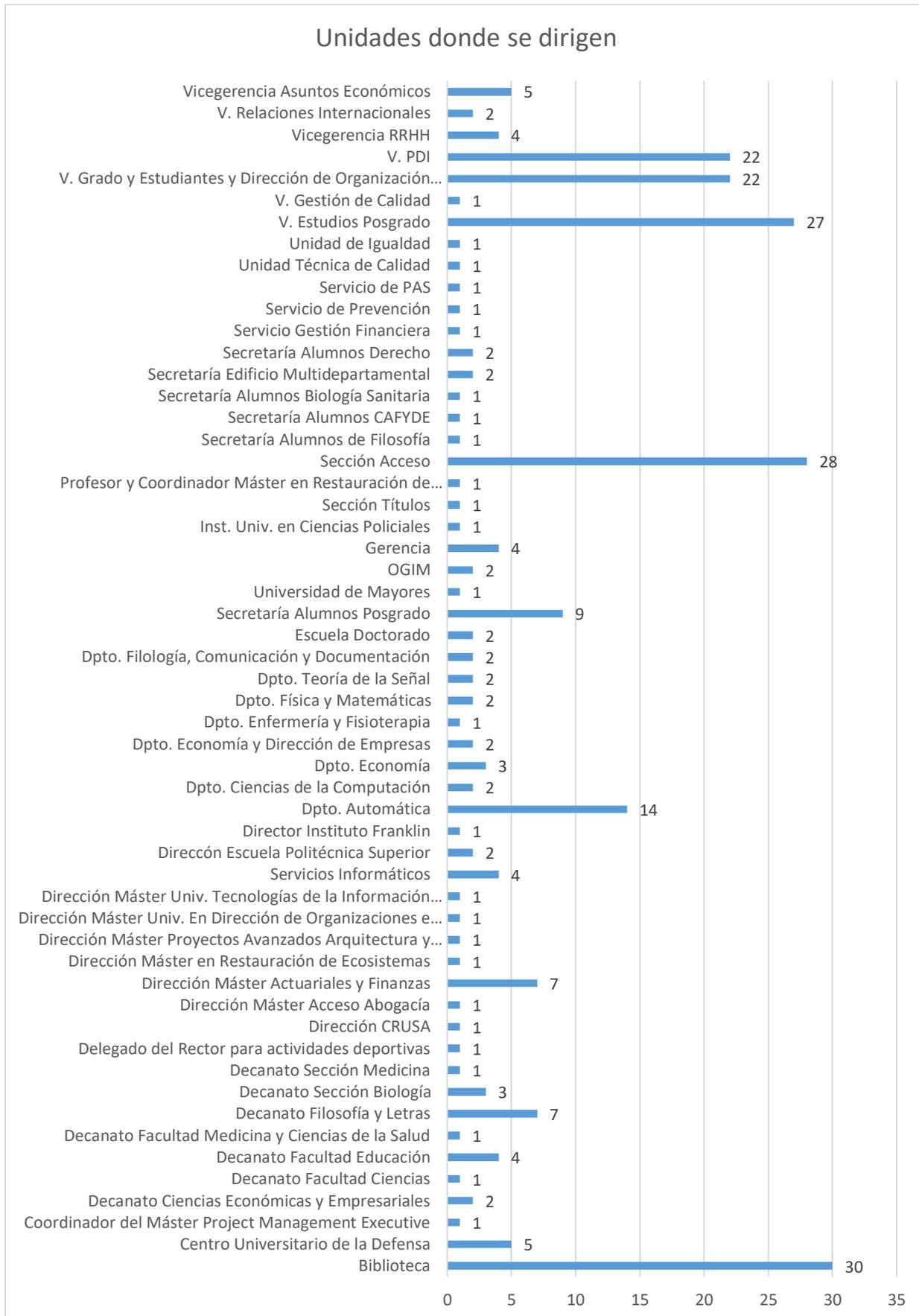
En el siguiente gráfico hemos separado las quejas en relación al tema que se refería, dependiendo si se trataba de asuntos académicos, atención al público, docencia, prestación de servicios, trámites académicos o Covid-19.



En la siguiente tabla se ve la relación que hay entre las quejas y las sugerencias frente a la causa de las mismas.



ANÁLISIS POR UNIDADES/DEPARTAMENTOS



En la tabla anterior, tenemos una relación de Unidades/Departamentos/Servicios a las que van dirigidas nuestras entradas.

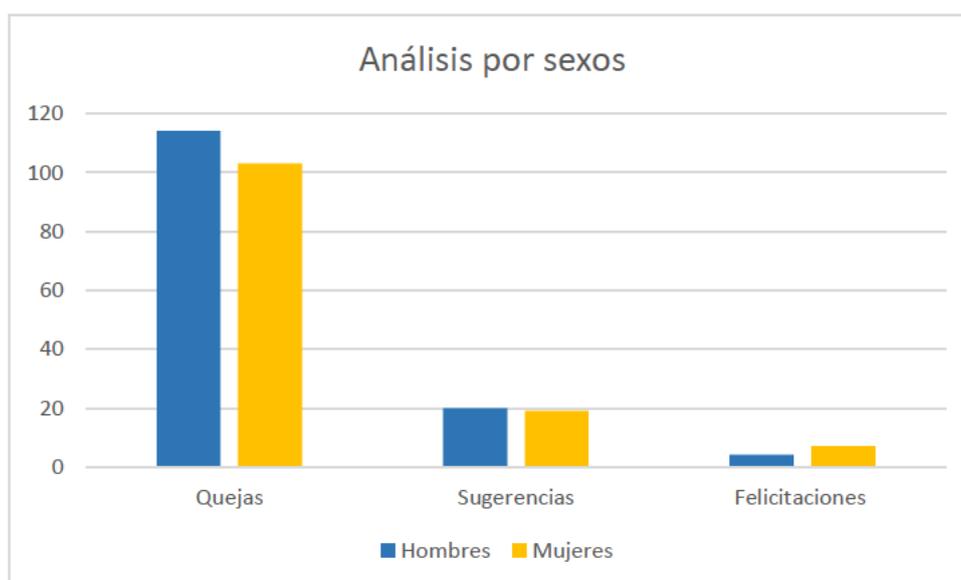
Como puede verse en el gráfico el Servicio de Biblioteca, la Sección de Acceso, y Vicerrectorado de Estudios de Posgrado son las unidades a donde más nos hemos dirigido desde la Unidad de Quejas y Sugerencias.

ANÁLISIS POR SEXOS

El siguiente gráfico nos muestra la estadística de entradas en el Buzón de Quejas y Sugerencias desde el punto de vista de hombres y mujeres y como se puede apreciar apenas hay diferencia entre unos y otros.



En el siguiente gráfico viene diferenciados las quejas, sugerencias y felicitaciones con respecto a hombres y mujeres.



CONCLUSIONES

En este año 2020 hemos sufrido un aumento considerable de las entradas a nuestro Buzón de Quejas y Sugerencias. Es cierto que hay un número importante de entradas que se han debido a la adaptación que ha tenido que hacer toda la comunidad universitaria a la situación que ha provocado la pandemia de Covid-19. Indicar también que la Unidad de Quejas y Sugerencias durante este estado de alarma ha seguido trabajando de forma virtual en todo momento, aunque sí es cierto que algunas quejas debido al asunto a tratar han tenido que verse interrumpido el plazo de resolución de lo cual fueron debidamente informados los interesados de dicha situación.

Respecto a nuestro análisis podemos decir que se han producido un total de 267 entradas, siendo 217 quejas (81,27%), 39 sugerencias (14,6%), y se han recibido 11 felicitaciones.

El 95,6% de las entradas han sido admitidas a trámite para ser tratadas como quejas o sugerencias. De ellas el 95% han tenido contestación en tiempo y forma, dentro del plazo que indica el Reglamento de Quejas y Sugerencias de la Universidad de Alcalá.

Añadir que una queja recibida ha quedado sin resolución por la no actuación del interesado al ser requerido para algún trámite. Otra de ellas, no ha sido admitida a trámite puesto que el interesado no se ha identificado debidamente tal y como establece el Reglamento de Quejas y Sugerencias de la Universidad de Alcalá.

Las sugerencias presentadas por los usuarios han sido más numerosas que en años anteriores y se han remitido a los distintos órganos competentes para su toma en consideración para intentar mejorar los servicios de la Universidad.

Las felicitaciones también se han visto incrementadas.

Por colectivos, los alumnos ha sido el grupo que más se han dirigido a nosotros, seguido del grupo de Otros, que incluye ex alumnos, futuros estudiantes, ciudadanos, usuarios de la oferta cultural, etc.

Respecto a los datos mensuales, podemos decir, que la pandemia ha influido en la bajada de quejas durante el mes de marzo por el descenso de la actividad académica hasta que la universidad se ha adaptado a una manera de trabajo on-line que ha servido para continuar con la vida académica de la universidad. El incremento de las entradas durante el mes de agosto debido al retraso en las prescripciones de los alumnos de nuevo ingreso y las matriculaciones de los alumnos antiguos, que en años anteriores se producía en el mes de julio y un incremento también considerable durante el mes de octubre por las dudas que han surgido para el nuevo año académico.

En el análisis por el tipo de causa, los trámites académicos han sido las quejas más numerosas debido principalmente a las dudas que han surgido para resolución de problemas administrativos al no haber atención presencial por la pandemia del Covid-19. En los Asuntos Académicos y la Docencia también han sido numerosas debido a la adaptación que ha tenido que sufrir nuestro sistema educativo para afrontar las clases de forma virtual y poder continuar con la vida académica de la Universidad. Este año debido al Covid-19 hemos añadido esta causa en la estadística.

Las unidades que más directamente están ligadas a nuestros estudiantes son los departamentos a quien más veces nos hemos tenido que dirigir, los cuales son el Vicerrectorado de Grado y Estudiantes, el Vicerrectorado de Estudios de Posgrado, el Vicerrectorado de Personal Docente e Investigador y la Biblioteca del CRAI.

Por último, indicar que existe bastante equilibrio entre hombre y mujeres en el momento de ponerse en contacto con el buzón de quejas y sugerencias.