



Universidad  
de Alcalá

---

# LIBRO OFICIAL DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

---

**INFORME DEL AÑO 2021**

**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 366. El tipo más numeroso es la queja con un 89,34% del total con 327 documentos, seguido de las sugerencias con un 5,43%, con 20 documentos. Hemos recibido en nuestro buzón 12 felicitaciones.

La forma de presentación de estos escritos ha sido principalmente telemática a través del formulario de nuestra página Web con un total de 360 entradas, lo que equivale el 98,36%. El porcentaje total de quejas resueltas ha sido 94,26%. Indicar que ha habido 7 quejas que no se han admitido a trámite por motivos diversos que no se ajustaban a lo que establece el Reglamento de Quejas y Sugerencias de la Universidad de Alcalá.

## **EVOLUCIÓN DE LOS DATOS**

En este año 2021 han aumentado las entradas al Buzón de Quejas y Sugerencias terminando con respecto al año anterior. El aumento ha sido de un 37,07% respecto al año anterior en el total de las entradas. Las quejas han aumentado en un 50,6%. Respecto a las sugerencias han descendido en número y comentar que hemos recibido doce felicitaciones.

Los datos son:

AÑO	QUEJAS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES	TOTAL
2017	241	23	-	264
2018	192	15	1	208
2019	151	29	2	182
2020	217	39	11	267
2021	327	20	12	366

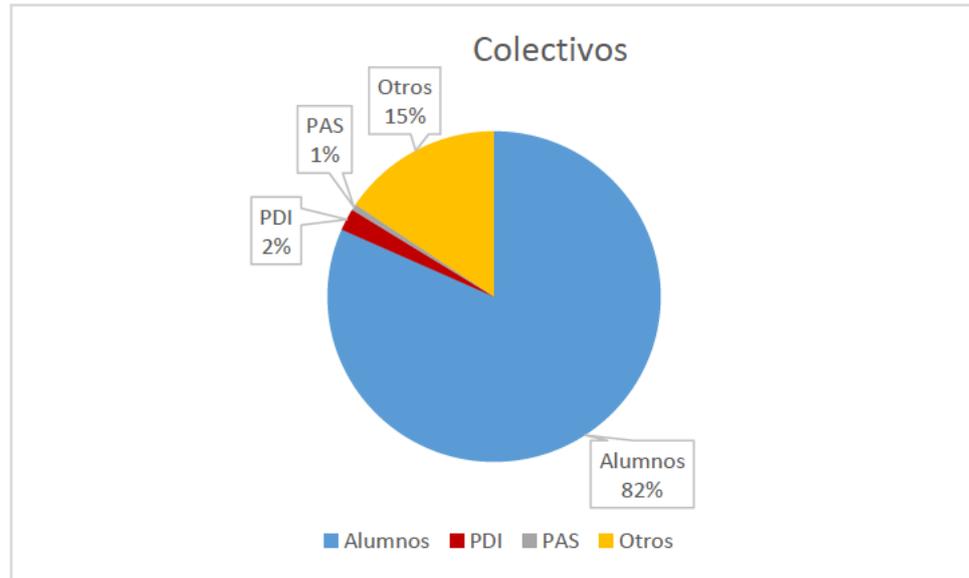


## ANÁLISIS DE LOS DATOS RECIBIDOS

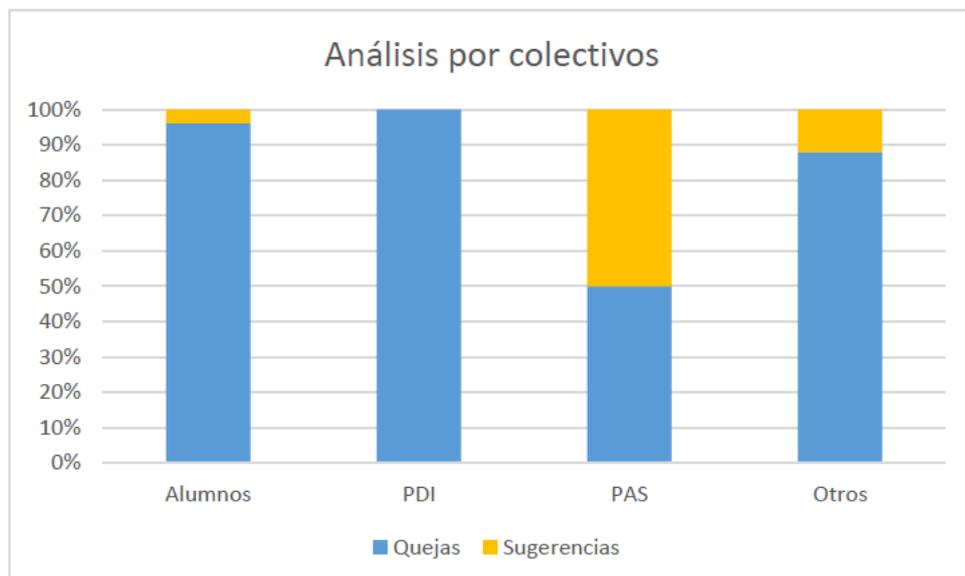
### COLECTIVOS

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 286 escritos recibidos. De ellas, 267 (93,35%), corresponderían a quejas de alumnos: 234 a alumnos de Grado, 30 a alumnos de Máster y 3 a alumnos de Doctorado. El 18,03% (66) 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.

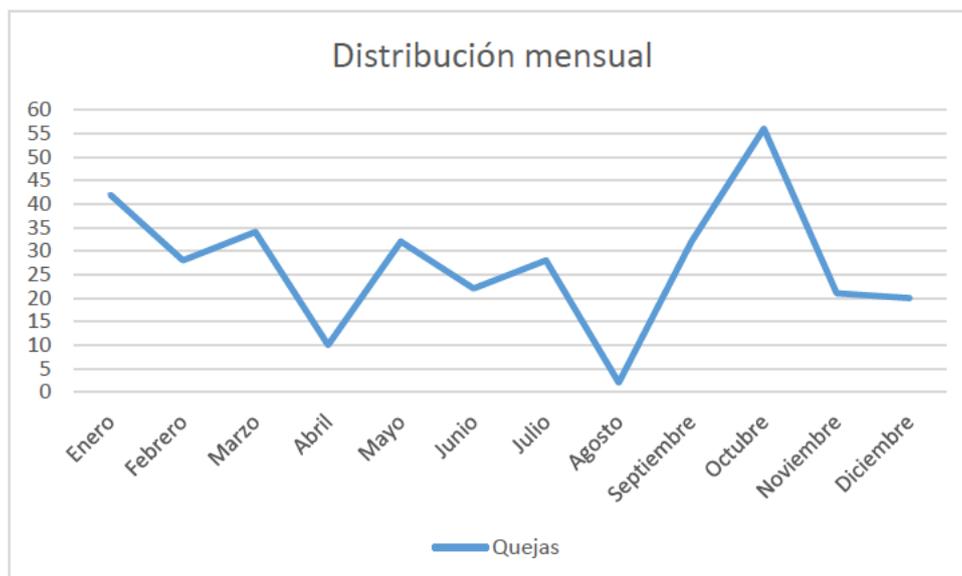
Respecto a las sugerencias, el grupo de alumnos ha presentado 11 escritos, dividido en: 8 sugerencias por parte de los alumnos de Grado, 3 por parte de los alumnos de Máster. Del grupo de Personal de Administración y Servicios el número de sugerencias ha sido de dos entradas; el Personal Docente e Investigador no ha presentado ninguna sugerencia, y finalmente, el grupo de Otros ha presentado 7 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, 7 han sido por parte del colectivo alumnos (8 alumnos de grado y 3 alumnos de Máster); 1 del Personal de Administración y Servicios, y, por último, 2 del colectivo de Otros.

## ANALISIS MENSUAL DE LOS DATOS

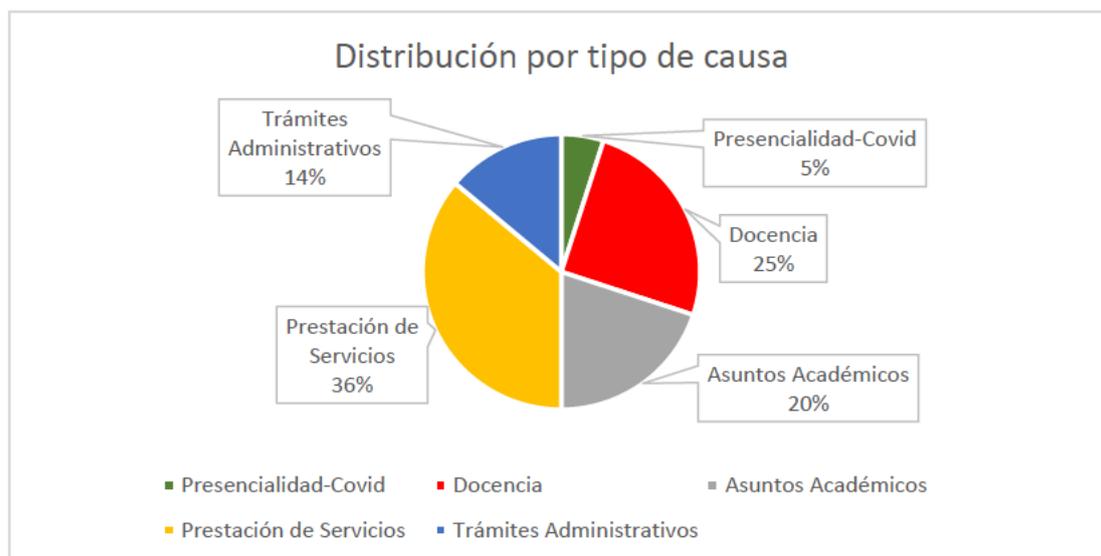
Como se puede comprobar en el siguiente gráfico, el mes de septiembre y octubre han sido los meses donde más entradas se produjeron, en gran medida por la apuesta de la Universidad por la presencialidad de las clases con las oportunas medidas de seguridad y dividiendo los grupos debido a la pandemia. El resto del año refleja una intención de normalidad siguiendo la línea de años anteriores donde en el mes de julio hay un aumento debido a las prescripciones de los alumnos de nuevo ingreso; descenso en el mes de agosto por la no actividad de la Universidad a diferencia del año 2020 que hubo un pico de entradas en este mes por el retraso de las matriculaciones debido a la pandemia.

Respecto a las sugerencias, no son significativas en este gráfico.

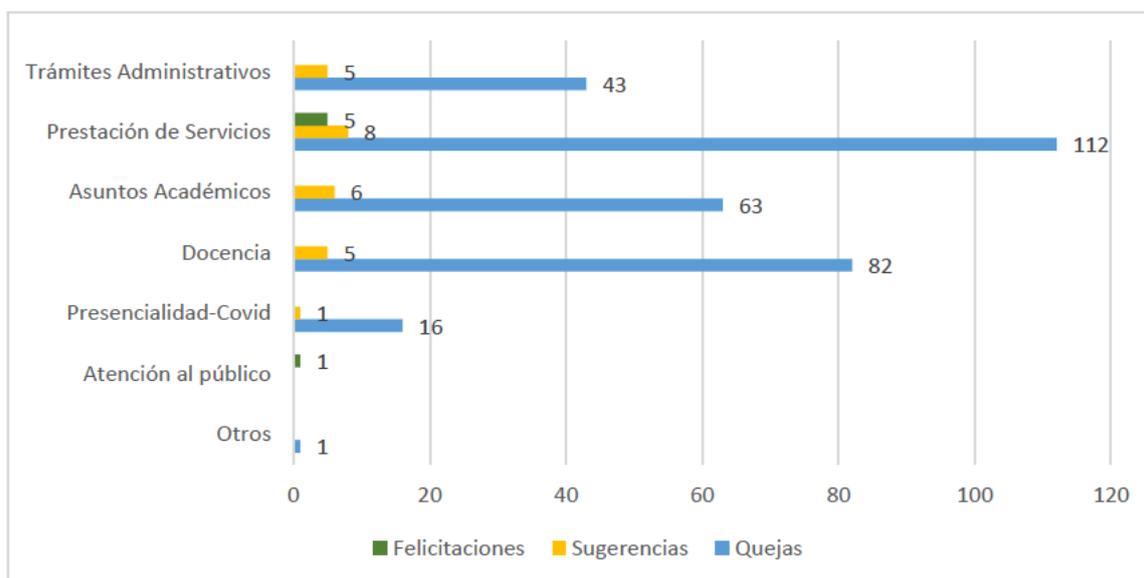


## ANÁLISIS POR TIPO DE CAUSA

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 Presencialidad-Covid.



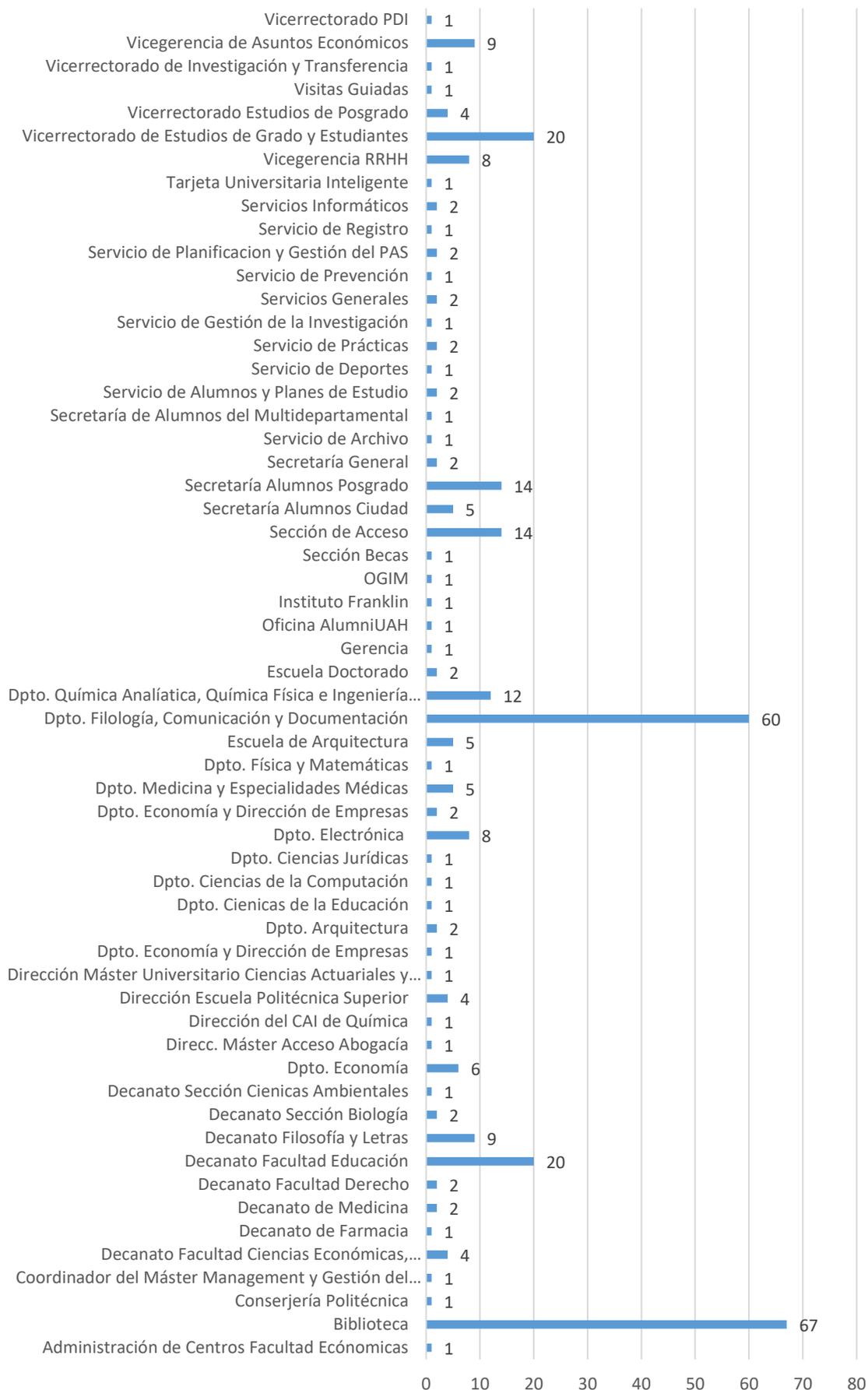
En la siguiente tabla se ve la relación que hay entre las quejas y las sugerencias frente a la causa de las mismas.



## ANÁLISIS POR UNIDADES/DEPARTAMENTOS

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

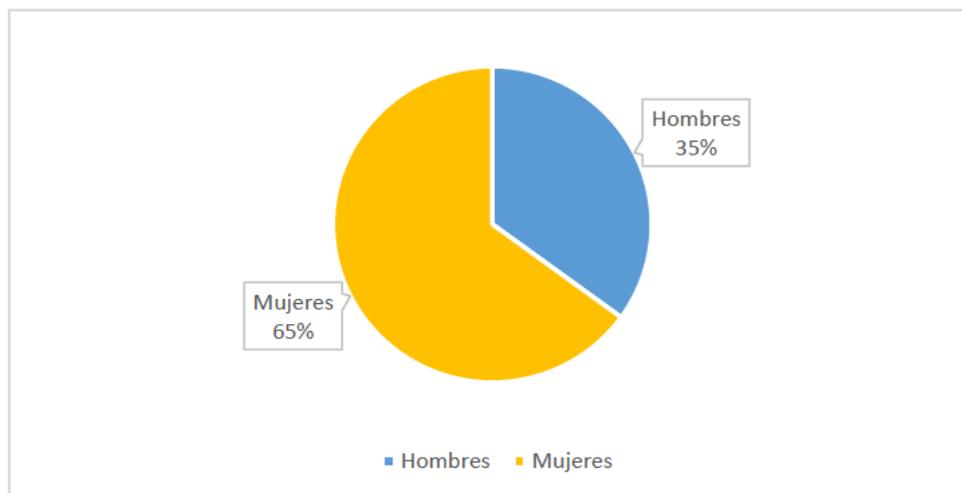
### Unidades donde se dirigen



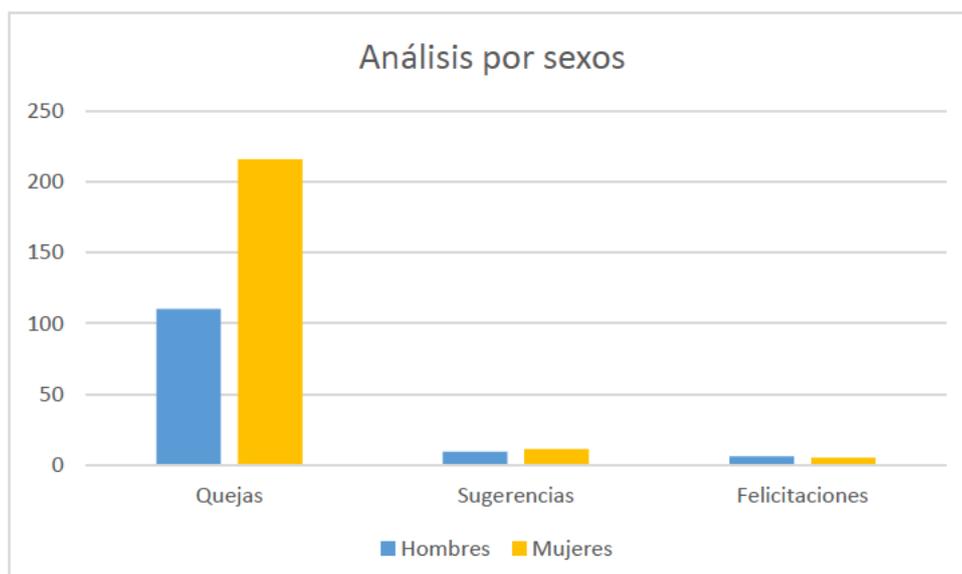
Como puede verse en el gráfico el Servicio de Biblioteca y el Departamento de Filología, Comunicación y Documentación han destacado por tener más entradas que cualquier otra Unidad o Servicio. En el caso de la Biblioteca un amplio grupo de quejas ha sido debido al aforo restringido por las medidas de seguridad debido a la pandemia. El tema de la pandemia ha estado muy presenta en todas las entradas de todos los Servicios.

## 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 es amplio el margen de entradas entre los distintos sexos.



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



## CONCLUSIONES

En este año 2021 hemos continuado con el aumento de las entradas a nuestro Buzón de Quejas y Sugerencias. Siguen siendo numerosas las entradas debido al Covid y la pandemia: por la presencialidad de las clases, por la utilización de los servicios de la Universidad que por motivos de seguridad todavía no pueden ser usados, por ejemplo.

Respecto a nuestro análisis podemos decir que se han producido un total de 366 entradas, siendo 327 quejas (89,34%), 20 sugerencias (5,43%), y se han recibido 12 felicitaciones. Prácticamente la totalidad de las entradas han sido a través del formulario web que tenemos habilitado a tal efecto. Sólo 6 han sido a través de registro, en papel.

El 98% de las entradas han sido admitidas a trámite para ser tratadas como quejas o sugerencias. De ellas el 94,26% han tenido contestación en tiempo y forma, dentro del plazo que indica el Reglamento de Quejas y Sugerencias de la Universidad de Alcalá.

Del total de las entradas, 7 de ellas no han sido admitidas a trámite porque no se ajustaban al procedimiento establecido en el Reglamento de Quejas y Sugerencias de la Universidad de Alcalá.

Las sugerencias presentadas por los usuarios han disminuido con respecto al año anterior y todas ellas 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 en una unidad con respecto al año 2020.

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 indicar, que los meses de septiembre y octubre ha habido un incremento de las entradas debido sobre todo a dudas y cuestiones referente a la presencialidad de las clases puesto que la Universidad quería intentar conseguir la nueva normalidad al inicio del curso académico 2021-2022. El resto del año refleja una intención de normalidad siguiendo la línea de años anteriores a la pandemia.

En el análisis por el tipo de causa, la prestación de servicios han sido las quejas más numerosas debido principalmente a las limitaciones que la Universidad tenía para poder cumplir la legislación estatal por la pandemia. En los Asuntos Académicos y la Docencia también han sido numerosas. La presencialidad de las clases y para los exámenes también ha sido causa de entradas en nuestro buzón.

Este año cumpliendo con la normativa del gobierno debido a la pandemia por motivos de distancia de seguridad, algunos servicios de la Universidad no se han podido poner en marcha, todavía, y ha sido motivo de queja por parte de nuestra comunidad universitaria. Prueba de ello son las numerosas quejas de la Biblioteca del CRAI. Las graduaciones de nuestros estudiantes también ha sido un motivo de queja debido a la suspensión de las mismas para poder cumplir las medidas de seguridad para el Covid. La Facultad de Educación, el Vicerrectorado de Estudios



Universidad  
de Alcalá

de Grado y Estudiantes y el Departamento de Filología, Comunicación y Documentación son las unidades que más quejas han recibido durante este año 2021.

Por último, indicar que es mayoritario el número de mujeres que se han puesto en contacto con nosotros respecto al de los hombres.