

Universidad de Almería

Unidad de Quejas y Sugerencias

Área

Universidad de Almería

Ámbito

UNIVERSIDAD

Código

UAL

Informe de Resultados

Resultados de QUEJAS Y SUGERENCIAS de los usuarios de Universidad de Almería

Año

2022

Semestre

2do Semestre

| | | |
|-----------------------------|--|-----------------|
| <i>Elaborado</i> | <i>Revisión Técnica</i> <i>Administrador de Calidad</i> | <i>Aprobado</i> |
| Jefa Negociado Unidad de QS | <i>Revisión Funcional</i> Jefe del SPEC | Gerencia y VPEP |

Fecha

lunes, 16 de enero de 2023

1. INTRODUCCIÓN

El sistema de **Quejas y Sugerencias** es un requisito necesario en el procedimiento de calidad de todas las áreas administrativas incluidas en el alcance del Sistema de Gestión de Calidad (SGC), así como un indicador preceptivo en el Sistema de Garantía de Calidad de los Títulos/Centros.

La **Unidad de Quejas y Sugerencias** (en adelante UQS), incluida en el **Servicio de Planificación, Evaluación y Calidad** (SPEC) y dependiente de la **Gerencia y del Vicerrectorado de Planificación Estratégica y Profesorado**, es la responsable de la administración, gestión y **asignación** de las quejas y sugerencias (en adelante **Q/S**) que formulan los miembros de la comunidad universitaria y la sociedad en general sobre el funcionamiento de los servicios administrativos y actuaciones académicas (docente e investigadora), según se establece en el Procedimiento General de Quejas y Sugerencias aprobado en Consejo de Gobierno de la Universidad de Almería.

Todos los registros y tareas asociadas a la tramitación de una Q/S se realizan a través de una aplicación informática en **Campus Virtual** (CV).

Para mejor comprensión del presente informe se va a detallar la serie de **segmentaciones** que describen los resultados obtenidos:

- **Tipo** Por su naturaleza se plantean dos posibilidades: **Quejas (Q)** y **Sugerencias (S)**.
- **Colectivo** Conjunto de usuarios receptores de servicios que pueden ser sujetos de una Q/S: **Estudiante, PDI, PAS y Otros**
- **Cualidades** Asociada a dimensiones de la satisfacción de los usuarios con respecto a la presentación del servicio. Este atributo de las Q/S infiere también a aspectos relacionados con la satisfacción, y que pueden servir de ayuda al planteamiento de posibles acciones correctivas/preventivas. Las **CUALIDADES** son:
 - **Eficacia** Trabajo sin errores
 - **Eficiencia** Tiempo, rapidez, recursos materiales y plazos
 - **Atención** Amabilidad, empatía, trato personal, cortesía
 - **Impacto** Difusión, comunicación, aumento de usuarios...
 - **Planificación** Organización, planificación, número de trámites
 - **Innovación** Herramientas de gestión, tecnologías, sistemas
 - **Disponibilidad** Horario, presencialidad
 - **Instalaciones** Espacios, limpieza, localización, ruido, climatización...
- **Categoría** Según su contenido, y dependiendo del ámbito del servicio afectado por la Q/S, se ofrecen dos posibilidades:
 - **Académicas** Relación con la actividad docente e investigadora
 - **Administrativas** Relación con los trámites administrativos y/o servicios
- **Materia** Atendiendo a la **materia** objeto de la Q/S podemos establecer una serie de conjuntos de segmentación:
 - **Atención**
 - **Ausencias**
 - **Calidad académica**
 - **Gestión de la asignatura**
 - **Idiomas**
 - **Convocatorias**
 - **Gestión de prácticas**
 - **Gestión del expediente**
 - **Horarios**
 - **Información pública**
 - **Infraestructura**
 - **Normativa**
 - **Materia ambiental**
 - **Derechos Humanos**
 - **Corrupción**
 - **Discriminación**

En el caso que nos ocupa, y en el **semestre de referencia**, el número de registros del informe es:

| | |
|----------------------|-----------|
| • Quejas | 80 |
| • Sugerencias | 26 |

El presente informe se ceñirá a los registros de Quejas y Sugerencias, **excluyendo las Consultas**.

2. ALCANCE DEL INFORME

El **ALCANCE** describe el **ámbito funcional** de aplicación del presente informe según el nivel de agregación de los resultados.

- **Tabla del alcance**

| CódARE | Denominación | Ámbito |
|----------|--|----------------|
| SER-ARA | Atención Integral al Estudiante (ARATIES) | ADMINISTRACIÓN |
| SER-ARCH | Archivo General de la Universidad de Almería | ADMINISTRACIÓN |
| SER-AREC | Apoyo a Rectorado | ADMINISTRACIÓN |
| SER-EUA | Editorial Universidad de Almería | ADMINISTRACIÓN |

| | | |
|-----------|--|----------------|
| SER-EVA | Unidad de Enseñanza Virtual (EVA) | ADMINISTRACIÓN |
| SER-EXT | Servicio Externalizados | ADMINISTRACIÓN |
| SER-GC | Gabinete de Comunicación | ADMINISTRACIÓN |
| SER-GJ | Gabinete Jurídico | ADMINISTRACIÓN |
| SER-PRL | Servicio de Prevención de Riesgos Laborales | ADMINISTRACIÓN |
| SER-RRHH | Servicio de Gestión de Recursos Humanos | ADMINISTRACIÓN |
| SER-RRII | Servicio de Relaciones Internacionales | ADMINISTRACIÓN |
| SER-SBU | Servicio de Biblioteca Universitaria | ADMINISTRACIÓN |
| SER-SC | Servicio de Conserjerías | ADMINISTRACIÓN |
| SER-SCTR | Servicio de Contratación, Patrimonio y Servicios Comunes | ADMINISTRACIÓN |
| SER-SDEP | Servicio de Deportes | ADMINISTRACIÓN |
| SER-SGE | Servicio de Gestión Económica | ADMINISTRACIÓN |
| SER-SGI | Servicio de Gestión de la Investigación | ADMINISTRACIÓN |
| SER-SIE | Servicio de Infraestructura y Equipamiento | ADMINISTRACIÓN |
| SER-SINE | Servicio de Información Estratégica | ADMINISTRACIÓN |
| SER-SOD | Servicio de Ordenación Docente, Planes de Estudio y Formación Continua | ADMINISTRACIÓN |
| SER-SOM | Servicio de Obras y Mantenimiento | ADMINISTRACIÓN |
| SER-SPEC | Servicio de Planificación, Evaluación y Calidad | ADMINISTRACIÓN |
| SER-STIC | Servicio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones | ADMINISTRACIÓN |
| SER-SUE | Servicio Universitario de Empleo | ADMINISTRACIÓN |
| SER-UEC | Unidad de Extensión Cultural | ADMINISTRACIÓN |
| SER-UQS | Unidad de Quejas y Sugerencias | ADMINISTRACIÓN |
| SER-CL | Centro de Lenguas | ADMINISTRACIÓN |
| SER-INT | Intervención | ADMINISTRACIÓN |
| CEN-EID | Escuela Internacional de Doctorado | CENTROS |
| CEN-ESI | Escuela Superior de Ingeniería | CENTROS |
| CEN-CCEX | Facultad de Ciencias Experimentales | CENTROS |
| CEN-CCEE | Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales | CENTROS |
| CEN-DER | Facultad de Derecho | CENTROS |
| CEN-EDU | Facultad de Ciencias de la Educación | CENTROS |
| CEN-HUM | Facultad de Humanidades | CENTROS |
| CEN-PSIC | Facultad de Psicología | CENTROS |
| CEN-SALU | Facultad de Ciencias de la Salud | CENTROS |
| CEN-POST | Centro de Postgrado y Formación Continua | CENTROS |
| DPT-AGRO | Departamento de Agronomía | DEPARTAMENTOS |
| DPT-BIOG | Departamento de Biología y Geología | DEPARTAMENTOS |
| DPT-DER | Departamento de Derecho | DEPARTAMENTOS |
| DPT-ECEM | Departamento de Economía y Empresa | DEPARTAMENTOS |
| DPT-EDU | Departamento de Educación | DEPARTAMENTOS |
| DPT-ENF | Departamento de Enfermería, Fisioterapia y Medicina | DEPARTAMENTOS |
| DPT-FILO | Departamento de Filología | DEPARTAMENTOS |
| DPT-GHH | Departamento de Geografía, Historia y Humanidades | DEPARTAMENTOS |
| DPT-INF | Departamento de Informática | DEPARTAMENTOS |
| DPT-ING | Departamento de Ingeniería | DEPARTAMENTOS |
| DPT-MATE | Departamento de Matemáticas | DEPARTAMENTOS |
| DPT-PSIC | Departamento de Psicología | DEPARTAMENTOS |
| DPT-QyF | Departamento de Química y Física | DEPARTAMENTOS |
| DPT-INGQ | Departamento de Ingeniería Química | DEPARTAMENTOS |
| GOB-GERE | Gerencia | GOBIERNO |
| GOB-DEFE | Defensor Universitario | GOBIERNO |
| GOB-INFR | Dirección General de Infraestructuras | GOBIERNO |
| GOB-INSP | Inspección de Servicios | GOBIERNO |
| GOB-INTER | Vicerrectorado de Internacionalización | GOBIERNO |
| GOB-INVES | Vicerrectorado de Investigación e Innovación | GOBIERNO |
| GOB-JELEC | Junta Electoral | GOBIERNO |
| GOB-SG | Secretaría General | GOBIERNO |
| GOB-REC | Rectorado | GOBIERNO |
| GOB-PEP | Vicerrectorado de Planificación Estratégica y Profesorado | GOBIERNO |
| GOB-POST | Vicerrectorado de Postgrado, Empleabilidad y Relac. con Empr. e Institucio | GOBIERNO |
| GOB-OA | Vicerrectorado de Ordenación Académica | GOBIERNO |
| GOB-ESTI | Vicerrectorado de Estudiante, Igualdad e Inclusión | GOBIERNO |
| GOB-COEX | Vicerrectorado de Comunicación y Extensión Universitaria | GOBIERNO |
| GOB-DEP | Vicerrectorado de Deportes, Sostenibilidad y Universidad Saludable | GOBIERNO |
| GOB-TD | Vicerrectorado de Transformación Digital | GOBIERNO |
| | 28 Áreas | ADMINISTRACIÓN |
| | 14 Áreas | DEPARTAMENTOS |
| | 10 Áreas | CENTROS |
| | 16 Áreas | GOBIERNO |

Otro aspecto del ALCANCE son los **Títulos Oficiales** de la UAL. En este caso, sin ser áreas funcionales de las Q/S, éstos están afectados en su Sistema de Garantía de Calidad por estos resultados y, por ende, los **CENTROS**.

• **Tabla de los Títulos asociados a CENTROS**

| CódMEC | Título | CódCEN |
|---------------|---|---------------|
| 7000650 | Doble Grado en Derecho y en Administración y Dirección de Empresas | CEN-CCEE |
| 7000796 | Doble Grado en Estudios Ingleses y Filología Hispánica | CEN-HUM |
| 7500118 | Doble Máster en Profesorado de Educ. Secundaria y en Representación y Diseño en IYA | CEN-ESI |
| 7500037 | Doble Máster en Profesorado de Educación Secundaria y en Matemáticas | CEN-CCEX |
| 5600370 | Doctorado en Agricultura Protegida | CEN-EID |
| 5600372 | Doctorado en Análisis Funcional en Contextos Clínicos y Salud | CEN-EID |
| 5600374 | Doctorado en Biotecnología y Bioprocesos Industriales Aplicados a la Agroalimentación | CEN-EID |
| 5600373 | Doctorado en CC. Aplicadas al Medio Ambiente | CEN-EID |
| 5600389 | Doctorado en CC. Económicas, Empresariales y Jurídicas | CEN-EID |
| 5600375 | Doctorado en CC. Humanas y Sociales | CEN-EID |
| 5601227 | Doctorado en CC. Médicas | CEN-EID |
| 5600377 | Doctorado en Educación | CEN-EID |
| 5600797 | Doctorado en Filosofía | CEN-EID |
| 5600371 | Doctorado en Informática | CEN-EID |
| 5600265 | Doctorado en Matemáticas | CEN-EID |
| 5600376 | Doctorado en Química Avanzada | CEN-EID |
| 5600207 | Doctorado en Salud, Psicología y Psiquiatría | CEN-EID |
| 5600378 | Doctorado en Tecnología de Invernaderos e Ingeniería Industrial | CEN-EID |
| 7001208 | Doble Grado en Economía y Matemáticas | CEN-CCEX |
| 2504090 | Grado en Enfermería (Plan 2020) | CEN-SALU |
| 2501719 | Grado en Admon. y Dirección de Empresas (Plan 2010) | CEN-CCEE |
| 2503195 | Grado en Biotecnología (Plan 2015) | CEN-CCEX |
| 2501127 | Grado en Ciencias Ambientales (Plan 2009) | CEN-CCEX |
| 2502724 | Grado en Ciencias de la Actividad Física y del Deporte (Plan 2012) | CEN-EDU |
| 2501720 | Grado en Derecho (Plan 2010) | CEN-DER |
| 2501721 | Grado en Economía (Plan 2010) | CEN-CCEE |
| 2502530 | Grado en Educación Social (Plan 2011) | CEN-EDU |
| 2501129 | Grado en Enfermería (Plan 2009) | CEN-SALU |
| 2501711 | Grado en Estudios Ingleses (Plan 2010) | CEN-HUM |
| 2501712 | Grado en Filología Hispánica (Plan 2010) | CEN-HUM |
| 2501722 | Grado en Finanzas y Contabilidad (Plan 2010) | CEN-CCEE |
| 2501333 | Grado en Fisioterapia (Plan 2009) | CEN-SALU |
| 2501130 | Grado en Gestión y Admon. Pública (Plan 2009) | CEN-DER |
| 2501713 | Grado en Historia (Plan 2010) | CEN-HUM |
| 2501714 | Grado en Humanidades (Plan 2010) | CEN-HUM |
| 2501726 | Grado en Ingeniería Agrícola (Plan 2015) | CEN-ESI |
| 2503039 | Grado en Ingeniería Eléctrica (Plan 2014) | CEN-ESI |
| 2501727 | Grado en Ingeniería Electrónica Industrial (Plan 2010) | CEN-ESI |
| 2501728 | Grado en Ingeniería Informática (Plan 2015) | CEN-ESI |
| 2501729 | Grado en Ingeniería Mecánica (Plan 2010) | CEN-ESI |
| 2501730 | Grado en Ingeniería Química Industrial (Plan 2010) | CEN-ESI |
| 2501723 | Grado en Marketing e Investigación de Mercados (Plan 2010) | CEN-CCEE |
| 2501716 | Grado en Psicología (Plan 2010) | CEN-PSIC |
| 2501128 | Grado en Química (Plan 2009) | CEN-CCEX |
| 2501724 | Grado en Relaciones Laborales y RR.HH. (Plan 2010) | CEN-DER |
| 2501503 | Grado en Trabajo Social (Plan 2010) | CEN-PSIC |
| 2501725 | Grado en Turismo (Plan 2010) | CEN-CCEE |
| 2503866 | Grado en Química (Plan 2018) | CEN-CCEX |
| 2503867 | Grado en Ciencias Ambientales (Plan 2018) | CEN-CCEX |
| 2503870 | Grado en Trabajo Social (Plan 2018) | CEN-PSIC |
| 7000979 | Doble Grado en Educación Infantil y Educación Primaria | CEN-EDU |
| 7000978 | Doble Grado en Derecho y en Gestión y Administración Pública | CEN-DER |
| 2501718 | Grado en Educación Primaria (Plan 2015) | CEN-EDU |
| 2501717 | Grado en Educación Infantil (Plan 2015) | CEN-EDU |
| 2504078 | Grado en Matemáticas (Plan 2019) | CEN-CCEX |
| 2504089 | Grado en Historia (Plan 2019) | CEN-HUM |
| 2504027 | Grado en Economía (Plan 2019) | CEN-CCEE |
| 4316212 | Máster en Análisis Histórico del Mundo Actual | CEN-HUM |
| 4315264 | Máster en Auditoría de Cuentas | CEN-CCEE |
| 4312319 | Máster en Biotecnología Industrial y Agroalimentaria | CEN-CCEX |

| | | |
|---------|--|----------|
| 4313672 | Máster en Abogacía | CEN-DER |
| 4315450 | Máster en CC. del Sistema Nervioso | CEN-POST |
| 4314915 | Máster en Ciencias de la Sexología | CEN-SALU |
| 4312320 | Máster en Comunicación Social | CEN-HUM |
| 4312322 | Máster en Contabilidad y Finanzas Corporativas | CEN-CCEE |
| 4314556 | Máster en Derecho y Administración Local | CEN-DER |
| 4314551 | Máster en Desarrollo y Codesarrollo Local Sostenible | CEN-CCEE |
| 4315229 | Máster en Dirección y Economía de la Empresa | CEN-CCEE |
| 4315983 | Máster en Educación Ambiental | CEN-EDU |
| 4312457 | Máster en Educación Especial | CEN-EDU |
| 4316090 | Máster en Energía Solar | CEN-ESI |
| 4312321 | Máster en Estudios Ingleses: Aplicaciones Profes. y Comunic. Intercultural | CEN-HUM |
| 4315371 | Máster en Fisioterapia y Discapacidad | CEN-SALU |
| 4312364 | Máster en Genética y Evolución | CEN-CCEX |
| 4312627 | Máster en Gestión Internacional de la Empresa e Idiomas | CEN-CCEE |
| 4314908 | Máster en Horticultura Mediterránea bajo Invernadero | CEN-POST |
| 4314902 | Máster en Ingeniería Agronómica | CEN-ESI |
| 4315269 | Máster en Ingeniería Industrial | CEN-ESI |
| 4315083 | Máster en Ingeniería Química | CEN-ESI |
| 4312458 | Máster en Intervención en Convivencia Escolar | CEN-EDU |
| 4314549 | Máster en Investigac. en CC. de la Actividad Física y del Deporte | CEN-EDU |
| 4314293 | Máster en Investigac. en CC. de la Enfermería | CEN-SALU |
| 4315356 | Máster en Investigac. en CC. del Comportamiento | CEN-PSIC |
| 4314295 | Máster en Investigac. en Medicina y Ciencias de la Salud | CEN-SALU |
| 4312459 | Máster en Investigac. y Evaluac. Didáct. en el Aula para el Desarr. Prof. D | CEN-EDU |
| 4312246 | Máster en Matemáticas | CEN-CCEX |
| 4312297 | Máster en Políticas y Prácticas de Innovación Educativa | CEN-EDU |
| 4312324 | Máster en Prevención de Riesgos Laborales | CEN-POST |
| 4311694 | Máster en Profesorado de Educación Secundaria | CEN-POST |
| 4315203 | Máster en Psicología General Sanitaria | CEN-PSIC |
| 4312442 | Máster en Representación y Diseño en Ingeniería y Arquitectura | CEN-ESI |
| 4316092 | Máster en Tecnologías y Aplicaciones en Ingeniería Informática | CEN-ESI |
| 4316091 | Máster en Uso Sostenible de Recursos Naturales y Servicios Ecosistémicos | CEN-CCEX |
| 4316532 | Máster en Laboratorio Avanzado de Química | CEN-CCEX |
| 7500130 | Doble Máster en Prof. Educ. Secundaria y Estudios Avanzados en Historia: el Mundo Me | CEN-HUM |
| 7500129 | Doble Máster en Prof. Educ. Secundaria y Uso Sostenible de Recursos Naturales | CEN-CCEX |
| 4316533 | Máster en Estudios Avanzados en Historia: el Mundo Mediterráneo Occidental | CEN-HUM |
| 4316443 | Máster en Migraciones, Mediación y Grupos Vulnerables | CEN-POST |
| 4316817 | Máster en Gestión de la Actividad Agroalimentaria | CEN-DER |
| 4317311 | Máster en Bioeconomía Circular y Sostenibilidad | CEN-POST |
| 4317263 | Máster en Investigación e Innovación en CC. De la Activ. Física y del Deporte | CEN-EDU |
| 4317759 | Máster en Transformación Digital de Empresas | CEN-POST |
| 2504090 | Grado en Enfermería (Plan 2020) | CEN-SALU |
| 2501714 | Grado en Humanidades (Plan 2020) | CEN-HUM |
| 7500154 | Doble Máster en Prof. Educ. Secun. y Activ. Física y Deportiva | CEN-POST |
| ERASMUS | ERASMUS | |
| 7500118 | Doble Máster en Prof. Secundaria y Representación y Diseño en IyA | CEN-POST |
| 4318066 | Máster en Psicología Educativa | CEN-PSIC |

3. RESULTADOS: número de Quejas y Sugerencias

Los resultados referidos al número de Q/S son unos de los principales indicadores de inferencia de la satisfacción de nuestros usuarios. No obstante, hay que distinguir entre los datos referidos a **Quejas** de los de **Sugerencias**.

Un alto número de **Quejas** nos puede inducir a pensar que nuestros usuarios están descontentos con nuestra prestación del servicio. En este caso puede ser muy interesante analizar las distintas segmentaciones de datos para, en su caso, incidir más certeramente con las posibles acciones correctivas/preventivas que se pudiesen plantear.

Por otro lado, un alto número de **Sugerencias** NO tiene porqué suponer un aumento del descontento. Habría que destacar que las Sugerencias son un input ideal para la elaboración del Plan de Mejora.

3.1 Número de Quejas y Sugerencias según el TIPO

Resultados de los registros según sean **Quejas** o **Sugerencias**

- **Tabla de número de Q/S con tendencias**

| 2022 | 2021 | 2020 |
|------|------|------|
|------|------|------|

| CódARE | 1er Sem | | 2do Sem | | 1er Sem | | 2do Sem | | 1er Sem | | 2do Sem | | Ámbito |
|-----------|---------|---|---------|---|---------|----|---------|---|---------|----|---------|----|----------------|
| | Q | S | Q | S | Q | S | Q | S | Q | S | Q | S | |
| SER-ARA | 15 | 3 | 23 | 4 | 17 | 5 | 16 | 0 | 27 | 16 | 61 | 18 | ADMINISTRACIÓN |
| SER-ARCH | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | ADMINISTRACIÓN |
| SER-AREC | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | ADMINISTRACIÓN |
| SER-EUA | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | ADMINISTRACIÓN |
| SER-EVA | 0 | 0 | 0 | 1 | 3 | 4 | 1 | 0 | 16 | 2 | 4 | 7 | ADMINISTRACIÓN |
| SER-EXT | 4 | 0 | 2 | 1 | 1 | 0 | 0 | 2 | 2 | 0 | 0 | 0 | ADMINISTRACIÓN |
| SER-GC | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | ADMINISTRACIÓN |
| SER-GJ | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | ADMINISTRACIÓN |
| SER-PRL | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | ADMINISTRACIÓN |
| SER-RRHH | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | ADMINISTRACIÓN |
| SER-RRII | 0 | 0 | 2 | 2 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | ADMINISTRACIÓN |
| SER-SBU | 11 | 1 | 2 | 1 | 7 | 6 | 1 | 1 | 6 | 2 | 31 | 5 | ADMINISTRACIÓN |
| SER-SC | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | ADMINISTRACIÓN |
| SER-SCTR | 1 | 0 | 3 | 0 | 2 | 0 | 0 | 1 | 4 | 1 | 0 | 0 | ADMINISTRACIÓN |
| SER-SDEP | 3 | 2 | 3 | 0 | 3 | 2 | 2 | 1 | 0 | 1 | 1 | 2 | ADMINISTRACIÓN |
| SER-SGE | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | ADMINISTRACIÓN |
| SER-SGI | 2 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | ADMINISTRACIÓN |
| SER-SIE | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | ADMINISTRACIÓN |
| SER-SINE | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | ADMINISTRACIÓN |
| SER-SOD | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | ADMINISTRACIÓN |
| SER-SOM | 16 | 0 | 22 | 6 | 6 | 8 | 8 | 0 | 5 | 1 | 3 | 0 | ADMINISTRACIÓN |
| SER-SPEC | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | ADMINISTRACIÓN |
| SER-STIC | 2 | 2 | 4 | 1 | 7 | 12 | 4 | 2 | 6 | 12 | 10 | 9 | ADMINISTRACIÓN |
| SER-SUE | 1 | 0 | 2 | 0 | 2 | 2 | 1 | 0 | 0 | 0 | 3 | 0 | ADMINISTRACIÓN |
| SER-UEC | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | ADMINISTRACIÓN |
| SER-UQS | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | ADMINISTRACIÓN |
| SER-CL | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 3 | 0 | 4 | 0 | ADMINISTRACIÓN |
| SER-INT | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | ADMINISTRACIÓN |
| CEN-EID | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 5 | CENTROS |
| CEN-ESI | 2 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 2 | 0 | 6 | 1 | 4 | 5 | CENTROS |
| CEN-CCEX | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 2 | 0 | CENTROS |
| CEN-CCEE | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 2 | 2 | 4 | 2 | 2 | 2 | CENTROS |
| CEN-DER | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 1 | 0 | 2 | 3 | 0 | CENTROS |
| CEN-EDU | 5 | 3 | 2 | 0 | 10 | 2 | 20 | 0 | 6 | 4 | 24 | 3 | CENTROS |
| CEN-HUM | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 33 | 1 | 0 | 0 | CENTROS |
| CEN-PSIC | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 4 | 0 | 8 | 0 | CENTROS |
| CEN-SALU | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | CENTROS |
| CEN-POST | 0 | 0 | 0 | 0 | 4 | 1 | 1 | 0 | 2 | 0 | 10 | 0 | CENTROS |
| DPT-AGRO | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | DEPARTAMENTOS |
| DPT-BIOG | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 1 | 0 | DEPARTAMENTOS |
| DPT-DER | 3 | 0 | 0 | 0 | 3 | 0 | 2 | 0 | 5 | 0 | 27 | 0 | DEPARTAMENTOS |
| DPT-ECEM | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 6 | 0 | 15 | 0 | 3 | 0 | DEPARTAMENTOS |
| DPT-EDU | 2 | 0 | 1 | 0 | 8 | 0 | 1 | 0 | 4 | 0 | 11 | 0 | DEPARTAMENTOS |
| DPT-ENF | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 10 | 0 | 0 | 0 | DEPARTAMENTOS |
| DPT-FILO | 1 | 0 | 0 | 0 | 3 | 0 | 2 | 0 | 14 | 0 | 0 | 0 | DEPARTAMENTOS |
| DPT-GHH | 1 | 0 | 0 | 0 | 3 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | DEPARTAMENTOS |
| DPT-INF | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 3 | 0 | 1 | 0 | DEPARTAMENTOS |
| DPT-ING | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 3 | 0 | 3 | 0 | DEPARTAMENTOS |
| DPT-MATE | 1 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 8 | 0 | 1 | 0 | DEPARTAMENTOS |
| DPT-PSIC | 3 | 0 | 2 | 0 | 4 | 0 | 1 | 0 | 3 | 0 | 4 | 0 | DEPARTAMENTOS |
| DPT-QyF | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 7 | 0 | DEPARTAMENTOS |
| DPT-INGQ | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | DEPARTAMENTOS |
| GOB-GERE | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | GOBIERNO |
| GOB-DEFE | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | GOBIERNO |
| GOB-INFR | 12 | 2 | 1 | 0 | 1 | 6 | 7 | 2 | 2 | 1 | 6 | 2 | GOBIERNO |
| GOB-INSP | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 4 | 0 | GOBIERNO |
| GOB-INTER | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | GOBIERNO |
| GOB-INVES | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | GOBIERNO |
| GOB-JELEC | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | GOBIERNO |
| GOB-SG | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | GOBIERNO |
| GOB-REC | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | GOBIERNO |
| GOB-PEP | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | GOBIERNO |
| GOB-POST | 0 | 2 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | GOBIERNO |
| GOB-OA | 1 | 3 | 1 | 2 | 11 | 2 | 1 | 0 | 4 | 0 | 0 | 5 | GOBIERNO |
| GOB-ESTI | 0 | 0 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | GOBIERNO |
| GOB-COEX | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | GOBIERNO |

| | | | | | | | | | | | | | |
|---------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----------|
| GOB-DEP | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 5 | 2 | 0 | 0 | 7 | 2 | GOBIERNO |
| GOB-TD | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | GOBIERNO |

| Ámbito | 2022 | | | | 2021 | | | | 2020 | | | |
|----------------|---------|---|---------|----|---------|----|---------|---|---------|----|---------|----|
| | 1er Sem | | 2do Sem | | 1er Sem | | 2do Sem | | 1er Sem | | 2do Sem | |
| | Q | S | Q | S | Q | S | Q | S | Q | S | Q | S |
| Administración | 59 | 8 | 66 | 18 | 52 | 41 | 37 | 9 | 70 | 41 | 119 | 42 |
| Departamentos | 12 | 0 | 5 | 0 | 28 | 0 | 16 | 0 | 70 | 0 | 59 | 1 |
| Centros | 9 | 4 | 3 | 0 | 18 | 6 | 26 | 4 | 57 | 11 | 54 | 15 |
| Gobierno | 13 | 8 | 6 | 8 | 16 | 11 | 18 | 6 | 9 | 3 | 21 | 12 |

| Universidad | 2022 | | | | 2021 | | | | 2020 | | | |
|-------------|---------|----|---------|----|---------|----|---------|----|---------|----|---------|----|
| | 1er Sem | | 2do Sem | | 1er Sem | | 2do Sem | | 1er Sem | | 2do Sem | |
| | Q | S | Q | S | Q | S | Q | S | Q | S | Q | S |
| UAL | 93 | 20 | 80 | 26 | 114 | 58 | 97 | 19 | 206 | 55 | 253 | 70 |

Gráfico 3.1.1: Tendencias del número de Quejas y Sugerencias

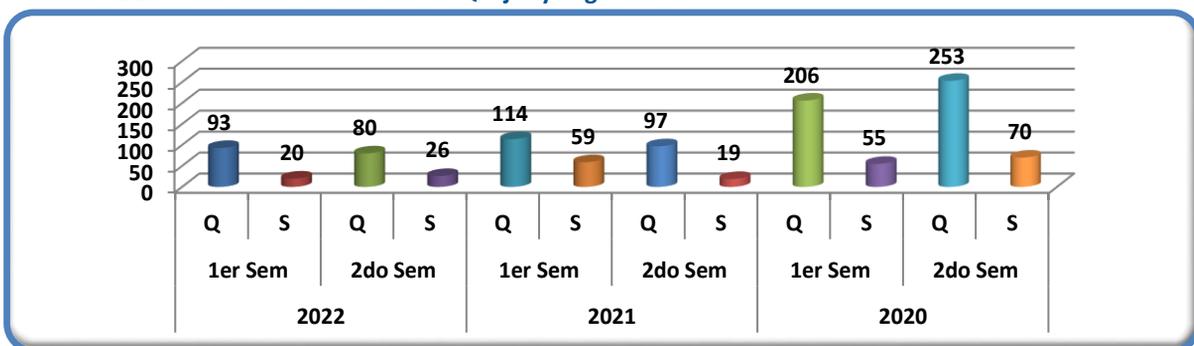
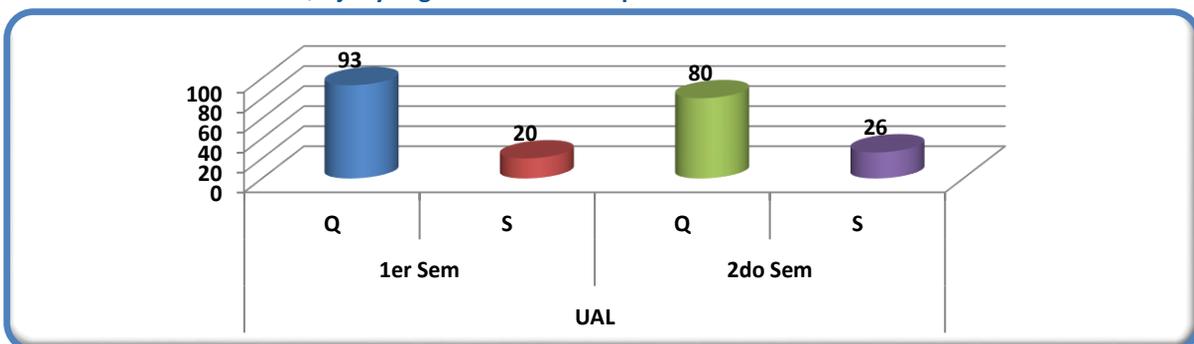


Gráfico 3.1.2: Número de Quejas y Sugerencias con comparativa



Una parte importante de los **Sistemas de Garantía de Calidad de los CENTROS** son los indicadores asociados a las Quejas y Sugerencias. Es por eso de suma importancia recoger en este Sistema, administrado por el SPEC, **TODAS las Quejas/Sugerencias que pudiesen recabarse por otros medios al estándar previsto (Campus Virtual)**. Es decir, por ejemplo: e-mail, carta, atención directa,...

En ese caso, el Área debería proceder a **comunicar dicha Queja/Sugerencia al SPEC** para que iniciase el circuito de asignación, control y análisis de resultados.

A continuación se muestran los datos necesarios para el control de **indicadores de CENTROS en su SGC**. Los resultados recogen las **Q/S de colectivo "Estudiante" asociado a un Título y, por consiguiente, a un Centro, independientemente de haber sido asignada la Q/S a dicho Centro**. El periodo de referencia es el acumulado anual.

Adicionalmente se incluyen otros sectores de población, aunque lo normal es que con estas condiciones de selección de Q/S el valor sea 0.

- **Tabla de número de Q/S asociadas a los Títulos de los Estudiantes**

- Q: Número de **QUEJAS** del colectivo Estudiantes
- Q/aca: Número de Quejas del colectivo Estudiantes de tipo **ACADÉMICO**
- Q/ext: Número de Quejas del colectivo Estudiantes de tipo Académico por **EXTINCIÓN** de Título
- S: Número de **SUGERENCIAS** del colectivo Estudiantes

| CódMEC | Estudiante | | | | CENTRO | Nombre del TÍTULO |
|---------|------------|------|------|---|----------|--|
| | Q | Qaca | Qext | S | | |
| 7000650 | 2 | 0 | 0 | 2 | CEN-CCEE | Doble Grado en Derecho y en Administración y Dirección de En |
| 7000796 | 0 | 0 | 0 | 0 | CEN-HUM | Doble Grado en Estudios Ingleses y Filología Hispánica |
| 7500118 | 0 | 0 | 0 | 0 | CEN-ESI | Doble Máster en Profesorado de Educ. Secundaria y en Repres |

| | | | | | | |
|---------|----|---|---|---|----------|--|
| 7500037 | 0 | 0 | 0 | 0 | CEN-CCEX | Doble Máster en Profesorado de Educación Secundaria y en Ma |
| 5600370 | 0 | 0 | 0 | 0 | CEN-EID | Doctorado en Agricultura Protegida |
| 5600372 | 0 | 0 | 0 | 0 | CEN-EID | Doctorado en Análisis Funcional en Contextos Clínicos y Salud |
| 5600374 | 0 | 0 | 0 | 0 | CEN-EID | Doctorado en Biotecnología y Bioprocesos Industriales Aplicad |
| 5600373 | 0 | 0 | 0 | 0 | CEN-EID | Doctorado en CC. Aplicadas al Medio Ambiente |
| 5600389 | 0 | 0 | 0 | 1 | CEN-EID | Doctorado en CC. Económicas, Empresariales y Jurídicas |
| 5600375 | 0 | 0 | 0 | 0 | CEN-EID | Doctorado en CC. Humanas y Sociales |
| 5601227 | 0 | 0 | 0 | 0 | CEN-EID | Doctorado en CC. Médicas |
| 5600377 | 0 | 0 | 0 | 0 | CEN-EID | Doctorado en Educación |
| 5600797 | 0 | 0 | 0 | 1 | CEN-EID | Doctorado en Filosofía |
| 5600371 | 0 | 0 | 0 | 0 | CEN-EID | Doctorado en Informática |
| 5600265 | 0 | 0 | 0 | 0 | CEN-EID | Doctorado en Matemáticas |
| 5600376 | 0 | 0 | 0 | 0 | CEN-EID | Doctorado en Química Avanzada |
| 5600207 | 0 | 0 | 0 | 0 | CEN-EID | Doctorado en Salud, Psicología y Psiquiatría |
| 5600378 | 0 | 0 | 0 | 0 | CEN-EID | Doctorado en Tecnología de Invernaderos e Ingeniería Industri |
| 7001208 | 0 | 0 | 0 | 0 | CEN-CCEX | Doble Grado en Economía y Matemáticas |
| 2504090 | 2 | 0 | 0 | 0 | CEN-SALU | Grado en Enfermería (Plan 2020) |
| 2501719 | 2 | 1 | 0 | 3 | CEN-CCEE | Grado en Admon. y Dirección de Empresas (Plan 2010) |
| 2503195 | 2 | 1 | 0 | 4 | CEN-CCEX | Grado en Biotecnología (Plan 2015) |
| 2501127 | 0 | 0 | 0 | 0 | CEN-CCEX | Grado en Ciencias Ambientales (Plan 2009) |
| 2502724 | 2 | 0 | 0 | 1 | CEN-EDU | Grado en Ciencias de la Actividad Física y del Deporte (Plan 201 |
| 2501720 | 13 | 2 | 0 | 2 | CEN-DER | Grado en Derecho (Plan 2010) |
| 2501721 | 2 | 0 | 0 | 0 | CEN-CCEE | Grado en Economía (Plan 2010) |
| 2502530 | 4 | 1 | 0 | 1 | CEN-EDU | Grado en Educación Social (Plan 2011) |
| 2501129 | 0 | 0 | 0 | 0 | CEN-SALU | Grado en Enfermería (Plan 2009) |
| 2501711 | 3 | 1 | 0 | 0 | CEN-HUM | Grado en Estudios Ingleses (Plan 2010) |
| 2501712 | 3 | 0 | 0 | 3 | CEN-HUM | Grado en Filología Hispánica (Plan 2010) |
| 2501722 | 3 | 0 | 0 | 0 | CEN-CCEE | Grado en Finanzas y Contabilidad (Plan 2010) |
| 2501333 | 8 | 0 | 0 | 0 | CEN-SALU | Grado en Fisioterapia (Plan 2009) |
| 2501130 | 0 | 0 | 0 | 0 | CEN-DER | Grado en Gestión y Admon. Pública (Plan 2009) |
| 2501713 | 3 | 0 | 0 | 1 | CEN-HUM | Grado en Historia (Plan 2010) |
| 2501714 | 3 | 0 | 0 | 0 | CEN-HUM | Grado en Humanidades (Plan 2010) |
| 2501726 | 7 | 2 | 0 | 0 | CEN-ESI | Grado en Ingeniería Agrícola (Plan 2015) |
| 2503039 | 1 | 0 | 0 | 0 | CEN-ESI | Grado en Ingeniería Eléctrica (Plan 2014) |
| 2501727 | 2 | 1 | 0 | 0 | CEN-ESI | Grado en Ingeniería Electrónica Industrial (Plan 2010) |
| 2501728 | 2 | 0 | 0 | 2 | CEN-ESI | Grado en Ingeniería Informática (Plan 2015) |
| 2501729 | 9 | 0 | 0 | 1 | CEN-ESI | Grado en Ingeniería Mecánica (Plan 2010) |
| 2501730 | 0 | 0 | 0 | 0 | CEN-ESI | Grado en Ingeniería Química Industrial (Plan 2010) |
| 2501723 | 1 | 0 | 0 | 0 | CEN-CCEE | Grado en Marketing e Investigación de Mercados (Plan 2010) |
| 2501716 | 5 | 1 | 0 | 1 | CEN-PSIC | Grado en Psicología (Plan 2010) |
| 2501128 | 2 | 0 | 0 | 0 | CEN-CCEX | Grado en Química (Plan 2009) |
| 2501724 | 1 | 0 | 0 | 2 | CEN-DER | Grado en Relaciones Laborales y RR.HH. (Plan 2010) |
| 2501503 | 3 | 1 | 1 | 0 | CEN-PSIC | Grado en Trabajo Social (Plan 2010) |
| 2501725 | 0 | 0 | 0 | 2 | CEN-CCEE | Grado en Turismo (Plan 2010) |
| 2503866 | 1 | 0 | 0 | 0 | CEN-CCEX | Grado en Química (Plan 2018) |
| 2503867 | 1 | 0 | 0 | 0 | CEN-CCEX | Grado en Ciencias Ambientales (Plan 2018) |
| 2503870 | 0 | 0 | 0 | 0 | CEN-PSIC | Grado en Trabajo Social (Plan 2018) |
| 7000979 | 0 | 0 | 0 | 0 | CEN-EDU | Doble Grado en Educación Infantil y Educación Primaria |
| 7000978 | 0 | 0 | 0 | 0 | CEN-DER | Doble Grado en Derecho y en Gestión y Administración Pública |
| 2501718 | 7 | 2 | 0 | 3 | CEN-EDU | Grado en Educación Primaria (Plan 2015) |
| 2501717 | 12 | 3 | 0 | 0 | CEN-EDU | Grado en Educación Infantil (Plan 2015) |
| 2504078 | 3 | 1 | 0 | 1 | CEN-CCEX | Grado en Matemáticas (Plan 2019) |
| 2504089 | 1 | 1 | 0 | 0 | CEN-HUM | Grado en Historia (Plan 2019) |
| 2504027 | 2 | 0 | 0 | 1 | CEN-CCEE | Grado en Economía (Plan 2019) |
| 4316212 | 1 | 0 | 0 | 0 | CEN-HUM | Máster en Análisis Histórico del Mundo Actual |
| 4315264 | 0 | 0 | 0 | 0 | CEN-CCEE | Máster en Auditoría de Cuentas |
| 4312319 | 0 | 0 | 0 | 0 | CEN-CCEX | Máster en Biotecnología Industrial y Agroalimentaria |
| 4313672 | 0 | 0 | 0 | 0 | CEN-DER | Máster en Abogacía |
| 4315450 | 0 | 0 | 0 | 0 | CEN-POST | Máster en CC. del Sistema Nervioso |
| 4314915 | 1 | 1 | 0 | 0 | CEN-SALU | Máster en Ciencias de la Sexología |
| 4312320 | 0 | 0 | 0 | 0 | CEN-HUM | Máster en Comunicación Social |
| 4312322 | 0 | 0 | 0 | 0 | CEN-CCEE | Máster en Contabilidad y Finanzas Corporativas |
| 4314556 | 0 | 0 | 0 | 0 | CEN-DER | Máster en Derecho y Administración Local |
| 4314551 | 0 | 0 | 0 | 0 | CEN-CCEE | Máster en Desarrollo y Codesarrollo Local Sostenible |
| 4315229 | 1 | 0 | 0 | 0 | CEN-CCEE | Máster en Dirección y Economía de la Empresa |
| 4315983 | 0 | 0 | 0 | 0 | CEN-EDU | Máster en Educación Ambiental |
| 4312457 | 0 | 0 | 0 | 0 | CEN-EDU | Máster en Educación Especial |
| 4316090 | 0 | 0 | 0 | 0 | CEN-ESI | Máster en Energía Solar |

| | | | | | | |
|---------|-----|----|---|----|----------|---|
| 4312321 | 0 | 0 | 0 | 0 | CEN-HUM | Máster en Estudios Ingleses: Aplicaciones Profes. y Comunic. In |
| 4315371 | 0 | 0 | 0 | 0 | CEN-SALU | Máster en Fisioterapia y Discapacidad |
| 4312364 | 0 | 0 | 0 | 0 | CEN-CCEX | Máster en Genética y Evolución |
| 4312627 | 0 | 0 | 0 | 0 | CEN-CCEE | Máster en Gestión Internacional de la Empresa e Idiomas |
| 4314908 | 0 | 0 | 0 | 0 | CEN-POST | Máster en Horticultura Mediterránea bajo Invernadero |
| 4314902 | 0 | 0 | 0 | 0 | CEN-ESI | Máster en Ingeniería Agronómica |
| 4315269 | 0 | 0 | 0 | 0 | CEN-ESI | Máster en Ingeniería Industrial |
| 4315083 | 0 | 0 | 0 | 0 | CEN-ESI | Máster en Ingeniería Química |
| 4312458 | 0 | 0 | 0 | 0 | CEN-EDU | Máster en Intervención en Convivencia Escolar |
| 4314549 | 1 | 0 | 0 | 0 | CEN-EDU | Máster en Investigac. en CC. de la Actividad Física y del Deporte |
| 4314293 | 6 | 0 | 0 | 0 | CEN-SALU | Máster en Investigac. en CC. de la Enfermería |
| 4315356 | 0 | 0 | 0 | 0 | CEN-PSIC | Máster en Investigac. en CC. del Comportamiento |
| 4314295 | 0 | 0 | 0 | 0 | CEN-SALU | Máster en Investigac. en Medicina y Ciencias de la Salud |
| 4312459 | 0 | 0 | 0 | 0 | CEN-EDU | Máster en Investigac. y Evaluac. Didáct. en el Aula para el Desa |
| 4312246 | 0 | 0 | 0 | 0 | CEN-CCEX | Máster en Matemáticas |
| 4312297 | 0 | 0 | 0 | 0 | CEN-EDU | Máster en Políticas y Prácticas de Innovación Educativa |
| 4312324 | 0 | 0 | 0 | 0 | CEN-POST | Máster en Prevención de Riesgos Laborales |
| 4311694 | 3 | 0 | 0 | 0 | CEN-POST | Máster en Profesorado de Educación Secundaria |
| 4315203 | 1 | 1 | 0 | 0 | CEN-PSIC | Máster en Psicología General Sanitaria |
| 4312442 | 0 | 0 | 0 | 0 | CEN-ESI | Máster en Representación y Diseño en Ingeniería y Arquitectur |
| 4316092 | 0 | 0 | 0 | 0 | CEN-ESI | Máster en Tecnologías y Aplicaciones en Ingeniería Informática |
| 4316091 | 0 | 0 | 0 | 0 | CEN-CCEX | Máster en Uso Sostenible de Recursos Naturales y Servicios Eco |
| 4316532 | 0 | 0 | 0 | 0 | CEN-CCEX | Máster en Laboratorio Avanzado de Química |
| 7500130 | 0 | 0 | 0 | 0 | CEN-HUM | Doble Máster en Prof. Educ. Secundaria y Estudios Avanzados e |
| 7500129 | 0 | 0 | 0 | 0 | CEN-CCEX | Doble Máster en Prof. Educ. Secundaria y Uso Sostenible de Re |
| 4316533 | 0 | 0 | 0 | 0 | CEN-HUM | Máster en Estudios Avanzados en Historia: el Mundo Mediterr |
| 4316443 | 0 | 0 | 0 | 0 | CEN-POST | Máster en Migraciones, Mediación y Grupos Vulnerables |
| 4316817 | 1 | 0 | 0 | 0 | CEN-DER | Máster en Gestión de la Actividad Agroalimentaria |
| 4317311 | 0 | 0 | 0 | 0 | CEN-POST | Máster en Bioeconomía Circular y Sostenibilidad |
| 4317263 | 1 | 0 | 0 | 0 | CEN-EDU | Máster en Investigación e Innovación en CC. De la Activ. Física |
| 4317759 | 0 | 0 | 0 | 0 | CEN-POST | Máster en Transformación Digital de Empresas |
| 2504090 | 2 | 0 | 0 | 0 | CEN-SALU | Grado en Enfermería (Plan 2020) |
| 2501714 | 3 | 0 | 0 | 0 | CEN-HUM | Grado en Humanidades (Plan 2020) |
| 7500154 | 2 | 0 | 0 | 0 | CEN-POST | Doble Máster en Prof. Educ. Secun. y Activ. Física y Deportiva |
| ERASMUS | 0 | 0 | 0 | 0 | | ERASMUS |
| 7500118 | 0 | 0 | 0 | 0 | CEN-POST | Doble Máster en Prof. Secundaria y Representación y Diseño e |
| 4318066 | 0 | 0 | 0 | 0 | CEN-PSIC | Máster en Psicología Educativa |
| Centros | 0 | 0 | 0 | 2 | CEN-EID | |
| Centros | 21 | 3 | 0 | 3 | CEN-ESI | |
| Centros | 9 | 2 | 0 | 5 | CEN-CCEX | |
| Centros | 13 | 1 | 0 | 8 | CEN-CCEE | |
| Centros | 15 | 2 | 0 | 4 | CEN-DER | |
| Centros | 27 | 6 | 0 | 5 | CEN-EDU | |
| Centros | 17 | 2 | 0 | 4 | CEN-HUM | |
| Centros | 9 | 3 | 1 | 1 | CEN-PSIC | |
| Centros | 19 | 1 | 0 | 0 | CEN-SALU | |
| Centros | 5 | 0 | 0 | 0 | CEN-POST | |
| UAL | 135 | 20 | 1 | 32 | UAL | |

3.2 Número de Quejas y Sugerencias según COLECTIVO

De todas las perspectivas de los datos ésta es la más interesante de analizar. Hay que poner especial atención a las **Quejas dentro del colectivo "Estudiante"**, ya que es el más crítico de los indicadores para evidenciar una adecuada prestación del servicio.

- Tabla de Q/S por COLECTIVO y con tendencias

| | 2022 | | | | 2021 | | | | 2020 | | | | Tipo |
|------------|---------|----|---------|----|---------|----|---------|---|---------|----|---------|----|---------|
| | 1er Sem | | 2do Sem | | 1er Sem | | 2do Sem | | 1er Sem | | 2do Sem | | |
| Colectivo | Q | S | Q | S | Q | S | Q | S | Q | S | Q | S | |
| Estudiante | 72 | 15 | 58 | 17 | 100 | 50 | 72 | 8 | 182 | 47 | 219 | 57 | Interno |
| PAS | 5 | 1 | 5 | 4 | 2 | 1 | 4 | 3 | 2 | 1 | 11 | 3 | Interno |
| PDI | 7 | 4 | 10 | 5 | 3 | 1 | 14 | 7 | 19 | 5 | 3 | 7 | Interno |
| Otros | 9 | 0 | 7 | 0 | 9 | 7 | 6 | 1 | 3 | 2 | 20 | 3 | Externo |

Gráfico 3.2.1: Tendencias del número de Quejas y Sugerencias según COLECTIVO

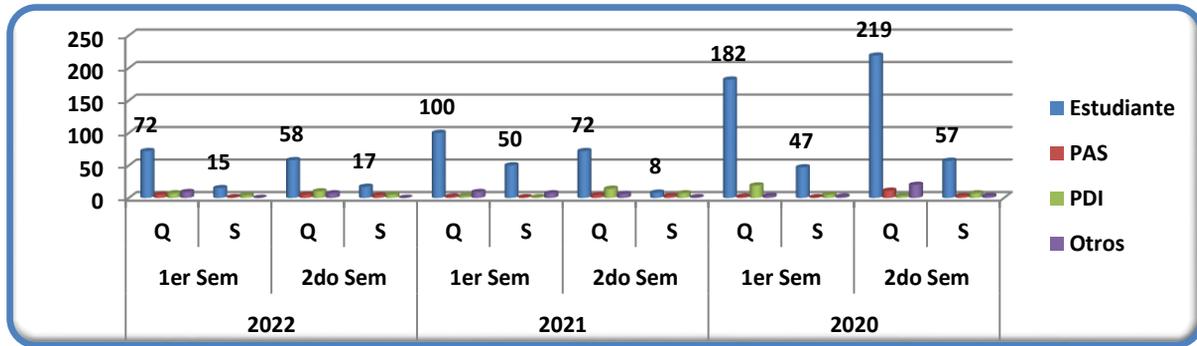
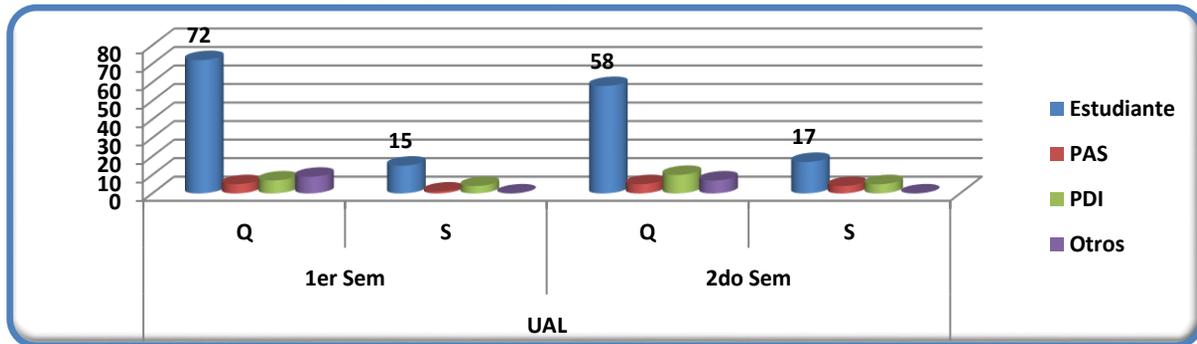


Gráfico 3.2.2: Número de Quejas y Sugerencias según COLECTIVO



3.3 Número de Quejas y Sugerencias según CATEGORÍA

La **categoría** es una segmentación que evidencia los niveles de Q/S en las dos actividades más cercanas al estudiante: **Administrativa o Académica**. Dado que el **Estudiante** es el usuario más crítico, y de la actividad Académica el principal receptor, habría que poner, en su caso, especial atención en cuanto al **número de Quejas imputadas a esta última (Académica)**, porque se entiende procedentes de los "Estudiantes".

- Tabla de Q/S por CATEGORÍA y con tendencias

| Categoría | 2022 | | | | 2021 | | | | 2020 | | | |
|----------------|---------|----|---------|----|---------|----|---------|----|---------|----|---------|----|
| | 1er Sem | | 2do Sem | | 1er Sem | | 2do Sem | | 1er Sem | | 2do Sem | |
| | Q | S | Q | S | Q | S | Q | S | Q | S | Q | S |
| Académica | 12 | 9 | 14 | 0 | 45 | 2 | 24 | 2 | 82 | 2 | 81 | 3 |
| Administrativa | 81 | 11 | 66 | 26 | 69 | 57 | 73 | 17 | 124 | 53 | 172 | 67 |

Gráfico 3.3.1: Tendencias del número de Quejas y Sugerencias según CATEGORÍA

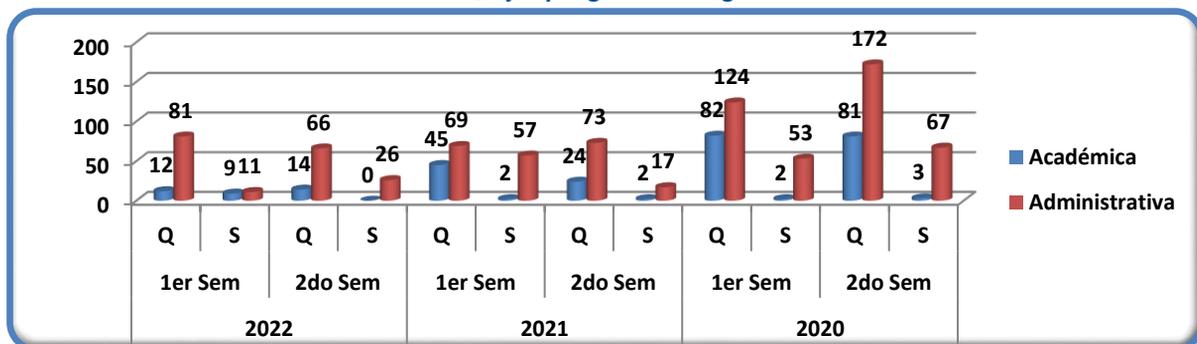
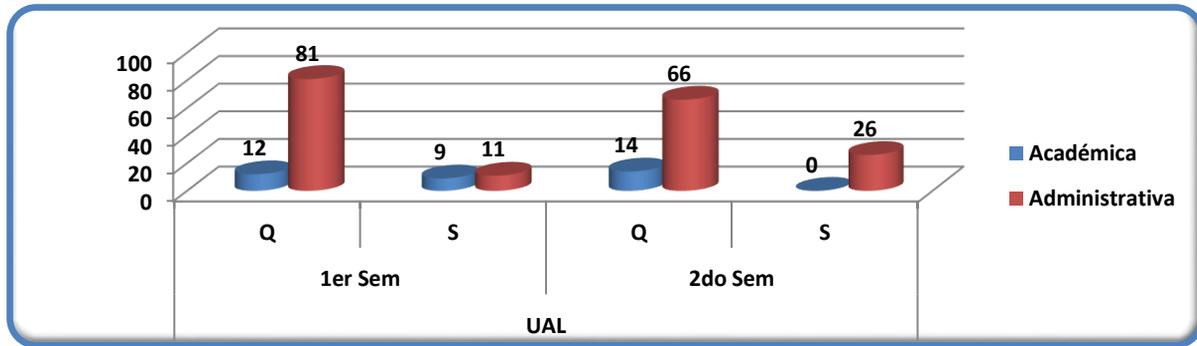


Gráfico 3.3.2: Número de Quejas y Sugerencias según CATEGORÍA



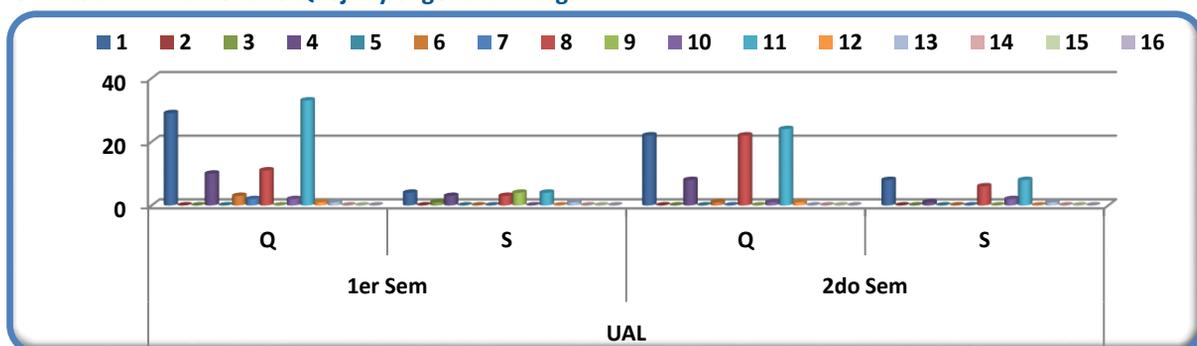
3.4 Número de Quejas y Sugerencias según MATERIAS

Por otro lado, las **MATERIAS** son agrupaciones de **Q/S** según el **objeto**. Esta es otra forma de ayuda a la construcción de posibles acciones correctivas/preventivas.

- Tablas de Q/S por MATERIAS

| Nº | CódARE | UAL | | | |
|----|--------------------------|---------|---|---------|---|
| | | 1er Sem | | 2do Sem | |
| | | Q | S | Q | S |
| 1 | Atención | 29 | 4 | 22 | 8 |
| 2 | Ausencias | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 3 | Calidad académica | 0 | 1 | 0 | 0 |
| 4 | Gestión de la asignatura | 10 | 3 | 8 | 1 |
| 5 | Idiomas | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 6 | Convocatorias | 3 | 0 | 1 | 0 |
| 7 | Gestión de prácticas | 2 | 0 | 0 | 0 |
| 8 | Gestión del expediente | 11 | 3 | 22 | 6 |
| 9 | Horarios | 0 | 4 | 0 | 0 |
| 10 | Información pública | 2 | 0 | 1 | 2 |
| 11 | Infraestructura | 33 | 4 | 24 | 8 |
| 12 | Normativa | 1 | 0 | 1 | 0 |
| 13 | Materia ambiental | 1 | 1 | 0 | 1 |
| 14 | Derechos Humanos | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 15 | Corrupción | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 16 | Discriminación | 0 | 0 | 0 | 0 |

Gráfico 3.4.1: Número de Quejas y Sugerencias según MATERIA



3.5 Número de Quejas y Sugerencias según VÍA DE ENTRADA y COLECTIVO

El detalle de la **vía de entrada** puede ofrecernos un interesante análisis con implicaciones sobre aspectos relacionados sobre el conocimiento de la "**aplicación**" de **Quejas y Sugerencias** por parte del **usuario** según su condición de **externo o interno**. Como se ha detallado antes existen **dos vías oficiales** de entrada de Q/S:

- Interno** > • **Campus Virtual (CV)** destinado a la comunidad Universitaria
- Externo** > • **Formulario OnLine (FO)** destinado al resto de usuarios fuera de la Universidad

Altos niveles de Q/S referidos a **COLECTIVOS** universitarios (internos) en **Formulario OnLine** nos puede inducir a pensar que el "**instrumento**" es **poco conocido** por usuarios internos, y por lo tanto, precisaría de planes de comunicación.

- Tabla de **VÍA de ENTRADA** por **COLECTIVO** y con tendencias

| 2022 | | 2021 | | 2020 | |
|---------|---------|---------|---------|---------|---------|
| 1er Sem | 2do Sem | 1er Sem | 2do Sem | 1er Sem | 2do Sem |
| | | | | | |

| Colectivo | CV | FO | CV | FO | CV | FO | CV | FO | CV | FO | CV | FO | Tipo |
|------------|----|----|----|----|-----|----|----|----|-----|----|-----|----|---------|
| Estudiante | 87 | 0 | 75 | 0 | 150 | 0 | 80 | 0 | 229 | 0 | 276 | 0 | Interno |
| PAS | 6 | 0 | 9 | 0 | 3 | 0 | 7 | 0 | 3 | 0 | 14 | 0 | Interno |
| PDI | 11 | 0 | 15 | 0 | 4 | 0 | 21 | 0 | 24 | 0 | 10 | 0 | Interno |
| Otros | 6 | 3 | 3 | 4 | 14 | 2 | 4 | 3 | 1 | 4 | 14 | 9 | Externo |

Gráfico 3.5.1: Tendencias del número de Quejas y Sugerencias según VÍA DE ENTRADA y COLECTIVO

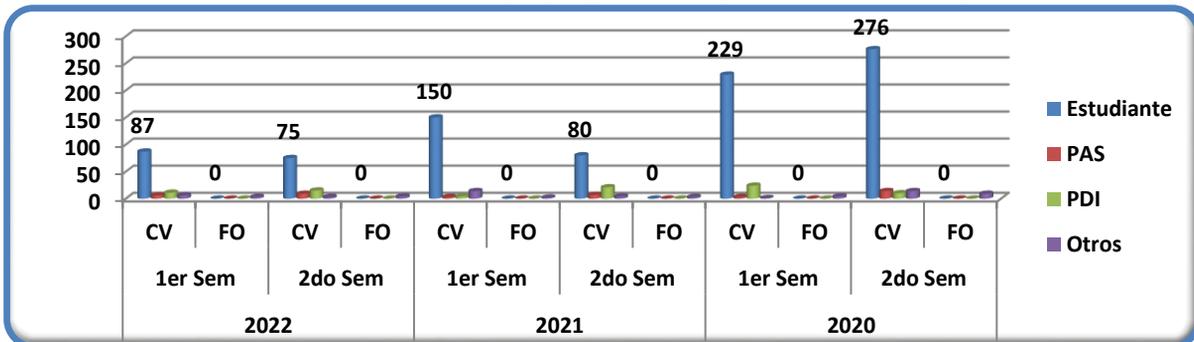
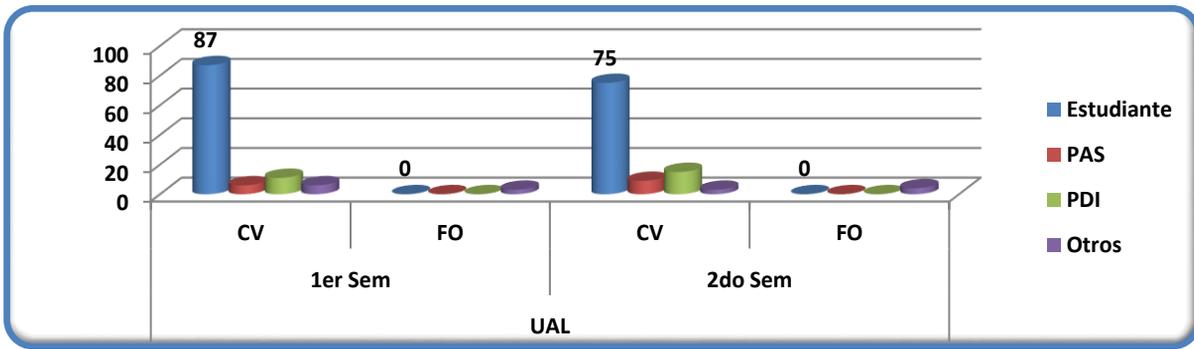


Gráfico 3.5.2: Número de Quejas y Sugerencias según VÍA DE ENTRADA y COLECTIVO



3.6 Número de Quejas y Sugerencias según CUALIDADES y COLECTIVO

Las **CUALIDADES** son atributos asociados a las Q/S que muestran de una manera más certera **qué aspecto de la prestación del servicio** se ha visto afectada. Es por este motivo por lo que se propone el siguiente análisis para que, en su caso, pueda **ayudar a plantear posibles acciones correctivas/preventivas** de mejora.

- Tablas de Q/S por CUALIDAD y COLECTIVO

| Quejas | UAL | | | | | | | |
|----------------|------------|-----|-----|-------|------------|-----|-----|-----|
| | 1er Sem | | | | 2do Sem | | | |
| | Estudiante | PDI | PAS | Otros | Estudiante | PDI | PAS | Otr |
| Eficacia | 12 | 3 | 2 | 6 | 12 | 2 | 1 | 0 |
| Eficiencia | 6 | 1 | 0 | 0 | 9 | 3 | 2 | 0 |
| Atención | 10 | 0 | 0 | 1 | 7 | 2 | 0 | 0 |
| Impacto | 11 | 0 | 0 | 0 | 8 | 0 | 1 | 0 |
| Planificación | 7 | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 |
| Innovación | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Disponibilidad | 3 | 2 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 |
| Instalaciones | 23 | 0 | 3 | 2 | 20 | 1 | 1 | 0 |

| Sugerencias | UAL | | | | | | | |
|----------------|------------|-----|-----|-------|------------|-----|-----|-----|
| | 1er Sem | | | | 2do Sem | | | |
| | Estudiante | PDI | PAS | Otros | Estudiante | PDI | PAS | Otr |
| Eficacia | 4 | 1 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Eficiencia | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 1 | 1 | 0 |
| Atención | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Impacto | 2 | 1 | 0 | 0 | 2 | 0 | 1 | 0 |
| Planificación | 7 | 0 | 0 | 0 | 2 | 1 | 1 | 0 |
| Innovación | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 2 | 1 | 0 |
| Disponibilidad | 2 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Instalaciones | 0 | 1 | 0 | 0 | 8 | 1 | 0 | 0 |

Gráfico 3.6.1: Número de Quejas según CUALIDAD

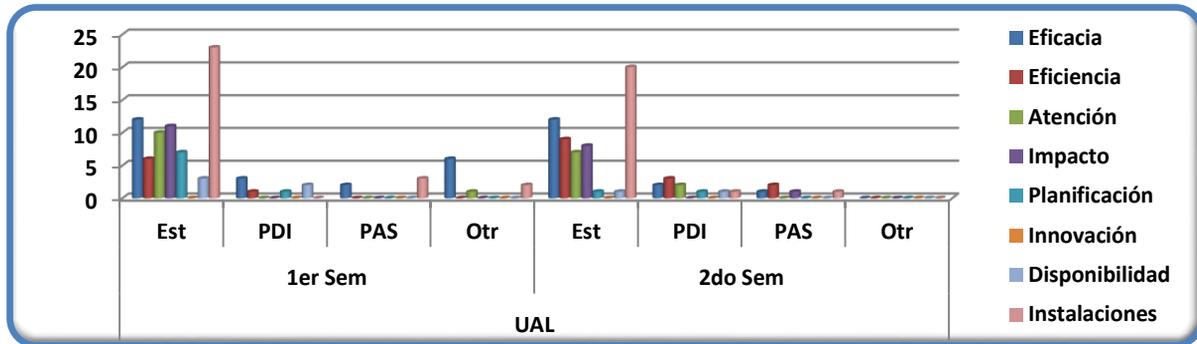
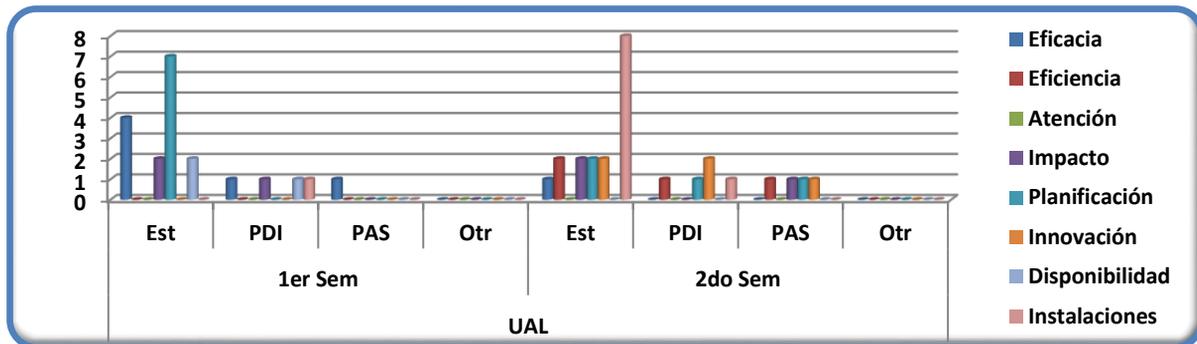


Gráfico 3.6.2: Número de Sugerencias según CUALIDAD



4. RESULTADOS: asignación, rechazo y tiempos de respuesta de Quejas y Sugerencias

La **ASIGNACIÓN** de las Quejas y Sugerencias es un **punto crítico** en el proceso de respuesta al usuario.

Hay que destacar que **TODOS** los usuarios tienen **DERECHO** a recibir una respuesta por parte de la Universidad a cuantas Quejas/Sugerencias formulen y en un **tiempo adecuado**. Todos estos términos (tiempos, protocolo, ...) están recogidos en nuestro **Procedimiento General de Quejas y Sugerencias** aprobado por **Consejo de Gobierno** el 28/09/2016, y por lo tanto, de **obligado** cumplimiento por parte de las Áreas afectadas.

Dicho lo anterior, se mostrarán **tres perspectivas** de datos que pueden reflejar el **cumplimiento** con las exigencias del P.G. de Quejas y Sugerencias.

4.1. Tiempo medio de respuesta de Quejas y Sugerencias

El tiempo máximo exigido para dar respuesta a una **Queja o Sugerencia** es **15 días hábiles**

La fórmula de cálculo es: el **tiempo medio** empleado en remitir respuesta al sujeto de la Q/S (**desde que es asumida hasta su evacuación**):

Detalle del significado de los "semáforos" asociados a los valores de "Tiempo de respuesta"

- El valor está entre **0 y 10** días
- El valor está entre **10 y 15** días
- El valor es **superior a 15** días

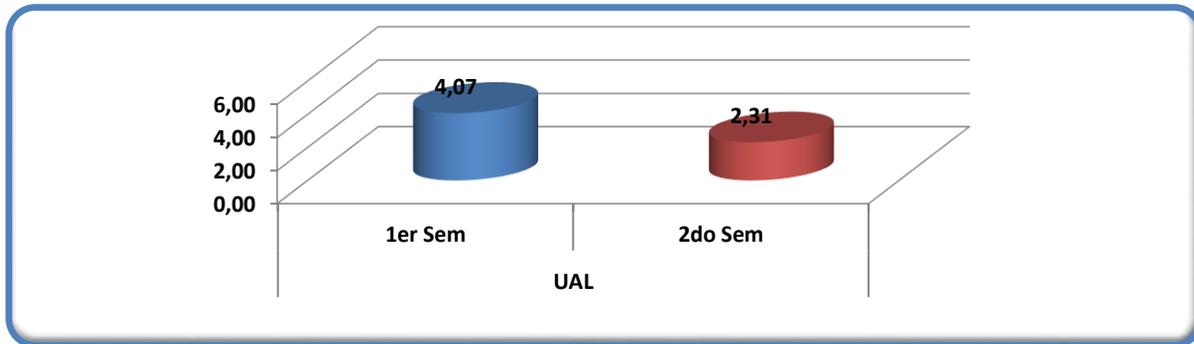
- **Tabla de Q/S y TIEMPO MEDIO** de respuesta expresado en días

| CódARE | Denominación | Nº de Q/S | | Tiempo Medio | |
|----------|---|-----------|---------|--------------|---------|
| | | 1er Sem | 2do Sem | 1er Sem | 2do Sem |
| SER-ARA | Atención Integral al Estudiante (ARATIES) | 18 | 27 | 2,00 | 2,81 |
| SER-ARCH | Archivo General de la Universidad de Almería | 0 | 0 | | |
| SER-AREC | Apoyo a Rectorado | 0 | 0 | | |
| SER-EUA | Editorial Universidad de Almería | 0 | 0 | | |
| SER-EVA | Unidad de Enseñanza Virtual (EVA) | 0 | 1 | | 1,00 |
| SER-EXT | Servicio Externalizados | 4 | 3 | 2,75 | 1,67 |
| SER-GC | Gabinete de Comunicación | 0 | 0 | | |
| SER-GJ | Gabinete Jurídico | 0 | 0 | | |
| SER-PRL | Servicio de Prevención de Riesgos Laborales | 1 | 1 | 2,00 | 2,00 |
| SER-RRHH | Servicio de Gestión de Recursos Humanos | 1 | 0 | 5,00 | |
| SER-RRII | Servicio de Relaciones Internacionales | 0 | 4 | | 2,00 |
| SER-SBU | Servicio de Biblioteca Universitaria | 12 | 3 | 2,25 | 1,33 |
| SER-SC | Servicio de Conserjerías | 0 | 1 | | 6,00 |
| SER-SCTR | Servicio de Contratación, Patrimonio y Servicios Co | 1 | 3 | 2,00 | 4,00 |
| SER-SDEP | Servicio de Deportes | 5 | 3 | 1,20 | 1,00 |
| SER-SGE | Servicio de Gestión Económica | 0 | 0 | | |

| | | | | | |
|-----------|---|----|----|-------|-------|
| SER-SGI | Servicio de Gestión de la Investigación | 2 | 1 | 4,50 | 1,00 |
| SER-SIE | Servicio de Infraestructura y Equipamiento | 0 | 0 | | |
| SER-SINE | Servicio de Información Estratégica | 0 | 0 | | |
| SER-SOD | Servicio de Ordenación Docente, Planes de Estudio | 1 | 0 | 3,00 | |
| SER-SOM | Servicio de Obras y Mantenimiento | 16 | 28 | 11,63 | 1,18 |
| SER-SPEC | Servicio de Planificación, Evaluación y Calidad | 0 | 1 | | 1,00 |
| SER-STIC | Servicio de Tecnologías de la Información y las Com | 4 | 5 | 1,00 | 1,00 |
| SER-SUE | Servicio Universitario de Empleo | 1 | 2 | 3,00 | 1,50 |
| SER-UEC | Unidad de Extensión Cultural | 0 | 1 | | 1,00 |
| SER-UQS | Unidad de Quejas y Sugerencias | 1 | 0 | 1,00 | |
| SER-CL | Centro de Lenguas | 0 | 0 | | |
| SER-INT | Intervención | 0 | 0 | | |
| CEN-EID | Escuela Internacional de Doctorado | 0 | 0 | | |
| CEN-ESI | Escuela Superior de Ingeniería | 2 | 1 | 1,00 | 1,00 |
| CEN-CCEX | Facultad de Ciencias Experimentales | 0 | 0 | | |
| CEN-CCEE | Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales | 0 | 0 | | |
| CEN-DER | Facultad de Derecho | 2 | 0 | 1,00 | |
| CEN-EDU | Facultad de Ciencias de la Educación | 8 | 2 | 2,00 | 1,00 |
| CEN-HUM | Facultad de Humanidades | 1 | 0 | 1,00 | |
| CEN-PSIC | Facultad de Psicología | 0 | 0 | | |
| CEN-SALU | Facultad de Ciencias de la Salud | 0 | 0 | | |
| CEN-POST | Centro de Postgrado y Formación Continua | 0 | 0 | | |
| DPT-AGRO | Departamento de Agronomía | 0 | 1 | | 12,00 |
| DPT-BIOG | Departamento de Biología y Geología | 0 | 0 | | |
| DPT-DER | Departamento de Derecho | 3 | 0 | 6,67 | |
| DPT-ECEM | Departamento de Economía y Empresa | 1 | 0 | 2,00 | |
| DPT-EDU | Departamento de Educación | 2 | 1 | 1,00 | 1,00 |
| DPT-ENF | Departamento de Enfermería, Fisioterapia y Medici | 0 | 0 | | |
| DPT-FILO | Departamento de Filología | 1 | 0 | 1,00 | |
| DPT-GHH | Departamento de Geografía, Historia y Humanidad | 1 | 0 | 6,00 | |
| DPT-INF | Departamento de Informática | 0 | 0 | | |
| DPT-ING | Departamento de Ingeniería | 0 | 0 | | |
| DPT-MATE | Departamento de Matemáticas | 1 | 1 | 2,00 | 1,00 |
| DPT-PSIC | Departamento de Psicología | 3 | 2 | 5,67 | 1,00 |
| DPT-QyF | Departamento de Química y Física | 0 | 0 | | |
| DPT-INGQ | Departamento de Ingeniería Química | 0 | 0 | | |
| GOB-GERE | Gerencia | 0 | 1 | | 1,00 |
| GOB-DEFE | Defensor Universitario | 0 | 0 | | |
| GOB-INFR | Dirección General de Infraestructuras | 14 | 1 | 3,71 | 11,00 |
| GOB-INSP | Inspección de Servicios | 0 | 0 | | |
| GOB-INTER | Vicerrectorado de Internacionalización | 0 | 0 | | |
| GOB-INVES | Vicerrectorado de Investigación e Innovación | 0 | 0 | | |
| GOB-JELEC | Junta Electoral | 0 | 0 | | |
| GOB-SG | Secretaría General | 0 | 0 | | |
| GOB-REC | Rectorado | 0 | 0 | | |
| GOB-PEP | Vicerrectorado de Planificación Estratégica y Profe | 0 | 0 | | |
| GOB-POST | Vicerrectorado de Postgrado, Empleabilidad y Relac | 2 | 0 | 6,00 | |
| GOB-OA | Vicerrectorado de Ordenación Académica | 4 | 3 | 7,00 | 5,67 |
| GOB-ESTI | Vicerrectorado de Estudiante, Igualdad e Inclusión | 0 | 7 | | 4,14 |
| GOB-COEX | Vicerrectorado de Comunicación y Extensión Unive | 0 | 1 | | 1,00 |
| GOB-DEP | Vicerrectorado de Deportes, Sostenibilidad y Unive | 1 | 1 | 2,00 | 6,00 |
| GOB-TD | Vicerrectorado de Transformación Digital | 0 | 0 | | |

| Ámbito | 1er Sem | 2do Sem |
|----------------|---------|---------|
| ADMINISTRACIÓN | 4,40 | 1,92 |
| DEPARTAMENTOS | 4,17 | 3,20 |
| CENTROS | 1,62 | 1,00 |
| GOBIERNO | 4,48 | 4,64 |
| Universidad | 1er Sem | 2do Sem |
| UAL | 4,07 | 2,31 |

Gráfico 4.1.1: Tiempo medio de respuesta a Quejas y Sugerencias



4.2. Tiempo máximo de respuesta de Quejas y Sugerencias expresado en días

El empleo de **tiempos medios** para la elaboración de **estadísticas** es uno de los cálculos necesarios para el análisis de datos.

No obstante, a veces estas *medidas* no nos muestran la verdadera dimensión de la eficiencia en la prestación del servicio, y el tiempo que se tarda en dar respuesta a una Q/S es un parámetro de eficiencia.

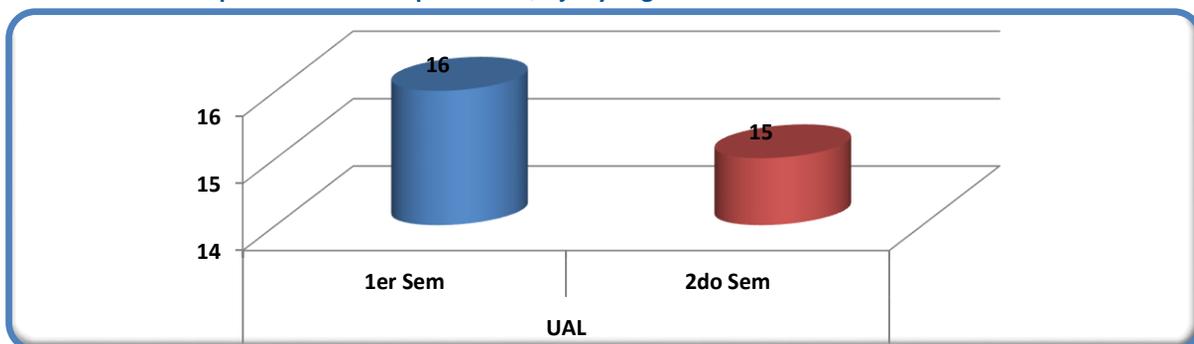
Es decir, un "**tiempo medio**" puede **enmascarar picos máximos de tiempos en respuestas** que podrían ser inaceptables de cara a una eficiente prestación del servicio. Es en este sentido por lo que se propone el siguiente análisis para su toma en consideración.

Definición de tiempo máximo: de todas las Q/S de un Área se muestra, en su caso, el valor de la Q/S que **más tiempo se ha tardado** en contestar al usuario.

| Ámbito | 1er Sem | 2do Sem |
|----------------|---------|---------|
| ADMINISTRACIÓN | 0 | 8 |
| DEPARTAMENTOS | 9 | 12 |
| CENTROS | 8 | 1 |
| GOBIERNO | 14 | 15 |

| Universidad | 1er Sem | 2do Sem |
|-------------|---------|---------|
| UAL | 16 | 15 |

Gráfico 4.2.1: Tiempo máximo de respuesta a Quejas y Sugerencias



4.3. Rechazo a la asignación de Quejas y Sugerencias

Tal y como establece el actual Procedimiento General de Quejas y Sugerencias en sus "**Tablas de Asignaciones**" es de **obligado cumplimiento asumir una Q/S previamente asignada**. Estas tablas se encuentran en el Anexo del presente Informe.

La unidad responsable de hacer las asignaciones corresponde a la **Unidad de Quejas y Sugerencias** perteneciente al **Servicio de Planificación, Evaluación y Calidad** dependiente de la **Gerencia y Vicerrectorado de Planificación Estratégica y Profesorado**.

Esta Unidad aplica los criterios antes referidos, los cuales fueron aprobados en Consejo de Gobierno el 28/09/2016. En **caso de rechazo** por parte del Área afecta, éste tiene que ser **motivado**.

Periódicamente la Unidad analiza los motivos de rechazo por si son causa de **modificación** de las Tablas de ASIGNACIONES. Con este trabajo se pretende que el número de rechazos sean **cada vez menor**. No obstante, se insiste en la obligación de motivar el rechazo de una Q/S.

Una vez realizadas las anteriores consideraciones, se va a proceder a mostrar en la tabla adjunta el **número de veces que el Área ha tenido que proceder a rechazar una Q/S:**

- **Tabla de RECHAZOS (suma)**

| CódARE | Denominación | Rechazos | |
|-----------|--|----------|---------|
| | | 1er Sem | 2do Sem |
| SER-ARA | Atención Integral al Estudiante (ARATIES) | 0 | 4 |
| SER-ARCH | Archivo General de la Universidad de Almería | 0 | 0 |
| SER-AREC | Apoyo a Rectorado | 0 | 0 |
| SER-EUA | Editorial Universidad de Almería | 0 | 0 |
| SER-EVA | Unidad de Enseñanza Virtual (EVA) | 0 | 0 |
| SER-EXT | Servicio Externalizados | 0 | 1 |
| SER-GC | Gabinete de Comunicación | 0 | 0 |
| SER-GJ | Gabinete Jurídico | 0 | 0 |
| SER-PRL | Servicio de Prevención de Riesgos Laborales | 0 | 0 |
| SER-RRHH | Servicio de Gestión de Recursos Humanos | 0 | 1 |
| SER-RRII | Servicio de Relaciones Internacionales | 0 | 0 |
| SER-SBU | Servicio de Biblioteca Universitaria | 3 | 0 |
| SER-SC | Servicio de Conserjerías | 0 | 0 |
| SER-SCTR | Servicio de Contratación, Patrimonio y Servicios Comunes | 0 | 0 |
| SER-SDEP | Servicio de Deportes | 0 | 0 |
| SER-SGE | Servicio de Gestión Económica | 0 | 0 |
| SER-SGI | Servicio de Gestión de la Investigación | 0 | 0 |
| SER-SIE | Servicio de Infraestructura y Equipamiento | 0 | 1 |
| SER-SINE | Servicio de Información Estratégica | 0 | 0 |
| SER-SOD | Servicio de Ordenación Docente, Planes de Estudio y Formación Continua | 2 | 0 |
| SER-SOM | Servicio de Obras y Mantenimiento | 0 | 0 |
| SER-SPEC | Servicio de Planificación, Evaluación y Calidad | 0 | 0 |
| SER-STIC | Servicio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones | 0 | 1 |
| SER-SUE | Servicio Universitario de Empleo | 0 | 0 |
| SER-UEC | Unidad de Extensión Cultural | 0 | 0 |
| SER-UQS | Unidad de Quejas y Sugerencias | 0 | 0 |
| SER-CL | Centro de Lenguas | 0 | 0 |
| SER-INT | Intervención | 0 | 0 |
| CEN-EID | Escuela Internacional de Doctorado | 1 | 0 |
| CEN-ESI | Escuela Superior de Ingeniería | 0 | 0 |
| CEN-CCEX | Facultad de Ciencias Experimentales | 0 | 0 |
| CEN-CCEE | Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales | 0 | 0 |
| CEN-DER | Facultad de Derecho | 0 | 0 |
| CEN-EDU | Facultad de Ciencias de la Educación | 0 | 0 |
| CEN-HUM | Facultad de Humanidades | 0 | 1 |
| CEN-PSIC | Facultad de Psicología | 0 | 0 |
| CEN-SALU | Facultad de Ciencias de la Salud | 0 | 0 |
| CEN-POST | Centro de Postgrado y Formación Continua | 0 | 0 |
| DPT-AGRO | Departamento de Agronomía | 0 | 0 |
| DPT-BIOG | Departamento de Biología y Geología | 0 | 0 |
| DPT-DER | Departamento de Derecho | 0 | 0 |
| DPT-ECEM | Departamento de Economía y Empresa | 0 | 0 |
| DPT-EDU | Departamento de Educación | 0 | 1 |
| DPT-ENF | Departamento de Enfermería, Fisioterapia y Medicina | 0 | 0 |
| DPT-FILO | Departamento de Filología | 0 | 0 |
| DPT-GHH | Departamento de Geografía, Historia y Humanidades | 0 | 0 |
| DPT-INF | Departamento de Informática | 0 | 0 |
| DPT-ING | Departamento de Ingeniería | 0 | 0 |
| DPT-MATE | Departamento de Matemáticas | 0 | 0 |
| DPT-PSIC | Departamento de Psicología | 0 | 0 |
| DPT-QyF | Departamento de Química y Física | 0 | 0 |
| DPT-INGQ | Departamento de Ingeniería Química | 0 | 0 |
| GOB-GERE | Gerencia | 0 | 1 |
| GOB-DEFE | Defensor Universitario | 0 | 0 |
| GOB-INFR | Dirección General de Infraestructuras | 1 | 0 |
| GOB-INSP | Inspección de Servicios | 0 | 0 |
| GOB-INTER | Vicerrectorado de Internacionalización | 0 | 0 |
| GOB-INVES | Vicerrectorado de Investigación e Innovación | 0 | 0 |
| GOB-JELEC | Junta Electoral | 0 | 0 |
| GOB-SG | Secretaría General | 0 | 0 |
| GOB-REC | Rectorado | 0 | 0 |
| GOB-PEP | Vicerrectorado de Planificación Estratégica y Profesorado | 0 | 0 |
| GOB-POST | Vicerrectorado de Postgrado, Empleabilidad y Relac. con Empr. e Institucio | 0 | 0 |
| GOB-OA | Vicerrectorado de Ordenación Académica | 0 | 0 |
| GOB-ESTI | Vicerrectorado de Estudiante, Igualdad e Inclusión | 1 | 0 |
| GOB-COEX | Vicerrectorado de Comunicación y Extensión Universitaria | 0 | 2 |

| | | | |
|---------|--|---|---|
| GOB-DEP | Vicerrectorado de Deportes, Sostenibilidad y Universidad Saludable | 0 | 0 |
| GOB-TD | Vicerrectorado de Transformación Digital | 0 | 0 |

| Rechazos | | |
|----------------|---------|---------|
| Ámbito | 1er Sem | 2do Sem |
| Administración | 5 | 8 |
| Departamentos | 0 | 1 |
| Centros | 1 | 1 |
| Gobierno | 2 | 3 |

| Rechazos | | |
|-------------|---------|---------|
| Universidad | 1er Sem | 2do Sem |
| UAL | 8 | 13 |

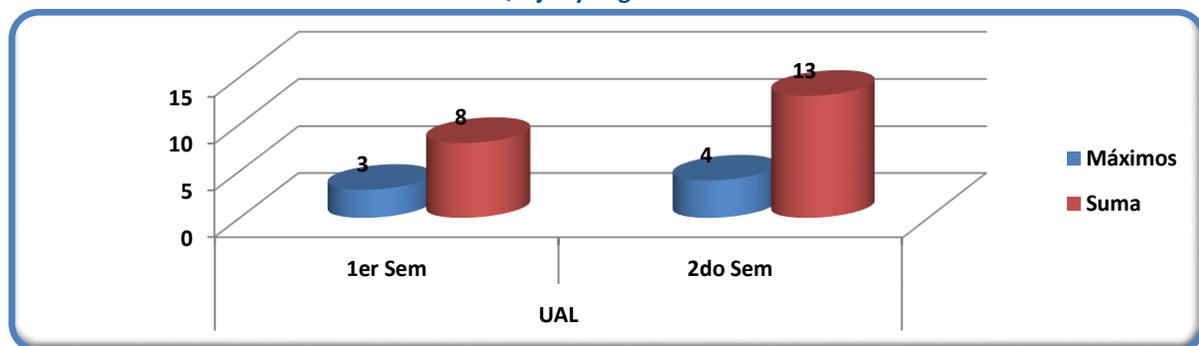
- **Tabla de RECHAZOS (máximos)**

Un detalle de los datos de **rechazo** son los valores individuales obtenidos por cada una de las Áreas. En este sentido, se muestra como **máximo** el valor del Área que más veces ha rechazado.

| Máximos | | |
|----------------|---------|---------|
| Ámbito | 1er Sem | 2do Sem |
| ADMINISTRACIÓN | 3 | 4 |
| DEPARTAMENTOS | 0 | 1 |
| CENTROS | 1 | 1 |
| GOBIERNO | 1 | 2 |

| Máximos | | |
|-------------|---------|---------|
| Universidad | 1er Sem | 2do Sem |
| UAL | 3 | 4 |

Gráfico 4.3.1: Rechazos a la hora de asumir Quejas y Sugerencias



5. RESULTADOS: satisfacción del USUARIO con la respuesta recibida a su Queja/Sugerencia

El proceso de respuesta a las Quejas y Sugerencias **NO termina** con la evacuación del texto de la misma al usuario. Continúa con la **evaluación de la respuesta recibida** en base a dos ÍTEMS.

Este **proceso es automático** por parte de la **aplicación de Q/S una vez que el usuario ha recibido respuesta**, y que se repite, en su caso, si transcurridos 7 días éste no ha rellenado la encuesta. Los ÍTEM's son:

- Ítem1: Valore su nivel de satisfacción con el tiempo que se ha tardado en contestar su Q/S
- Ítem2: Valore su nivel de satisfacción con la respuesta recibida
- Campo abierto: para señalar aspectos a mejorar

5.1. Satisfacción del usuario con la respuesta recibida

De los resultados obtenidos en el **Ítem1 e Ítem2** se muestra el siguiente análisis para, en su caso, planificar cuantas mejoras se estime oportuno (los resultados se basan en una escala de respuesta de 1 a 5):

- **Tabla de NÚMERO de respuestas en encuestas Q/S**

| CódARE | Denominación | Número de respuestas | | | |
|----------|--|----------------------|---------|---------|---------|
| | | Item1 | | Item2 | |
| | | 1er Sem | 2do Sem | 1er Sem | 2do Sem |
| SER-ARA | Atención Integral al Estudiante (ARATIES) | 18 | 27 | 18 | 27 |
| SER-ARCH | Archivo General de la Universidad de Almería | | | | |
| SER-AREC | Apoyo a Rectorado | | | | |
| SER-EUA | Editorial Universidad de Almería | | | | |
| SER-EVA | Unidad de Enseñanza Virtual (EVA) | | 1 | | 1 |
| SER-EXT | Servicio Externalizados | 4 | 3 | 4 | 3 |
| SER-GC | Gabinete de Comunicación | | | | |
| SER-GJ | Gabinete Jurídico | | | | |

| | | | | | |
|-----------|---|----|----|----|----|
| SER-PRL | Servicio de Prevención de Riesgos Laborales | 1 | 1 | 1 | 1 |
| SER-RRHH | Servicio de Gestión de Recursos Humanos | 1 | | 1 | |
| SER-RRII | Servicio de Relaciones Internacionales | | 4 | | 4 |
| SER-SBU | Servicio de Biblioteca Universitaria | 12 | 3 | 12 | 3 |
| SER-SC | Servicio de Conserjerías | | 1 | | 1 |
| SER-SCTR | Servicio de Contratación, Patrimonio y Servicios Co | 1 | 3 | 1 | 3 |
| SER-SDEP | Servicio de Deportes | 5 | 3 | 5 | 3 |
| SER-SGE | Servicio de Gestión Económica | | | | |
| SER-SGI | Servicio de Gestión de la Investigación | 2 | 1 | 2 | 1 |
| SER-SIE | Servicio de Infraestructura y Equipamiento | | | | |
| SER-SINE | Servicio de Información Estratégica | | | | |
| SER-SOD | Servicio de Ordenación Docente, Planes de Estudio | 1 | | 1 | |
| SER-SOM | Servicio de Obras y Mantenimiento | 16 | 28 | 16 | 28 |
| SER-SPEC | Servicio de Planificación, Evaluación y Calidad | | 1 | | 1 |
| SER-STIC | Servicio de Tecnologías de la Información y las Com | 4 | 5 | 4 | 5 |
| SER-SUE | Servicio Universitario de Empleo | 1 | 2 | 1 | 2 |
| SER-UEC | Unidad de Extensión Cultural | | 1 | | 1 |
| SER-UQS | Unidad de Quejas y Sugerencias | 1 | | 1 | |
| SER-CL | Centro de Lenguas | | | | |
| SER-INT | Intervención | | | | |
| CEN-EID | Escuela Internacional de Doctorado | | | | |
| CEN-ESI | Escuela Superior de Ingeniería | 2 | 1 | 2 | 1 |
| CEN-CCEX | Facultad de Ciencias Experimentales | | | | |
| CEN-CCEE | Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales | | | | |
| CEN-DER | Facultad de Derecho | 2 | | 2 | |
| CEN-EDU | Facultad de Ciencias de la Educación | 8 | 2 | 8 | 2 |
| CEN-HUM | Facultad de Humanidades | 1 | | 1 | |
| CEN-PSIC | Facultad de Psicología | | | | |
| CEN-SALU | Facultad de Ciencias de la Salud | | | | |
| CEN-POST | Centro de Postgrado y Formación Continua | | | | |
| DPT-AGRO | Departamento de Agronomía | | 1 | | 1 |
| DPT-BIOG | Departamento de Biología y Geología | | | | |
| DPT-DER | Departamento de Derecho | 3 | | 3 | |
| DPT-ECEM | Departamento de Economía y Empresa | 1 | | 1 | |
| DPT-EDU | Departamento de Educación | 2 | 1 | 2 | 1 |
| DPT-ENF | Departamento de Enfermería, Fisioterapia y Medici | | | | |
| DPT-FILO | Departamento de Filología | 1 | | 1 | |
| DPT-GHH | Departamento de Geografía, Historia y Humanidad | 1 | | 1 | |
| DPT-INF | Departamento de Informática | | | | |
| DPT-ING | Departamento de Ingeniería | | | | |
| DPT-MATE | Departamento de Matemáticas | 1 | 1 | 1 | 1 |
| DPT-PSIC | Departamento de Psicología | 3 | 2 | 3 | 2 |
| DPT-QyF | Departamento de Química y Física | | | | |
| DPT-INGQ | Departamento de Ingeniería Química | | | | |
| GOB-GERE | Gerencia | | 1 | | 1 |
| GOB-DEFE | Defensor Universitario | | | | |
| GOB-INFR | Dirección General de Infraestructuras | 14 | 1 | 14 | 1 |
| GOB-INSP | Inspección de Servicios | | | | |
| GOB-INTER | Vicerrectorado de Internacionalización | | | | |
| GOB-INVES | Vicerrectorado de Investigación e Innovación | | | | |
| GOB-JELEC | Junta Electoral | | | | |
| GOB-SG | Secretaría General | | | | |
| GOB-REC | Rectorado | | | | |
| GOB-PEP | Vicerrectorado de Planificación Estratégica y Profe | | | | |
| GOB-POST | Vicerrectorado de Postgrado, Empleabilidad y Relac | 2 | | 2 | |
| GOB-OA | Vicerrectorado de Ordenación Académica | 4 | 3 | 4 | 3 |
| GOB-ESTI | Vicerrectorado de Estudiante, Igualdad e Inclusión | | 7 | | 7 |
| GOB-COEX | Vicerrectorado de Comunicación y Extensión Unive | | 1 | | 1 |
| GOB-DEP | Vicerrectorado de Deportes, Sostenibilidad y Unive | 1 | 1 | 1 | 1 |
| GOB-TD | Vicerrectorado de Transformación Digital | | | | |

| Ámbito | Item1 | | Item2 | |
|----------------|---------|---------|---------|---------|
| | 1er Sem | 2do Sem | 1er Sem | 2do Sem |
| Administración | 67 | 84 | 67 | 84 |
| Departamentos | 12 | 5 | 12 | 5 |
| Centros | 13 | 3 | 13 | 3 |
| Gobierno | 21 | 14 | 21 | 14 |

| Universidad | 1er Sem | 2do Sem | 1er Sem | 2do Sem |
|-------------|---------|---------|---------|---------|
| UAL | 113 | 106 | 113 | 106 |

• Tabla de SATISFACCIÓN con la respuesta recibida

| CódARE | Denominación | Satisfacción | | | |
|-----------|---|--------------|---------|---------|---------|
| | | Item1 | | Item2 | |
| | | 1er Sem | 2do Sem | 1er Sem | 2do Sem |
| SER-ARA | Atención Integral al Estudiante (ARATIES) | 3,67 | 3,33 | 3,67 | 2,78 |
| SER-ARCH | Archivo General de la Universidad de Almería | | | | |
| SER-AREC | Apoyo a Rectorado | | | | |
| SER-EUA | Editorial Universidad de Almería | | | | |
| SER-EVA | Unidad de Enseñanza Virtual (EVA) | | 5,00 | | 5,00 |
| SER-EXT | Servicio Externalizados | 4,50 | | 4,50 | |
| SER-GC | Gabinete de Comunicación | | | | |
| SER-GJ | Gabinete Jurídico | | | | |
| SER-PRL | Servicio de Prevención de Riesgos Laborales | 5,00 | | 5,00 | |
| SER-RRHH | Servicio de Gestión de Recursos Humanos | | | | |
| SER-RRII | Servicio de Relaciones Internacionales | | | | |
| SER-SBU | Servicio de Biblioteca Universitaria | 2,00 | 3,00 | 1,00 | 2,00 |
| SER-SC | Servicio de Conserjerías | | 3,00 | | 1,00 |
| SER-SCTR | Servicio de Contratación, Patrimonio y Servicios Co | | 5,00 | | 4,00 |
| SER-SDEP | Servicio de Deportes | 4,33 | | 3,67 | |
| SER-SGE | Servicio de Gestión Económica | | | | |
| SER-SGI | Servicio de Gestión de la Investigación | | 1,00 | | 1,00 |
| SER-SIE | Servicio de Infraestructura y Equipamiento | | | | |
| SER-SINE | Servicio de Información Estratégica | | | | |
| SER-SOD | Servicio de Ordenación Docente, Planes de Estudio | | | | |
| SER-SOM | Servicio de Obras y Mantenimiento | 3,25 | 3,63 | 2,00 | 3,25 |
| SER-SPEC | Servicio de Planificación, Evaluación y Calidad | | | | |
| SER-STIC | Servicio de Tecnologías de la Información y las Com | | 4,50 | | 3,50 |
| SER-SUE | Servicio Universitario de Empleo | | 5,00 | | 3,00 |
| SER-UEC | Unidad de Extensión Cultural | | | | |
| SER-UQS | Unidad de Quejas y Sugerencias | | | | |
| SER-CL | Centro de Lenguas | | | | |
| SER-INT | Intervención | | | | |
| CEN-EID | Escuela Internacional de Doctorado | | | | |
| CEN-ESI | Escuela Superior de Ingeniería | 4,00 | | 3,00 | |
| CEN-CCEX | Facultad de Ciencias Experimentales | | | | |
| CEN-CCEE | Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales | | | | |
| CEN-DER | Facultad de Derecho | 1,00 | | 2,00 | |
| CEN-EDU | Facultad de Ciencias de la Educación | 4,00 | 4,00 | 2,00 | 2,00 |
| CEN-HUM | Facultad de Humanidades | 1,00 | | 1,00 | |
| CEN-PSIC | Facultad de Psicología | | | | |
| CEN-SALU | Facultad de Ciencias de la Salud | | | | |
| CEN-POST | Centro de Postgrado y Formación Continua | | | | |
| DPT-AGRO | Departamento de Agronomía | | 3,00 | | 1,00 |
| DPT-BIOG | Departamento de Biología y Geología | | | | |
| DPT-DER | Departamento de Derecho | 1,00 | | 1,00 | |
| DPT-ECEM | Departamento de Economía y Empresa | | | | |
| DPT-EDU | Departamento de Educación | 1,00 | | 2,00 | |
| DPT-ENF | Departamento de Enfermería, Fisioterapia y Medic | | | | |
| DPT-FILO | Departamento de Filología | | | | |
| DPT-GHH | Departamento de Geografía, Historia y Humanidad | 1,00 | | 1,00 | |
| DPT-INF | Departamento de Informática | | | | |
| DPT-ING | Departamento de Ingeniería | | | | |
| DPT-MATE | Departamento de Matemáticas | | | | |
| DPT-PSIC | Departamento de Psicología | | | | |
| DPT-QyF | Departamento de Química y Física | | | | |
| DPT-INGQ | Departamento de Ingeniería Química | | | | |
| GOB-GERE | Gerencia | | 5,00 | | 5,00 |
| GOB-DEFE | Defensor Universitario | | | | |
| GOB-INFR | Dirección General de Infraestructuras | 2,80 | | 2,60 | |
| GOB-INSP | Inspección de Servicios | | | | |
| GOB-INTER | Vicerrectorado de Internacionalización | | | | |
| GOB-INVES | Vicerrectorado de Investigación e Innovación | | | | |
| GOB-JELEC | Junta Electoral | | | | |
| GOB-SG | Secretaría General | | | | |
| GOB-REC | Rectorado | | | | |

| | | | | | |
|----------|---|--|--------|--|--------|
| GOB-PEP | Vicerrectorado de Planificación Estratégica y Profe | | | | |
| GOB-POST | Vicerrectorado de Postgrado, Empleabilidad y Relac | | | | |
| GOB-OA | Vicerrectorado de Ordenación Académica | | ● 4,50 | | ● 4,50 |
| GOB-ESTI | Vicerrectorado de Estudiante, Igualdad e Inclusión | | ● 3,00 | | ● 2,00 |
| GOB-COEX | Vicerrectorado de Comunicación y Extensión Unive | | ● 4,00 | | ● 2,00 |
| GOB-DEP | Vicerrectorado de Deportes, Sostenibilidad y Unive | | | | |
| GOB-TD | Vicerrectorado de Transformación Digital | | | | |

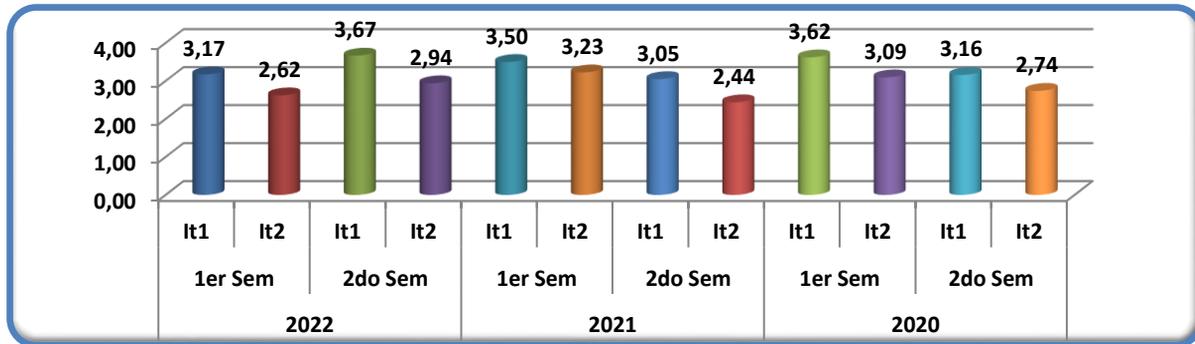
| Ámbito | Item1 | | Item2 | |
|----------------|---------|---------|---------|---------|
| | 1er Sem | 2do Sem | 1er Sem | 2do Sem |
| Administración | ● 3,79 | ● 3,60 | ● 3,21 | ● 2,96 |
| Departamentos | ● 1,00 | ● 3,00 | ● 1,33 | |
| Centros | ● 3,14 | ● 4,00 | ● 2,00 | |
| Gobierno | ● 2,80 | ● 4,00 | ● 2,60 | |

| Universidad | Item1 | | Item2 | |
|-------------|---------|---------|---------|---------|
| | 1er Sem | 2do Sem | 1er Sem | 2do Sem |
| UAL | ● 3,17 | ● 2,62 | ● 3,67 | ● 2,94 |

- Tablas de SATISFACCIÓN con la respuesta recibida por el USUARIO con tendencias

| | 2022 | | | | 2021 | | | | 2020 | | | |
|-----|---------|------|---------|------|---------|------|---------|------|---------|------|---------|------|
| | 1er Sem | | 2do Sem | | 1er Sem | | 2do Sem | | 1er Sem | | 2do Sem | |
| | It1 | It2 |
| UAL | 3,17 | 2,62 | 3,67 | 2,94 | 3,50 | 3,23 | 3,05 | 2,44 | 3,62 | 3,09 | 3,16 | 2,74 |

Gráfico 5.1.1: Tendencias de satisfacción con la respuesta de Quejas y Sugerencias según USUARIO



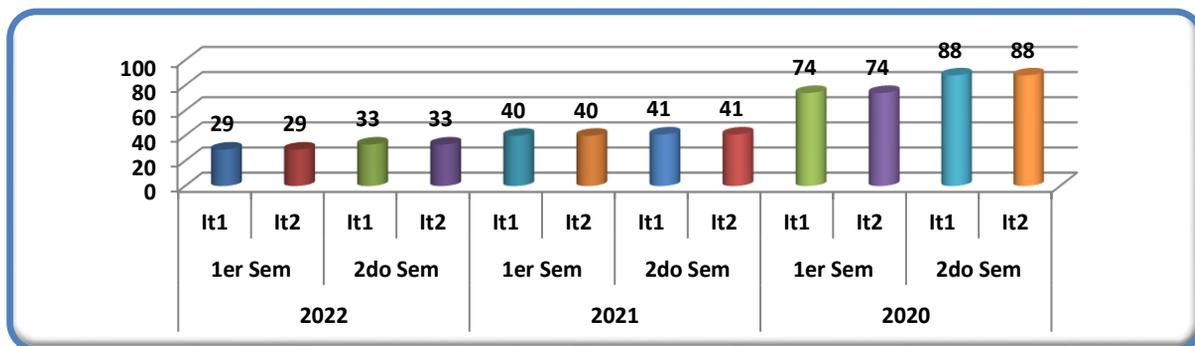
- Tablas de DESVIACIÓN ESTANDAR en ENCUESTA de SATISFACCIÓN con tendencias

| | 2022 | | 2021 | | 2020 | | | | | | | |
|-----|---------|------|---------|------|---------|------|------|------|------|------|------|------|
| | 1er Sem | | 1er Sem | | 1er Sem | | | | | | | |
| | It1 | It2 | It1 | It2 | It1 | It2 | | | | | | |
| UAL | 1,65 | 1,70 | 1,41 | 1,54 | 1,57 | 1,70 | 1,64 | 1,73 | 1,59 | 1,69 | 1,63 | 1,74 |

- Tablas de NÚMERO DE RESPUESTAS en ENCUESTA de SATISFACCIÓN con tendencias

| Año | UAL | | UNIVERSIDAD | | UAL | | | | | | | |
|-----|---------|-----|-------------|-----|---------|-----|----|----|----|----|----|----|
| | 1er Sem | | 1er Sem | | 1er Sem | | | | | | | |
| | It1 | It2 | It1 | It2 | It1 | It2 | | | | | | |
| UAL | 29 | 29 | 33 | 33 | 40 | 40 | 41 | 41 | 74 | 74 | 88 | 88 |

Gráfico 5.1.2: NÚMERO DE RESPUESTAS obtenidas en ENCUESTA de SATISFACCIÓN con tendencias



5.2. Propuestas de mejora de los usuarios

Además de los dos ítems de valoración cuantitativa, el usuario dispone de un **campo abierto** para manifestar cuantas propuestas de mejora estime oportuno.

Del análisis de estos datos, en su caso, se podrán **deducir propuestas de mejoras** para su implementación. Hay que señalar como input fundamental las declaraciones que nuestros usuarios nos hacen directamente.

A continuación se detallan dichas observaciones para su consideración (máx. 30). Se presentan de manera acumulada las de todo el año:

PROPUESTAS DE MEJORA

- No hay propuestas de mejora realizadas por sus usuarios

ANEXO

Tal y como se ha manifestado anteriormente, y según lo establecido por el Procedimiento General de Quejas y Sugerencias, **las Áreas tiene la obligación de asumir las Q/S que le sean asignadas** por la Unidad de Quejas y Sugerencias.

Es por este motivo, y para evitar arbitrariedad, por lo que se elaboró unas **TABLAS DE ASIGNACIONES** que determinasen en base a unos criterios a qué Área se asigna.

Debido a la diversidad de casuísticas se separaron en dos:

- Académica
- Administrativa

[Enlace web a la tabla de asignaciones](#)