LIBRO OFICIAL DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

Informe del año 2017

Secretaría General
Archivo Universitario y Registro
Universidad de Alcalá

LIBRO OFICIAL DE QUEJAS Y SUGERENCIAS DE LA UNIVERSIDAD DE ALCALÁ

INFORME DEL AÑO 2017

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*[1] 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 de enero de 2015.

El LQyS de la Universidad de Alcalá es único y 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 ante el mismo de forma presencial en cualquiera de los registros de la UAH o desde el formulario web. La explicación del procedimiento y los informes anuales son publicados en https://www.uah.es/es/conoce-la-uah/organizacion-y-gobierno/servicios-universitarios/archivo/#quejas-y-sugerencias

Hay otros buzones dirigidos a grupos concretos o al conjunto de la comunidad universitaria:

- Centros docentes: las facultades y escuelas ofrecen a sus estudiantes como garantía de calidad un buzón de quejas y sugerencias al Decano/Director.
- Defensor Universitario.
- Gerencia para sugerencias del personal de administración y servicios.

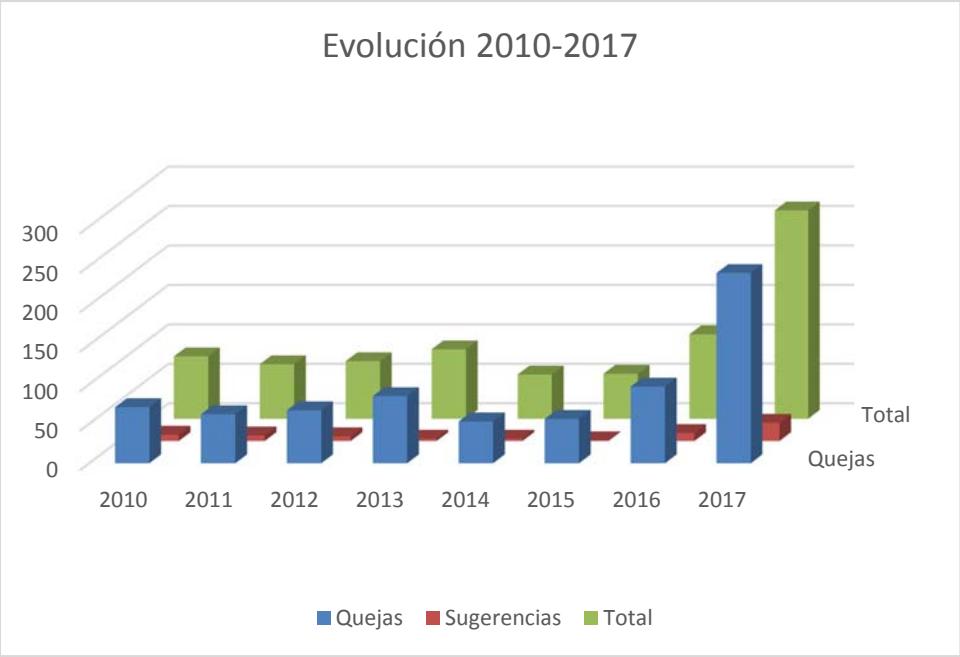
Este informe contiene únicamente los datos de las quejas y sugerencias presentadas durante el año 2017 en el LQyS oficial o ante la Secretaría General, las respuestas por los servicios afectados, la forma de presentación de las mismas y su evolución respecto a años anteriores.

[1] El RD 951/2005 deroga al RD 208/1996, de 9 de febrero, por el que se regulan los Servicios de Información Administrativa y Atención al Ciudadano.

El número de quejas y sugerencias en el periodo comprendido entre el 2010 y el 2017 es el siguiente:

	Quejas	Sugerencias	*Total*
AÑO 2010	**71**	**8**	**79**
AÑO 2011	**62**	**7**	**69**
AÑO 2012	**67**	**6**	**73**
AÑO 2013	**85**	**3**	**88**
AÑO 2014	**53**	**3**	**56**
AÑO 2015	**56**	**1**	**57**
AÑO 2016	**97**	**10**	**107**
AÑO 2017	***241***	***23***	***264***

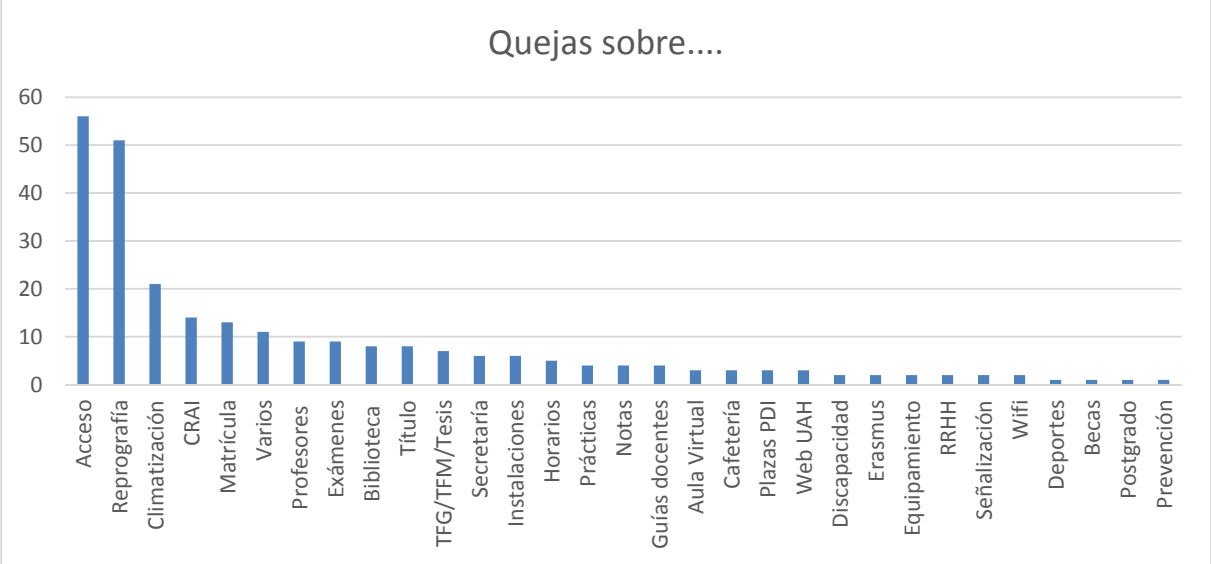
La evolución en los últimos ocho años se observa en este gráfico:



El número total se ha multiplicado por 2,5 respecto al año anterior, continuando la tendencia al alza del ejercicio 2016.

Como en años anteriores, las quejas y sugerencias más frecuentes en 2017 estaban relacionadas con la prestación de servicios y los trámites administrativos.

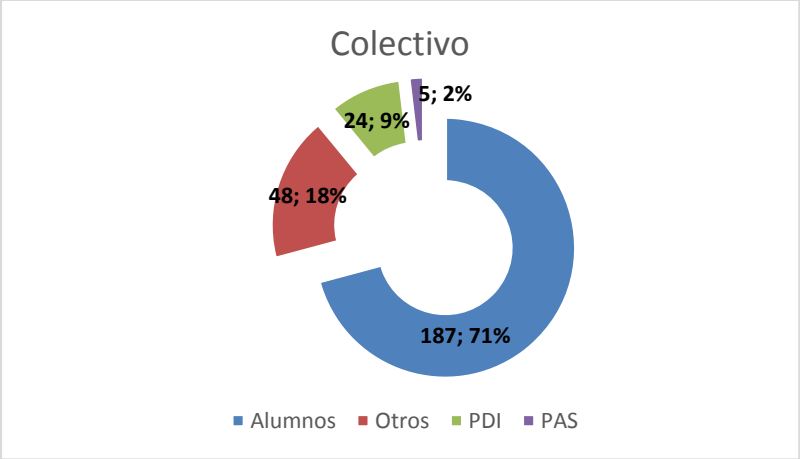
concepto			2015	2016	2017
Prestación de servicios		PS	17	46	101
Trámites administrativos		TA	20	22	48
Asuntos académicos		AA	12	21	36
Docencia		DO	7	10	19
Atención al público		AP	1	8	57
Recursos humanos		RH			3
			57	*107*	*264*



COLECTIVOS

Quienes presentan la queja o sugerencia pueden pertenecer a diferentes colectivos. Son más numerosas las quejas de los estudiantes, debido a que se trata de un grupo mucho mayor.

Año 2017	QyS
Alumnos	187
PDI	24
PAS	5
Otros (exalumno, ciudadano, etc.)	48



FORMA DE PRESENTACIÓN, RESPUESTAS Y RECLAMACIONES

Se presentaron 243 quejas-sugerencias de forma telemática, lo que representa un 92%. El número de respuestas fue de 235, un 89%. Las quejas sin respuesta han descendido de forma muy acusada como resultado del sistema de reclamaciones iniciado el 15 de mayo de 2017.

Para el control de las quejas y sugerencias se les asigna un número de registro en orden cronológico, y el asiento incluye toda la información individualizada. Otro recurso nuevo que se ha utilizado en este ejercicio es la importación de los datos que entran por el formulario web de quejas, lo que permite un mejor control de la tabla general.

Evolución desde 2010: de las cifras globales se desprende un gran incremento de quejas-sugerencias (se ha multiplicado casi por 2,5), la definitiva preferencia por la presentación telemática frente al papel, y una reducción drástica de la ausencia de respuesta, que entre 2012/2016 rondaba siempre el 60%, y desciende en 2017 al 11%.

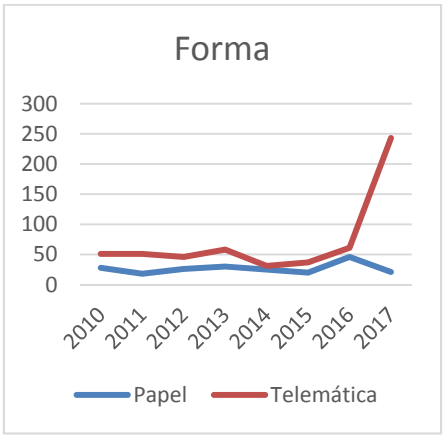
Reclamaciones: el plazo de 20 días hábiles comienza a contarse desde el día siguiente a la presentación del escrito de queja-sugerencia, independientemente de que se tramite el mismo día o no; transcurridos 15 días se hace un recordatorio de la obligatoriedad de responder al superior del órgano objeto de la queja; si persiste la ausencia de respuesta, a los 18 días se envía a la Secretaría General para que reclame formalmente al mismo u otro órgano (Anexo II)[2].

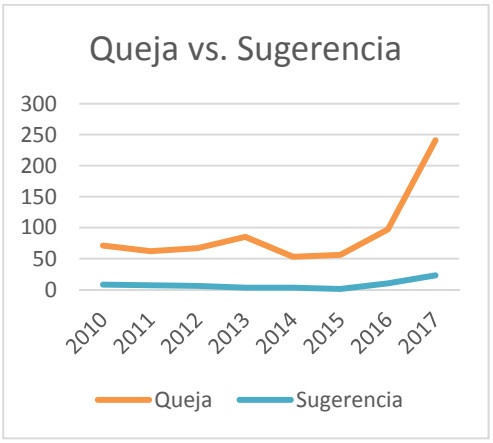
[2] Debemos aclarar que los datos de las reclamaciones del ejercicio 2017 son parciales porque comenzaron a aplicarse el 15 de mayo.

Gráficos

Forma de presentación 2017
21 (8%)
243 (92%)
telemática
papel

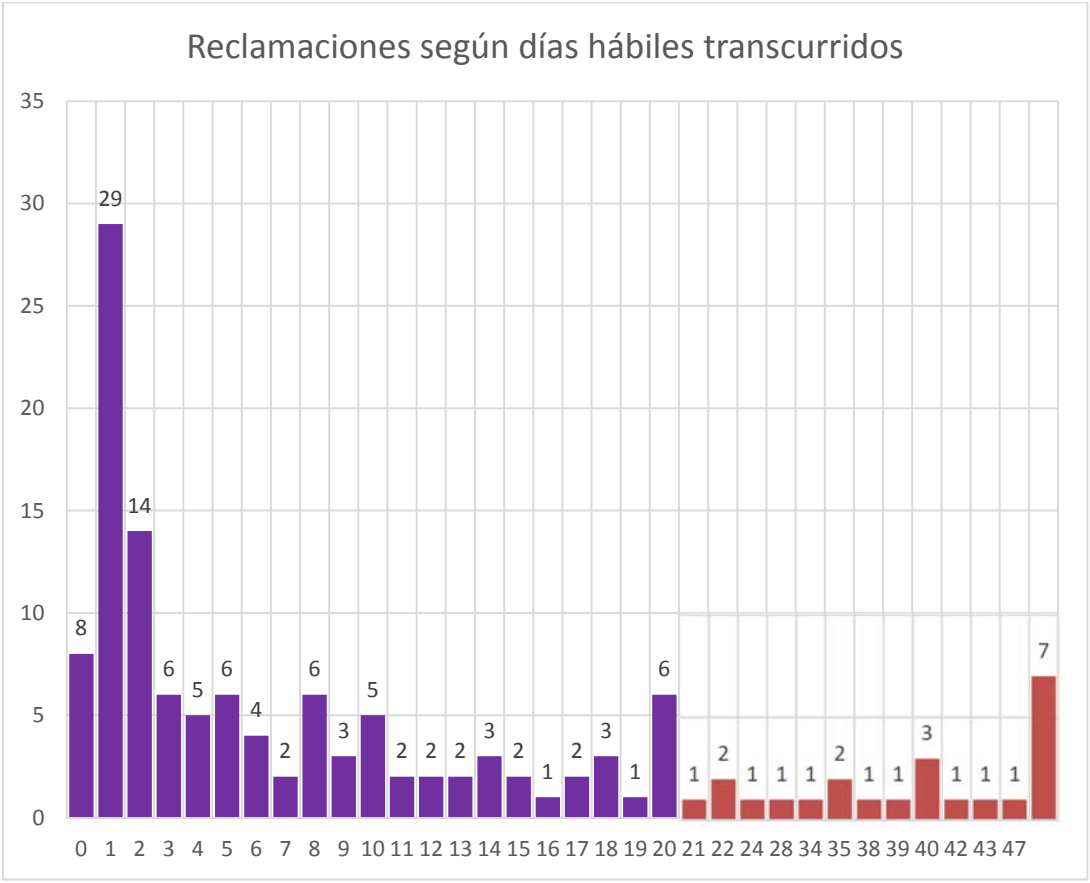
Respuestas 2017
29 (11%)
235 (89%)
con respuesta
sin respuesta


Forma
300
250
200
150
100
50
0
2010
2011
2012
2013
2014
2015
2016
2017
Papel
Telemática


Queja vs. Sugerencia
300
250
200
150
100
50
0
2010
2011
2012
2013
2014
2015
2016
2017
Queja
Sugerencia

Respuestas
250
200
150
100
50
0
2010
2011
2012
2013
2014
2015
2016
2017
Con respuesta
Sin respuesta

Sin respuesta %
80
60
40
20
0
2010
2011
2012
2013
2014
2015
2016
2017
Sin respuesta %



JEFE DEL ARCHIVO UNIVERSITARIO Y REGISTRO

Firmado digitalmente por GUTIERREZ MARTINEZ SANTIAGO BERNABE - 13123938T
Fecha: 2018.03.14 '17:27:31 +01'00

ANEXO I

Textos de envío y reclamación

Como inicio de tramitación se envía este correo al órgano competente, a ser posible también a una cuenta genérica para asegurar su recepción:

Buenos días:

De conformidad con el procedimiento establecido le reenvío esta queja presentada por vía telemática, que ha sido anotada en el Libro Oficial de Quejas y Sugerencias de esta Universidad.

Le ruego que se envíe a esta dirección de correo electrónico o a la Sección de Archivo Universitario y Registro copia de la respuesta que en el plazo máximo de 20 días se remita al interesado, para que conste formalmente en el expediente.

Si su unidad no es la competente debe reenviar esta queja a la competente en este procedimiento, según Art. 8.2 del Reglamento de quejas y sugerencias de la Universidad de Alcalá.

Libro Oficial de Quejas y Sugerencias
Universidad de Alcalá

Transcurridos 15 días de la presentación:

Estimado Sr.:

A indicación del Sr. Secretario General de esta Universidad, le recuerdo que con fecha XXXXXXXXXXX del presente año finaliza el plazo de respuesta a la queja presentada por D. YYYYYYYYYY en fecha ZZZZZZZZZZ.

En caso de que Vd. no se considere competente, debe proceder a reenviar la queja presentada al competente en el procedimiento de que se trate (art. 8.2. del Reglamento de Quejas y Sugerencias de la Universidad de Alcalá).

Gracias por su atención.

Transcurridos 18 días:

Estimado Secretario General:

Le comunico que la queja presentada por D. XXXXXXXXXXX, de fecha YYYYYYYYYYYYY, ha sido reclamada el día ZZZZZZZZZZ, [habiendo sido derivada a] continua a día de hoy sin respuesta.
Le adjunto archivos que contienen toda la documentación.

Gracias por su atención.
Un cordial saludo,

ANEXO II

ESTADÍSTICA DEL AÑO 2017

ANEXO III

RESPUESTAS

(RD 951/2005, Art. 17.3)