

BUZÓN DE SUGERENCIAS Y QUEJAS DE CARÁCTER ADMINISTRATIVO

INFORME ANUAL 2016

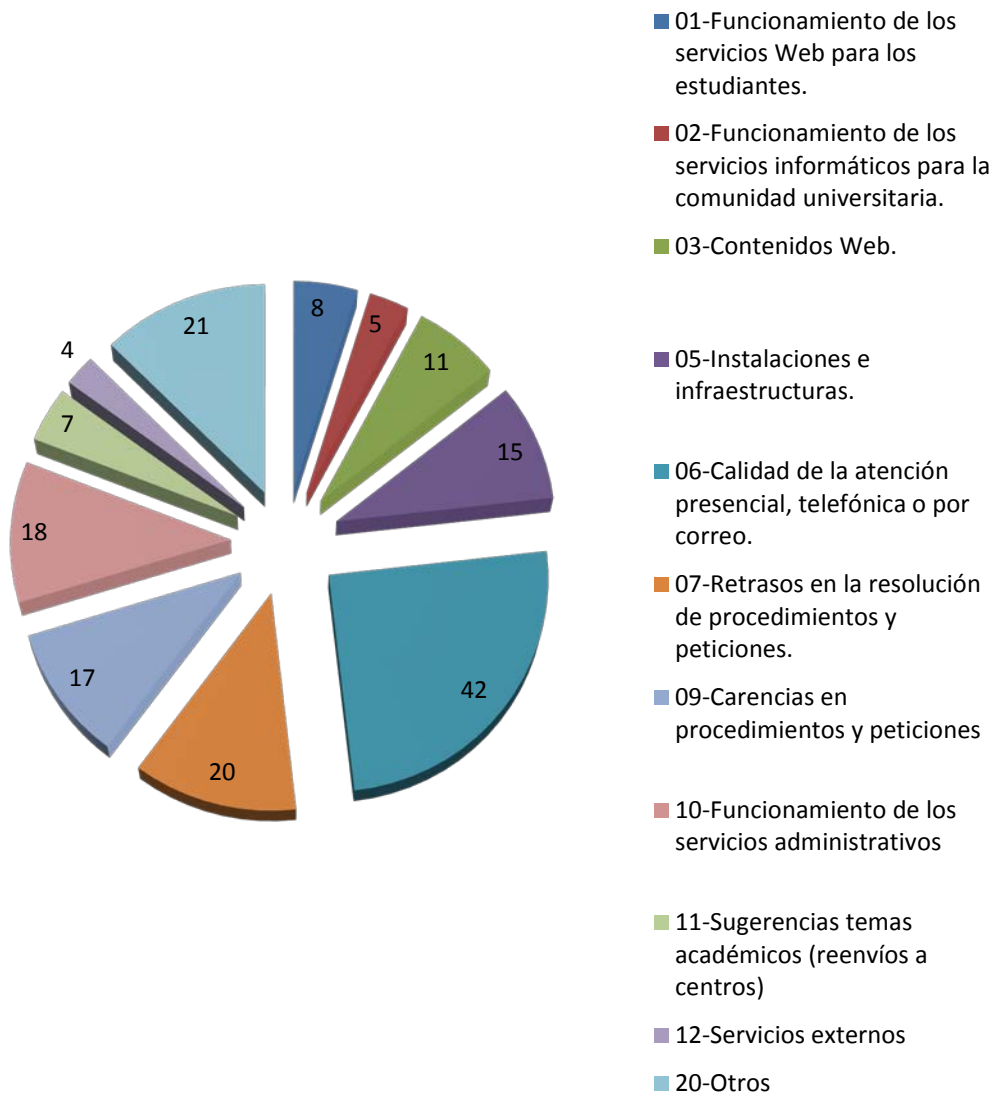
Tipo	Formulario Presencial	Formulario electrónico	Total
Sugerencias y quejas tramitadas	22	146	168
Solicitudes de información	0	77	77
Temas de carácter académico	0	7	7
Total sugerencias y quejas	22	125	252

DATOS SEGMENTADOS

- **Causas de las sugerencias y quejas**

Causas de las Sugerencias	Total
01-Funcionamiento de los servicios Web para los estudiantes.	8
02-Funcionamiento de los servicios informáticos para la comunidad universitaria.	5
03-Contenidos Web.	11
05-Instalaciones e infraestructuras.	15
06-Calidad de la atención presencial, telefónica o por correo.	42
07-Retrasos en la resolución de procedimientos y peticiones.	20
09-Carencias en procedimientos y peticiones	17
10-Funcionamiento de los servicios administrativos	18
11-Sugerencias temas académicos (reenvíos a centros)	7
12-Servicios externos	4
20-Otros	21
Total general	168

Causas de las S-Q



○ **Servicios, Centros o Unidades administrativas afectadas**

Servicios Centrales:

Servicio /Unidad	
Delegación Medio Ambiente	1
Dirección de Estudiantes	1
Dirección de Estudios y Extensión Universitaria	4
Dirección de la Biblioteca	1
Dirección de Obras y Mantenimiento	5
Dirección de Procedimientos y Administración Electrónica	4
Dirección y Gestión de Recursos Humanos	1
Fundación General	1
Gabinete del Rector	3
Oficina de Información General y Atención a la Comunidad Universitaria	3
Oficina de Relaciones Internacionales	3
Oficina de Transferencia de Resultados de Investigación (OTRI)	1
Oficina de Calidad	2
Oficina de Prácticas y Empleo	5
Servicio de Administración del Edificio de Estudiantes	5
Servicio de Becas	4
Servicio de Estudiantes	2
Servicio de Estudios	5
Servicio de Gestión de Personal Docente	1
Servicio de Investigación	4
Servicio de Doctorado y Formación Permanente	6
Servicios Económicos	3
Servicios Informáticos	6
Servicio de Registro	2
Unidad de Gestión de Actividades Deportivas	3
Unidad de Prevención de Riesgos Laborales	1
Unidad de Control y Seguridad	1
Vicegerencia de Gestión Académica	2
Vicerrector de Tecnologías de la Información	4
Vicerrector de Estudiantes	2
Vicerrectorado de Planificación y Evaluación Institucional	2
Total	82

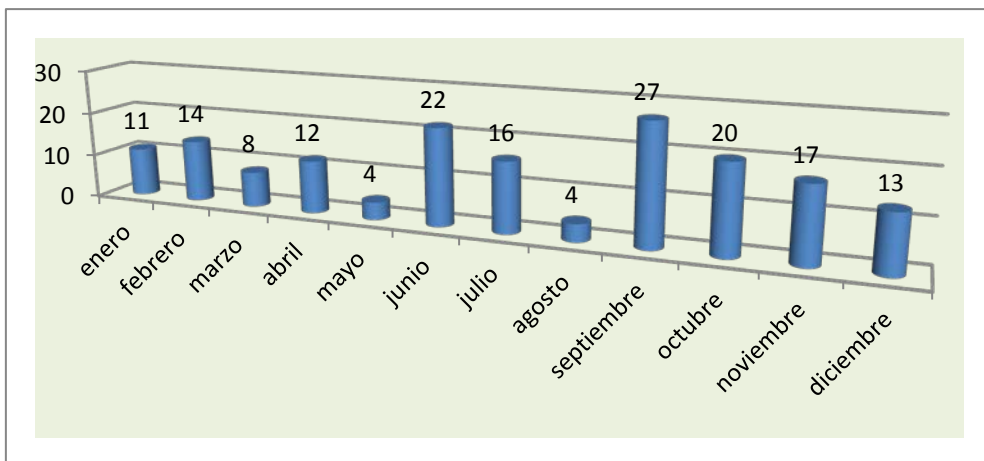
Facultades y otros centros

Dependencia	
Biblioteca	6
Cafetería	1
Decanato	4
Gerencia	56
Secretaría de alumnos	12
Total	79

○ Distribución por meses

Mes	
enero	11
febrero	14
marzo	8
abril	12
mayo	4
junio	22
julio	16
agosto	4
septiembre	27
octubre	20
noviembre	17
diciembre	13
Total	168

Concentración por meses de sugerencias y quejas



○ **Respuesta**

Contestadas	No contestadas	Reclamadas
124	44	1