INFORME ANUAL 2021

BUZÓN DE SUGERENCIAS Y QUEJAS DE CARÁCTER ADMINISTRATIVO

Informe estadístico que detalla el número de sugerencias y quejas de carácter administrativo recibidas por la Oficina de Información y Atención a la Comunidad Universitaria, y que corresponde su tramitación, siguiendo lo dispuesto en el Acuerdo del Consejo de Gobierno de fecha 23 de septiembre de 2014.

DATOS SEGMENTADOS

- **Modo de presentación de las sugerencias y quejas**

Modo de presentación	***Nº sugerencias y quejas tramitadas***
Formulario electrónico	224
Formulario Presencial	4
Total	**228**

- **Presentación de sugerencia, queja, agradecimiento o sin especificar**

Presentación de sugerencias, quejas, agradecimientos y sin especificar	***Nº sugerencias y quejas tramitadas***
QUEJAS	198
SUGERENCIAS	24
SIN ESPECIFICAR	3
AGRADECIMIENTOS	3
Total	**228**

- Causas de las sugerencias y quejas

Bajo este epígrafe se diferencian las diferentes causas:

Causas de las sugerencias y quejas	nº
01-Funcionamiento de los servicios Web para los estudiantes.	22
02-Funcionamiento de los servicios informáticos para la comunidad universitaria.	17
05-Instalaciones e infraestructuras.	27
06-Calidad de la atención presencial, telefónica o por correo.	41
07-Retrasos en la resolución de procedimientos y peticiones.	34
08-Acceso a impresos de solicitud o inscripción.	4
09-Carencia de procedimientos y peticiones	34
10-Funcionamiento de los servicios administrativos	6
11-Sugerencias y quejas en temas organización académica	7
12-Servicios externos	3
19- Situaciones producidas por COVID-19	15
20-Otros	15
21-Agradecimiento a la gestión de los servicios administrativos	3
Total general	**228**

Gráfico de causas de las sugerencias y quejas



- Servicios, Centros o Unidades Administrativas afectadas

Se dividen las sugerencias y quejas dirigidas a los Servicios Centrales y las dirigidas a las dependencias de las diferentes Facultades.

Servicios Centrales:

Servicios Centrales	***Nº Qu./Sug,***
Delegación del Rector para la Diversidad e Inclusión	1
Dirección de Biblioteca	8
Dirección de Intervención	1
Dirección de Obras y Mantenimiento	3
Dirección de Servicios Informáticos	11
Dirección de Transformación Digital	2
Escuela de Doctorado	3
Fundación General UCM	1
Idiomas Complutense	1
Inspección de Servicios	1
Oficina Complutense del Emprendedor (Compluemprende)	1
Oficina de Información General y Atención a la Comunidad Universitaria	2
Oficina de Prácticas y Empleo (OPE)	1
Oficina de Relaciones Internacionales	1
Oficina Técnica del Rector	1
Programa Alumni UCM	1
Secretaría General	1
Servicio de Acción Social	1
Servicio de Administración del Edificio de Estudiantes	1
Servicio de Becas	6
Servicio de Coordinación de Gestión Académica	7
Servicio de Coordinación y Protocolo	1
Servicio de Estudiantes	5
Servicio de Estudios	1
Servicio de Formación Permanente	5
Servicio de Personal de Administración y Servicios Funcionario	3
Servicio de Personal de Administración y Servicios Laboral	1
Servicio de Pruebas de Acceso a la Universidad	4
Unidad de Control y Seguridad	1
Unidad de Coordinación Información Electrónica	3
Unidad de Gestión de Actividades Deportivas	11
Unidad de Prevención de Riesgos Laborales	1
Unidad de Transparencia y Protección de Datos	1
Unidad Técnica de Mantenimiento e Instalaciones	1
Universidad para los Mayores	1
Vicerrectorado de Cultura, Deporte y Extensión Universitaria	1
Vicerrectorado de Empleabilidad y Emprendimiento	1
Vicerrectorado de Estudiantes	1
Vicerrectorado de Tecnología y Sostenibilidad	4
Total general	**101**

Facultades y otros centros:

Facultades/ Centro	***Nº Qu./Sug,***
Bellas Artes	3
Ciencias Biológicas	11
Ciencias de la Documentación	2
Ciencias de la Información	4
Ciencias Económicas y Empresariales	10
Ciencias Físicas	5
Ciencias Geológicas	1
Ciencias Matemáticas	3
Ciencias Políticas y Sociología	7
Ciencias Químicas	6
Derecho	8
Educación – Centro de Formación del Profesorado	21
Enfermería, Fisioterapia y Podología	6
Farmacia	8
Filología	4
Filosofía	2
Geografía e Historia	8
Informática	1
Medicina	1
Odontología	4
Óptica y Optometría	3
Psicología	1
Trabajo Social	2
Veterinaria	3
Total general	**124**

Dependencias:

Dependencias en Centros	**Nº Qu./Sug,**
Biblioteca	3
Decanato	39
Gerencia	82
Total general	**124**

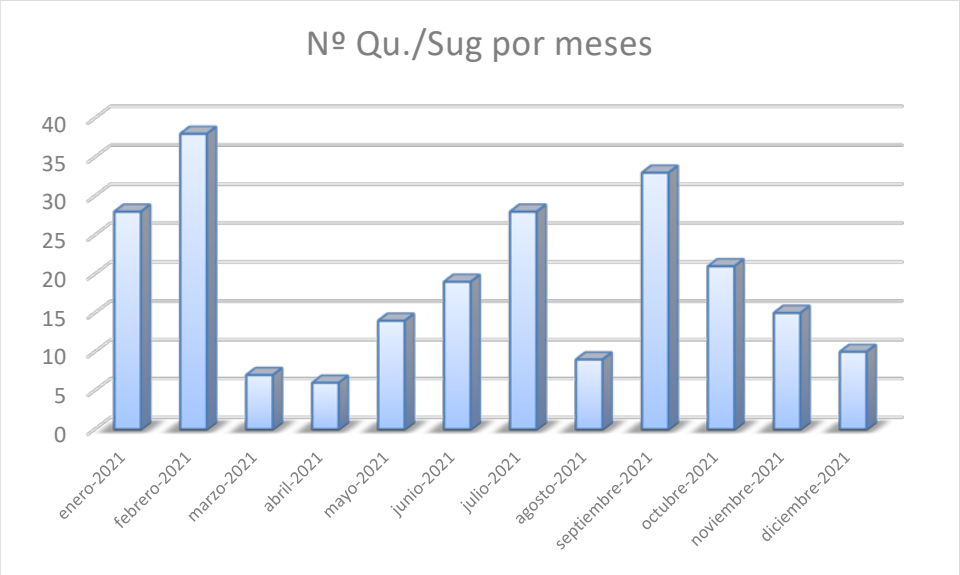
Agradecimientos:

Centro	**nº**
Ciencias de la Información / Secretaria de Alumnos	1
Dirección de Servicios Informáticos	1
Servicio Médico del Trabajo / Servicio Médico del Trabajo Somosaguas	1
Total	**3**

- **Distribución por meses**
  Tiempo en el que se concentran sugerencias y quejas

Mes	Nº Qu./Sug
enero-2021	28
febrero-2021	38
marzo-2021	7
abril-2021	6
mayo-2021	14
junio-2021	19
julio-2021	28
agosto-2021	9
septiembre-2021	33
octubre-2021	21
noviembre-2021	15
diciembre-2021	10
Total general	**228**

Concentración por meses de sugerencias y quejas



Respuesta

Nº Qu./Sug que solicitan contestación	Nº	Contestadas	Contestadas en plazo	Contestadas fuera de plazo	No contestadas
NO	14	6	6	0	8
SI	214	168	164	4	46
TOTAL	**228**	**174**	**170**	**4**	**54**