

# INFORME ANUAL 2023

## 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, quejas y agradecimientos**

<i>Modo de presentación</i>	<i>Nº sugerencias, quejas y agradecimientos tramitadas</i>
<i>Formulario electrónico</i>	157
<i>Formulario Presencial</i>	2
<b>Total</b>	<b>159</b>

- **Presentación de sugerencias, quejas y agradecimientos o sin especificar**

<i>Presentación de sugerencias, quejas, agradecimientos y sin especificar</i>	<i>Nº tramitadas</i>
<i>QUEJAS</i>	138
<i>SUGERENCIAS</i>	14
<i>SIN ESPECIFICAR</i>	4
<i>AGRADECIMIENTOS</i>	3
<b>Total</b>	<b>159</b>

- Causas de las sugerencias, quejas y agradecimientos

Bajo este epígrafe se diferencian las diferentes causas:

<b>Causas de las sugerencias, quejas y agradecimientos</b>	<b>nº</b>
<b>01-Funcionamiento de los servicios Web para los estudiantes.</b>	8
<b>02-Funcionamiento de los servicios informáticos para la comunidad universitaria.</b>	12
<b>03-Contenidos Web.</b>	5
<b>04-Accesibilidad</b>	1
<b>05-Instalaciones e infraestructuras.</b>	21
<b>06-Calidad de la atención presencial, telefónica o por correo.</b>	24
<b>07-Retrasos en la resolución de procedimientos y peticiones.</b>	15
<b>08-Acceso a impresos de solicitud o inscripción.</b>	3
<b>09-Carencia de procedimientos y peticiones</b>	44
<b>10-Funcionamiento de los servicios administrativos</b>	3
<b>11-Sugerencias y quejas en temas organización académica</b>	11
<b>20-Otros</b>	9
<b>21-Agradecimiento a la gestión de los servicios administrativos</b>	3
<b>Total general</b>	<b>159</b>

**Gráfico de causas de las sugerencias, quejas y agradecimientos**



- Servicios, Centros o Unidades Administrativas afectadas

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

Servicios Centrales:

<b>Servicios Centrales</b>	<b>Nº Qu./Sug./Agrad.</b>
<i>Administración del Edificio Multiusos</i>	1
<i>Colegio Mayor Santa María de Europa</i>	1
<i>Consortio Urbanístico</i>	2
<i>Dirección Centro de Formación Permanente</i>	2
<i>Dirección de Biblioteca</i>	7
<i>Dirección de Contratación</i>	1
<i>Dirección de la Oficina de la Gerencia</i>	2
<i>Dirección de Procedimientos y Administración Electrónica</i>	1
<i>Dirección de Servicios Informáticos</i>	4
<i>Escuela de Doctorado</i>	4
<i>Fundación General UCM</i>	1
<i>Oficina de Información General y Atención a la Comunidad Universitaria</i>	1
<i>Oficina de Prácticas y Empleo (OPE)</i>	2
<i>Oficina para la Inclusión de Personas con Diversidad de la UCM</i>	1
<i>Oficina Técnica del Rector</i>	1
<i>Régimen Académico</i>	2
<i>Servicio de Acción Social</i>	1
<i>Servicio de Administración de Personal Investigador</i>	5
<i>Servicio de Becas</i>	3
<i>Servicio de Contratación</i>	1
<i>Servicio de Coordinación de Gestión Académica</i>	2
<i>Servicio de Coordinación y Apoyo a la Investigación</i>	1
<i>Servicio de Coordinación y Protocolo</i>	1
<i>Servicio de Estudiantes</i>	6
<i>Servicio de Estudios</i>	2
<i>Servicio de Gestión de Personal Docente e Investigador</i>	3
<i>Servicio de Personal de Administración y Servicios Funcionario</i>	3
<i>Servicio de Personal de Administración y Servicios Laboral</i>	2
<i>Servicio de Pruebas de Acceso a la Universidad</i>	2
<i>Servicio de Títulos Propios y Formación continua</i>	1
<i>Unidad de Coordinación de la Información Electrónica</i>	3
<i>Unidad de Gestión de Actividades Deportivas</i>	9
<i>Unidad de Prevención de Riesgos Laborales</i>	1
<i>Vicegerencia de Obras y Mantenimiento</i>	3
<i>Vicegerencia de Recursos Humanos</i>	1
<i>Vicerrectorado de Estudiantes</i>	4
<i>Vicerrectorado de Estudios</i>	1
<i>Vicerrectorado de Formación Permanente, Empleabilidad y Emprendimiento</i>	1
<i>Vicerrectorado de Tecnología y Sostenibilidad</i>	1
<b>Total general</b>	<b>90</b>

Facultades y otros centros:

<b>Facultades/ Centros</b>	<b>Nº Qu./Sug./Agrad.</b>
<i>Bellas Artes</i>	5
<i>Ciencias Biológicas</i>	5
<i>Ciencias de la Documentación</i>	2
<i>Ciencias de la Información</i>	3
<i>Ciencias Económicas y Empresariales</i>	2
<i>Ciencias Físicas</i>	2
<i>Ciencias Geológicas</i>	1
<i>Ciencias Políticas y Sociología</i>	3
<i>Ciencias Químicas</i>	3
<i>Comercio y Turismo</i>	1
<i>Derecho</i>	6
<i>Educación – Centro de Formación del Profesorado</i>	9
<i>Enfermería, Fisioterapia y Podología</i>	5
<i>Estudios Estadísticos</i>	1
<i>Farmacia</i>	5
<i>Filología</i>	2
<i>Filosofía</i>	1
<i>Geografía e Historia</i>	3
<i>Hospital Clínico Veterinario</i>	2
<i>Informática</i>	2
<i>Odontología</i>	3
<i>Óptica y Optometría</i>	1
<i>Psicología</i>	1
<i>Veterinaria</i>	1
<b>Total general</b>	<b>69</b>

Dependencias:

<b>Dependencias en Centros</b>	<b>Nº Qu./Sug./Agrad.</b>
Biblioteca	1
Decanato	24
Dirección de la Clínica Odontológica	1
Gerencia	43
<b>Total general</b>	<b>69</b>

Agradecimientos:

<b>Centro</b>	<b>nº</b>
Agradecimiento a la gestión de la Escuela de Doctorado	1
Agradecimiento a la gestión de la admisión de estudiantes a grado	1
Agradecimiento a la gestión de la Dirección de Servicios Informáticos	1

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

<b>Mes</b>	<b>Nº Qu./Sug/Agrad.</b>
enero	11
febrero	13
marzo	10
abril	9
mayo	13
junio	16
julio	21
agosto	5
septiembre	25
octubre	22
noviembre	9
diciembre	5
<b>Total general</b>	<b>159</b>

### Concentración por meses de sugerencias, quejas y agradecimientos



Respuesta ofrecida a las sugerencias, quejas y agradecimientos:

Nº qu./sug./agrad. que solicitan contestación	Nº	Contestadas	Contestadas en plazo	Contestadas fuera de plazo	No contestadas
<b>NO</b>	6	3	3		3
<b>INDETERMINADO</b>	2	1	1		1
<b>SI</b>	151	114	105	9	37
<b>TOTAL</b>	<b>159</b>	<b>118</b>	<b>109</b>	<b>9</b>	<b>41</b>