

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

2024

Periodicidad

Anual

<i>Elaborado</i>	<i>Revisión Técnica</i>	<i>Aprobado</i>
Gestor de Unidad de QS	<i>Administrador de Calidad</i>	Gerencia y VGID
	<i>Revisión Funcional</i>	
	Jefe del SPEC	

Fecha

miércoles, 1 de enero de 2025

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 Grados e Innovación Docente**, 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**
- **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 año de **referencia**, el número de registros del informe es:

- **Quejas** **134**
- **Sugerencias** **22**

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-AREC	Apoyo a Rectorado	ADMINISTRACIÓN
SER-ARCH	Archivo General de la Universidad de Almería	ADMINISTRACIÓN
SER-DAGE	Área de Gestión Académica y apoyo al Estudiante	ADMINISTRACIÓN
SER-ATIC	Área de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	ADMINISTRACIÓN
SER-CL	Centro de Lenguas	ADMINISTRACIÓN
SER-GC	Unidad de Comunicación	ADMINISTRACIÓN
SER-GJ	Gabinete Jurídico	ADMINISTRACIÓN
SER-INT	Intervención	ADMINISTRACIÓN
SER-SRI	Servicio de Adm. Electrónica, Registro e Información General	ADMINISTRACIÓN
SER-SAE	Servicio de Asistencia al Estudiante	ADMINISTRACIÓN
SER-SBU	Servicio de Biblioteca Universitaria	ADMINISTRACIÓN
SER-SCUL	Servicio de Cultura	ADMINISTRACIÓN
SER-SDEP	Servicio de Deportes	ADMINISTRACIÓN
SER-SUE	Servicio de Empleabilidad, Políticas Sociales y Sostenibilidad	ADMINISTRACIÓN
SER-SGEA	Servicio de Gestión de Expediente Académico	ADMINISTRACIÓN
SER-SCTR	Servicio de Gestión de la Contratación Pública	ADMINISTRACIÓN
SER-SGI	Servicio de Gestión de la Investigación	ADMINISTRACIÓN
SER-SINF	Servicio de Gestión de las Infraestructuras	ADMINISTRACIÓN
SER-RRHH	Servicio de Gestión de Recursos Humanos	ADMINISTRACIÓN
SER-SGE	Servicio de Gestión Económica	ADMINISTRACIÓN
SER-RRII	Servicio de Movilidad y Promoción Internacional	ADMINISTRACIÓN

SER-SOD	Servicio de Planes de Estudio y Ordenación Académica	ADMINISTRACIÓN
SER-SPEC	Servicio de Planificación, Evaluación y Calidad	ADMINISTRACIÓN
SER-PRL	Servicio de Prevención de Riesgos Laborales	ADMINISTRACIÓN
SER-EVA	Unidad de Enseñanza Virtual (EVA)	ADMINISTRACIÓN
SER-UQS	Unidad de Quejas y Sugerencias	ADMINISTRACIÓN
CEN-POST	Centro de Postgrado y Formación Continua	CENTROS
CEN-EID	Escuela Internacional de Doctorado	CENTROS
CEN-ESI	Escuela Superior de Ingeniería	CENTROS
CEN-EDU	Facultad de Ciencias de la Educación	CENTROS
CEN-SALU	Facultad de Ciencias de la Salud	CENTROS
CEN-CCEE	Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales	CENTROS
CEN-CCEX	Facultad de Ciencias Experimentales	CENTROS
CEN-DER	Facultad de Derecho	CENTROS
CEN-HUM	Facultad de Humanidades	CENTROS
CEN-PSIC	Facultad de Psicología	CENTROS
DPT-AGRO	Departamento de Agronomía	DEPARTAMENTOS
DPT-BIOG	Departamento de Biología y Geología	DEPARTAMENTOS
DPT-DER	Departamento de Derecho	DEPARTAMENTOS
DPT-CEM	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-INGQ	Departamento de Ingeniería Química	DEPARTAMENTOS
DPT-MATE	Departamento de Matemáticas	DEPARTAMENTOS
DPT-PSIC	Departamento de Psicología	DEPARTAMENTOS
DPT-QyF	Departamento de Química y Física	DEPARTAMENTOS
GOB-DEFE	Defensor Universitario	GOBIERNO
GOB-INFR	Dirección de Infraestructuras	GOBIERNO
GOB-GERE	Gerencia	GOBIERNO
GOB-INSP	Inspección de Servicios	GOBIERNO
GOB-JELEC	Junta Electoral	GOBIERNO
GOB-REC	Rectorado	GOBIERNO
GOB-SG	Secretaría General	GOBIERNO
GOB-CULT	Vicerrectorado de Cultura y Sociedad	GOBIERNO
GOB-ESTU	Vicerrectorado de Estudiantes	GOBIERNO
GOB-GRAI	Vicerrectorado de Grados e Innovación Docente	GOBIERNO
GOB-IGU	Vicerrectorado de Igualdad, Inclusión y Compromiso Social	GOBIERNO
GOB-PCEN	Vicerrectorado de Política Científica	GOBIERNO
GOB-POSRI	Vicerrectorado de Postgrado y Relaciones Institucionales	GOBIERNO
GOB-PROF	Vicerrectorado de Profesorado y Planificación Docente	GOBIERNO
GOB-SSDEP	Vicerrectorado de Sostenibilidad, Salud y Deportes	GOBIERNO
GOB-TDI	Vicerrectorado de Transformación Digital e Infraestructuras	GOBIERNO
GOB-PINT	Vicerrectorado de Proyección Internacional	GOBIERNO
SER-SPOF	Servicio de Postgrado y Formación Continua	ADMINISTRACIÓN
ADMINISTRACIÓN		27 Áreas
DEPARTAMENTOS		14 Áreas
CENTROS		10 Áreas
GOBIERNO		17 Áreas
Universidad de Almería		68 Áreas

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
ERASMUS	ERASMUS	
7000650	Doble Grado en Derecho y en Administración y Dirección de Empresas	CEN-CCEE
2501719	Grado en Admon. y Dirección de Empresas (Plan 2010)	CEN-CCEE
2501721	Grado en Economía (Plan 2010)	CEN-CCEE
2504027	Grado en Economía (Plan 2019)	CEN-CCEE
2501722	Grado en Finanzas y Contabilidad (Plan 2010)	CEN-CCEE
2501723	Grado en Marketing e Investigación de Mercados (Plan 2010)	CEN-CCEE
2501725	Grado en Turismo (Plan 2010)	CEN-CCEE
4315264	Máster en Auditoría de Cuentas	CEN-CCEE
4312322	Máster en Contabilidad y Finanzas Corporativas	CEN-CCEE
4314551	Máster en Desarrollo y Codesarrollo Local Sostenible	CEN-CCEE
4315229	Máster en Dirección y Economía de la Empresa	CEN-CCEE
4312627	Máster en Gestión Internacional de la Empresa e Idiomas	CEN-CCEE
7001208	Doble Grado en Economía y Matemáticas	CEN-CCEX
7500129	Doble Máster en Prof. Educ. Secundaria y Uso Sostenible de Recursos Naturales	CEN-CCEX

7500037	Doble Máster en Profesorado de Educación Secundaria y en Matemáticas	CEN-CCEX
2503195	Grado en Biotecnología (Plan 2015)	CEN-CCEX
2501127	Grado en Ciencias Ambientales (Plan 2009)	CEN-CCEX
2503867	Grado en Ciencias Ambientales (Plan 2018)	CEN-CCEX
2504078	Grado en Matemáticas (Plan 2019)	CEN-CCEX
2501128	Grado en Química (Plan 2009)	CEN-CCEX
2503866	Grado en Química (Plan 2018)	CEN-CCEX
4312319	Máster en Biotecnología Industrial y Agroalimentaria	CEN-CCEX
4312364	Máster en Genética y Evolución	CEN-CCEX
4316532	Máster en Laboratorio Avanzado de Química	CEN-CCEX
4312246	Máster en Matemáticas	CEN-CCEX
4316091	Máster en Uso Sostenible de Recursos Naturales y Servicios Ecosistémicos	CEN-CCEX
7000978	Doble Grado en Derecho y en Gestión y Administración Pública	CEN-DER
2501720	Grado en Derecho (Plan 2010)	CEN-DER
2501130	Grado en Gestión y Admon. Pública (Plan 2009)	CEN-DER
2501724	Grado en Relaciones Laborales y RR.HH. (Plan 2010)	CEN-DER
4313672	Máster en Abogacía y Procura	CEN-DER
4314556	Máster en Derecho y Administración Local	CEN-DER
4316817	Máster en Gestión de la Actividad Agroalimentaria	CEN-DER
7000979	Doble Grado en Educación Infantil y Educación Primaria	CEN-EDU
2502724	Grado en Ciencias de la Actividad Física y del Deporte (Plan 2012)	CEN-EDU
2501717	Grado en Educación Infantil (Plan 2015)	CEN-EDU
2501718	Grado en Educación Primaria (Plan 2015)	CEN-EDU
2502530	Grado en Educación Social (Plan 2011)	CEN-EDU
4315983	Máster en Educación Ambiental	CEN-EDU
4312457	Máster en Educación Especial	CEN-EDU
4312458	Máster en Intervención en Convivencia Escolar	CEN-EDU
4312459	Máster en Investigac. y Evaluac. Didáct. en el Aula para el Desarr. Prof. D	CEN-EDU
4317263	Máster en Investigación e Innovación en CC. De la Activ. Física y del Deporte	CEN-EDU
4312297	Máster en Políticas y Prácticas de Innovación Educativa	CEN-EDU
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 y Medio	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
7500118	Doble Máster en Profesorado de Educ. Secundaria y en Representación y Diseño en IyA	CEN-ESI
2501726	Grado en Ingeniería Agrícola (Plan 2015)	CEN-ESI
2503039	Grado en Ingeniería Eléctrica (Plan 2014)	CEN-ESI
2501727	Grado en Ingeniería Electrónica Industrial y Automática (Plan 2023)	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
4316090	Máster en Energía Solar	CEN-ESI
4314902	Máster en Ingeniería Agronómica	CEN-ESI
4315269	Máster en Ingeniería Industrial	CEN-ESI
4315083	Máster en Ingeniería Química	CEN-ESI
4312442	Máster en Representación y Diseño en Ingeniería y Arquitectura	CEN-ESI
4316092	Máster en Tecnologías y Aplicaciones en Ingeniería Informática	CEN-ESI
7000796	Doble Grado en Estudios Ingleses y Filología Hispánica	CEN-HUM
7001209	Doble Grado en Historia y Humanidades	CEN-HUM
7500130	Doble Máster en Prof. Educ. Secundaria y Estudios Avanzados en Historia: el Mundo Mediterráneo	CEN-HUM
2501711	Grado en Estudios Ingleses (Plan 2010)	CEN-HUM
2501712	Grado en Filología Hispánica (Plan 2010)	CEN-HUM
2501713	Grado en Historia (Plan 2010)	CEN-HUM
2504089	Grado en Historia (Plan 2019)	CEN-HUM
2501714	Grado en Humanidades (Plan 2010)	CEN-HUM
2501714	Grado en Humanidades (Plan 2020)	CEN-HUM
4316212	Máster en Análisis Histórico del Mundo Actual	CEN-HUM
4312320	Máster en Comunicación Social	CEN-HUM
4316533	Máster en Estudios Avanzados en Historia: el Mundo Mediterráneo Occidental	CEN-HUM
4312321	Máster en Estudios Ingleses: Aplicaciones Profes. y Comunic. Intercultural	CEN-HUM
7500154	Doble Máster en Prof. Educ. Secun. y Activ. Física y Deportiva	CEN-POST
7500118	Doble Máster en Prof. Secundaria y Representación y Diseño en IyA	CEN-POST
4317311	Máster en Bioeconomía Circular y Sostenibilidad	CEN-POST
4315450	Máster en CC. del Sistema Nervioso	CEN-POST
4314908	Máster en Horticultura Mediterránea bajo Invernadero	CEN-POST
4316443	Máster en Migraciones, Mediación y Grupos Vulnerables	CEN-POST

4312324	Máster en Prevención de Riesgos Laborales	CEN-POST
4311694	Máster en Profesorado de Educación Secundaria	CEN-POST
4317759	Máster en Transformación Digital de Empresas	CEN-POST
2501716	Grado en Psicología (Plan 2022)	CEN-PSIC
2503870	Grado en Trabajo Social (Plan 2018)	CEN-PSIC
4315356	Máster en Investigac. en CC. del Comportamiento	CEN-PSIC
4318066	Máster en Psicología Educativa	CEN-PSIC
4315203	Máster en Psicología General Sanitaria	CEN-PSIC
2501129	Grado en Enfermería (Plan 2009)	CEN-SALU
2504090	Grado en Enfermería (Plan 2020)	CEN-SALU
2504090	Grado en Enfermería (Plan 2020)	CEN-SALU
2501333	Grado en Fisioterapia (Plan 2009)	CEN-SALU
2504413	Grado en Medicina (Plan 2021)	CEN-SALU
4314915	Máster en Ciencias de la Sexología	CEN-SALU
4315371	Máster en Fisioterapia y Discapacidad	CEN-SALU
4314293	Máster en Investigac. en CC. de la Enfermería	CEN-SALU
4314295	Máster en Investigac. en Medicina y Ciencias de la Salud	CEN-SALU

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

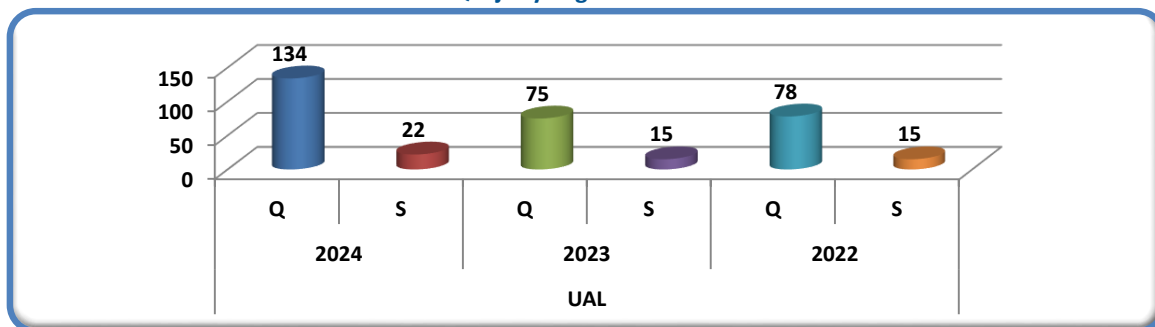
Resultados de los registros según sean **Quejas** o **Sugerencias**

- Tabla de número de Q/S con tendencias

CódARE	2024		2023		2022		Ámbito
	Q	S	Q	S	Q	S	
SER-AREC	1	0	0	0	0	0	ADMINISTRACIÓN
SER-ARCH	0	0	0	0	0	0	ADMINISTRACIÓN
SER-DAGE	1	0	0	0	0	0	ADMINISTRACIÓN
SER-ATIC	11	0	1	0	0	0	ADMINISTRACIÓN
SER-CL	0	0	1	0	0	0	ADMINISTRACIÓN
SER-GC	0	0	0	0	0	0	ADMINISTRACIÓN
SER-GJ	0	0	0	0	0	0	ADMINISTRACIÓN
SER-INT	0	0	0	0	0	0	ADMINISTRACIÓN
SER-SRI	6	1	0	0	0	0	ADMINISTRACIÓN
SER-SAE	15	0	0	0	0	0	ADMINISTRACIÓN
SER-SBU	4	2	4	1	13	2	ADMINISTRACIÓN
SER-SCUL	1	0	0	0	0	0	ADMINISTRACIÓN
SER-SDEP	5	2	4	3	6	2	ADMINISTRACIÓN
SER-SUE	0	0	3	1	3	0	ADMINISTRACIÓN
SER-SGEA	7	2	0	0	0	0	ADMINISTRACIÓN
SER-SCTR	6	1	4	2	4	0	ADMINISTRACIÓN
SER-SGI	0	0	0	0	3	0	ADMINISTRACIÓN
SER-SINF	21	4	0	0	0	0	ADMINISTRACIÓN
SER-RRHH	0	1	2	0	1	0	ADMINISTRACIÓN
SER-SGE	0	0	1	0	0	0	ADMINISTRACIÓN
SER-RRII	0	0	2	0	2	2	ADMINISTRACIÓN
SER-SOD	1	0	0	0	1	0	ADMINISTRACIÓN
SER-SPEC	0	0	0	0	0	1	ADMINISTRACIÓN
SER-PRL	0	0	0	0	2	0	ADMINISTRACIÓN
SER-EVA	2	3	0	3	0	1	ADMINISTRACIÓN
SER-UQS	1	0	0	0	1	0	ADMINISTRACIÓN
CEN-POST	0	0	3	0	0	0	CENTROS
CEN-EID	2	0	0	0	0	0	CENTROS
CEN-ESI	1	0	0	0	3	0	CENTROS
CEN-EDU	3	0	6	0	7	3	CENTROS
CEN-SALU	1	0	1	0	0	0	CENTROS
CEN-CCEE	4	0	6	0	0	0	CENTROS
CEN-CCEX	0	2	0	0	0	0	CENTROS
CEN-DER	1	0	2	1	2	0	CENTROS
CEN-HUM	0	0	0	0	0	1	CENTROS
CEN-PSIC	0	0	2	0	0	0	CENTROS

DPT-AGRO	0	0	0	0	1	0	DEPARTAMENTOS
DPT-BIOG	0	0	1	0	0	0	DEPARTAMENTOS
DPT-DER	0	0	1	0	3	0	DEPARTAMENTOS
DPT-ECEM	4	0	9	0	1	0	DEPARTAMENTOS
DPT-EDU	14	0	6	0	3	0	DEPARTAMENTOS
DPT-ENF	0	0	0	0	0	0	DEPARTAMENTOS
DPT-FILO	1	0	1	0	1	0	DEPARTAMENTOS
DPT-GHH	0	0	0	0	1	0	DEPARTAMENTOS
DPT-INF	2	0	1	0	0	0	DEPARTAMENTOS
DPT-ING	0	0	2	0	0	0	DEPARTAMENTOS
DPT-INGQ	0	0	0	0	0	0	DEPARTAMENTOS
DPT-MATE	0	0	0	0	2	0	DEPARTAMENTOS
DPT-PSIC	0	0	1	0	5	0	DEPARTAMENTOS
DPT-QyF	1	0	0	0	0	0	DEPARTAMENTOS
GOB-DEFE	0	0	0	0	0	0	GOBIERNO
GOB-INFR	12	0	3	2	13	2	GOBIERNO
GOB-GERE	0	0	5	2	0	1	GOBIERNO
GOB-INSP	1	0	2	0	0	0	GOBIERNO
GOB-JELEC	0	0	0	0	0	0	GOBIERNO
GOB-REC	0	0	0	0	0	0	GOBIERNO
GOB-SG	0	0	1	0	0	0	GOBIERNO
GOB-CULT	1	0	0	0	0	0	GOBIERNO
GOB-ESTU	1	0	0	0	0	0	GOBIERNO
GOB-GRAI	0	3	0	0	0	0	GOBIERNO
GOB-IGU	2	0	0	0	0	0	GOBIERNO
GOB-PCIE	1	0	0	0	0	0	GOBIERNO
GOB-POSRI	0	0	0	0	0	0	GOBIERNO
GOB-PROF	0	0	0	0	0	0	GOBIERNO
GOB-SSDEP	0	1	0	0	0	0	GOBIERNO
GOB-TDI	0	0	0	0	0	0	GOBIERNO
GOB-PINT	0	0	0	0	0	0	GOBIERNO
SER-SPOF	0	0	0	0	0	0	ADMINISTRACIÓN
ADMÓN	82	16	22	10	36	8	ADMINISTRACIÓN
DPTOS	22	0	22	0	17	0	DEPARTAMENTOS
CENTROS	12	2	20	1	12	4	CENTROS
GOBIERNO	18	4	11	4	13	3	GOBIERNO
UAL	134	22	75	15	78	15	UAL

Gráfico 3.1.1: Tendencias del número de Quejas y Sugerencias



Una parte importante de los **Sistemas de Gestión de Calidad** son los indicadores asociados a las Quejas y Sugerencias. Es 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 inicie el circuito de asignación, control y análisis de resultados.

- **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

Quejas y Sugerencias pertenecientes al colectivo Estudiantes						
CódMEC	Q	Qaca	Qext	S	CENTRO	Nombre del TÍTULO
ERASMUS	3	0	0	1	ERASMUS	
7000650	1	0	0	0	CEN-CCEE	Doble Grado en Derecho y en Administración y Dirección de Empresa
2501719	4	0	0	0	CEN-CCEE	Grado en Admon. y Dirección de Empresas (Plan 2010)
2501721	1	0	0	0	CEN-CCEE	Grado en Economía (Plan 2010)
2504027	0	0	0	0	CEN-CCEE	Grado en Economía (Plan 2019)

2501722	2	0	0	1	CEN-CCEE	Grado en Finanzas y Contabilidad (Plan 2010)
2501723	5	0	0	0	CEN-CCEE	Grado en Marketing e Investigación de Mercados (Plan 2010)
2501725	0	0	0	0	CEN-CCEE	Grado en Turismo (Plan 2010)
4315264	0	0	0	0	CEN-CCEE	Máster en Auditoría de Cuentas
4312322	1	0	0	0	CEN-CCEE	Máster en Contabilidad y Finanzas Corporativas
4314551	1	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
4312627	3	0	0	0	CEN-CCEE	Máster en Gestión Internacional de la Empresa e Idiomas
7001208	0	0	0	0	CEN-CCEX	Doble Grado en Economía y Matemáticas
7500129	1	0	0	0	CEN-CCEX	Doble Máster en Prof. Educ. Secundaria y Uso Sostenible de Recursos
7500037	0	0	0	0	CEN-CCEX	Doble Máster en Profesorado de Educación Secundaria y en Matemá
2503195	5	0	0	1	CEN-CCEX	Grado en Biotecnología (Plan 2015)
2501127	0	0	0	0	CEN-CCEX	Grado en Ciencias Ambientales (Plan 2009)
2503867	1	0	0	0	CEN-CCEX	Grado en Ciencias Ambientales (Plan 2018)
2504078	0	0	0	0	CEN-CCEX	Grado en Matemáticas (Plan 2019)
2501128	0	0	0	0	CEN-CCEX	Grado en Química (Plan 2009)
2503866	0	0	0	0	CEN-CCEX	Grado en Química (Plan 2018)
4312319	0	0	0	0	CEN-CCEX	Máster en Biotecnología Industrial y Agroalimentaria
4312364	0	0	0	0	CEN-CCEX	Máster en Genética y Evolución
4316532	1	0	0	0	CEN-CCEX	Máster en Laboratorio Avanzado de Química
4312246	0	0	0	0	CEN-CCEX	Máster en Matemáticas
4316091	0	0	0	0	CEN-CCEX	Máster en Uso Sostenible de Recursos Naturales y Servicios Ecosistér
7000978	0	0	0	0	CEN-DER	Doble Grado en Derecho y en Gestión y Administración Pública
2501720	0	0	0	0	CEN-DER	Grado en Derecho (Plan 2010)
2501130	3	0	0	0	CEN-DER	Grado en Gestión y Admon. Pública (Plan 2009)
2501724	0	0	0	1	CEN-DER	Grado en Relaciones Laborales y RR.HH. (Plan 2010)
4313672	2	0	0	0	CEN-DER	Máster en Abogacía y Procura
4314556	0	0	0	0	CEN-DER	Máster en Derecho y Administración Local
4316817	0	0	0	0	CEN-DER	Máster en Gestión de la Actividad Agroalimentaria
7000979	3	0	0	0	CEN-EDU	Doble Grado en Educación Infantil y Educación Primaria
2502724	1	0	0	0	CEN-EDU	Grado en Ciencias de la Actividad Física y del Deporte (Plan 2012)
2501717	3	0	0	0	CEN-EDU	Grado en Educación Infantil (Plan 2015)
2501718	15	0	0	0	CEN-EDU	Grado en Educación Primaria (Plan 2015)
2502530	2	0	0	0	CEN-EDU	Grado en Educación Social (Plan 2011)
4315983	1	0	0	0	CEN-EDU	Máster en Educación Ambiental
4312457	0	0	0	0	CEN-EDU	Máster en Educación Especial
4312458	0	0	0	0	CEN-EDU	Máster en Intervención en Convivencia Escolar
4312459	0	0	0	0	CEN-EDU	Máster en Investigac. y Evaluac. Didáct. en el Aula para el Desarr. Pro
4317263	0	0	0	0	CEN-EDU	Máster en Investigación e Innovación en CC. De la Activ. Física y del D
4312297	0	0	0	0	CEN-EDU	Máster en Políticas y Prácticas de Innovación Educativa
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 Aplicados a la
5600373	0	0	0	0	CEN-EID	Doctorado en CC. Aplicadas al Medio Ambiente
5600389	0	0	0	0	CEN-EID	Doctorado en CC. Económicas, Empresariales y Jurídicas
5600375	1	0	0	0	CEN-EID	Doctorado en CC. Humanas y Sociales
5601227	0	0	0	0	CEN-EID	Doctorado en CC. Médicas
5600377	2	0	0	0	CEN-EID	Doctorado en Educación
5600797	0	0	0	0	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 Industrial
7500118	0	0	0	0	CEN-ESI	Doble Máster en Profesorado de Educ. Secundaria y en Representaci
2501726	3	0	0	1	CEN-ESI	Grado en Ingeniería Agrícola (Plan 2015)
2503039	2	0	0	0	CEN-ESI	Grado en Ingeniería Eléctrica (Plan 2014)
2501727	3	0	0	0	CEN-ESI	Grado en Ingeniería Electrónica Industrial y Automática (Plan 2023)
2501728	2	0	0	0	CEN-ESI	Grado en Ingeniería Informática (Plan 2015)
2501729	2	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)
4316090	0	0	0	0	CEN-ESI	Máster en Energía Solar
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
4312442	1	0	0	0	CEN-ESI	Máster en Representación y Diseño en Ingeniería y Arquitectura
4316092	0	0	0	0	CEN-ESI	Máster en Tecnologías y Aplicaciones en Ingeniería Informática
7000796	1	0	0	0	CEN-HUM	Doble Grado en Estudios Ingleses y Filología Hispánica
7001209	0	0	0	0	CEN-HUM	Doble Grado en Historia y Humanidades
7500130	1	0	0	0	CEN-HUM	Doble Máster en Prof. Educ. Secundaria y Estudios Avanzados en Hist
2501711	2	0	0	1	CEN-HUM	Grado en Estudios Ingleses (Plan 2010)
2501712	0	0	0	0	CEN-HUM	Grado en Filología Hispánica (Plan 2010)
2501713	1	0	0	0	CEN-HUM	Grado en Historia (Plan 2010)
2504089	1	0	0	1	CEN-HUM	Grado en Historia (Plan 2019)
2501714	0	0	0	0	CEN-HUM	Grado en Humanidades (Plan 2010)
2501714	0	0	0	0	CEN-HUM	Grado en Humanidades (Plan 2020)

4316212	0	0	0	0	CEN-HUM	Máster en Análisis Histórico del Mundo Actual
4312320	0	0	0	1	CEN-HUM	Máster en Comunicación Social
4316533	0	0	0	0	CEN-HUM	Máster en Estudios Avanzados en Historia: el Mundo Mediterráneo C
4312321	0	0	0	0	CEN-HUM	Máster en Estudios Ingleses: Aplicaciones Profes. y Comunic. Intercul
7500154	0	0	0	0	CEN-POST	Doble Máster en Prof. Educ. Secun. y Activ. Física y Deportiva
7500118	0	0	0	0	CEN-POST	Doble Máster en Prof. Secundaria y Representación y Diseño en IyA
4317311	0	0	0	0	CEN-POST	Máster en Bioeconomía Circular y Sostenibilidad
4315450	0	0	0	0	CEN-POST	Máster en CC. del Sistema Nervioso
4314908	0	0	0	0	CEN-POST	Máster en Horticultura Mediterránea bajo Invernadero
4316443	0	0	0	0	CEN-POST	Máster en Migraciones, Mediación y Grupos Vulnerables
4312324	0	0	0	0	CEN-POST	Máster en Prevención de Riesgos Laborales
4311694	2	0	0	0	CEN-POST	Máster en Profesorado de Educación Secundaria
4317759	0	0	0	0	CEN-POST	Máster en Transformación Digital de Empresas
2501716	5	0	0	1	CEN-PSIC	Grado en Psicología (Plan 2022)
2503870	4	0	0	0	CEN-PSIC	Grado en Trabajo Social (Plan 2018)
4315356	0	0	0	0	CEN-PSIC	Máster en Investigac. en CC. del Comportamiento
4318066	0	0	0	0	CEN-PSIC	Máster en Psicología Educativa
4315203	0	0	0	0	CEN-PSIC	Máster en Psicología General Sanitaria
2501129	0	0	0	0	CEN-SALU	Grado en Enfermería (Plan 2009)
2504090	3	0	0	0	CEN-SALU	Grado en Enfermería (Plan 2020)
2504090	3	0	0	0	CEN-SALU	Grado en Enfermería (Plan 2020)
2501333	1	0	0	0	CEN-SALU	Grado en Fisioterapia (Plan 2009)
2504413	0	0	0	0	CEN-SALU	Grado en Medicina (Plan 2021)
4314915	0	0	0	0	CEN-SALU	Máster en Ciencias de la Sexología
4315371	0	0	0	0	CEN-SALU	Máster en Fisioterapia y Discapacidad
4314293	0	0	0	0	CEN-SALU	Máster en Investigac. en CC. de la Enfermería
4314295	0	0	0	0	CEN-SALU	Máster en Investigac. en Medicina y Ciencias de la Salud
CEN-POST	2	0	0	0		Centro de Postgrado y Formación Continua
CEN-EID	3	0	0	0		Escuela Internacional de Doctorado
CEN-ESI	13	0	0	2		Escuela Superior de Ingeniería
CEN-EDU	25	0	0	0		Facultad de Ciencias de la Educación
CEN-SALU	7	0	0	0		Facultad de Ciencias de la Salud
CEN-CCEE	19	0	0	1		Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales
CEN-CCEX	8	0	0	1		Facultad de Ciencias Experimentales
CEN-DER	5	0	0	1		Facultad de Derecho
CEN-HUM	6	0	0	3		Facultad de Humanidades
CEN-PSIC	9	0	0	1		Facultad de Psicología

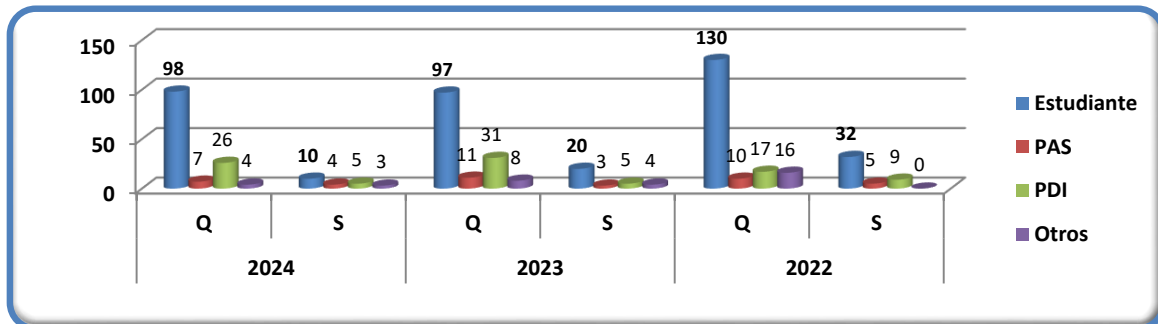
3.2 Número de Quejas y Sugerencias según COLECTIVO

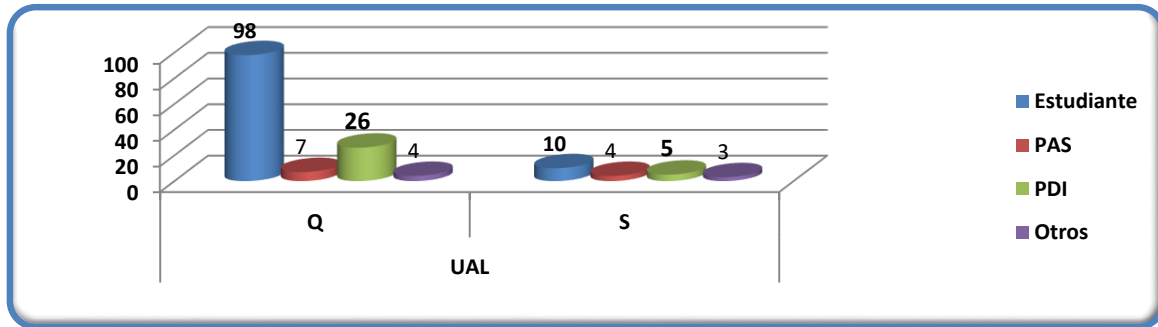
De todas las perspectivas de los datos ésta es la más interesante de analizar. Hay que poner especial atención a las **Quejas dentro del colectivo "Estudiante"**, ya que es el más crítico de los indicadores para evidenciar una adecuada prestación del servicio.

- Tabla de Q/S por COLECTIVO y con tendencias

Colectivo	2024		2023		2022		Tipo
	Q	S	Q	S	Q	S	
Estudiante	98	10	97	20	130	32	Interno
PAS	7	4	11	3	10	5	Interno
PDI	26	5	31	5	17	9	Interno
Otros	4	3	8	4	16	0	Externo

Gráfico 3.2.1: Tendencias del 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 en el ÁREA

Categoría	2024		2023		2022	
	Q	S	Q	S	Q	S
Académica	31	0	35	1	26	9
Administrativa	104	22	112	31	147	37

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

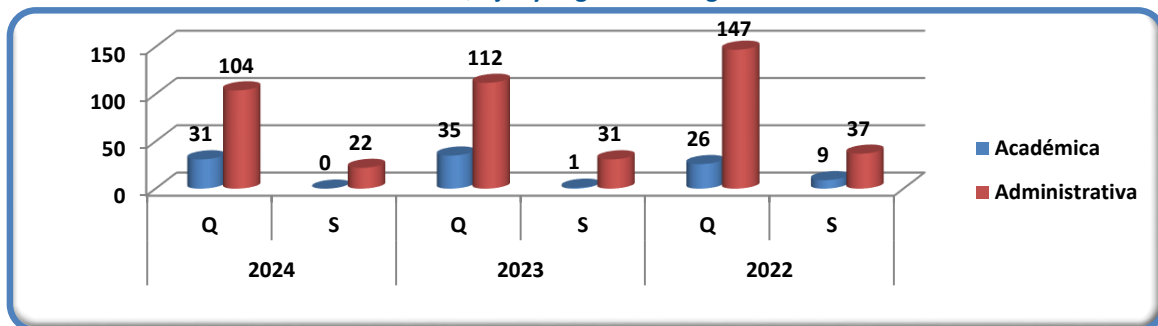
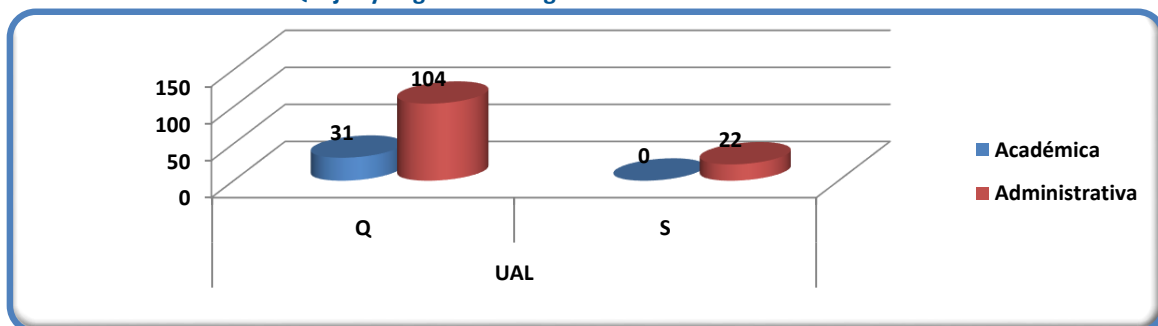


Gráfico 3.3.2: Número de Quejas y Sugerencias según CATEGORÍA



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	MATERIA	UAL	
		Q	S
1	Atención	35	5
2	Ausencias	1	0
3	Calidad académica	4	0
4	Gestión de la asignatura	13	4
5	Idiomas	0	0
6	Convocatorias	4	0
7	Gestión de prácticas	1	0

8	Gestión del expediente	31	1
9	Horarios	1	0
10	Información pública	8	4
11	Infraestructura	32	6
12	Normativa	3	1
13	Materia ambiental	0	1
14	Derechos Humanos	0	0
15	Corrupción	0	0
16	Discriminación	0	0
17	Extinción de Título	0	0
18	Accesibilidad web	0	0
19	Información web	0	0
20	Igualdad	0	0

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 Máximo	Tiempo Medio
SER-AREC	Apoyo a Rectorado	1	●	16,00
SER-ARCH	Archivo General de la Universidad de Almería	0		
SER-DAGE	Área de Gestión Académica y apoyo al Estudiante	1	●	11,00
SER-ATIC	Área de Tecnologías de la Información y las Comu	11	●	3,55
SER-CL	Centro de Lenguas	0		
SER-GC	Unidad de Comunicación	0		
SER-GJ	Gabinete Jurídico	0		
SER-INT	Intervención	0		
SER-SRI	Servicio de Adm. Electrónica, Registro e Informaci	7	●	2,86
SER-SAE	Servicio de Asistencia al Estudiante	15	●	3,27
SER-SBU	Servicio de Biblioteca Universitaria	6	●	1,00
SER-SCUL	Servicio de Cultura	1	●	1,00
SER-SDEP	Servicio de Deportes	7	●	1,00
SER-SUE	Servicio de Empleabilidad, Políticas Sociales y Sost	0		
SER-SGEA	Servicio de Gestión de Expediente Académico	9	●	2,22
SER-SCTR	Servicio de Gestión de la Contratación Pública	7	●	1,43
SER-SGI	Servicio de Gestión de la Investigación	0		
SER-SINF	Servicio de Gestión de las Infraestructuras	25	●	1,80
SER-RRHH	Servicio de Gestión de Recursos Humanos	1	●	3,00
SER-SGE	Servicio de Gestión Económica	0		
SER-RRII	Servicio de Movilidad y Promoción Internacional	0		
SER-SOD	Servicio de Planes de Estudio y Ordenación Acadé	1	●	16,00
SER-SPEC	Servicio de Planificación, Evaluación y Calidad	0		
SER-PRL	Servicio de Prevención de Riesgos Laborales	0		
SER-EVA	Unidad de Enseñanza Virtual (EVA)	5	●	1,00
SER-UQS	Unidad de Quejas y Sugerencias	1	●	1,00
CEN-POST	Centro de Postgrado y Formación Continua	0		
CEN-EID	Escuela Internacional de Doctorado	2	●	1,00
CEN-ESI	Escuela Superior de Ingeniería	1	●	1,00
CEN-EDU	Facultad de Ciencias de la Educación	3	●	1,00
CEN-SALU	Facultad de Ciencias de la Salud	1	●	1,00
CEN-CCEE	Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales	4	●	1,75
CEN-CCEX	Facultad de Ciencias Experimentales	2	●	1,00

CEN-DER	Facultad de Derecho	1		1,00
CEN-HUM	Facultad de Humanidades	0		
CEN-PSIC	Facultad de Psicología	0		
DPT-AGRO	Departamento de Agronomía	0		
DPT-BIOG	Departamento de Biología y Geología	0		
DPT-DER	Departamento de Derecho	0		
DPT-ECEM	Departamento de Economía y Empresa	4	●	1,75
DPT-EDU	Departamento de Educación	14	●	4,79
DPT-ENF	Departamento de Enfermería, Fisioterapia y Medi	0		
DPT-FILO	Departamento de Filología	1	●	1,00
DPT-GHH	Departamento de Geografía, Historia y Humanida	0		
DPT-INF	Departamento de Informática	2	●	5,00
DPT-ING	Departamento de Ingeniería	0		
DPT-INGQ	Departamento de Ingeniería Química	0		
DPT-MATE	Departamento de Matemáticas	0		
DPT-PSIC	Departamento de Psicología	0		
DPT-QyF	Departamento de Química y Física	1	●	1,00
GOB-DEFE	Defensor Universitario	0		
GOB-INFR	Dirección de Infraestructuras	12	●	1,08
GOB-GERE	Gerencia	0		
GOB-INSP	Inspección de Servicios	1	●	1,00
GOB-JELEC	Junta Electoral	0		
GOB-REC	Rectorado	0		
GOB-SG	Secretaría General	0		
GOB-CULT	Vicerrectorado de Cultura y Sociedad	1	●	1,00
GOB-ESTU	Vicerrectorado de Estudiantes	1	●	10,00
GOB-GRAI	Vicerrectorado de Grados e Innovación Docente	3	●	2,00
GOB-IGU	Vicerrectorado de Igualdad, Inclusión y Compromi	2	●	4,50
GOB-PCIE	Vicerrectorado de Política Científica	1	●	5,00
GOB-POSRI	Vicerrectorado de Postgrado y Relaciones Instituci	0		
GOB-PROF	Vicerrectorado de Profesorado y Planificación Doc	0		
GOB-SSDEP	Vicerrectorado de Sostenibilidad, Salud y Deporte	1	●	1,00
GOB-TDI	Vicerrectorado de Transformación Digital e Infrae:	0		
GOB-PINT	Vicerrectorado de Proyección Internacional	0		
SER-SPOF	Servicio de Postgrado y Formación Continua	0		
ADMINISTRACIÓN		98	16	● 2,53
DEPARTAMENTOS		22	8	● 3,91
CENTROS		14	4	● 1,21
GOBIERNO		22	10	● 2,09
UAL		156	16	● 2,54

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.

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 Grado e Innovación Docente**.

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	Rechazo máximo	Suma de Rechazos
SER-AREC	Apoyo a Rectorado		0
SER-ARCH	Archivo General de la Universidad de Almería		0
SER-DAGE	Área de Gestión Académica y apoyo al Estudiante		1
SER-ATIC	Área de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones		0
SER-CL	Centro de Lenguas		0
SER-GC	Unidad de Comunicación		0
SER-GJ	Gabinete Jurídico		0
SER-INT	Intervención		0
SER-SRI	Servicio de Adm. Electrónica, Registro e Información General		1
SER-SAE	Servicio de Asistencia al Estudiante		0
SER-SBU	Servicio de Biblioteca Universitaria		2

SER-SCUL	Servicio de Cultura	0
SER-SDEP	Servicio de Deportes	0
SER-SUE	Servicio de Empleabilidad, Políticas Sociales y Sostenibilidad	0
SER-SGEA	Servicio de Gestión de Expediente Académico	3
SER-SCTR	Servicio de Gestión de la Contratación Pública	0
SER-SGI	Servicio de Gestión de la Investigación	0
SER-SINF	Servicio de Gestión de las Infraestructuras	5
SER-RRHH	Servicio de Gestión de Recursos Humanos	1
SER-SGE	Servicio de Gestión Económica	0
SER-RRII	Servicio de Movilidad y Promoción Internacional	0
SER-SOD	Servicio de Planes de Estudio y Ordenación Académica	0
SER-SPEC	Servicio de Planificación, Evaluación y Calidad	0
SER-PRL	Servicio de Prevención de Riesgos Laborales	0
SER-EVA	Unidad de Enseñanza Virtual (EVA)	0
SER-UQS	Unidad de Quejas y Sugerencias	0
CEN-POST	Centro de Postgrado y Formación Continua	0
CEN-EID	Escuela Internacional de Doctorado	1
CEN-ESI	Escuela Superior de Ingeniería	0
CEN-EDU	Facultad de Ciencias de la Educación	0
CEN-SALU	Facultad de Ciencias de la Salud	0
CEN-CCEE	Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales	0
CEN-CCEX	Facultad de Ciencias Experimentales	0
CEN-DER	Facultad de Derecho	0
CEN-HUM	Facultad de Humanidades	0
CEN-PSIC	Facultad de Psicología	1
DPT-AGRO	Departamento de Agronomía	0
DPT-BIOG	Departamento de Biología y Geología	0
DPT-DER	Departamento de Derecho	0
DPT-ECEM	Departamento de Economía y Empresa	0
DPT-EDU	Departamento de Educación	0
DPT-ENF	Departamento de Enfermería, Fisioterapia y Medicina	0
DPT-FILO	Departamento de Filología	0
DPT-GHH	Departamento de Geografía, Historia y Humanidades	0
DPT-INF	Departamento de Informática	0
DPT-ING	Departamento de Ingeniería	0
DPT-INGQ	Departamento de Ingeniería Química	0
DPT-MATE	Departamento de Matemáticas	0
DPT-PSIC	Departamento de Psicología	0
DPT-QyF	Departamento de Química y Física	0
GOB-DEFE	Defensor Universitario	0
GOB-INFR	Dirección de Infraestructuras	1
GOB-GERE	Gerencia	1
GOB-INSP	Inspección de Servicios	0
GOB-JELEC	Junta Electoral	0
GOB-REC	Rectorado	0
GOB-SG	Secretaría General	0
GOB-CULT	Vicerrectorado de Cultura y Sociedad	0
GOB-ESTU	Vicerrectorado de Estudiantes	0
GOB-GRAI	Vicerrectorado de Grados e Innovación Docente	0
GOB-IGU	Vicerrectorado de Igualdad, Inclusión y Compromiso Social	0
GOB-PCIE	Vicerrectorado de Política Científica	0
GOB-POSRI	Vicerrectorado de Postgrado y Relaciones Institucionales	0
GOB-PROF	Vicerrectorado de Profesorado y Planificación Docente	0
GOB-SSDEP	Vicerrectorado de Sostenibilidad, Salud y Deportes	0
GOB-TDI	Vicerrectorado de Transformación Digital e Infraestructuras	0
GOB-PINT	Vicerrectorado de Proyección Internacional	0
SER-SPOF	Servicio de Postgrado y Formación Continua	0
Administración	5	13
Departamentos	0	0
Centros	1	2
Gobierno	1	2
UAL	5	17

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

El proceso de respuesta a las Quejas y Sugencias **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 y VALORACIÓN en encuestas Q/S

CódARE	Denominación	Nº respuestas	Valoración
SER-AREC	Apoyo a Rectorado	1	
SER-ARCH	Archivo General de la Universidad de Almería		
SER-DAGE	Área de Gestión Académica y apoyo al Estudiante	1	5,00
SER-ATIC	Área de Tecnologías de la Información y las Comunicacio	11	4,50
SER-CL	Centro de Lenguas		
SER-GC	Unidad de Comunicación		
SER-GJ	Gabinete Jurídico		
SER-INT	Intervención		
SER-SRI	Servicio de Adm. Electrónica, Registro e Información Ger	7	3,63
SER-SAE	Servicio de Asistencia al Estudiante	15	4,00
SER-SBU	Servicio de Biblioteca Universitaria	6	3,00
SER-SCUL	Servicio de Cultura	1	
SER-SDEP	Servicio de Deportes	7	4,00
SER-SUE	Servicio de Empleabilidad, Políticas Sociales y Sostenibili		
SER-SGEA	Servicio de Gestión de Expediente Académico	9	4,30
SER-SCTR	Servicio de Gestión de la Contratación Pública	7	4,50
SER-SGI	Servicio de Gestión de la Investigación		
SER-SINF	Servicio de Gestión de las Infraestructuras	25	3,29
SER-RRHH	Servicio de Gestión de Recursos Humanos	1	4,00
SER-SGE	Servicio de Gestión Económica		
SER-RRII	Servicio de Movilidad y Promoción Internacional		
SER-SOD	Servicio de Planes de Estudio y Ordenación Académica	1	3,50
SER-SPEC	Servicio de Planificación, Evaluación y Calidad		
SER-PRL	Servicio de Prevención de Riesgos Laborales		
SER-EVA	Unidad de Enseñanza Virtual (EVA)	5	3,50
SER-UQS	Unidad de Quejas y Sugerencias	1	
CEN-POST	Centro de Postgrado y Formación Continua		
CEN-EID	Escuela Internacional de Doctorado	2	
CEN-ESI	Escuela Superior de Ingeniería	1	
CEN-EDU	Facultad de Ciencias de la Educación	3	
CEN-SALU	Facultad de Ciencias de la Salud	1	
CEN-CCEE	Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales	4	4,00
CEN-CCEX	Facultad de Ciencias Experimentales	2	4,50
CEN-DER	Facultad de Derecho	1	
CEN-HUM	Facultad de Humanidades		
CEN-PSIC	Facultad de Psicología		
DPT-AGRO	Departamento de Agronomía		
DPT-BIOG	Departamento de Biología y Geología		
DPT-DER	Departamento de Derecho		
DPT-ECEM	Departamento de Economía y Empresa	4	2,50
DPT-EDU	Departamento de Educación	14	1,50
DPT-ENF	Departamento de Enfermería, Fisioterapia y Medicina		
DPT-FILO	Departamento de Filología	1	3,00
DPT-GHH	Departamento de Geografía, Historia y Humanidades		
DPT-INF	Departamento de Informática	2	4,00
DPT-ING	Departamento de Ingeniería		
DPT-INGQ	Departamento de Ingeniería Química		
DPT-MATE	Departamento de Matemáticas		
DPT-PSIC	Departamento de Psicología		
DPT-QyF	Departamento de Química y Física	1	
GOB-DEFE	Defensor Universitario		
GOB-INFR	Dirección de Infraestructuras	12	3,50
GOB-GERE	Gerencia		
GOB-INSP	Inspección de Servicios	1	4,50
GOB-JELEC	Junta Electoral		
GOB-REC	Rectorado		
GOB-SG	Secretaría General		
GOB-CULT	Vicerrectorado de Cultura y Sociedad	1	
GOB-ESTU	Vicerrectorado de Estudiantes	1	1,00
GOB-GRAI	Vicerrectorado de Grados e Innovación Docente	3	4,00
GOB-IGU	Vicerrectorado de Igualdad, Inclusión y Compromiso Soc	2	
GOB-PCIEI	Vicerrectorado de Política Científica	1	
GOB-POSRI	Vicerrectorado de Postgrado y Relaciones Institucionales		
GOB-PROF	Vicerrectorado de Profesorado y Planificación Docente		
GOB-SSDEP	Vicerrectorado de Sostenibilidad, Salud y Deportes	1	4,50
GOB-TDI	Vicerrectorado de Transformación Digital e Infraestructu		
GOB-PINT	Vicerrectorado de Proyección Internacional		

SER-SPOF Servicio de Postgrado y Formación Continua

Administración	99	3,83
Departamentos	22	2,57
CENTROS	14	4,25
Gobierno	22	3,50
UAL	157	3,60

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**

Tal y como se ha manifestado anteriormente, y según los 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.