



INFORME DE RESULTADOS DEL BUZÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

Curso 2022 / 2023



Presentación

El Manual del Sistema de Garantía de Calidad de los Estudios de Postgrado, define dentro de sus procedimientos, el P07. Gestión de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones (QSF) con el objetivo de establecer los criterios y las actuaciones en la gestión y revisión de las Quejas, Sugerencias y Felicitaciones de la Universidad Internacional de Andalucía. Las QSF tienen como finalidad la mejora de la eficacia, eficiencia y calidad de las actividades de la Universidad, así como incrementar la satisfacción de los estudiantes, profesorado, personal técnico de administración y servicios y otros colectivos, en definitiva, cualquier ciudadano, ya sea miembro o no de la comunidad universitaria de la UNIA.

De acuerdo con el procedimiento P07 del Manual del SGC, procede elaborar este informe de carácter estadístico, para su valoración por parte de la Comisión de Calidad de la Universidad y, en su caso, remisión al Consejo de Gobierno de la misma.

Se presenta la información distinguiendo entre solicitudes presentadas y solicitudes admitidas a trámite. Tanto en un caso como en otro, los datos son segregados por Servicios, Sedes y Tipos de Enseñanzas a los que se dirigen las solicitudes. Como complemento a esta información, se acompaña una tabla detallada con el tipo de las quejas, sugerencias y felicitaciones recibidas.

Igualmente, al final de este informe se incorporan los resultados de la encuesta de satisfacción asociada a la gestión del Buzón de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones.

1. Número de quejas, sugerencias y felicitaciones presentadas

Clasificadas por Servicio

Servicio	19/20	20/21	21/22	22/23
Apoyo al equipo de gobierno (gabinete del Rector y secretaria de cargos)	0	0	0	0
Secretaría General/Registro	0	0	0	0
Gestión económica y presupuestaria	1	1	0	1
Recursos Humanos	3	2	1	2
Gestión Académica	93	118	52	90
TIC e Innovación docente y digital	106	57	10	2
Planificación y Calidad	0	0	0	1
Gestión de la comunicación	1	0	0	1
Acción cultural y participación social	1	0	0	3
Biblioteca, publicaciones y audiovisuales (CRAI)	0	1	1	0
Servicios generales (residencia, mantenimiento y consejerías)	1	1	10	9
Otros	14	10	3	3
Total	220	190	77	112

Clasificadas por Sede

Sede	19/20	20/21	21/22	22/23
Rectorado	36	24	20	47
Sede Santa María de la Rábida	22	29	29	28
Sede Tecnológica de Málaga	119	85	13	17
Sede Antonio Machado de Baeza	29	42	12	17
Otros	14	10	3	3
TOTAL:	220	190	77	112

Clasificadas por Tipos de Enseñanzas

Título	19/20	20/21	21/22	22/23
Títulos Oficiales de Posgrado (Doctorados y Másteres Universitarios)	7	11	24	67
Títulos Propios de Posgrado (Másteres de Formación Permanente y Diplomas de Especialización)	22	31	9	9
Cursos de Verano	20	57	13	16
Cursos de Experto y de Formación Continua	30	22	2	13
Jornadas, Seminarios, Workshops, Webinars..	119	52	14	2
Otros	22	7	12	2
No admitidas a trámite		10	3	3
TOTAL:	220	190	77	112

2. Número quejas, sugerencias y felicitaciones admitidas a trámite

Clasificadas por Servicio

Servicio	19/20	20/21	21/22	22/23
Apoyo al equipo de gobierno (gabinete del Rector y secretaria de cargos)	0	0	0	0
Secretaría General/Registro	0	0	0	0
Gestión económica y presupuestaria	1	1	0	1
Recursos Humanos	3	2	1	2
Gestión Académica	93	118	52	90
TIC e Innovación docente y digital	106	57	10	2
Planificación y Calidad	0	0	0	1
Gestión de la comunicación	1	0	0	1
Acción cultural y participación social	1	0	0	3

Biblioteca, publicaciones y audiovisuales (CRAI)	0	1	1	0
Servicios generales (residencia, mantenimiento y consejerías)	1	1	10	9
TOTAL:	206	180	74	109

Clasificadas por Sede.

Sede	19/20	20/21	21/22	22/23
Rectorado	36	24	20	47
Sede Santa María de la Rábida	22	29	29	28
Sede Tecnológica de Málaga	119	85	13	17
Sede Antonio Machado de Baeza	29	42	12	17
TOTAL:	206	180	74	109

Clasificadas por Tipos de Enseñanzas.

Sede	19/20	20/21	21/22	22/23
Títulos Oficiales de Posgrado (Doctorados y Másteres Universitarios)	7	11	24	67
Títulos Propios de Posgrado (Másteres de Formación Permanente y Diplomas de Especialización)	22	31	9	9
Cursos de Verano	20	57	13	16
Cursos de Experto y de Formación Continua	30	22	2	13
Jornadas, Seminarios, Workshops,....	119	52	14	2
Otros	8	7	12	2
TOTAL:	206	180	74	109

3. Motivos de las quejas, sugerencias y/o felicitaciones

A lo largo del año 2023 la mayoría de las felicitaciones recibidas se refieren a la organización administrativa, la temática y la labor desempeñada por el personal de la UNIA, principalmente del Área de Gestión Académica, 5 felicitaciones, y 1 felicitación para el personal de Servicios Generales de la Sede Antonio Machado de Baeza.

La gran mayoría de las sugerencias han sido dirigidas al Área de Gestión Académica, 24 de las 32 admitidas a trámite, básicamente solicitando información sobre determinados programas académicos, las convocatorias de becas y la posibilidad de realizar cursos de manera virtual. En Servicios Generales sugieren ampliar el número de bicicletas disponibles y en otras Áreas las sugerencias van encaminadas a la oferta de servicios a la Universidad.

De las 71 quejas que han sido tramitadas, 60 van dirigidas al Área de Gestión Académica. Principalmente están relacionadas con problemas para realizar la automatrícula, dificultades con el procedimiento para realizar la preinscripción en DUA, disconformidad con la adjudicación de plazas en los diferentes Másteres Universitarios, la emisión de títulos y demandas de información. Las 8 quejas del Área de Servicios Generales de la Sede de La Rábida están referidas al sistema de aire acondicionado, el servicio de comedor y la potabilidad del agua.

A continuación, se recoge una tabla con la clasificación por tipos de las quejas, sugerencias y felicitaciones, así como de las comunicaciones no admitidas a trámite por no constituir el buzón la vía adecuada para tramitar y gestionar dichas solicitudes.

Área	Quejas	Sugerencias	Felicidades
Gestión económica y presupuestaria	1	0	0
Recursos Humanos	0	2	0
Gestión Académica	60	24	5
Planificación y Calidad	0	1	0
TIC e Innovación docente y digital	1	1	0
Acción cultural y Participación Social	1	2	0
Gestión de la comunicación	0	1	0
Servicios Generales	8	1	1
TOTAL: 109	71	32	6

No admitidas a trámite	3
------------------------	---

4. Tiempo medio de respuesta al usuario

El tiempo medio de respuesta suele ser inferior a cinco días desde la recepción de la queja o sugerencia, salvando el período estival.

Las felicitaciones se responden en el plazo máximo de dos días desde su recepción.

5. Resultados de la encuesta de satisfacción sobre la gestión de QSF

	Valoración media 2020	Valoración media 2021	Valoración media 2022	Valoración media 2023
La atención y amabilidad del personal de la UNIA	4,83	4,46	4,62	4,27
Los plazos de respuesta	4,86	4,27	4,73	3,95
La facilidad de uso del buzón web de QSF	4,62	3,89	4,25	3,72
La solución, dada a su solicitud por parte de la UNIA, ha satisfecho sus expectativas	4,69	4,23	4,42	3,66
La satisfacción global con la gestión efectuada	4,76	4,35	4,56	3,90