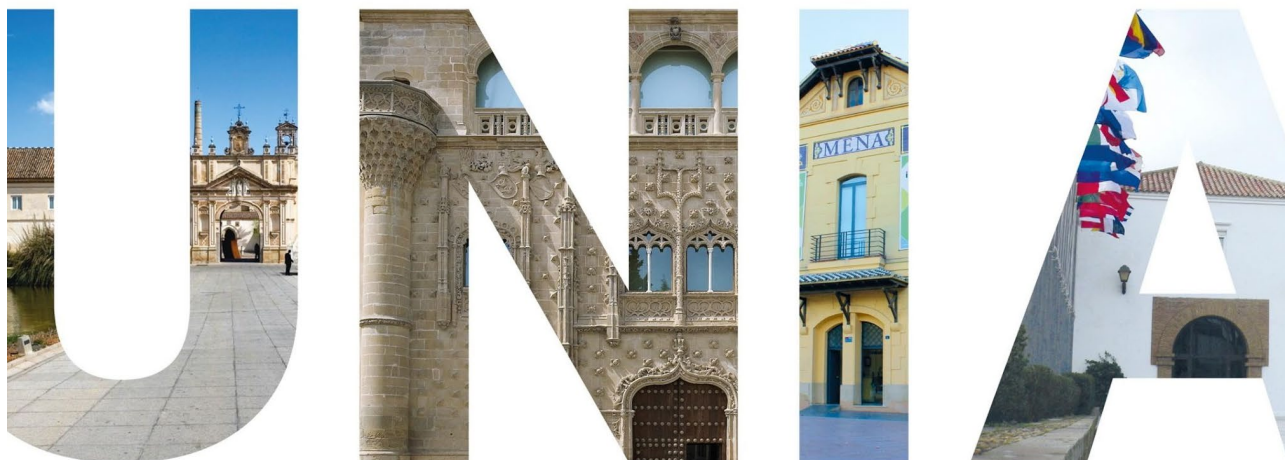




INFORME DE RESULTADOS DEL BUZÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

Curso 2023 / 2024



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 la sistemática a aplicar 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, eficiencias y calidad de las actividades de la Universidad, así como incrementar la satisfacción de los estudiantes, profesorado, personal de administración y servicios y otros colectivos, es decir cualquier usuario de la UNIA, ya sea miembro o no de la Comunidad Universitaria.

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 trámites. Tanto en un caso como en otro, los datos son segregados por Servicios, Sedes y Títulos a los que se dirigen las solicitudes. Como complemento a esta información, se acompaña de informe detallado 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	23/24
Apoyo al equipo de gobierno (gabinete del Rector y secretaria de cargos)	0	0	0	0	0
Secretaría General/Registro	0	0	0	0	1
Gestión económica y presupuestaria	1	1	0	1	3
Recursos Humanos	3	2	1	2	3
Gestión académica	93	118	52	90	147
TIC e Innovación docente y digital	106	57	10	2	11
Planificación y Calidad	0	0	0	1	0
Gestión de la comunicación	1	0	0	1	1
Acción cultural y participación social	1	0	0	3	1
Biblioteca, publicaciones y audiovisuales (CRAI)	0	1	1	0	3
Servicios generales (residencia, mantenimiento y consejerías)	1	1	10	9	3
Otros	14	10	3	3	3
Total	220	190	77	112	176

Clasificadas por Sede

Sede	19/20	20/21	21/22	22/23	23/24
Rectorado	36	24	20	47	78
Sede Santa María de la Rábida	22	29	29	28	26
Sede Tecnológica de Málaga	119	85	13	17	37
Sede Antonio Machado de Baeza	29	42	12	17	35
Otros	14	10	3	3	0
TOTAL:	220	190	77	112	176

0

Clasificadas por Título

Título	19/20	20/21	21/22	22/23	23/24
--------	-------	-------	-------	-------	-------

Títulos oficiales de Posgrado (Doctorado y Máster)	7	11	24	67	77
Títulos propios de Posgrado (Máster y Diploma de Especialización)	22	31	9	9	28
Cursos de verano	20	57	13	16	23
Cursos de Formación Continua	30	22	2	13	9
Jornadas, Seminarios, Workshops, Webinars..	119	52	14	2	8
Otros	22	7	12	2	30
No admitidas a trámite		10	3	3	1
TOTAL:	220	190	77	112	176

2. Número quejas, sugerencias y felicitaciones admitidas a trámite

Clasificadas por Servicio

Servicio	19/20	20/21	21/22	22/23	23/24
Apoyo al equipo de gobierno (gabinete del Rector y secretaria de cargos)	0	0	0	0	0
Secretaría General/Registro	0	0	0	0	1
Gestión económica y presupuestaria	1	1	0	1	3
Recursos Humanos	3	2	1	2	3
Gestión Académica	93	118	52	90	147
TIC e Innovación docente y digital	106	57	10	2	11
Planificación y Calidad	0	0	0	1	0
Gestión de la comunicación	1	0	0	1	1
Acción cultural y participación social	1	0	0	3	1
Biblioteca, publicaciones y audiovisuales (CRAI)	0	1	1	0	3
Servicios generales (residencia, mantenimiento y consejerías)	1	1	10	9	3
Otros	0	0	0	0	2
TOTAL:	206	180	74	109	175

Clasificadas por Sede.

Sede	19/20	20/21	21/22	22/23	23/24
Rectorado	36	24	20	47	77
Sede Santa María de la Rábida	22	29	29	28	26
Sede Tecnológica de Málaga	119	85	13	17	37
Sede Antonio Machado de Baeza	29	42	12	17	35
TOTAL:	206	180	74	109	175

Clasificadas por Título.

Sede	19/20	20/21	21/22	22/23	23/24
Títulos oficiales de Posgrado (Doctorado y Máster)	7	11	24	67	77
Títulos propios de Posgrado (Máster y Diploma de Especialización)	22	31	9	9	28
Cursos de verano	20	57	13	16	23
Cursos de Experto y de Formación Continua	30	22	2	13	9
Jornadas, Seminarios, Workshops,....	119	52	14	2	8
Otros	8	7	12	2	30
TOTAL:	206	180	74	109	175

3. Quejas, Sugerencias y Felicitaciones recibidas por Área o Servicio

	2022/2023			2023/2024		
Servicio	Q	S	F	Q	S	F
Apoyo al equipo de gobierno (gabinete del Rector y secretaria de cargos)	0	0	0	0	0	0
Secretaría General/Registro	0	0	0	1	0	0
Gestión económica y presupuestaria	1	0	0	3	0	0
Recursos Humanos	0	2	0	1	2	0
Gestión Académica	60	24	5	68	72	7

TIC e Innovación docente y digital	1	1	0	6	3	1
Planificación y Calidad	0	1	0	0	0	1
Gestión de la comunicación	0	1	0	1	0	0
Acción cultural y participación social	1	2	0	1	0	0
Biblioteca, publicaciones y audiovisuales (CRAI)	0	0	0	3	0	0
Servicios generales (residencia, mantenimiento y consejerías)	8	1	1	1	2	0
Otros	0	0	0	0	2	0
TOTAL:	71	32	6	85	81	9

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

A lo largo del año 2024 la mayoría de las felicitaciones recibidas se refieren a la organización administrativa a la buena labor desempeñada por el personal de la UNIA, principalmente del Área de Ordenación Académica, 7 felicitaciones, 1 felicitación para el Área de Planificación y Calidad e igualmente una para IDD.

La gran mayoría de las sugerencias han sido dirigidas al Área de Ordenación Académica, 72 de las 81 admitidas a trámite, fundamentalmente solicitando información sobre determinados programas académicos y sobre las convocatorias de becas. Realmente no son sugerencias, solicitan información porque no han encontrado otro modo de solicitarla, algo que se repite curso tras curso sin que hasta el momento se haya tomado ninguna medida efectiva.

De las 85 quejas tramitadas, 68 van dirigidas a Ordenación Académica, el Área de mayor peso y visibilidad en la Universidad. 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 y demandas de información.

Adjunto informe detallado con las quejas, sugerencias y felicitaciones, así como de las comunicaciones no admitidas a trámite por no ser esta la vía adecuada para dichas solicitudes.

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.

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

	Valoración 2020	Valoración 2021	Valoración 2022	Valoración 2023	Valoración 2024
La atención y amabilidad del personal de la UNIA	4,83	4,46	4,62	4,27	4
Los plazos de respuesta	4,86	4,27	4,73	3,95	4
La facilidad de uso del buzón web de QSF	4,62	3,89	4,25	3,72	3,6
La solución, dada a su solicitud por parte de la UNIA, ha satisfecho sus expectativas	4,69	4,23	4,42	3,66	3,6
La satisfacción global con la gestión efectuada	4,76	4,35	4,56	3,90	3,8