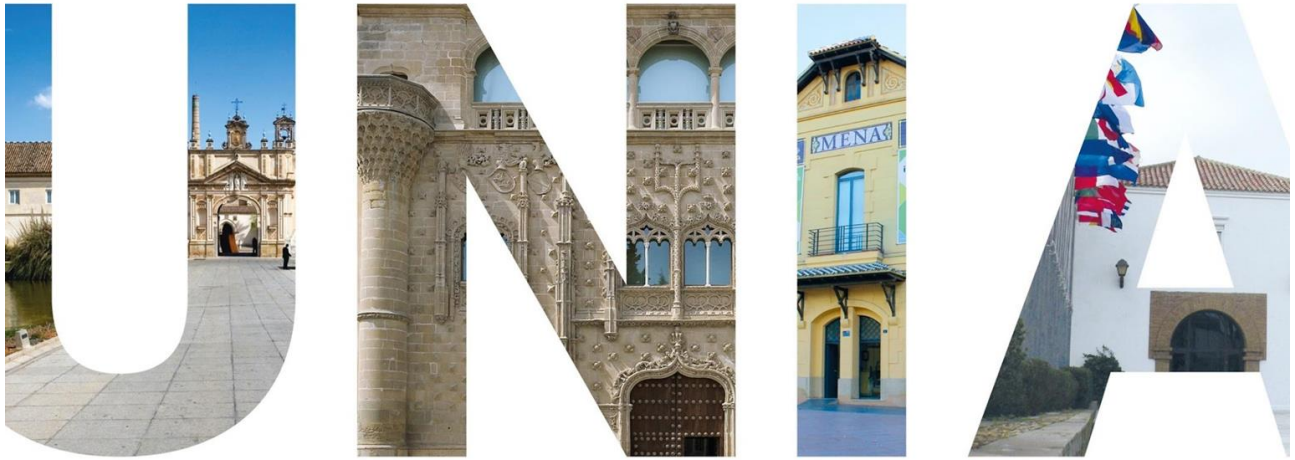




## **INFORME DE RESULTADOS DEL BUZÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES**

**Curso 2024/2025**



## 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.

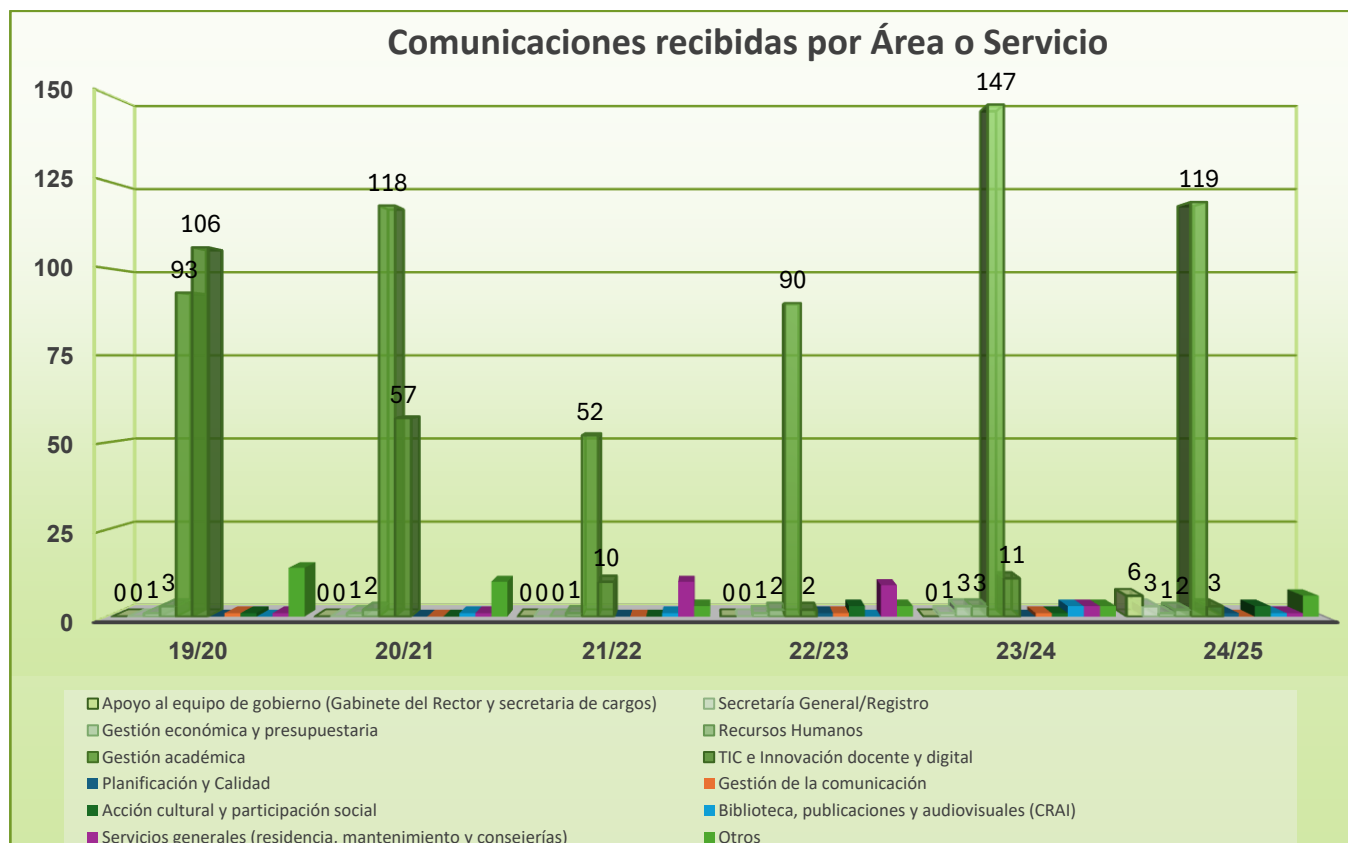
Igualmente, al final de este informe se incorporan los resultados de la encuesta de satisfacción asociada a la gestión del Buzón de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones.

## Comunicaciones presentadas

### Clasificadas por Área o Servicio

| Servicio                                                                    | 19/20      | 20/21      | 21/22     | 22/23      | 23/24      | 24/25      |
|-----------------------------------------------------------------------------|------------|------------|-----------|------------|------------|------------|
| Apoyo al equipo de gobierno<br>(Gabinete del Rector y secretaria de cargos) | 0          | 0          | 0         | 0          | 0          | 6          |
| Secretaría General/Registro                                                 | 0          | 0          | 0         | 0          | 1          | 3          |
| Gestión económica y presupuestaria                                          | 1          | 1          | 0         | 1          | 3          | 1          |
| Recursos Humanos                                                            | 3          | 2          | 1         | 2          | 3          | 2          |
| Gestión académica                                                           | 93         | 118        | 52        | 90         | 147        | 119        |
| TIC e Innovación docente y digital                                          | 106        | 57         | 10        | 2          | 11         | 3          |
| Planificación y Calidad                                                     | 0          | 0          | 0         | 1          | 0          | 1          |
| Gestión de la comunicación                                                  | 1          | 0          | 0         | 1          | 1          | 0          |
| Acción cultural y participación social                                      | 1          | 0          | 0         | 3          | 1          | 3          |
| Biblioteca, publicaciones y audiovisuales (CRAI)                            | 0          | 1          | 1         | 0          | 3          | 1          |
| Servicios generales (residencia, mantenimiento y consejerías)               | 1          | 1          | 10        | 9          | 3          | 1          |
| Otros                                                                       | 14         | 10         | 3         | 3          | 3          | 6          |
| <b>TOTAL</b>                                                                | <b>220</b> | <b>190</b> | <b>77</b> | <b>112</b> | <b>176</b> | <b>146</b> |

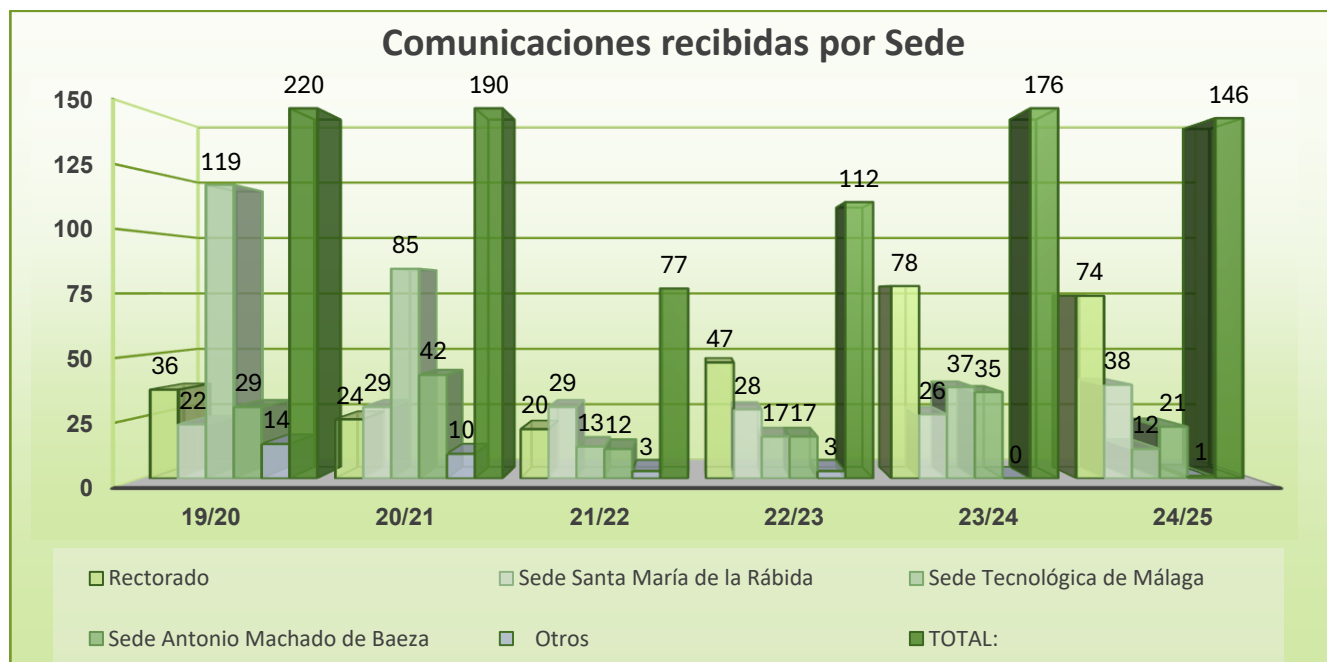
Informe de resultados del Buzón de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones  
Curso 2024/2025



## Clasificadas por Sede

| Sede                          | 19/20 | 20/21 | 21/22 | 22/23 | 23/24 | 24/25 |
|-------------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| Rectorado                     | 36    | 24    | 20    | 47    | 78    | 74    |
| Sede Santa María de la Rábida | 22    | 29    | 29    | 28    | 26    | 38    |
| Sede Tecnológica de Málaga    | 119   | 85    | 13    | 17    | 37    | 12    |
| Sede Antonio Machado de Baeza | 29    | 42    | 12    | 17    | 35    | 21    |
| Otros                         | 14    | 10    | 3     | 3     | 0     | 1     |
| TOTAL:                        | 220   | 190   | 77    | 112   | 176   | 146   |

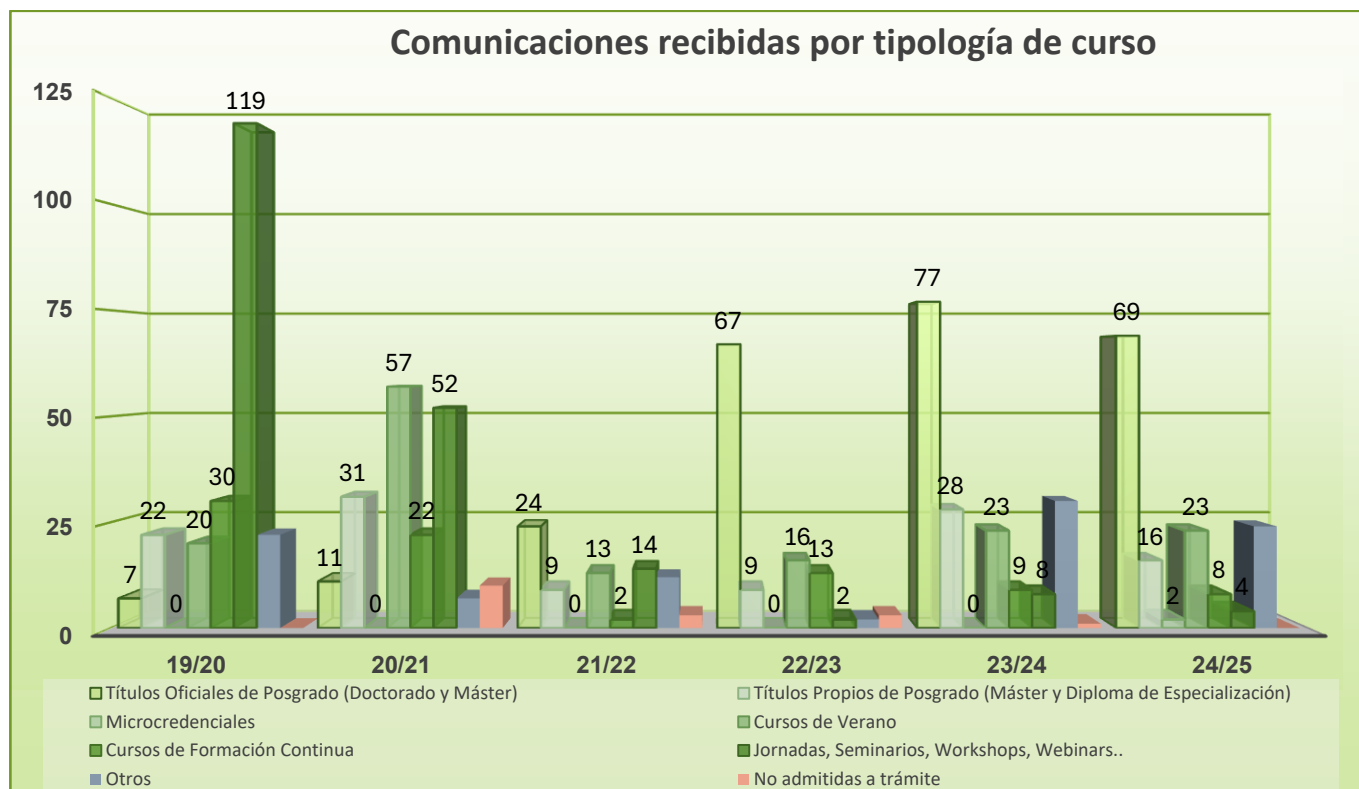
Informe de resultados del Buzón de Quejas, Sugerencias y Felicidades  
Curso 2024/2025



### Clasificadas por Tipología de Curso

| Título                                                            | 19/20      | 20/21      | 21/22     | 22/23      | 23/24      | 24/25      |
|-------------------------------------------------------------------|------------|------------|-----------|------------|------------|------------|
| Títulos Oficiales de Posgrado (Doctorado y Máster)                | 7          | 11         | 24        | 67         | 77         | 69         |
| Títulos Propios de Posgrado (Máster y Diploma de Especialización) | 22         | 31         | 9         | 9          | 28         | 16         |
| Microcredenciales                                                 |            |            |           |            |            | 2          |
| Cursos de Verano                                                  | 20         | 57         | 13        | 16         | 23         | 23         |
| Cursos de Formación Continua                                      | 30         | 22         | 2         | 13         | 9          | 8          |
| Jornadas, Seminarios, Workshops, Webinars..                       | 119        | 52         | 14        | 2          | 8          | 4          |
| Otros                                                             | 22         | 7          | 12        | 2          | 30         | 24         |
| No admitidas a trámite                                            |            | 10         | 3         | 3          | 1          |            |
| <b>TOTAL:</b>                                                     | <b>220</b> | <b>190</b> | <b>77</b> | <b>112</b> | <b>176</b> | <b>146</b> |

Informe de resultados del Buzón de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones  
Curso 2024/2025



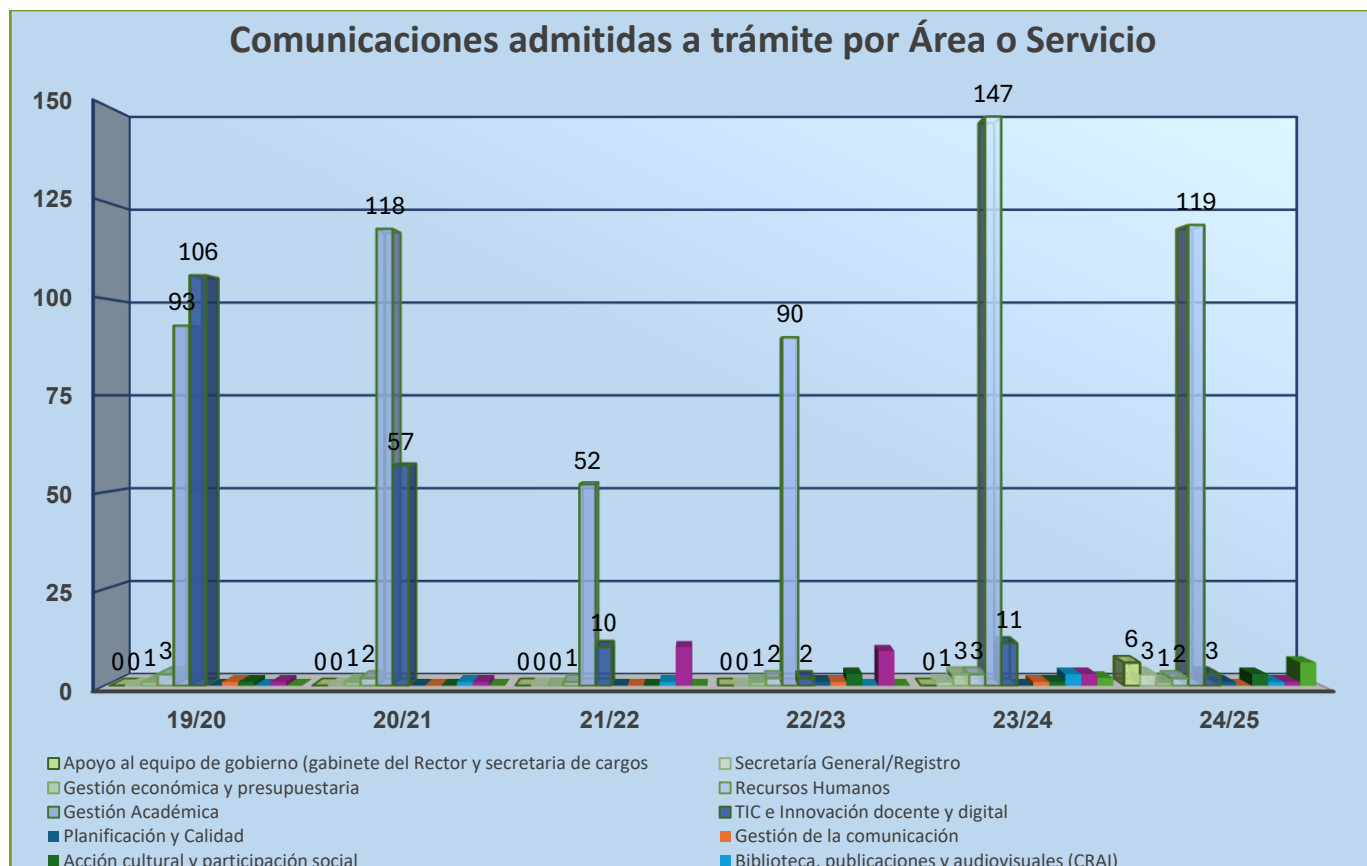
## Comunicaciones admitidas a trámite

### Clasificadas por Área o Servicio

| Servicio                                                                 | 19/20 | 20/21 | 21/22 | 22/23 | 23/24 | 24/25 |
|--------------------------------------------------------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| Apoyo al equipo de gobierno (gabinete del Rector y secretaria de cargos) | 0     | 0     | 0     | 0     | 0     | 6     |
| Secretaría General/Registro                                              | 0     | 0     | 0     | 0     | 1     | 3     |
| Gestión económica y presupuestaria                                       | 1     | 1     | 0     | 1     | 3     | 1     |
| Recursos Humanos                                                         | 3     | 2     | 1     | 2     | 3     | 2     |
| Gestión Académica                                                        | 93    | 118   | 52    | 90    | 147   | 119   |
| TIC e Innovación docente y digital                                       | 106   | 57    | 10    | 2     | 11    | 3     |

Informe de resultados del Buzón de Quejas, Sugerencias y Felicidades  
Curso 2024/2025

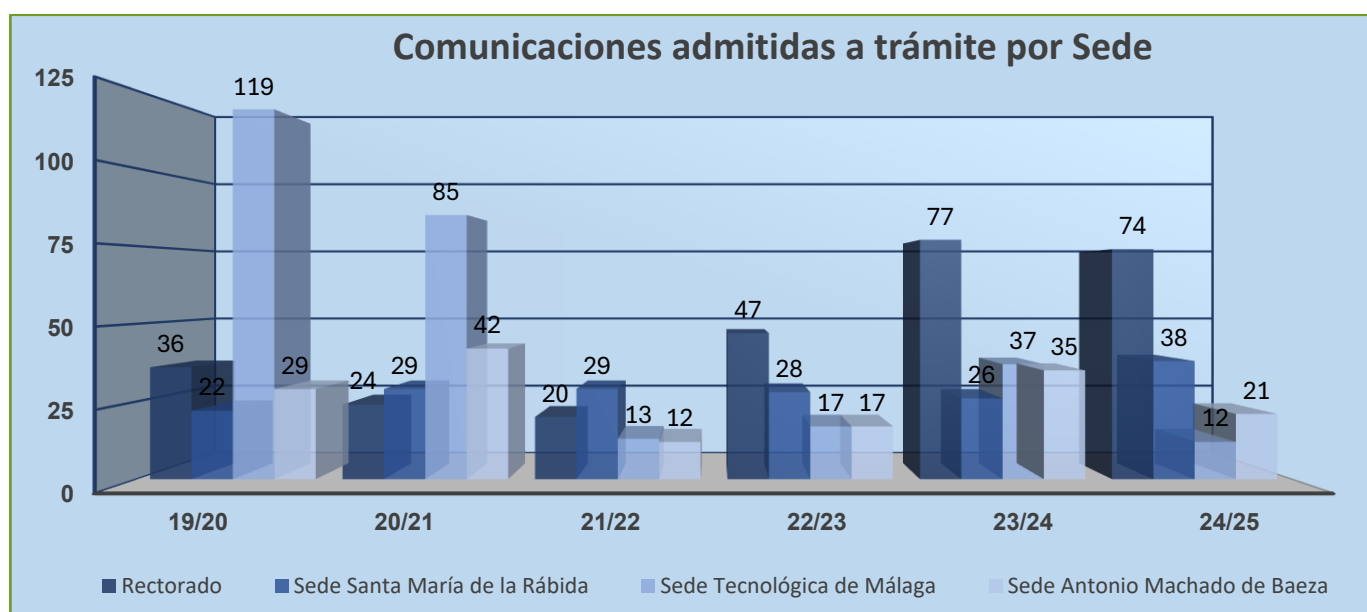
|                                                               |            |            |           |            |            |            |
|---------------------------------------------------------------|------------|------------|-----------|------------|------------|------------|
| Planificación y Calidad                                       | 0          | 0          | 0         | 1          | 0          | 1          |
| Gestión de la comunicación                                    | 1          | 0          | 0         | 1          | 1          | 0          |
| Acción cultural y participación social                        | 1          | 0          | 0         | 3          | 1          | 3          |
| Biblioteca, publicaciones y audiovisuales (CRAI)              | 0          | 1          | 1         | 0          | 3          | 1          |
| Servicios generales (residencia, mantenimiento y consejerías) | 1          | 1          | 10        | 9          | 3          | 1          |
| Otros                                                         | 0          | 0          | 0         | 0          | 2          | 6          |
| <b>TOTAL:</b>                                                 | <b>206</b> | <b>180</b> | <b>74</b> | <b>109</b> | <b>175</b> | <b>146</b> |



Clasificadas por Sede

Informe de resultados del Buzón de Quejas, Sugerencias y Felicidades  
Curso 2024/2025

| Sede                          | 19/20 | 20/21 | 21/22 | 22/23 | 23/24 | 24/25 |
|-------------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| Rectorado                     | 36    | 24    | 20    | 47    | 77    | 74    |
| Sede Santa María de la Rábida | 22    | 29    | 29    | 28    | 26    | 38    |
| Sede Tecnológica de Málaga    | 119   | 85    | 13    | 17    | 37    | 12    |
| Sede Antonio Machado de Baeza | 29    | 42    | 12    | 17    | 35    | 21    |
| TOTAL:                        | 206   | 180   | 74    | 109   | 175   | 145   |

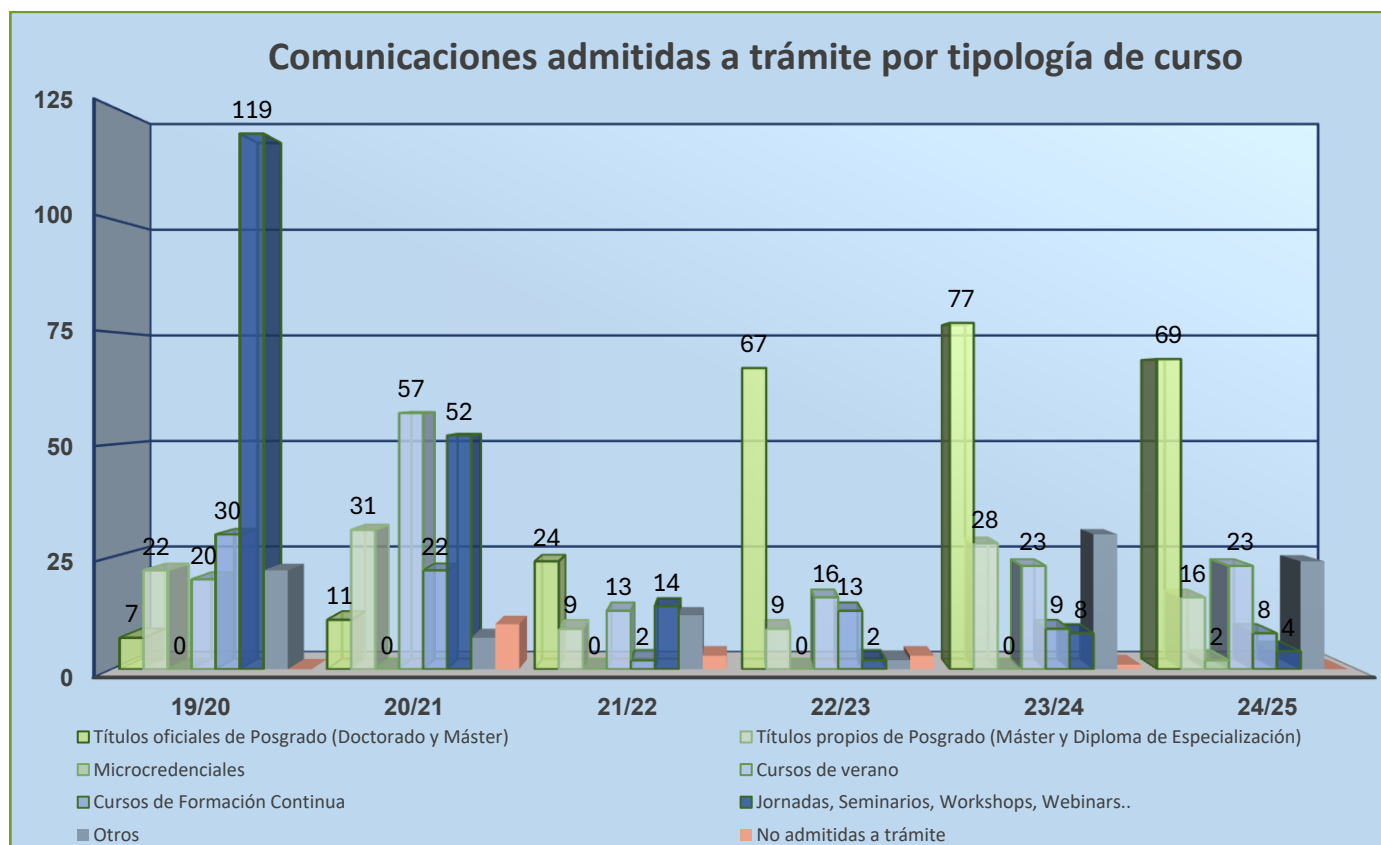


### Clasificadas por Tipología de Curso

| Título                                                            | 19/20 | 20/21 | 21/22 | 22/23 | 23/24 | 24/25 |
|-------------------------------------------------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| Títulos oficiales de Posgrado (Doctorado y Máster)                | 7     | 11    | 24    | 67    | 77    | 69    |
| Títulos propios de Posgrado (Máster y Diploma de Especialización) | 22    | 31    | 9     | 9     | 28    | 16    |

Informe de resultados del Buzón de Quejas, Sugerencias y Felicidades  
Curso 2024/2025

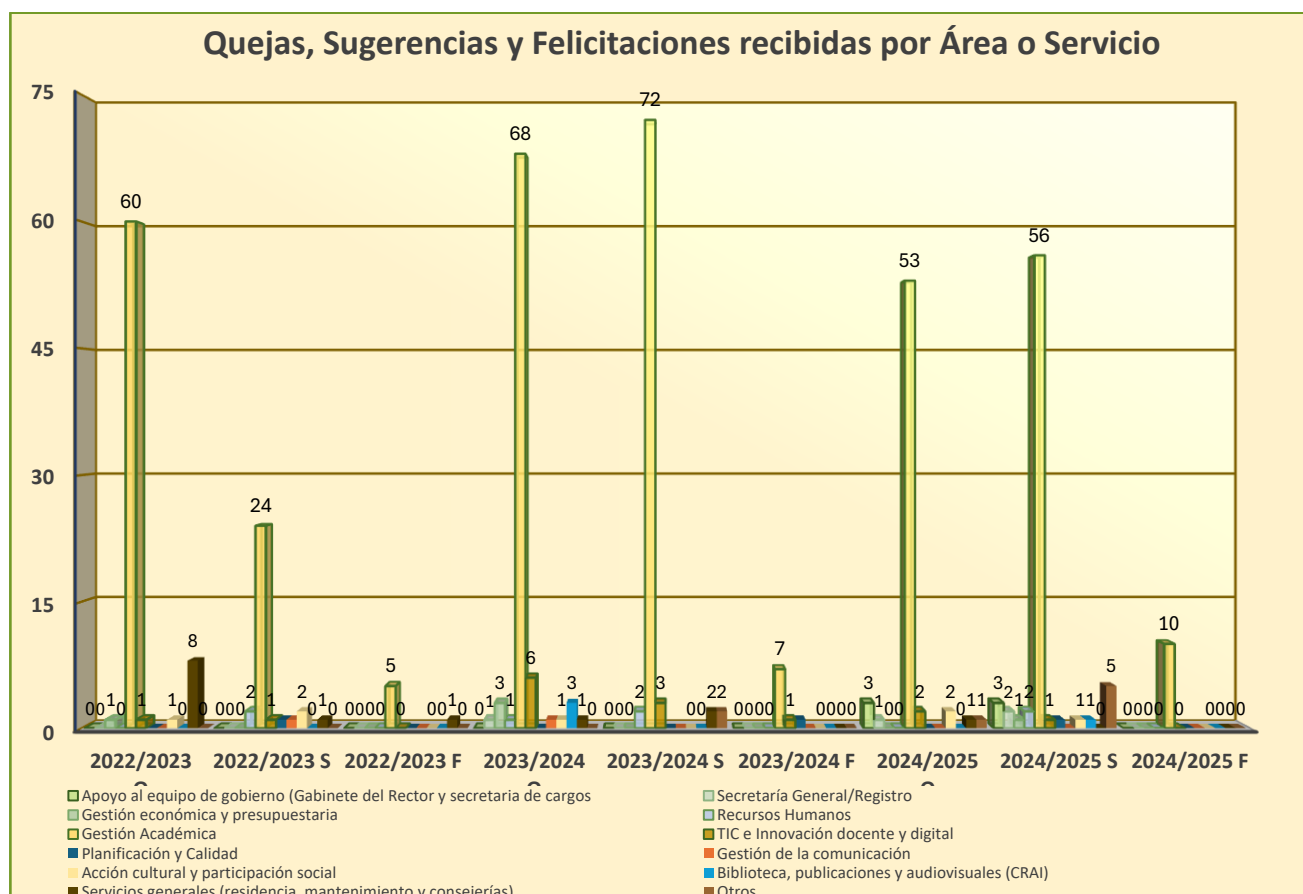
|                                             |     |     |    |     |     |     |
|---------------------------------------------|-----|-----|----|-----|-----|-----|
| Microcredenciales                           |     |     |    |     |     | 2   |
| Cursos de verano                            | 20  | 57  | 13 | 16  | 23  | 23  |
| Cursos de Formación Continua                | 30  | 22  | 2  | 13  | 9   | 8   |
| Jornadas, Seminarios, Workshops, Webinars.. | 119 | 52  | 14 | 2   | 8   | 4   |
| Otros                                       | 22  | 7   | 12 | 2   | 30  | 24  |
| No admitidas a trámite                      |     | 10  | 3  | 3   | 1   |     |
| TOTAL:                                      | 220 | 190 | 77 | 112 | 176 | 146 |



### 3. Quejas, Sugerencias y Felicidades recibidas por Área o Servicio

| Servicio                                                                    | 2022/2023 |           |          | 2023/2024 |           |          | 2024/2025 |           |           |
|-----------------------------------------------------------------------------|-----------|-----------|----------|-----------|-----------|----------|-----------|-----------|-----------|
|                                                                             | Q         | S         | F        | Q         | S         | F        | Q         | S         | F         |
| Apoyo al equipo de gobierno<br>(Gabinete del Rector y secretaria de cargos) | 0         | 0         | 0        | 0         | 0         | 0        | 3         | 3         | 0         |
| Secretaría General/Registro                                                 | 0         | 0         | 0        | 1         | 0         | 0        | 1         | 2         | 0         |
| Gestión económica y presupuestaria                                          | 1         | 0         | 0        | 3         | 0         | 0        | 0         | 1         | 0         |
| Recursos Humanos                                                            | 0         | 2         | 0        | 1         | 2         | 0        | 0         | 2         | 0         |
| Gestión Académica                                                           | 60        | 24        | 5        | 68        | 72        | 7        | 53        | 56        | 10        |
| TIC e Innovación docente y digital                                          | 1         | 1         | 0        | 6         | 3         | 1        | 2         | 1         | 0         |
| Planificación y Calidad                                                     | 0         | 1         | 0        | 0         | 0         | 1        | 0         | 1         | 0         |
| Gestión de la comunicación                                                  | 0         | 1         | 0        | 1         | 0         | 0        | 0         | 0         | 0         |
| Acción cultural y participación social                                      | 1         | 2         | 0        | 1         | 0         | 0        | 2         | 1         | 0         |
| Biblioteca, publicaciones y audiovisuales (CRAI)                            | 0         | 0         | 0        | 3         | 0         | 0        | 0         | 1         | 0         |
| Servicios generales (residencia, mantenimiento y consejerías)               | 8         | 1         | 1        | 1         | 2         | 0        | 1         | 0         | 0         |
| Otros                                                                       | 0         | 0         | 0        | 0         | 2         | 0        | 1         | 5         | 0         |
| <b>TOTAL:</b>                                                               | <b>71</b> | <b>32</b> | <b>6</b> | <b>85</b> | <b>81</b> | <b>9</b> | <b>63</b> | <b>73</b> | <b>10</b> |

Informe de resultados del Buzón de Quejas, Sugerencias y Felicidades  
Curso 2024/2025



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

Durante el año 2025 se han recibido 10 felicitaciones, todas dirigidas al Área de Ordenación Académica. La mayoría de estas felicitaciones recibidas se refieren a la organización de los programas y a la buena labor desempeñada por el personal de la UNIA.

La gran mayoría de las sugerencias han sido dirigidas al Área de Ordenación Académica, 56 de las 73 tramitadas, fundamentalmente solicitando información sobre determinados programas académicos, así como sobre las diversas 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. Durante el último trimestre hemos solicitado a la persona responsable de la página web algunos cambios que diferenciaron claramente el correo de contacto de la UNIA del acceso al Buzón de Quejas, Sugerencias y Reclamaciones ya que la apariencia anterior podía inducir a error.

De las 63 quejas tramitadas, 53 van dirigidas a Ordenación Académica, algo totalmente lógico ya que es el Área de mayor peso y visibilidad en la Universidad. Como viene ocurriendo en los últimos años, 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, no habiendo este año ninguna comunicación no admitida a trámite.

#### 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, salvo durante el período estival y en un par de casos puntuales de retraso por causas no identificadas, que han demorado la contestación a las demandas presentadas en septiembre hasta principios de diciembre.

No obstante, cabe señalar que este año se ha observado un incremento de comunicaciones no respondidas: un total de 19 sobre las 146 recibidas y admitidas a trámite, lo que representa un 13%. Se trata de una cifra llamativa que debe ser objeto de atención.

La UNIA considera prioritario prestar un servicio ágil y eficaz a toda la comunidad universitaria, incluyendo la respuesta en plazo a las solicitudes de información, quejas o sugerencias recibidas. En consecuencia, se adoptarán las medidas necesarias para evitar que esta situación vuelva a producirse.

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

|                                                                                       | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 | 2024 | 2025 |
|---------------------------------------------------------------------------------------|------|------|------|------|------|------|
| La atención y amabilidad del personal de la UNIA                                      | 4,83 | 4,46 | 4,62 | 4,27 | 4    | 4,13 |
| Los plazos de respuesta                                                               | 4,86 | 4,27 | 4,73 | 3,95 | 4    | 4,01 |
| La facilidad de uso del buzón web de QSF                                              | 4,62 | 3,89 | 4,25 | 3,72 | 3,6  | 3,73 |
| 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  | 3,99 |
| La satisfacción global con la gestión efectuada                                       | 4,76 | 4,35 | 4,56 | 3,90 | 3,8  | 3,96 |

