Informe de Buzón de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones

Curso 2023-24

Subdirección de Acreditación y Calidad

1. Datos generales.

Código/Nombre del proceso: **PR/SO/006**

Descripción: **Proceso de gestión de quejas, sugerencias y felicitaciones**

Propietario del Proceso: **Subdirectora de Acreditación y Calidad**

2. Objeto del Proceso.

El objeto de este procedimiento es describir el proceso de gestión de todas las quejas, sugerencias y felicitaciones que se presenten en el Centro, asegurando que cada una de ellas es tratada por la unidad organizativa adecuada y que el interesado puede conocer el estado de gestión y la resolución de las mismas.

3. Datos generales de la Subdirección

Gestión administrativa

Isabel Bazaga Nieto
Despacho 6002
Teléfono:+34 91 067 35 14

Subdirectora de Acreditación de Calidad

Carolina Gallardo Pérez
Despacho: 6005
Teléfono: +34 91 067 35 15

4. Estado de implantación

Tipo de implantación:	☐ Manual	X Electrónico	
Grado de implantación:	X Completamente	☐ En proceso	☐ Sin desarrollar

5. Funcionamiento del proceso

Indicador	Descripción	Standard	Fuente Información	Periocidad	Aplicado a	Curso 19-20	Curso 20-21	Curso 21-22	Curso 22-23	Curso 23-24
IND-PR/SO/006-01	Número de QUEJAS presentadas	N/A	BSQF	Curso Académico	GENERAL	28	16	38	13	10
IND-PR/SO/006-02	Número de SUGERENCIAS presentadas	N/A	BSQF	Curso Académico	GENERAL	4	13	8	5	7
IND-PR/SO/006-03	Número de FELICITACIONES presentadas	N/A	BSQF	Curso Académico	GENERAL	13	15	12	4	4
IND-PR/SO/006-04	Porcentaje de QUEJAS resueltas satisfactoriamente respecto al total de quejas recibidas	80%	BSQF	Curso Académico	GENERAL	80%	81%	*	*	*
IND-PR/SO/006-05	Tiempo medio de resolución/gestión de la queja, felicitación o sugerencia, desde la presentación de la misma hasta la comunicación de la resolución al interesado (días).	N/A	BSQF	Curso Académico	GENERAL	6.31	5.59	4**	16**	7.03**

*** No es objetivamente cuantificable**

** Hay dos intervenciones anómalas de 50 y 33 días. Si se eliminan, la media es de 1.6 días.

Valores anómalos en el cierre de la intervención:

Se trata de intervenciones cerradas por la unidad correspondiente cerradas en un plazo de dos días, pero cuya solicitud se queda abierta.

5.3. Puntos fuertes en el desarrollo del proceso.

Uso de la aplicación del BQSF utilizada en el Rectorado.

5.4 Puntos débiles en el desarrollo del proceso.

Se observa un descenso del uso del buzón en los colectivos internos. Las intervenciones de los agentes externos suelen estar relacionaos con solicitudes a secretaría académica.

6. Seguimiento de las acciones de mejora planificadas en el PAC anterior.

No se han definido propuestas de mejora en el PAC.

7. Propuesta de acciones correctivas y de mejora

Actualizar proceso al modelo 2.1 del SGIC.

Madrid a 27 de enero de 2025.