


	INFORME DEL BUZÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES		
	Curso 2024/25	CÓDIGO: P/SO004_D003	

INFORME DEL BUZÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

Curso académico 2024/25

Elaborado por: JUAN JOSÉ CLAVERO SÁNCHEZ Gestor de Calidad UTEC	Revisado por: ROSA MARÍA VILLALOBOS MURILLO Directora de la UTEC	Aprobado por: M ^a MERCEDES MACÍAS GARCÍA Vicerrectora de Calidad y Estrategia
Fecha: 07/10/2025	Fecha: 19/12/2025	Fecha: 22/01/2026
Firma 	Firma 	Firma  

	INFORME DEL BUZÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES		
	Curso 2024/25	CÓDIGO: P/SO004_D003	

ÍNDICE

1.- INTRODUCCIÓN	3
2.- MATERIAL Y MÉTODOS	4
3.- RESULTADOS	7
3.1.- ANÁLISIS DE LAS QUEJAS RECIBIDAS	10
3.2.- ANÁLISIS DE LAS SUGERENCIAS RECIBIDAS	16
3.3.- ANÁLISIS DE LAS FELICITACIONES RECIBIDAS.....	17
3.4.- ANÁLISIS DE LAS CONSULTAS RECIBIDAS	17
4.- CONCLUSIONES	18
5.- SEGUIMIENTO DE LAS PROPUESTAS DE MEJORA DEL CURSO ANTERIOR.....	19
6.- PROPUESTAS DE MEJORA PARA EL SIGUIENTE CURSO ACADÉMICO	19
7.- ANÁLISIS DE LOS INDICADORES DE SEGUIMIENTO DEL PROCESO DE GESTIÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES. SEGUIMIENTO DEL PROCESO.	20
ANEXO	21

	INFORME DEL BUZÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES		
	Curso 2024/25	CÓDIGO: P/SO004_D003	

1.- INTRODUCCIÓN



El Buzón de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones (Q/S/F) es un servicio que la Universidad de Extremadura (UEx) pone al alcance de cualquier persona que desee expresar alguna manifestación de disconformidad, iniciativa de mejora o felicitación respecto al funcionamiento de los servicios de la UEx, en cualquiera de sus ámbitos: Docencia, Investigación, Infraestructura, Servicios o Gestión administrativa.

El informe se realiza desde el comienzo de la actividad del Buzón, y desde el curso 2016/17 se refiere al curso académico anterior (anteriormente era el año natural) para su adaptación al formato temporal de las Memorias de Calidad de los Centros.

Las comunicaciones objeto de estudio en este informe son las recibidas desde el 1 de septiembre de 2024 hasta el 31 de agosto de 2025.

Los datos analizados han sido los siguientes:

- Tipo de comunicación:
 - Queja
 - Sugerencia
 - Felicitación
 - Consulta
- Colectivo de pertenencia de las personas usuarias:
 - Alumnado
 - Personal Docente e Investigador (PDI)
 - Personal Técnico, de Gestión y de Administración y Servicios (PTGAS)
 - Otros
- Porcentaje por colectivos de los distintos tipos de comunicaciones planteadas
- Centro/Servicio/Unidad a los que se ha asignado las comunicaciones
- Motivos de las comunicaciones
- Resultados de la tramitación de las comunicaciones
- Análisis de la casuística más repetida y de las comunicaciones más relevantes.

	INFORME DEL BUZÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES		
	Curso 2024/25	CÓDIGO: P/SO004_D003	

2.- MATERIAL Y MÉTODOS

En este informe se recogen las comunicaciones recibidas a través de dos canales o vías de comunicación:

Desde el 01/09/2024 hasta el 18/03/2025. En este período de tiempo las comunicaciones se tramitaban a través de un formulario directo, disponible en la página web institucional de la UEx.

Desde el 19/03/2025 hasta el 31/08/2025. A partir de esa fecha, las comunicaciones se han gestionado a través de la sede electrónica de la UEx, recientemente implantada en nuestra Universidad.

A continuación, se detallan ambas fases.

2.1.- Comunicaciones recibidas a través de formulario online.

Para hacer uso del Buzón basta pulsar el enlace Buzón de Sugerencias¹ situado en la parte inferior de la página web institucional.

Hasta el 18 de marzo de 2025 este enlace llevaba directamente a un formulario online (ver Anexo). También existían, hasta esta fecha, diversos enlaces al formulario en las páginas web de los Centros y de la Unidad Técnica de Evaluación y Calidad (UTEC). Todas las comunicaciones enviadas a través de este formulario se han recibido y gestionado en la dirección de correo electrónico buzongs@unex.es.



Además, las Q/S/F se pueden presentar por escrito en los Registros de la UEx. Los escritos de Q/S/F presentados por Registro se remiten a la UTEC y se tramitan de la misma forma, utilizando la dirección de correo electrónico buzongs@unex.es.

El personal gestor de calidad de la UTEC encargado de la gestión del buzón de quejas tramita las comunicaciones conforme a lo establecido en el Proceso de Gestión de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones (P/SO004) del SAIC de la UEx y siguiendo el protocolo establecido en el documento “*guía de las tareas de gestión de las comunicaciones del buzón*”.

Las personas que han hecho uso del buzón han recibido (si han facilitado una dirección de correo electrónico) una respuesta automática que confirma el correcto envío del formulario con todos los datos incluidos en el mismo. El personal gestor del buzón ha remitido, además, una primera comunicación personalizada en la que se informa de la recepción de la incidencia y cómo se va a proceder con su tramitación. En el caso de las quejas, en esta primera comunicación se informa de su admisión a trámite o no, y puede solicitarse la información adicional que se considere necesaria para poder gestionar la queja de la forma adecuada. En el caso de las sugerencias y felicitaciones, en caso de su admisión a trámite se informa de su comunicación a las Unidades correspondientes.

Cada comunicación se analiza en función de los temas planteados, solicitando asesoramiento cuando sea necesario, para determinar cuál es la Unidad que se considera más idónea para darle una respuesta adecuada. Se asigna formalmente a esa Unidad, y una vez recibida su respuesta se comunica la persona que puso la comunicación por correo electrónico desde el email buzongs@unex.es.

¹ <http://www.unex.es/buzon>

	INFORME DEL BUZÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES		
	Curso 2024/25	CÓDIGO: P/SO004_D003	

Existe un espacio de almacenamiento específico gestionado por la UTEC para archivar todas las comunicaciones y los documentos derivados de su gestión. Los expedientes de cada comunicación, que incluyen las gestiones, reenvíos y respuestas, se archivan en carpetas por cursos académicos. Todos los datos recogidos y el detalle de las gestiones realizadas quedan reflejados en un documento maestro con formato de hoja de cálculo, que contiene los siguientes campos:

- Fecha de entrada de la comunicación
- Datos de la persona que presenta la incidencia:
 - Nombre y apellidos
 - DNI
 - Dirección
 - Correo electrónico
- Tipo de comunicación:
 - Queja
 - Sugerencia
 - Felicitación
 - Consulta²
- Colectivo:
 - Alumnado
 - PDI
 - PTGAS
 - Otros
- Unidad / Servicio / Centro que indica la persona que presenta la comunicación
- Resumen de la comunicación
- Texto íntegro de la comunicación
- Motivo de la comunicación
- Admisión a trámite (cuando se trata de una queja): Sí/No
- Solicitud de respuesta (cuando se trata de una queja): Sí/No
- Órgano/s a los que se ha reenviado la comunicación para su consulta o asesoramiento
- Unidad / Servicio / Centro al que finalmente se ha asignado la comunicación
- Resultado de la tramitación de las quejas:
 - Respondida
 - Comunicada (no se solicitó respuesta)
 - No admitida a trámite
 - Archivada (por no proporcionar el usuario la información adicional solicitada)
 - No ha obtenido respuesta
- Fecha de comunicación del resultado
- Observaciones

2.2. Comunicaciones recibidas a través de la Sede Electrónica de la UEx.

Desde el 19 de marzo de 2025, el enlace Buzón de Sugerencias¹ situado en la parte inferior de la página web institucional dirige a la página web de la Sede Electrónica de la Universidad de Extremadura (<https://sede.unex.es>). En este nuevo recurso se ha habilitado el procedimiento “Quejas, Sugerencias y

² La consulta es un tipo de comunicación que surge de la reclasificación de algunas de las Q/S/F recibidas, en la que se ha tenido en cuenta el verdadero sentido de la comunicación.

	INFORME DEL BUZÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES		
	Curso 2024/25	CÓDIGO: P/SO004_D003	



Felicitaciones”, que permite a cualquier persona, perteneciente o no a la comunidad universitaria, presentar este tipo de comunicaciones.

Los escritos de Q/S/F presentados por Registro se siguen remitiendo a la UTEC y tramitando mediante el procedimiento descrito en el apartado anterior, utilizando para ello la dirección de correo electrónico buzongs@unex.es.

Las personas que han presentado comunicaciones a través de la Sede Electrónica de la UEx han recibido las notificaciones en el medio que hayan indicado en la misma. Por defecto se encuentra activada la notificación mediante comparecencia en la propia Sede Electrónica, en la denominada “carpeta ciudadana”. También es posible activar las opciones existentes para recibir información relativa al caso por correo electrónico o en el domicilio indicado.

En primer lugar, se envía un “recibi” automático que confirma la recepción de la solicitud. A continuación, se remiten las notificaciones sobre admisión a trámite y plazos, y sobre el trámite de subsanación, si fuera necesario aportar alguna información o documentación adicional. Una vez recibida la respuesta de la Unidad a la que se haya asignado la comunicación presentada, se notifica la misma a través del medio elegido.

Los expedientes de cada comunicación y todas las gestiones realizadas quedan archivados en la propia Sede Electrónica. Además, se ha seguido utilizando el documento maestro comentado en el apartado anterior para el archivo, control y seguimiento de las comunicaciones por parte de la UTEC, incorporando al mismo el código de expediente generado en la Sede Electrónica. De este modo se mantiene centralizado este proceso en la UTEC para contar con toda la información disponible independientemente del modo de presentación utilizado para la comunicación.

UNIVERSIDAD DE EXTREMADURA 	INFORME DEL BUZÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES		
	Curso 2024/25	CÓDIGO: P/SO004_D003	

3.- RESULTADOS

A partir de la información correspondiente al curso 2024/25 se han analizado los datos que se muestran en el este apartado y que corresponden a un total de **182** comunicaciones, teniendo en cuenta que se considera “comunicación” a cada tema planteado por una persona concreta.

En primer lugar, se muestra la evolución de los datos desde la creación del servicio en el año 2010 hasta la actualidad. En la Figura 1 se puede apreciar que destaca un incremento en 2013, año en que se llevó a cabo una campaña de divulgación y también un pico de actividad producido en el curso 2018-19 en el que se registró un gran número de aportaciones.

La Tabla 1, que se incluye a continuación, refleja la misma actividad desagregada por tipo de comunicación. Se observa que la actividad del buzón se mantiene relativamente constante, encontrándose por debajo de las 200 comunicaciones en los últimos cinco cursos académicos.

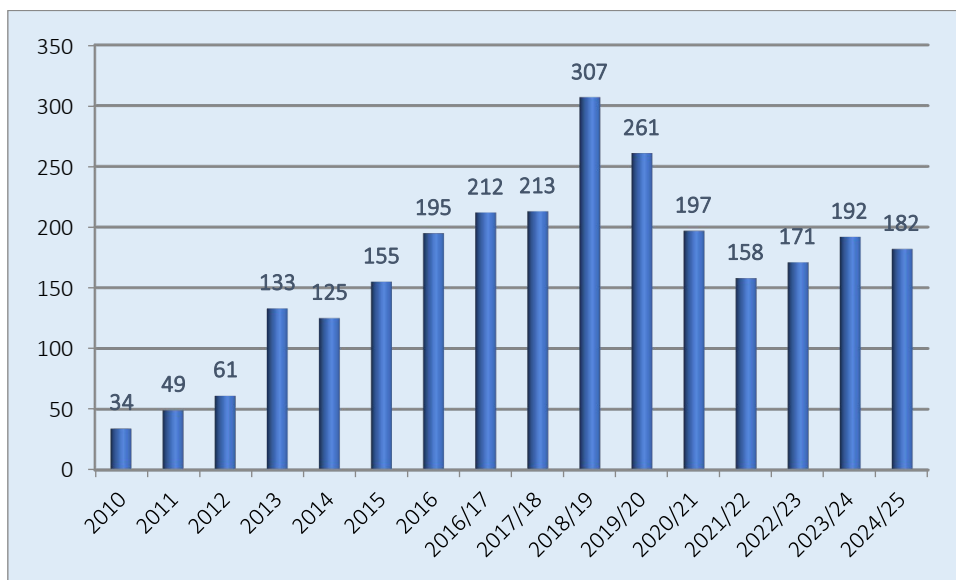




Figura 1.- Evolución del número total de comunicaciones

Año/curso	Quejas	Sugerencias	Felicitaciones ³	Consultas	Totales
2010	26	1	-	7	34
2011	33	2	-	14	49
2012	36	3	-	22	61
2013	69	6	6	52	133
2014	57	16	9	43	125

³ Hasta el año 2013 no se incorporó esta comunicación dentro del Buzón.

	INFORME DEL BUZÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES		
	Curso 2024/25	CÓDIGO: P/SO004_D003	

Año/curso	Quejas	Sugerencias	Felicitaciones ³	Consultas	Totales
2015	77	30	8	40	155
2016	108	31	14	42	195
2016/17	99	31	15	67	212
2017/18	113	33	27	40	213
2018/19	206	49	26	25	306
2019/20	169	53	21	18	261
2020/21	129	27	8	33	197
2021/22	106	19	2	11	158
2022/23	113	28	10	20	171
2023/24	112	28	25	27	192
2024/25	118	30	23	11	182

Tabla 1.- Total de comunicaciones por año / curso académico⁴

Es posible ver que las cifras correspondientes a este curso académico son muy similares a las del curso anterior, destacando el descenso del número de comunicaciones que se han reclasificado como consultas de información (un 59,3% menos).

La Figura 2 muestra la actividad del buzón por tipos de comunicaciones recibidas, en términos de porcentajes. Claramente, el tipo que destaca sobre el resto es la queja.

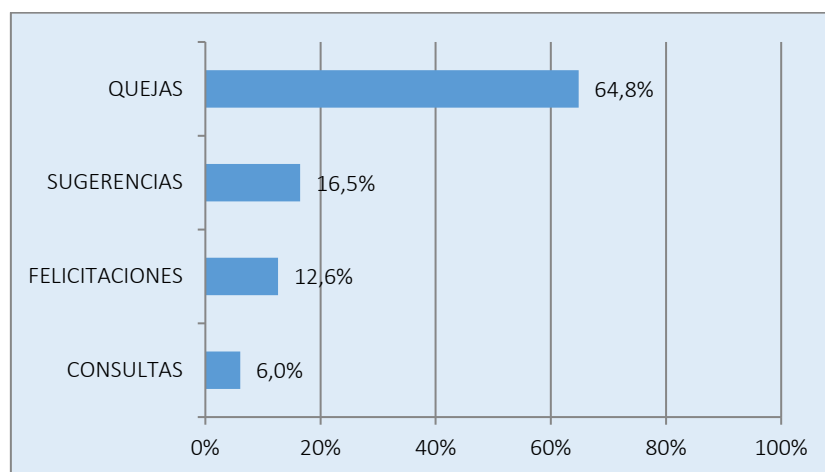




Figura 2.- Actividad por tipo de comunicación

En la Figura 3 se muestran los porcentajes de las comunicaciones recibidas en el buzón según el colectivo que las presenta. Puede comprobarse que en su mayor parte es el alumnado quien hace uso del buzón para expresarse, seguido por el colectivo de personas ajenas a la UEx.

⁴ A partir del año 2016 el recuento de datos se realiza por cursos académicos.

	INFORME DEL BUZÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES		
	Curso 2024/25	CÓDIGO: P/SO004_D003	

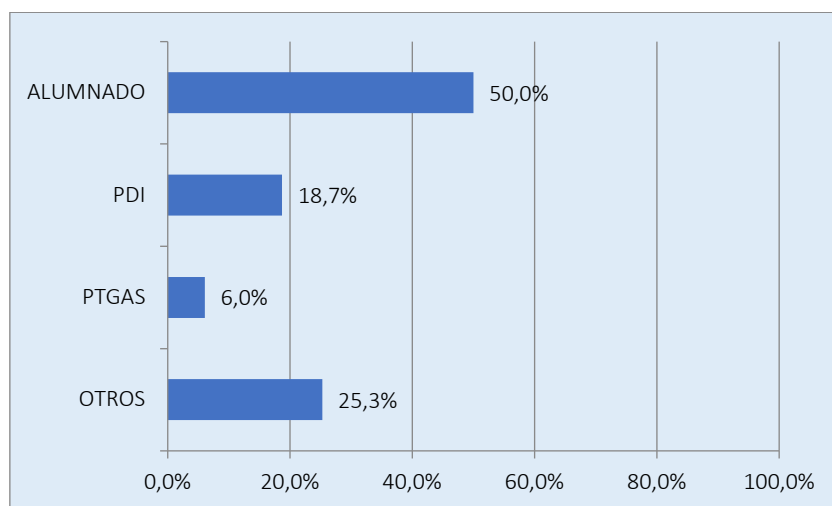


Figura 3.- Actividad en porcentajes por colectivo de personas usuarias

A continuación, en la Tabla 2 se desglosan por colectivo las comunicaciones del curso 2024/25, desagregadas por tipo de comunicación.

	Alumnado	PDI	PTGAS	Otros	TOTAL
QUEJAS	71	11	6	30	118
SUGERENCIAS	10	10	3	7	30
FELICITACIONES	5	13	2	3	23
CONSULTAS	5	0	0	6	11
TOTAL	91	34	11	46	182



Tabla 2.- Distribución de los tipos de comunicación por colectivos

En la Tabla 3 se agrupan los tipos de comunicación por colectivo en porcentajes calculados para cada tipo de comunicación (cada fila suma el 100%).

	Alumnado	PDI	PTGAS	Otros
QUEJAS	60,2%	9,3%	5,1%	25,4%
SUGERENCIAS	33,3%	33,3%	10,0%	23,3%
FELICITACIONES	21,7%	56,5%	8,7%	13,0%
CONSULTAS	45,5%	0,0%	0,0%	54,5%

Tabla 3.- Porcentaje de los tipos de incidencia por colectivo

Se observa que es el alumnado el colectivo que interpone la mayoría de las quejas, seguido por otras personas ajenas a la UEx, con relativamente pocas interpuestas por el PDI y muy pocas por el PTGAS.

UNIVERSIDAD DE EXTREMADURA 	INFORME DEL BUZÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES		
	Curso 2024/25	CÓDIGO: P/SO004_D003	

La distribución de las sugerencias es muy uniforme entre el alumnado, el PDI y otros colectivos ajenos a la UEx. Por otro lado, desde el PTGAS se han recibido 3.

El PDI ha enviado la gran mayoría de las felicitaciones, seguido por el colectivo de estudiantes.

Son los colectivos de estudiantes y de personas ajenas a la UEx los que han remitido todas las aportaciones que finalmente se han considerado como consultas. Se observa que al PDI y al PTGAS no se les ha reclasificado ninguna incidencia a esta categoría, sin duda porque estos dos colectivos conocen la existencia de canales internos más adecuados para realizar esas gestiones, por ejemplo, utilizando el Centro de Atención al Usuario (CAU) de la UEx.

Finalmente, es necesario indicar que desde la puesta en marcha de la Sede Electrónica se ha producido un descenso en el número de comunicaciones recibidas, como se puede comprobar en la distribución porcentual reflejada a continuación, en la figura 4.

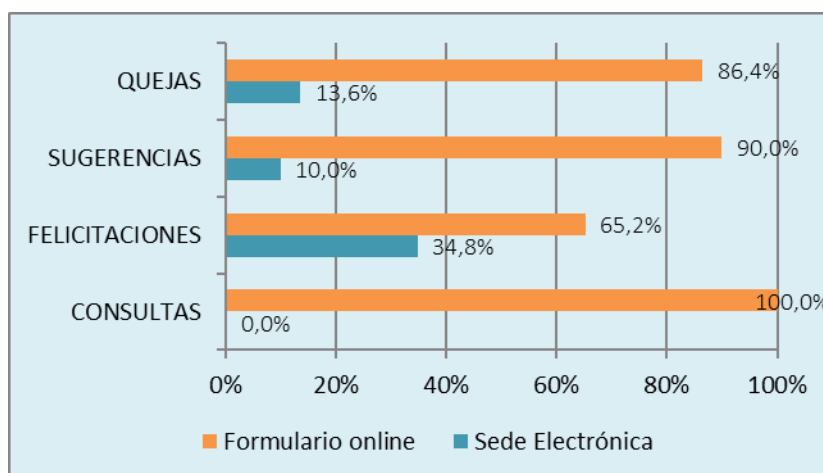


Figura 4.- Actividad por tipo de comunicación según el canal utilizado



Al valorar estos datos hay que tener en cuenta que el formulario se ha usado durante más tiempo que la sede, siendo esta una novedad y menos conocido su funcionamiento que el de un formulario directo.

3.1.- ANÁLISIS DE LAS QUEJAS RECIBIDAS

A lo largo del curso 2024/25 se han recibido un total de **118** quejas. De ellas, no se han admitido a trámite 23, de las cuales 3 fueron archivadas porque no se proporcionó la información suficiente para poderlas gestionar adecuadamente. En estos casos se da un plazo de 10 días hábiles a la persona que ha puesto la queja para que aporte esos datos, y queda archivada si no lo hace. Además, una queja podría quedar archivada si fuera retirada por la persona que la interpuso, ya sea por haber quedado resuelto el asunto planteado o por cualquier otro motivo. En este curso no se ha dado ningún caso de este tipo.

La no admisión a trámite del resto (un total de 20) se ha debido a varias causas:

- No se han utilizado los cauces establecidos para presentar quejas: utilizando el formulario del buzón (hasta el mes de marzo de 2025); a través de una oficina de Registro; o utilizando la Sede Electrónica de la UEx (a partir de marzo de 2025).

	INFORME DEL BUZÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES		
	Curso 2024/25	CÓDIGO: P/SO004_D003	

- No se ha seguido el procedimiento existente para tramitar la cuestión que se planteaba, por ejemplo:
 - No se ha abierto con anterioridad una incidencia a través del CAU para los asuntos relacionados con la gestión de credenciales para el acceso a las distintas aplicaciones y servicios.
 - No se ha seguido el procedimiento establecido para la recusación de un profesor tutor de un TFG, que debe realizarse presentando un escrito al Decano de la Facultad correspondiente.
 - Se solicita algo para lo que se debería haber contactado directamente con un determinado Servicio. Por ejemplo, el SAFYDE para pedir la devolución de cuotas de un curso de natación.
- Se refieren a asuntos que no tienen ninguna relación con la actividad de la UEx. Se han planteado quejas, por ejemplo, relacionadas con la renovación del DNI o la impartición de un curso de yoga.
- Se trata de quejas anónimas.

A pesar de no ser tramitadas, todas estas quejas (salvo las anónimas) han recibido una respuesta del personal gestor del buzón en la que se ha incluido una explicación razonada de los motivos por los que no se han admitido a trámite. Además, se ha facilitado información suficiente para resolver los asuntos planteados, aportando los enlaces web correspondientes.

En la Tabla 4 se resume la gestión de las quejas recibidas.

	No admitidas a trámite			Admitidas a trámite	TOTAL
QUEJAS RECIBIDAS	23			95	118
	Archivadas	Retiradas	No admitidas		
	3	0	20		

Tabla 4.- Resumen de la gestión de las quejas recibidas



Por tanto, finalmente se han admitido a trámite y asignado a las Unidades correspondientes **95** quejas, de las cuales en 79 casos se solicitó respuesta y en 16 casos no se solicitó. En 9 de esos 16 casos la Unidad responsable consideró oportuno enviar una respuesta, aunque no se había solicitado (Tabla 5).

	Quejas tramitadas	Han obtenido respuesta	La Unidad / Centro / Servicio afectado no remitió la información solicitada ⁵
Solicitan respuesta	79	76	3
No solicitan respuesta	16	9	
TOTAL	95	85	

Tabla 5.- Resultado de las quejas tramitadas

Como puede observarse, **prácticamente todas las quejas tramitadas que habían solicitado respuesta la han obtenido.**

⁵ En estos casos no se ha remitido al buzón de quejas la información solicitada o bien no se ha confirmado si la respuesta a la queja se ha realizado por otro canal de comunicación.

	INFORME DEL BUZÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES		
	Curso 2024/25	CÓDIGO: P/SO004_D003	

El número de casos en los que la Unidad/Centro/Servicio afectado remitió la información solicitada para dar respuesta a las quejas que se le habían asignado ha seguido una línea ascendente desde el curso académico 2020/21. En el curso 2021/22 se empezó a enviar un recordatorio a la Unidad/Centro/Servicio al que se había asignado la queja cuando estaba cerca de terminar el plazo de respuesta y los casos en que no se remitió respuesta bajaron a 5. En el curso 2022/23 solo hubo 3, y el curso 2023/24 fue el primero en el que no hubo ningún caso sin respuesta. **Este curso 2024/25 solo han quedado 3 quejas sin obtener respuesta a través del buzón**, que se corresponden a un mismo Servicio afectado (en el apartado 3.1.2 de este informe se ofrece mayor detalle).

3.1.1. Casuística de las quejas admitidas a trámite.



En la Tabla 6 se recogen las diversas categorías de motivos en que se han englobado los asuntos que en ellas se plantean.

Motivos	Número de comunicaciones
Infraestructuras	29
Atención al público	22
Docencia	18
Página web / Campus virtual / Aplicaciones web	9
Uso de instalaciones y servicios	5
Trámites administrativos	5
Difusión de información	2
Normativas	1
Otros	4

Tabla 6.- Motivos de las quejas admitidas a trámite

Se observa que la mayoría de las quejas, hasta un total de 29, se deben a asuntos relacionados con **infraestructuras**. Como ejemplo se citan algunos de los temas que se mencionan y el número de quejas recibidas sobre ellos:

- Se comunicaron cuestiones relativas a la temperatura del agua de la piscina climatizada de la Facultad de Ciencias del Deporte y a su turbidez. Estos problemas tuvieron su origen en una avería de la bomba de la estación depuradora. Se han recibido 10 quejas relacionadas con estos temas.
- Se informó sobre un problema con la puerta de una de las aulas de la Facultad de Formación del Profesorado, que no encajaba bien y daba portazos, causando molestias. Se remitieron 6 quejas.
- Se recibieron quejas sobre lo que se consideraban carencias en las instalaciones del nuevo edificio de la Facultad de Medicina, como la falta de enchufes en aulas y espacios de estudio, la iluminación utilizada en la biblioteca o la cobertura de la red wifi. Llegaron 5 comunicaciones sobre estos temas.
- Referidas al campus universitario de Cáceres, se recibieron 2 quejas sobre el mal estado de la calzada, y en otras 2 se reclamaba la reparación de la cubierta de las pistas de pádel en las instalaciones deportivas.
- El resto fueron quejas puntuales sobre asuntos diversos.

	INFORME DEL BUZÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES		
	Curso 2024/25	CÓDIGO: P/SO004_D003	

De las 22 quejas relacionadas con la **atención al público**, 18 de ellas se refieren a un mismo suceso. Varias personas remitieron escritos de queja sobre este asunto, repitiendo un relato similar de los hechos. Indicaban que una persona recibió una atención muy desconsiderada por parte de un trabajador. Este caso fue puesto en manos de los órganos competentes de la UEx. El resto fueron quejas puntuales en las que no se repite ninguna casuística y se mencionan asuntos relativos a la dificultad para establecer contacto con alguna Unidad o Servicio, o a la atención recibida de alguna persona en particular.

Al igual que en la categoría anterior, en la categoría de **docencia**, de las 18 quejas recibidas 17 se refieren a un mismo asunto, en este caso la asignación de la docencia de una asignatura, tras la jubilación del profesor que la había impartido anteriormente. Los estudiantes consideraron que la distribución de esa docencia entre varios profesores les perjudicaba e interpusieron las quejas, que se asignaron al Departamento responsable. Todas recibieron respuesta de su director. La queja restante la puso un miembro del PDI. También versaba sobre asignación de docencia, en este caso referida a otra asignatura y otro Departamento.

Se han agrupado en la categoría **página web / campus virtual / aplicaciones web** un total de 9 quejas que se refieren al entorno virtual de la UEx.

- Sobre la página web se recibieron 3 quejas, relativas a enlaces que no funcionaban correctamente, alguna información no disponible o el mal funcionamiento de la web para dispositivos móviles. Tuvieron su origen en la renovación de la web institucional que se llevó a cabo en verano de 2024. La transición originó bastantes incidencias, que se han ido solucionando con el tiempo. Las tres quejas recibieron respuesta.
- Sobre el campus virtual se remitieron 5 quejas, relativas a cuestiones diversas: la caída del servicio, la programación de las tareas de mantenimiento, las herramientas disponibles, la organización de la información, o el funcionamiento de los recursos disponibles. Todas fueron respondidas.
- Finalmente, se recibió una queja sobre una incidencia abierta en el CAU, por su tardanza en asignarla para su resolución. Recibió una respuesta muy rápida.



Dentro de la categoría **uso de instalaciones y servicios** se han englobado 5 quejas relacionadas con las condiciones de uso de estos, o con el comportamiento de las personas usuarias.

- Se han recibido 2 quejas sobre el mal comportamiento de algunas personas usuarias en las piscinas de verano del campus de Badajoz.
- Otras 2 se referían al servicio de cafetería, en centros diferentes. En una se pedía que se aclarasen los precios de las consumiciones, y en la otra se solicitaba pan sin gluten y otras opciones de alimentación para personas celíacas.

En la categoría **trámites administrativos** se han incluido 5 quejas entre las que no se repite ningún asunto. Aparecen, por ejemplo: una solicitud denegada de evaluación extraordinaria de la docencia; una queja sobre los plazos de solicitud para ayudas por desplazamiento por prácticas curriculares; y un problema con la certificación de los cursos de formación de un trabajador, por la manera en la que aparece la información en la hoja de servicios.

Se han recibido 2 quejas sobre cómo se realiza la **difusión de la información** sobre ciertos temas. Una se refería a los plazos de preinscripción a doctorado, y en otra se solicitaba el acceso restringido a los horarios de clase.

Solo se ha remitido una queja relativa a **normativas**. En concreto a la normativa de reconocimiento de créditos. En ella se pedía una aclaración sobre un aspecto de esta. Fue respondida por el Vicerrectorado competente.

	INFORME DEL BUZÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES		
	Curso 2024/25	CÓDIGO: P/SO004_D003	



Finalmente, en la categoría **otros** se ha incluido 4 quejas sobre diversos temas. 2 de ellas se referían a un examen realizado para generar una bolsa de trabajo, por considerar desproporcionado su nivel de dificultad.

3.1.2. Distribución de las quejas admitidas a trámite.

A continuación, en la Tabla 7, se muestra el número de quejas admitidas a trámite por Unidad/Centro/Servicio al que finalmente se ha asignado la queja para darle respuesta.

UNIDAD/CENTRO/SERVICIO	QUEJAS
Centro Universitario de Plasencia	18
Departamento de Enfermería	17
Servicio de Actividades Físicas y Deportivas (SAFYDE)	11
Facultad de Formación del Profesorado	6
Facultad de Medicina y Ciencias de la Salud	5
Facultad de Ciencias del Deporte	4
Campus Virtual	4
Servicio de Gestión Económica, Contratación y Patrimonio ⁶	3
Servicio de Informática y Comunicaciones	3
Facultad de Educación y Psicología	2
Facultad de Empresa, Finanzas y Turismo	2
Gerencia	2
Servicio de Becas y Másteres Oficiales	2
Servicio de Publicaciones	2
Vicerrectorado de Economía	2
Vicerrectorado de Estudiantes, Empleo y Movilidad	2
Comisión de Calidad del Grado en Medicina	1
Departamento de Didáctica de la Exp. Musical, Plástica y Corporal	1
Dirección de Formación Permanente	1
Escuela Internacional de Doctorado	1
Facultad de Ciencias	1
Rectorado (Servicios Centrales)	1
Sección de Formación del PTGAS	1
Servicio de Taller y Mantenimiento de Material Científico	1
Unidad Técnica de Evaluación y Calidad (UTEC)	1
Vicerrectorado de Calidad y Estrategia	1

⁶ Este Servicio no ha remitido al buzón de quejas la información solicitada sobre estas tres comunicaciones. Tampoco ha confirmado si la respuesta a estas quejas se ha realizado por otro canal de comunicación.

	INFORME DEL BUZÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES		
	Curso 2024/25	CÓDIGO: P/SO004_D003	

UNIDAD/CENTRO/SERVICIO	QUEJAS
Vicerrectorado de Investigación y Transferencia	1
TOTAL	96⁷

Tabla 7.- Número de quejas remitidas por unidad/centro/servicio

En primer lugar, hay que hacer una aclaración en relación con las comunicaciones asignadas al **Centro Universitario de Plasencia** y al **Departamento de Enfermería**, que son las dos unidades a las que se ha asignado el mayor número de quejas: todas se refieren a un mismo asunto, por lo que la cifra no es indicativa de que pudieran existir problemas generalizados en la gestión de ese centro y departamento. Los hechos se corresponden con las dos circunstancias puntuales que se han comentado en los apartados “atención al público” y “docencia”, en el apartado 3.1.1 de este informe. Todas las quejas recibieron respuesta.

Al **Servicio de Actividades Físicas y Deportivas (SAFYDE)** se le han asignado 11 quejas, la mayoría de ellas (6) relacionadas con la avería de la bomba de la depuradora en la piscina climatizada de la Facultad de Ciencias del Deporte, que en este caso fueron asignadas al SAFYDE porque en los escritos se solicitaba, además, la devolución de las cuotas abonadas por las actividades programadas en esas instalaciones.

En 2 quejas se pedía el arreglo de las cubiertas de las pistas de pádel en el campus de Cáceres y también en 2 quejas se hacía referencia al comportamiento de los usuarios en las piscinas de verano del campus de Badajoz. Todas recibieron respuesta de los responsables del Servicio con una explicación detallada de las circunstancias que se dieron en cada caso.



En la **Facultad de Formación del Profesorado**, a la que se remitieron 6 quejas, ocurre lo mismo que lo comentado para los dos primeros casos. Todas las quejas se refieren al mismo hecho: un problema con la puerta de una de las aulas, también citado anteriormente en el apartado “infraestructuras”. El asunto se solucionó y todas recibieron respuesta. De la misma forma, también se han comentado en ese apartado las 5 quejas asignadas a la **Facultad de Medicina y Ciencias de la Salud**, sobre cuestiones relacionadas con las instalaciones del nuevo edificio.

A la **Facultad de Ciencias del Deporte** se remitieron 4 quejas referidas a las instalaciones de la piscina climatizada, en las que se mencionan cuestiones relativas a la temperatura y limpieza del agua del vaso de la piscina, la temperatura del agua de las duchas o la ausencia de calefacción en los vestuarios. Todas recibieron una completa respuesta del Decano de esta Facultad, incluyendo en todos los casos el informe emitido por la empresa responsable del mantenimiento y limpieza del agua de la piscina.

Las 4 quejas asignadas a la oficina del **Campus Virtual** ya se han comentado dentro del apartado 3.1.1, en la categoría “página web / campus virtual / aplicaciones web”. Una de las 5 quejas relacionadas con esta temática fue asignada a la **Comisión de Calidad del Grado en Medicina**, porque se refería a la organización de la información existente en este entorno.

Al **Servicio de Gestión Económica, Contratación y Patrimonio** se le han asignado 3 quejas relacionadas con las condiciones de uso y atención al público de los servicios de cafetería de dos centros. A pesar de la insistencia

⁷ Aunque las quejas admitidas a trámite fueron 95, una de ellas fue asignada y respondida por dos Servicios. Por este motivo el total de quejas remitidas por unidad/centro/servicio suma 96.

	INFORME DEL BUZÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES		
	Curso 2024/25	CÓDIGO: P/SO004_D003	

del personal que gestiona el buzón, **este Servicio no ha remitido al buzón de quejas la información solicitada sobre estas tres comunicaciones y tampoco ha confirmado si la respuesta a estas quejas se ha realizado por otro canal de comunicación.** Son las únicas tres quejas que se han quedado sin responder en este curso y que versaban sobre lo siguiente:

- Para la cafetería de la Facultad de Medicina y Ciencias de la Salud se recibieron 2 quejas: en una de ellas se pedía una aclaración sobre los importes de las consumiciones, alegando que no se estaban cobrando siempre las mismas cantidades; y en la otra se hacía referencia a que la afluencia de público externo al centro estaba provocando un déficit en la prestación del servicio (dificultad para encontrar mesas libres, tardanza en la atención, colas para pagar, etc.) que estaba perjudicando al personal y alumnado del centro.
- Para la cafetería de la Facultad de Formación del Profesorado se recibió una queja, ya citada anteriormente, en la que se solicitaba pan sin gluten y otras opciones de alimentación para personas celíacas.

Al **Servicio de Informática y Comunicaciones** se le asignaron tres quejas, dos de ellas sobre la página web y una sobre el CAU, que ya han sido comentadas en el apartado 3.1.1 dentro de la categoría “página web / campus virtual / aplicaciones web”. Solo dos de ellas solicitaban respuesta y la obtuvieron.

Como se puede comprobar, al **resto de Unidades/Centros/Servicios** solo se les han asignado 1 o 2 quejas durante el pasado curso 2024/25. Los temas planteados fueron muy diversos, por citar algunos ejemplos: un problema con el proyector de una de las aulas, que no acababa de solucionarse; una solicitud no atendida de un certificado de prácticas realizadas; una fuente de agua en uno de los centros, que llevaba tiempo averiada; la dificultad de obtener atención telefónica en un servicio determinado; y otros temas puntuales que ya se han citado al hacer el análisis de la temática de las quejas. Todas recibieron respuesta de sus responsables.



3.2.- ANÁLISIS DE LAS SUGERENCIAS RECIBIDAS

Se han recibido un total de 30 mensajes de sugerencia, de los cuales 10 han sido formulados por estudiantes, otros 10 por el PDI, 7 por personas ajenas a la Universidad, y 3 por el PTGAS.

No fueron admitidas a trámite 6 de estas sugerencias, por alguno de los siguientes motivos:

- Se trataba de mensajes de publicidad encubierta de empresas privadas.
- No se proporcionaba una información clara sobre los asuntos planteados y tampoco se proporcionaba un contacto para poder solicitarla.
- Se trataba de una solicitud que se tendría que haber planteado siguiendo otro procedimiento.
- Se sugería algo que ya existía, en este caso añadir un determinado enlace a la página de inicio de la web institucional.

El resto, 24 en total, fueron comunicadas a las unidades correspondientes, incluyendo las de carácter anónimo, teniendo en cuenta que la sugerencia era la única opción del formulario que, hasta el mes de marzo de 2025, permitía el anonimato. Desde esa fecha, con la entrada en funcionamiento de la Sede Electrónica de la UEx, ya no se pueden realizar este tipo de comunicaciones de forma anónima.

	INFORME DEL BUZÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES		
	Curso 2024/25	CÓDIGO: P/SO004_D003	

Se ha dado respuesta a 3 de las sugerencias remitidas. En este sentido hay que indicar que la comunicación de una sugerencia no implica la obligatoriedad de responder a la misma, pero la Unidad que la recibe puede emitir una respuesta si lo estima oportuno.

Los motivos que han propiciado estos mensajes son de diversa índole. Se sugiere, por ejemplo, que:

- Se modifique alguna información publicada o que se solucionen problemas con diversos enlaces en la página web institucional.
- Se instalen más enchufes en un aula.
- Se valore la posible implantación del Grado en Derecho en el Centro Universitario de Plasencia.
- Se ofrezcan nuevos Programas de doctorado en políticas públicas y derechos humanos.
- Se den más clases prácticas en el Grado en Enfermería.

También se han recibido sugerencias sobre la gestión de residuos, la tutorización de los Trabajos de Fin de Grado o relacionadas con los mensajes de correo electrónico que se envían desde las listas de distribución genéricas.

3.3.- ANÁLISIS DE LAS FELICITACIONES RECIBIDAS

A lo largo del curso se registraron 23 mensajes de felicitación. De ellos, 13 fueron remitidos por el PDI, 5 por estudiantes, 3 por personas ajenas a la comunidad universitaria y 2 por el PTGAS. Todos fueron remitidos a los Servicios, Unidades o personas concretas felicitadas, así como a sus inmediatos superiores, a los Vicerrectorados competentes y a la Gerencia de la UEx.



Las felicitaciones están dirigidas a trabajadores y responsables de numerosos Centros y Servicios de la UEx. A continuación, se enumeran aquellos que más han recibido:

- Destaca, una vez más, **el personal de la secretaría administrativa de la Facultad de Ciencias**, que ha recibido 3 felicitaciones por su dedicación, profesionalidad y amabilidad en la atención al público.
- Los trabajadores de la **Unidad Técnica de Evaluación y Calidad (UTEC)** y del **Vicerrectorado de Transformación Digital** han recibido 2 felicitaciones por su compromiso e implicación en la puesta en marcha de la Sede Electrónica de la UEx.
- El personal del **Servicio de Informática y Comunicaciones** también ha recibido una felicitación por este último motivo, y otra más dirigida a uno de sus trabajadores por la implementación de la aplicación de firma electrónica de certificados.

De forma individual han recibido felicitaciones por el trabajo realizado y la atención prestada otras Unidades, por ejemplo: el **Servicio de Bibliotecas** por su servicio de préstamo interbibliotecario; la **Unidad de Atención al Estudiante** por su atención a un alumno; o la **Facultad de Enfermería y Terapia Ocupacional** por la modernización del equipamiento del aula de psicomotricidad. También han recibido una felicitación **el alumnado y el profesorado del Grado en Podología en el Centro Universitario de Plasencia**, por una jornada de actividades sobre podología llevada a cabo en un colegio de educación primaria.

3.4.- ANÁLISIS DE LAS CONSULTAS RECIBIDAS

En primer lugar, hay que aclarar que la consulta no existía como tipo de comunicación en el formulario del buzón ni existe actualmente en la Sede Electrónica, sino que surge como una reclasificación de las Q/S/F recibidas en la que se ha tenido en cuenta el verdadero sentido de la comunicación, que en estos casos es una solicitud de información o una consulta sobre algún asunto relacionado con la actividad de la UEx.

	INFORME DEL BUZÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES		
	Curso 2024/25	CÓDIGO: P/SO004_D003	

En la Sede Electrónica se ha mantenido el mensaje de advertencia que se incluyó en el anterior formulario para indicar que si lo que la persona usuaria quiere es conocer alguna información o realizar una consulta debe contactar con la Sección de Información y Atención al Alumnado (SIAA).

De las comunicaciones recibidas, 11 se han reclasificado como consultas. Todas fueron atendidas directamente por el personal que gestiona el buzón, en la mayoría de los casos aportando la información de contacto del SIAA. El alumnado remitió 5 de ellas, y otras 6 las hicieron personas ajenas a la Universidad.

En la mayoría de estas consultas (4) se solicitaba información sobre másteres oficiales, y en 2 se hacía referencia a cuestiones relacionadas con el Campus Virtual. El resto fueron comunicaciones puntuales y en ellas se mencionaban asuntos diversos. Por ejemplo, se solicitaba información para realizar la matrícula o para obtener la tarjeta universitaria; o se pedían datos sobre las publicaciones científicas emitidas por la UEX, desagregadas por sexo, para la realización de un estudio de género. Todas fueron atendidas, a pesar de que no se corresponden con la verdadera función del buzón de Q/S/F.

4.- CONCLUSIONES

La actividad del buzón ha alcanzado este curso académico un total de 182 comunicaciones, siendo en su mayoría quejas (64,8%).



Durante el curso 2024/25 el alumnado sigue siendo el colectivo que más ha utilizado el buzón, habiendo formulado el 50% de las comunicaciones recibidas.

Respecto a las comunicaciones que se registraron el curso anterior, el número de quejas, sugerencias y felicitaciones se mantiene estable. Las quejas suben levemente, de 112 a 118; lo mismo que las sugerencias, que suben de 28 a 30. Las felicitaciones también bajan de forma leve, de 25 a 23. Sin embargo, el número de comunicaciones reclasificadas como consultas ha bajado de forma drástica, pasando de 27 a 11.

Se mantiene la tendencia de los últimos cursos en lo que respecta a la gestión del buzón, que se concreta en los siguientes aspectos:

- Todas las personas que han puesto una comunicación han recibido dos contestaciones iniciales: un reporte automático de confirmación de su envío, y un escrito personalizado como primera respuesta al envío del formulario.
- En todas las comunicaciones se ha seguido el cauce adecuado para darles respuesta y proceder a la resolución de los problemas planteados.
- Los casos de comunicaciones no admitidas a trámite o reclasificadas en consultas han recibido una comunicación razonada o una explicación detallada de los trámites adecuados que se deberían seguir para resolver los asuntos planteados, incluyendo los enlaces oportunos.
- La práctica totalidad de las quejas admitidas a trámite que solicitaban respuesta la han obtenido (76 de 79) y en 9 de 16 casos se emitió respuesta, aunque no se solicitaba.

Se considera que los resultados de la gestión del buzón están siendo eficaces. Con carácter general, además de emitir una respuesta para las comunicaciones, **se están afrontando y resolviendo los asuntos planteados**. Se han mencionado muchos ejemplos en este informe.

	INFORME DEL BUZÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES		
	Curso 2024/25	CÓDIGO: P/SO004_D003	

Por último, se indica el siguiente **ejemplo de buena práctica** generada como consecuencia de una comunicación recibida en el buzón:

- Una persona matriculada en el Grado en Medicina presentó una queja relacionada con la organización de la información del Grado disponible en el Campus Virtual. La queja fue finalmente asignada a la Comisión de Calidad de este Grado, que planteó este asunto en una de sus reuniones. Además de responder a la queja, se elaboró una guía de buenas prácticas para organizar la información en el Campus Virtual. Esta guía se comunicó a la dirección del Centro, para que la hiciera extensiva a todo el profesorado del Grado en Medicina.

5.- SEGUIMIENTO DE LAS PROPUESTAS DE MEJORA DEL CURSO ANTERIOR

En el informe del curso académico 2023/24 se incluyeron tres propuestas de mejora:

- *Incrementar la divulgación de la existencia del buzón de quejas, sugerencias y felicitaciones.*

La propuesta se ha implantado. *En distintas charlas organizadas a lo largo del curso 2023-24 con los directores y decanos de los Centros de la UEx se ha insistido en este enfoque y se ha promovido la difusión del buzón desde sus respectivas secretarías. También se ha realizado difusión del buzón a través de las redes sociales de la UEx.*

- *Finalizar el proceso de Implantación de la gestión del buzón de Q/S/F en la plataforma de la Sede Electrónica de la UEx.*



La propuesta se ha implantado. Se ha puesto en funcionamiento la nueva Sede Electrónica de la UEx, incluyendo el procedimiento para la gestión de las quejas, sugerencias y felicitaciones.

- *Mantener el objetivo de obtener respuesta por parte de las Unidades correspondientes para el mayor número de comunicaciones posible*

El objetivo se ha cumplido. Como ya se ha comentado, a lo largo del curso académico 2024/25 prácticamente todas las quejas que solicitaban respuesta la han obtenido.

6.- PROPUESTAS DE MEJORA PARA EL SIGUIENTE CURSO ACADÉMICO

- *Actualizar el Proceso de Gestión de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones (P/SO004) del Sistema de Aseguramiento Interno de Calidad (SAIC), para adecuarlo a la gestión en la Sede Electrónica de la UEx.*
- *Incrementar la divulgación del procedimiento de quejas, sugerencias y felicitaciones en la Sede Electrónica de la UEx.*
- *Mantener el objetivo de obtener respuesta por parte de las Unidades correspondientes para el mayor número de comunicaciones posible.*



	INFORME DEL BUZÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES		
	Curso 2024/25	CÓDIGO: P/SO004_D003	

7.- ANÁLISIS DE LOS INDICADORES DE SEGUIMIENTO DEL PROCESO DE GESTIÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES. SEGUIMIENTO DEL PROCESO.

Los resultados de los indicadores de seguimiento, establecidos en el Proceso de Gestión de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones (P/SO004) del SAIC de la UEx, dentro de su apartado 9, son los siguientes:

- Número total de Q/S/F presentadas: **182**. Quejas 118; Sugerencias 30; Felicitaciones 23; Consultas 11 (Tabla 1).
El análisis de este indicador se realiza en el apartado 3 ([Resultados](#)).
- Número total de Q/S/F por tipo de usuario (Alumnado, PDI, PTGAS, Otros): Alumnado **91**; PDI **34**; PTGAS **11**; Otros **46** (Tabla 2).
El análisis de este indicador se realiza en el apartado 3 ([Resultados](#)).
- Número y evolución de Q/S/F según motivo o temática: Tabla 6.
El análisis de este indicador se realiza en los apartados 3.1 ([Análisis de las quejas recibidas](#)), 3.2 ([Análisis de las sugerencias recibidas](#)) y 3.3 ([Análisis de las felicitaciones recibidas](#)).
- Número y evolución de Q/S/F según órgano, unidades y/o servicios afectados: Tabla 7.
El análisis de este indicador se realiza en los apartados 3.1 ([Análisis de las quejas recibidas](#)), 3.2 ([Análisis de las sugerencias recibidas](#)) y 3.3 ([Análisis de las felicitaciones recibidas](#)).

El seguimiento de Proceso de Gestión de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones (P/SO004) se realiza en el apartado 4 ([Conclusiones](#)); en el apartado 5 ([Seguimiento de las propuestas de mejora del curso anterior](#)); y en el apartado 6 ([Propuestas de mejora para el siguiente curso académico](#)).

	INFORME DEL BUZÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES		
	Curso 2024/25	CÓDIGO: P/SO004_D003	

ANEXOS

1. Formulario de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones (utilizado hasta el 18 de marzo de 2025).


UNIVERSIDAD DE EXTREMADURA

Formulario de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones


ATENCIÓN: Si en vez de comunicar una queja, sugerencia o felicitación lo que usted desea es conocer alguna información o realizar una consulta, debe ponerse en contacto con la Sección de Información y Atención al Alumnado (enlace aquí).

Formulario de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones

Colectivo al que pertenece:
 ☐ Alumnado
 ☐ PDI
 ☐ PAS
 ☐ Otros

☐ QUEJAS
 ☐ SUGERENCIAS
 ☐ FELICITACIONES

Datos Personales

Dni:
 Apellido1: Apellido2: Nombre:
 Teléfono: Dirección: C.P.:
 Localidad: Provincia: Email:



Unidad, servicio, centro, etc sobre el que versa la queja, la sugerencia o la felicitación

Explique el motivo de la queja, la sugerencia o la felicitación. (1000 caracteres máximo)

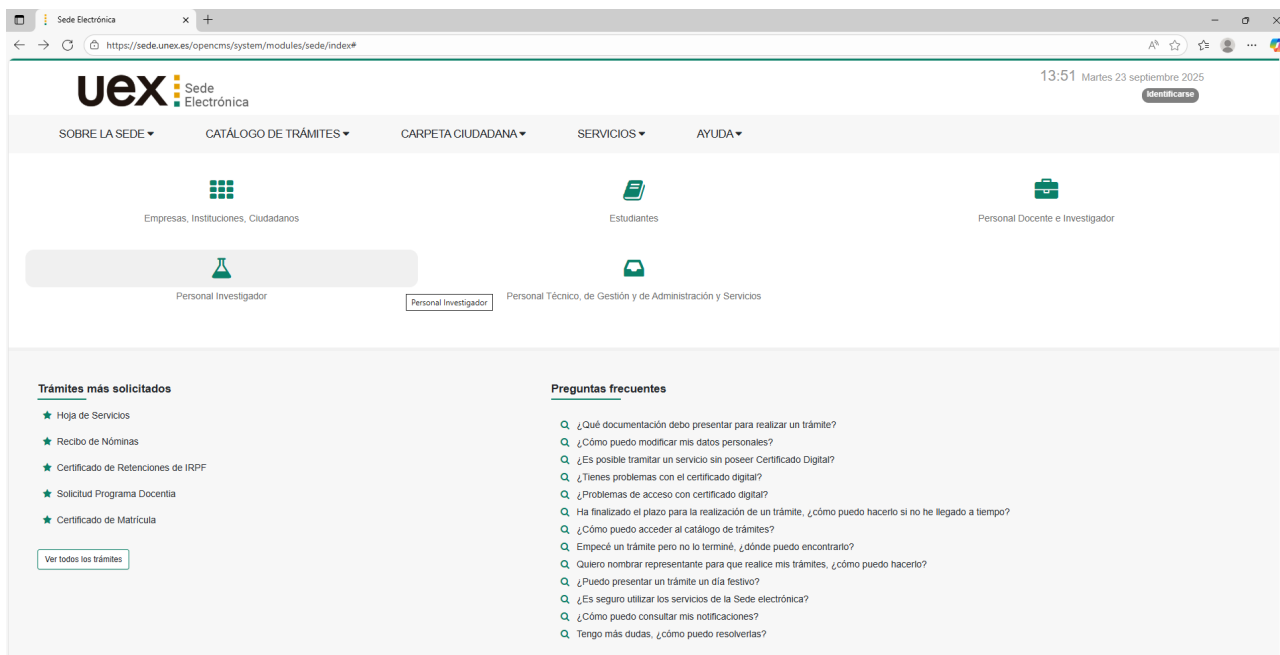
Enviar

Contacto
 Universidad de Extremadura
 Servicio de Informática

2. Sede Electrónica de la UEx: página de inicio: (<https://sede.unex.es>)

	INFORME DEL BUZÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES		
	Curso 2024/25	CÓDIGO: P/SO004_D003	

Enlace desde la página de inicio de la web de la UEx: <https://www.unex.es/buzon>



The screenshot shows the homepage of the UEx Sede Electrónica. The header includes the UEx logo, the text 'Sede Electrónica', and the date '13:51 Martes 23 septiembre 2025'. A navigation bar contains links: 'SOBRE LA SEDE', 'CATÁLOGO DE TRÁMITES', 'CARPETA CIUDADANA', 'SERVICIOS', and 'AYUDA'. Below the navigation bar, there are icons for 'Empresas, Instituciones, Ciudadanos', 'Estudiantes', and 'Personal Docente e Investigador'. A section titled 'Trámites más solicitados' lists: 'Hoja de Servicios', 'Recibo de Nóminas', 'Certificado de Retenciones de IRPF', 'Solicitud Programa Doctoral', and 'Certificado de Matriculación'. A 'Preguntas frecuentes' section lists 14 common questions about the digital services.

3. Sede Electrónica de la UEx: procedimiento de Quejas, Sugerencias y Felicidades.



The screenshot shows the 'Quejas, Sugerencias y Felicidades' page on the UEx Sede Electrónica. The header is identical to the previous screenshot. The page title is 'Detalles del procedimiento: Quejas, Sugerencias y Felicidades'. It includes a 'Descripción' section, an 'Iniciar trámite' section with icons for 'Alta de solicitud' and 'Descargar documentos', and a 'Detalles' section. The 'Detalles' section explains the purpose of the procedure and lists the 'Unidad Responsable' and 'Normativa de aplicación'.