Agencia para la Calidad Científica y Universitaria de Andalucía

INFORME SOBRE LAS RECLAMACIONES, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y OTROS TIPOS DE MENSAJES RELACIONADOS CON LA CALIDAD DEL SERVICIO

Año 2024

Agencia para la Calidad Científica y Universitaria de Andalucía
Junio 2025[1]

[1] Actualizado en septiembre de 2026 para incluir el detalle sobre el motivo de las reclamaciones, sugerencias y otros mensajes

Es copia auténtica de documento electrónico

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN		
FIRMADO POR	MIGUEL RAFAEL AGUILAR URBANO	14/09/2026
VERIFICACIÓN	Pk2jmT48K36GLHBEQ8VNFEEH3PFK9Q	PÁG. 1/12

Es copia auténtica de documento electrónico

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN		
FIRMADO POR	MIGUEL RAFAEL AGUILAR URBANO	14/09/2026
VERIFICACIÓN	Pk2jmT48K36GLHBEQ8VNFEEH3PFK9Q	PÁG. 2/12

Summary and improvement actions

This report analyzes the results of the Complaints, Suggestions, Congratulations and other Messages (RSFM) management procedure of the Agency for Scientific and University Quality of Andalusia (ACCUA). The results of the satisfaction questionnaire sent to the people who filed an RSFM are included.

This analysis is part of the mechanisms implemented by ACCUA to improve the quality of its services and to find out the degree of satisfaction of the agents involved in the evaluation procedures and the general activity of ACCUA.

With regard to the satisfaction questionnaire, the reduced number of surveys answered means that their results cannot be as representative, and an increase in the number of responses from users is desirable. The need to articulate mechanisms to encourage response to surveys as a mechanism to improve service is identified.

Resumen y acciones de mejora

En el presente informe se realiza un análisis de los resultados del procedimiento de gestión de las Reclamaciones, Sugerencias, Felicitaciones y otros Mensajes (RSFMs) de la Agencia para la Calidad Científica y Universitaria de Andalucía (ACCUA). Se incluyen los resultados del cuestionario de satisfacción enviado a las personas que interpusieron alguna RSFM.

Este análisis se enmarca dentro de los mecanismos implementados en ACCUA para la mejora de la calidad de sus servicios y para conocer el grado de satisfacción de los agentes implicados en los procedimientos de evaluación y la actividad general de ACCUA.

Con respecto al cuestionario de satisfacción, el reducido número de encuestas contestadas (2) hace que los resultados de las mismas no sean muy representativos, siendo deseable un incremento en el número de respuestas de las personas usuarias. Se identifica la necesidad de articular mecanismos para fomentar la respuesta a las encuestas como mecanismo de mejora del servicio.

Es copia auténtica de documento electrónico

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN

FIRMADO POR	MIGUEL RAFAEL AGUILAR URBANO	14/09/2026
VERIFICACIÓN	Pk2jmT48K36GLHBEQ8VNFEEH3PFK9Q	PÁG. 3/12

ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN 5

2. RESULTADOS 6

3. SATISFACCIÓN CON LA GESTIÓN DE LAS RECLAMACIONES, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y OTROS MENSAJES 9

4. CONCLUSIONES 10

5. ANEXO I. Cuestionario de satisfacción 12

Es copia auténtica de documento electrónico

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN

FIRMADO POR	MIGUEL RAFAEL AGUILAR URBANO	14/09/2026
VERIFICACIÓN	Pk2jmT48K36GLHBEQ8VNFEEH3PFK9Q	PÁG. 4/12

1. INTRODUCCIÓN

Uno de los elementos clave que alimenta el Sistema de Garantía de Calidad es la opinión de los grupos de interés. Esta Agencia ha mejorado los mecanismos para recoger la satisfacción de los diferentes grupos de interés como principal fuente de información para la mejora de sus servicios.

En el año 2020 se implementó el buzón de reclamaciones y sugerencias y se creó una página en la que se proporciona información sobre los diferentes mecanismos disponibles para atender reclamaciones, sugerencias, felicitaciones y otros mensajes (RSFMs) relativos a la calidad de los servicios de la Agencia.

De este modo, se pueden presentar las reclamaciones y sugerencias a través del Libro de Sugerencias y Reclamaciones de la Junta de Andalucía[2], y las felicitaciones y otros mensajes relativos a la calidad de nuestros servicios a través de buzón/formulario en https://ws262.juntadeandalucia.es/buzon/ o por cualquier otro medio (correo electrónico, correo postal)

En este informe se analizan las RSFMs recibidas en el año 2024, de forma que tras su análisis se puedan implantar acciones de mejora en el procedimiento y en el protocolo interno relacionados con su gestión.

[2]El Libro de Sugerencias y Reclamaciones de la Junta de Andalucía se creó como instrumento para facilitar la participación de la ciudadanía, para que cualquier persona natural o jurídica que, en sus relaciones con la Administración Autónoma, considere que ha sido objeto de desatención, tardanza o cualquier otra anomalía, consecuencia de supuesto mal funcionamiento de los Servicios, pueda denunciarlo en el correspondiente Libro de Sugerencias y Reclamaciones, donde también podrá formular cuantas sugerencias estime oportunas en orden a mejorar la eficacia de tales Servicios.

Es copia auténtica de documento electrónico

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN

FIRMADO POR	MIGUEL RAFAEL AGUILAR URBANO	14/09/2026
VERIFICACIÓN	Pk2jmT48K36GLHBEQ8VNFEEH3PFK9Q	PÁG. 5/12

2. RESULTADOS

El número de solicitudes recibidas por la vía de reclamaciones, sugerencias, felicitaciones y otros tipos de mensajes (RSFMs) en la agencia durante el año 2024, ha sido de 12, sin embargo, de éstas no se computan como tal 5 de ellas ya que 4 se corresponden con recursos potestativos de reposición del programa de evaluación de complementos autonómicos, y 1 era una petición para adjuntar documentación a un expediente del programa de Acreditación de Profesorado. Por lo tanto, el número de RSFMs reales recibidas es de 7.

De las 7 RSFMs recibidas, 3 han sido presentadas por mujeres y 4 por hombres.

En las siguientes tablas se desglosan las RSFMs recibidas en función del canal de entrada (Tabla 1), del tipo (Tabla 2), del área destinataria (Tabla 3) y del grupo de interés de la persona que la presenta (Tabla 4).

Tabla 1. Desglose de las RSFMs recibidas en función del canal de entrada

Canal de entrada	Nº de RSFM
Libro de Sugerencias y Reclamaciones de la Junta de Andalucía	4
Buzón web https://ws262.juntadeandalucia.es/buzon/	2
BandeJA	1
TOTAL	**7**

Tabla 2. Desglose de las RSFMs recibidas en función del tipo y motivo

Tipo de RSFM	Motivos	Nº de RSFM
Reclamación		**4**
	R_04_PROBLEMAS_TECNICOS	2
	R_06_NO_CONFORME_PROCEDIMIENTO_EVALUACION	1
	R_03_INCUMPLIMIENTO_PLAZOS	1
Mensaje relativo a la Calidad de nuestros servicios		**3**
	M_06_NO_CONFORME_PROCEDIMIENTO_EVALUACION	2
	M_03_DOCUMENTACION	1
TOTAL		**7**

Descripción de códigos de motivos de RSFM	
RECLAMACIONES	
R_00_NO_RECL_RECURSO_POTESTATIVO	Presenta un recuro potestativo
R_01_NO RECL_AGENCIA_NO_COMPETENTE	Reclamación pero la agencia no es competente
R_03_INCUMPLIMIENTO_PLAZOS	Incumplimiento Plazos (y falta de respuesta)
R_04_PROBLEMAS_TECNICOS	Problemas Técnicos: Fallos Funcionamiento Plataforma Informática
R_05_ACCESO_INFORMACION	Acceso a la Documentación (expediente, ..)

Es copia auténtica de documento electrónico

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN

FIRMADO POR	MIGUEL RAFAEL AGUILAR URBANO	14/09/2026
VERIFICACIÓN	Pk2jmT48K36GLHBEQ8VNFEEH3PFK9Q	PÁG. 6/12

R_06_NO_CONFORME_PROCEDIMIENTO_EVALUACION	No de acuerdo con la ejecución procesos de Evaluación (errores, ..)
SUGERENCIAS	
S_03_DOCUMENTACION	Mejora o Falta de información en la Documentación
S_06_NO_CONFORME_PROCEDIMIENTO_EVALUACION	No de acuerdo con la ejecución procesos de Evaluación (errores, ..)
MENSAJES	
M_02_MEJORA_SERVICIO	Mejora Servicios de la Agencia (informatización,..)
M_03_DOCUMENTACION	Mejora o Falta de información en la Documentación
M_05_ACCESO_INFORMACION	Acceso a determinada información
M_06_NO_CONFORME_PROCEDIMIENTO_EVALUACION	No de acuerdo con la ejecución procesos de Evaluación (errores, ..)

Tabla 3. Desglose de las RSFMs recibidas en función del área destinataria

Área Destinataria	Nº de RSFM
Área de Evaluación y Acreditación del Profesorado	4
General	2
Área de Evaluación y Acreditación de Enseñanzas Universitarias y Área de Acreditación Institucional	1
Área de Evaluación Investigación, Desarrollo e Innovación	0
TOTAL	**7**

Tabla 4. Desglose de las RSFMs recibidas en función del grupo de interés al que pertenece la persona que la envía

Grupo de Interés	Nº de RSFM
Profesorado	5
Estudiantado	1
Gestores/as Universidad	1
Investigador/a	0
Evaluador/a	0
Otros	0
TOTAL	**7**

El tiempo de respuesta ha variado desde los 2 a los 102 días con un tiempo medio de respuesta de 39 días (Tabla 5). El exceso de tiempo medio de respuesta a las reclamaciones se ha debido al tiempo de resolución de aquellas presentadas al área de Evaluación Profesorado.

Por una lado, esta área ha soportado una gran carga de trabajo causada por el elevado número de solicitudes recibidas en la convocatoria del procedimiento de evaluación de méritos del personal docente e investigador de las Universidades públicas de Andalucía, para la obtención de los tramos retributivos de carácter progresivo, por el que se regulan los complementos retributivos autonómicos del personal docente e investigador de las Universidades públicas del sistema

Es copia auténtica de documento electrónico

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN

FIRMADO POR	MIGUEL RAFAEL AGUILAR URBANO	14/09/2026
VERIFICACIÓN	Pk2jmT48K36GLHBEQ8VNFEEH3PFK9Q	PÁG. 7/12

universitario de Andalucía. Por otro lado, para resolver algunas de estas reclamaciones se ha necesitado solicitar ”informes de valoración de la situación“ a otras agencias de la administración de la Junta de Andalucía debido a incidencias técnicas relacionadas con la aplicación informática utilizada (externa a esta agencia) para la presentación de solicitudes de evaluación de dicho procedimiento.

Tabla 5. Tiempo de respuesta a las RSFMs según el área.

Área Destinataria	Nº de RSFM	Tiempo medio respuesta /días
Área de Evaluación y Acreditación del Profesorado	4	60
General	2	11
Área de Evaluación y Acreditación de Enseñanzas Universitarias y Área de Acreditación Institucional	1	17
Área de Evaluación Investigación, Desarrollo e Innovación	0	-
Área de Relaciones Internacionales	0	-
TOTAL	7	39

Desde la Agencia se trabaja para lograr el menor tiempo de respuesta posible para que la usuaria/o reciba, cuanto antes, la contestación a su reclamación, sugerencia, felicitación o mensaje.

Es copia auténtica de documento electrónico

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN

FIRMADO POR	MIGUEL RAFAEL AGUILAR URBANO	14/09/2026
VERIFICACIÓN	Pk2jmT48K36GLHBEQ8VNFEEH3PFK9Q	PÁG. 8/12

3. SATISFACCIÓN CON LA GESTIÓN DE LAS RECLAMACIONES, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y OTROS MENSAJES

La Agencia ha querido conocer el grado de satisfacción de los usuarios que han presentado una reclamación, sugerencia, felicitación o mensaje con la atención recibida y la respuesta dada.

Para la valoración se utiliza una escala de Likert que va de 1: Muy insatisfecho a 5: Muy satisfecho.

El modelo de cuestionario realizado se presenta como anexo al final de este documento.

El cuestionario de satisfacción valora los siguientes aspectos:

- Atención recibida
- Solución proporcionada
- Adicionalmente permite introducir posibles observaciones

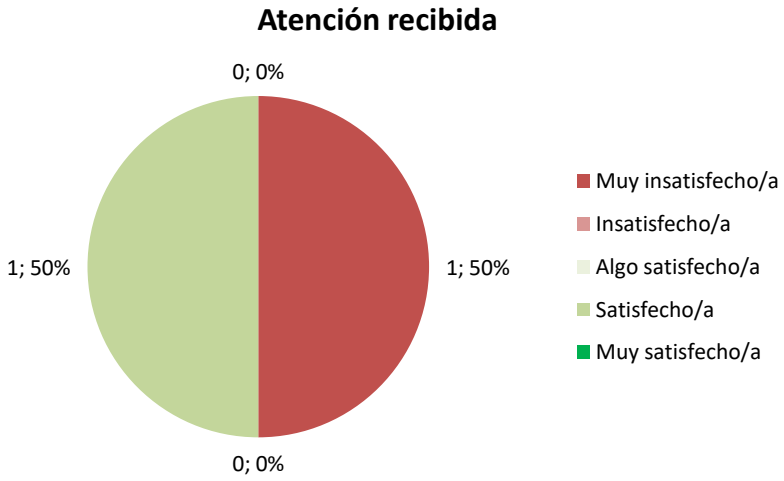
La encuesta se envía una vez que el interesado/a recibe la respuesta a su RSFM.

Los cuestionarios de satisfacción se enviaron a las 7 personas que presentaron una RSFM y que habían obtenido respuesta, obteniendo un total de 2 respuestas al citado cuestionario (tasa de respuesta del 29%).

A continuación se analizan cada una de las dimensiones incluidas en el cuestionario.

3.1 Atención Recibida

La valoración media del grado de satisfacción obtenido en el apartado relativo a la atención recibida por parte del personal en relación a su RSFM es de 1. En la Gráfica 1 se muestra el número de respuestas en cada nivel de satisfacción.



Gráfica 1. Número de respuestas recibidas y porcentaje en cada nivel de satisfacción con la atención recibida.

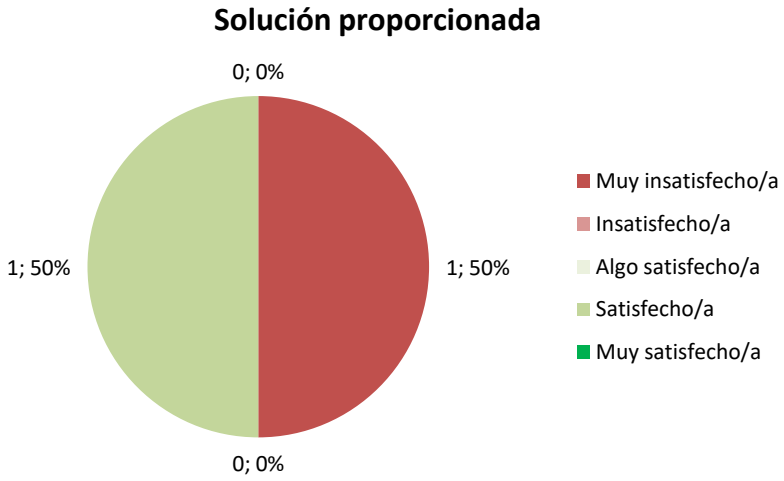
Es copia auténtica de documento electrónico

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN

FIRMADO POR	MIGUEL RAFAEL AGUILAR URBANO	14/09/2026
VERIFICACIÓN	Pk2jmT48K36GLHBEQ8VNFEEH3PFK9Q	PÁG. 9/12

3.2 Solución proporcionada

Este ítem revela el nivel de satisfacción de los encuestados respecto de la solución proporcionada por parte de la Agencia a su RSFM. El grado medio de satisfacción es de 1 (Gráfica 2).



Gráfica 2.- Número de respuestas recibidas y porcentaje en cada nivel de satisfacción con la solución proporcionada.

3.3 Observaciones

Las observaciones indicadas en la encuesta con valoración desfavorable se entienden inapropiadas en la forma y aunque respetables, no se ha encontrado justificación en lo relativo a la atención recibida y la solución proporcionada que nos permita mejorar el servicio.

3.4 Valoración Global

El grado de satisfacción global con la gestión de las Reclamaciones, Sugerencias, Felicitaciones y Mensajes sobre la calidad, basado en el promedio de las valoraciones a los ítems anteriores (atención recibida y solución proporcionada) es de 2,5. Si bien el grado de satisfacción general no es satisfactorio, se debe al reducido número de encuestas respondidas (2) y al hecho de que la encuesta desfavorable se entiende fuera de parámetros de crítica constructiva que nos permitan mejorar los servicios.

4. CONCLUSIONES

En relación con las medidas adoptadas, el análisis y la mejora continua, y según el protocolo interno desarrollado para la tramitación de RSFMs de ACCUA, se ha obtenido la siguiente tabla de indicadores:

Es copia auténtica de documento electrónico

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN

FIRMADO POR	MIGUEL RAFAEL AGUILAR URBANO	14/09/2026
VERIFICACIÓN	Pk2jmT48K36GLHBEQ8VNFEEH3PFK9Q	PÁG. 10/12

Tabla de indicadores para la adopción de medidas, análisis y mejora continua	
Indicadores	
Número total de sugerencias, reclamaciones, felicitaciones y otro tipo de mensajes sobre la calidad del servicio desglosadas por área de actividad.	7
Porcentaje de sugerencias, reclamaciones, felicitaciones y otros tipos de mensajes sobre la calidad del servicio respondidas en plazo inferior a 15 días.	14%
Grado de satisfacción del usuario/a con la gestión de las sugerencias, reclamaciones, felicitaciones u otro tipo de mensajes sobre la calidad del servicio.	2,5 (escala sobre 5)
Número de acciones de mejora que provienen de la gestión de sugerencias, reclamaciones, felicitaciones u otro tipo de mensajes sobre la calidad del servicio.	2

Una vez realizado el análisis de los resultados del cuestionario sobre el procedimiento, exponemos las conclusiones que sintetizan los resultados.

Durante el periodo evaluado, todas las reclamaciones y sugerencias fueron registradas, analizadas y tratadas conforme al procedimiento establecido. Se propusieron las acciones correctivas y preventivas necesarias y se realizó el seguimiento correspondiente para comprobar la resolución de las incidencias y la eficacia de las medidas adoptadas.

ACCIONES DE MEJORA

1. Se identificó una acción de mejora vinculada a 2 reclamaciones presentadas debido a problemas técnicos con la aplicación que gestionó el programa de complementos autonómicos. La acción de mejora propuesta consistió en informar al Servicio de Atención al Ciudadano y al Servicio de Informática para aclarar los problemas con la aplicación de complementos. Dicha aplicación se va a revisar para la próxima convocatoria.
2. A raíz de una reclamación (R027) se identificó que había un error en un informe de verificación de máster emitido, la acción de mejora fue corregir y remitir dicho informe al ministerio, a la universidad y al solicitante. Se publicó este informe corregido en nuestra web.

Es copia auténtica de documento electrónico

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN

FIRMADO POR	MIGUEL RAFAEL AGUILAR URBANO	14/09/2026
VERIFICACIÓN	Pk2jmT48K36GLHBEQ8VNFEEH3PFK9Q	PÁG. 11/12

5. ANEXO I. Cuestionario de satisfacción

Cuestionario Satisfacción sobre Sugerencias, Reclamaciones, Felicitaciones y otros Mensajes

La Agencia para la Calidad Científica y Universitaria de Andalucía (ACCUA) solicita su colaboración en la cumplimentación de la siguiente encuesta. Para nosotros es muy importante conocer su opinión y el grado de satisfacción alcanzado con el propósito de incorporar mejoras en la revisión de nuestros procedimientos.

Le recordamos que la encuesta es anónima.

Muchas gracias por el tiempo que nos dedica.

1. Valoración de la gestión
   Grado de satisfacción con la atención recibida y solución proporcionada

1.1 Atención recibida

- ○ Muy insatisfecho
- ○ Insatisfecho
- ○ Algo satisfecho
- ○ Satisfecho
- ○ Muy satisfecho

1.2 Solución proporcionada

- ○ Muy insatisfecho
- ○ Insatisfecho
- ○ Algo satisfecho
- ○ Satisfecho
- ○ Muy satisfecho

2. Observaciones.

Indique cualquier observación que le parezca oportuna en relación al trato y atención recibidos.

Es copia auténtica de documento electrónico

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN

FIRMADO POR	MIGUEL RAFAEL AGUILAR URBANO	14/09/2026
VERIFICACIÓN	Pk2jmT48K36GLHBEQ8VNFEEH3PFK9Q	PÁG. 12/12