


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

## Año 2025

Agencia para la Calidad Científica y Universitaria de Andalucía  
Marzo 2026

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a> indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	MIGUEL RAFAEL AGUILAR URBANO	10/03/2026	
VERIFICACIÓN	Pk2jm947RTU2NGLRN6JM2R2DH75A8A	PÁG. 1/10	



### 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.

The following part of the report is devoted to studying satisfaction with the Agency's process for managing complaints, suggestions, compliments and other messages (RSFMs). Seven questionnaires completed by stakeholders were analysed.

### 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 la 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 la ACCUA.

La siguiente parte del informe está dedicada al estudio de la satisfacción con el proceso de gestión de las RSFMs de la Agencia. Se han analizado 7 cuestionarios respondidos por los interesados.

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a> indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	MIGUEL RAFAEL AGUILAR URBANO	10/03/2026	
VERIFICACIÓN	Pk2jm947RTU2NGLRN6JM2R2DH75A8A	PÁG. 2/10	



ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN .....4

2. RESULTADOS .....5


3. SATISFACCIÓN CON LA GESTIÓN DE LAS RECLAMACIONES, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y OTROS MENSAJES .....7

4. CONCLUSIONES .....9

5. ANEXO I. Cuestionario de satisfacción .....10

---

Informe sobre las reclamaciones, sugerencias, felicitaciones y otros tipos de mensajes relacionados con la calidad del servicio.

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a> indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	MIGUEL RAFAEL AGUILAR URBANO	10/03/2026	
VERIFICACIÓN	Pk2jm947RTU2NGLRN6JM2R2DH75A8A	PÁG. 3/10	



## 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 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<sup>1</sup>, 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 2025, de forma que tras su análisis se puedan implantar acciones de mejora en el procedimiento y en el protocolo interno relacionados con su gestión.

---

<sup>1</sup>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.

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a> indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	MIGUEL RAFAEL AGUILAR URBANO	10/03/2026	
VERIFICACIÓN	Pk2jm947RTU2NGLRN6JM2R2DH75A8A	PÁG. 4/10	



## 2. RESULTADOS

El número de RSFMs recibidos en la agencia durante el año 2025 ha sido de 30; sin embargo, de éstas no se computan como tal 6 de ellas, ya que 3 se corresponden con recursos potestativos de reposición del programa de evaluación de complementos autonómicos, y otras 3 se presentaron a la Agencia, pero ésta no era la destinataria competente para resolverlas. Por lo tanto, el número de RSFMs reales recibidas es de 24.

De las 24 RSFMs recibidas, 9 han sido presentadas por mujeres y 15 por hombres.

A continuación, se presentan las tablas que desglosan las RSFMs recibidas según distintos criterios:

- Tabla 1: canal de entrada
- Tabla 2: tipo de mensaje
- Tabla 3: área destinataria
- Tabla 4: grupo de interés de la persona que presenta la RSFM

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	13
Correo Postal	7
Buzón web <a href="https://ws262.juntadeandalucia.es/buzon/">https://ws262.juntadeandalucia.es/buzon/</a>	4
<b>TOTAL</b>	<b>24</b>

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

Tipo de RSFM	Nº de RSFM
Reclamación	19
Mensaje relativo a la Calidad de nuestros servicios	5
<b>TOTAL</b>	<b>24</b>

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

Área Destinataria	Nº de RSFM
Evaluación Profesorado	21
General	2
Evaluación Universidad	1
<b>TOTAL</b>	<b>24</b>

Informe sobre las reclamaciones, sugerencias, felicitaciones y otros tipos de mensajes relacionados con la calidad del servicio.

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a> indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	MIGUEL RAFAEL AGUILAR URBANO	10/03/2026	
VERIFICACIÓN	Pk2jm947RTU2NGLRN6JM2R2DH75A8A	PÁG. 5/10	



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	21
Estudiantado	1
Investigador/a	1
Otros	0
Evaluador/a	0
Gestores/as Universidad	0
<b>TOTAL</b>	<b>24</b>

El tiempo de respuesta ha variado desde los 1 a los 57 días con un tiempo medio de respuesta de 12 días (Tabla 5).

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

Área Destinataria	Nº de RSFM	Tiempo medio respuesta /días
Evaluación Profesorado	21	14
General	2	2
Evaluación Universidades	1	8
Evaluación Investigación	0	-
Internacional	0	-
General	0	-
<b>TOTAL</b>	<b>24</b>	<b>12</b>

Desde la Agencia se trabaja para lograr el menor tiempo de respuesta posible para que la persona usuaria reciba, cuanto antes, la contestación a su reclamación, sugerencia, felicitación o mensaje. En este sentido, cabe destacar como un aspecto positivo que se ha producido una mejoría en el tiempo medio de respuesta observado en 2025 (12 días) respecto al observado en 2024 (39 días).

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a> indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	MIGUEL RAFAEL AGUILAR URBANO	10/03/2026	
VERIFICACIÓN	Pk2jm947RTU2NGLRN6JM2R2DH75A8A	PÁG. 6/10	



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

La Agencia ha querido conocer el grado de satisfacción de las personas usuarias que han presentado una RSFM 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:

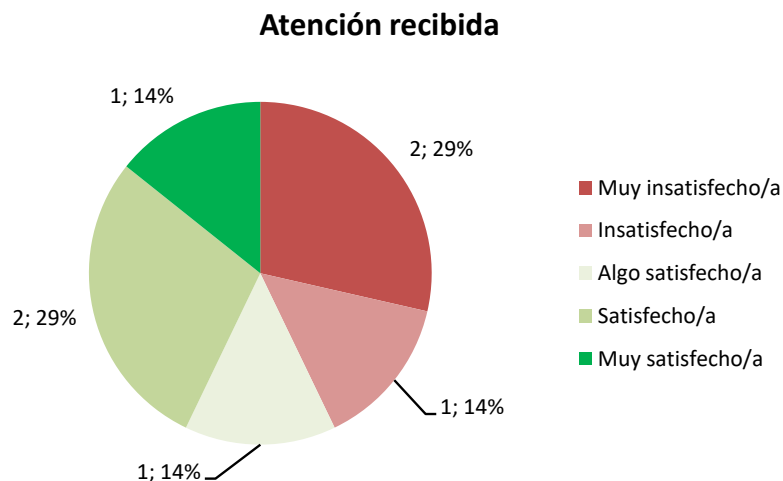
- Atención recibida
- Solución proporcionada
- Adicionalmente permite introducir posibles observaciones

La encuesta se envía una vez que la persona interesada recibe la respuesta a su RSFM.

Los cuestionarios de satisfacción se enviaron a las 24 personas que presentaron una RSFM y que habían obtenido respuesta, y se obtuvo un total de 7 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 2,86 (escala de Likert que va de 1: Muy insatisfecho a 5: Muy satisfecho). En la Gráfica 1 se muestra el número de respuestas en cada nivel de satisfacción.



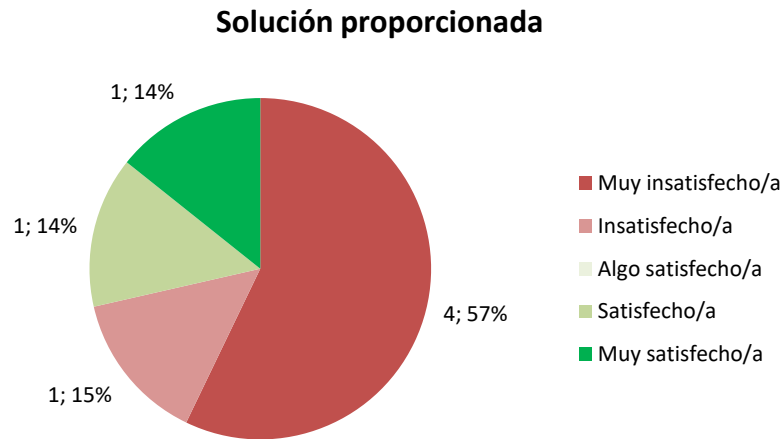
Gráfica 1. Número de respuestas recibidas y porcentaje en cada nivel de satisfacción con la atención recibida.

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a> indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	MIGUEL RAFAEL AGUILAR URBANO	10/03/2026	
VERIFICACIÓN	Pk2jm947RTU2NGLRN6JM2R2DH75A8A	PÁG. 7/10	



### 3.2 Solución proporcionada

Este ítem revela el nivel de satisfacción de las personas encuestadas respecto de la solución proporcionada por parte de la Agencia a su RSFM. El grado medio de satisfacción es de 2,14 (escala de Likert que va de 1: Muy insatisfecho a 5: Muy satisfecho) (Gráfica 2).



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

### 3.3 Valoración Global

El grado de satisfacción global con la gestión de las RSFM, basado en el promedio de las valoraciones a los ítems anteriores (atención recibida y solución proporcionada) es de 2,5 (escala de Likert que va de 1: Muy insatisfecho a 5: Muy satisfecho). Este grado de satisfacción es similar al observado en el año 2024, siendo deseable mejorar este dato en el futuro.

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a> indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	MIGUEL RAFAEL AGUILAR URBANO	10/03/2026	
VERIFICACIÓN	Pk2jm947RTU2NGLRN6JM2R2DH75A8A	PÁG. 8/10	



## 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 la ACCUA, se ha obtenido la siguiente tabla de indicadores:

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.	24
Porcentaje de sugerencias, reclamaciones, felicitaciones y otros tipos de mensajes sobre la calidad del servicio respondidas en plazo inferior a 15 días.	83%
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.	1

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

1. Sería deseable incrementar el nivel de participación en la encuesta de satisfacción de las personas usuarias. Para ello se está realizando un seguimiento y, tras el envío de la encuesta, se envía un correo electrónico recordándoles la importancia de cumplimentarla de cara a mejorar los servicios que se prestan.
2. La mayoría de las reclamaciones solicitaban la resolución de su recurso de reposición interpuesto contra la resolución de esta Agencia por la que se evaluaba su solicitud relativa al programa de complementos autonómicos, convocatoria 2024, que debido al volumen de recursos presentados y a la disponibilidad de medios actualmente destinados a ello, no ha sido posible resolver en el plazo establecido. Las acciones de mejora que se están implementando consisten en: comunicar la falta de medios/recursos necesarios para su resolución, solicitud de incorporación de personal funcionario interino, así como de personal funcionario de carrera. Así mismo, está en marcha un proyecto de incorporación de herramientas de Inteligencia Artificial, de ámbito local, que aumentará la productividad de la Agencia.

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a> indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	MIGUEL RAFAEL AGUILAR URBANO	10/03/2026	
VERIFICACIÓN	Pk2jm947RTU2NGLRN6JM2R2DH75A8A	PÁG. 9/10	



## 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.

---

Informe sobre las reclamaciones, sugerencias, felicitaciones y otros tipos de mensajes relacionados con la calidad del servicio.

Página 10 de 10

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a> indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	MIGUEL RAFAEL AGUILAR URBANO	10/03/2026	
VERIFICACIÓN	Pk2jm947RTU2NGLRN6JM2R2DH75A8A	PÁG. 10/10	