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 2025

Agencia para la Calidad Científica y Universitaria de Andalucía
Marzo2026[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	Pk2jmW3WFQGSPJ237BKWGY77B35EEP	PÁG. 1/11

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.

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	Pk2jmW3WFQGSPJ237BKWGY77B35EEP	PÁG. 2/11

ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN 4

2. RESULTADOS 5

3. SATISFACCIÓN CON LA GESTIÓN DE LAS RECLAMACIONES, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y OTROS MENSAJES 8

4. CONCLUSIONES 10

5. ANEXO I. Cuestionario de satisfacción 11

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	Pk2jmW3WFQGSPJ237BKWGY77B35EEP	PÁG. 3/11

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[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 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.

[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	Pk2jmW3WFQGSPJ237BKWGY77B35EEP	PÁG. 4/11

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 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 y motivo
- 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 https://ws262.juntadeandalucia.es/buzon/	4
TOTAL	**24**

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

Tipo de RSFM	Motivos	Nº de RSFM
Reclamación		**19**
	R_03_INCUMPLIMIENTO_PLAZOS	16
	R_05_ACCESO_INFORMACION	2
	R_01_NO RECL_AGENCIA_NO_COMPETENTE	1
Mensaje relativo a la Calidad de nuestros servicios		**5**
	R_03_INCUMPLIMIENTO_PLAZOS	3
	R_01_NO RECL_AGENCIA_NO_COMPETENTE	2
TOTAL		**24**

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	Pk2jmW3WFQGSPJ237BKWGY77B35EEP	PÁG. 5/11

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, ..)
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	21
General	2
Área de Evaluación y Acreditación de Enseñanzas Universitarias, y Área de Acreditación Institucional	1
TOTAL	**24**

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
TOTAL	**24**

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

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	Pk2jmW3WFQGSPJ237BKWGY77B35EEP	PÁG. 6/11

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	21	14
General	2	2
Área de Evaluación y Acreditación de Enseñanzas Universitarias, y Área de Acreditación Institucional	1	8
Área de Evaluación Investigación, Desarrollo e Innovación.	0	-
Relaciones Internacionales	0	-
General	0	-
TOTAL	24	12

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).

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	Pk2jmW3WFQGSPJ237BKWGY77B35EEP	PÁG. 7/11

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:

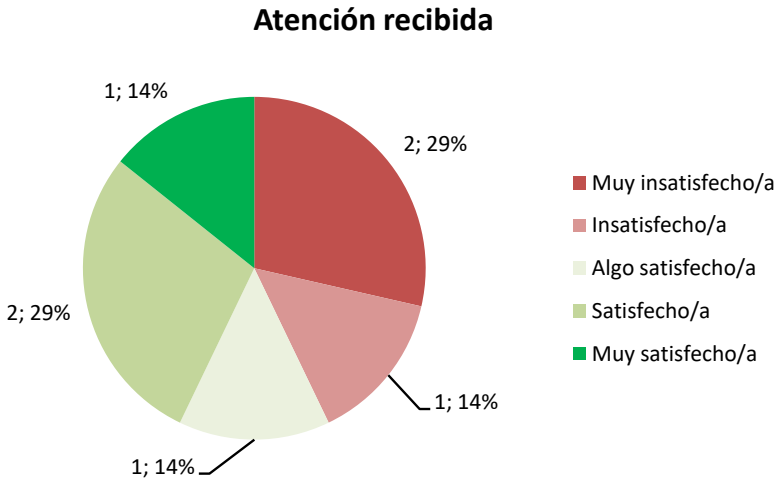
- Atención recibida
- Solución proporcionada
- Adicionalmente permite introducir posibles observaciones

La encuesta se envía una vez quela 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.

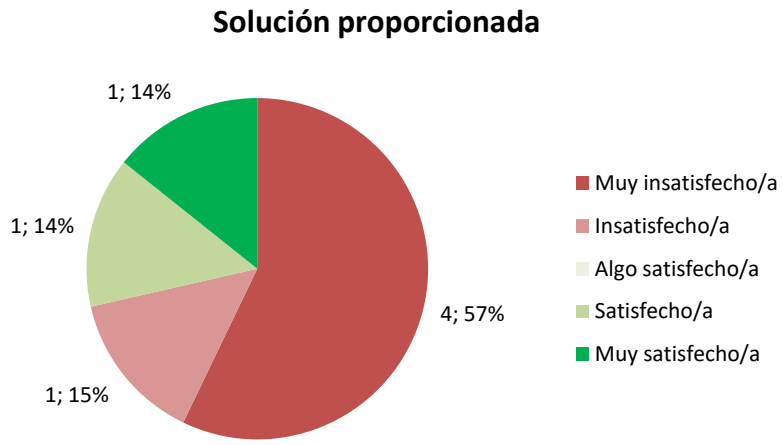
Es copia auténtica de documento electrónico

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	Pk2jmW3WFQGSPJ237BKWGY77B35EEP	PÁG. 8/11

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 RSFMs, 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.

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	Pk2jmW3WFQGSPJ237BKWGY77B35EEP	PÁG. 9/11

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.

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. La mayoría de las reclamaciones (16) 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.

En relación con el seguimiento de las acciones de mejora, se han incorporado 3 funcionarios de carrera a la agencia y se han mantenido reuniones con la Agencia Digital de Andalucía para el desarrollo del proyecto de herramientas de inteligencia artificial.

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	Pk2jmW3WFQGSPJ237BKWGY77B35EEP	PÁG. 10/11

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	Pk2jmW3WFQGSPJ237BKWGY77B35EEP	PÁG. 11/11