ID DOCUMENTO: jTfaV0J7w8
Verificación código: https://sede.urjc.es/web/guest/verifica

INFORME DE SITUACIÓN BUZÓN DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y FELICITACIONES URJC

AÑO 2025

1. INTRODUCCIÓN

El presente informe consolida los datos de quejas y sugerencias gestionados por los servicios, departamentos y vicerrectorados de la Universidad durante el ejercicio 2025. Este análisis se realiza en cumplimiento de la Ley 10/2019 de Transparencia de la Comunidad de Madrid y el Decreto 21/2002 de Atención al Ciudadano, integrándose como evidencia de mejora continua dentro del Sistema de Garantía Interna de Calidad (SGIC), bajo los estándares de la Fundación Madri+d. Su objetivo no es la revisión de expedientes individuales (ya que esto es analizado por titulaciones y centros), sino la identificación de patrones de actividad que permitan al Comité de Calidad proponer acciones de mejora estructurales en la gestión universitaria.

2. INDICADORES DE PARTICIPACIÓN Y GESTIÓN

a. Volumetría

	2025
Total, de entradas registradas	535
Categoría	• 10 felicitaciones • 155 sugerencias • 370 quejas
Tiempo medio de resolución	16,60 días
% expedientes válidos respondidos	100%

b. Perfil del Usuario

Perfil	Porcentaje
Personal de la URJC (con cuenta @urjc)	3,76%
Estudiantes (@alumnos.urjc.es)	65,61%
Sociedad (otros correos)	30,63%

El bajo nivel de detalle exigido en el perfil del usuario busca favorecer la accesibilidad, evitando requerimientos que puedan disuadir o coartar la participación de los/las usuarios/as.

FIRMADO POR	FECHA FIRMA
CID CID ANA ISABEL	29-07-2026 09:18:47

Universidad Rey Juan Carlos

La autenticidad de este documento puede ser comprobada mediante el Código Seguro de Verificación en https://sede.urjc.es/web/guest/verifica

ID DOCUMENTO: jTfaV0J7w8
Verificación código: https://sede.urjc.es/web/guest/verifica

c. Temática (Unidad o servicio implicado) y Tiempo medio de respuesta

A continuación, se muestran los datos agrupados por temática: Redirecciones al buzón de ayuda, gerencias, decanatos/dirección de escuela, departamentos, servicios, titulaciones y vicerrectorados.

Redirección Buzón Atención al Estudiante	Queja	Sugerencia	MEDIA_RESPUESTA_DIAS
Buzón CATA (Automático)	26		1,69
Buzón CATA (Automático)		47	1,94

Se ha procedido a la reorientación de 73 expedientes recibidos en el buzón de quejas hacia el canal de Atención al Estudiante, al haberse identificado que su naturaleza corresponde a consultas de información y no a reclamaciones formales.

Gerencia	Felicitación	Queja	Sugerencia	MEDIA_RESPUESTA_DIAS
Alcorcón		2		24
Aranjuez		2	1	18
Fuenlabrada		30	6	22,59
Gerencia General	1	8	2	4,75
Madrid		3	1	9
Móstoles		4	2	35,63

Decanato/ Dirección de Centro	Queja	Sugerencia	MEDIA_RESPUESTA_DIAS
ESCET	1		9
ETSII	1		6
FCJP	1		3
FCDEI		1	33
FAH	1		97
FCEE	1		0
FCS	1	2	121,75

Departamentos	Queja	Sugerencia	MEDIA_RESPUESTA_DIAS
Economía de la Empresa	3	1	1
Periodismo y Comunicación Corporativa	1		29

Servicios	Felicitación	Queja	Sugerencia	MEDIA_RESPUESTA_DIAS
Área de Desarrollo Profesional, Prevención de Riesgos y Salud Laboral		1		6
Área de tecnologías de la información (ti)	1	11	3	6,86
Biblioteca		6	5	6,44
Centro De Innovación En Educación Digital (CIED)	1	4		7,38
CUI (Centro Universitario de Idiomas)		1		27

FIRMADO POR	FECHA FIRMA
CID CID ANA ISABEL	29-07-2026 09:18:47

Universidad Rey Juan Carlos

La autenticidad de este documento puede ser comprobada mediante el Código Seguro de Verificación en https://sede.urjc.es/web/guest/verifica

ID DOCUMENTO: jTfaV0J7w8
Verificación código: https://sede.urjc.es/web/guest/verifica

EMO- Servicio de Gestión Académica de Estudiantes de Máster	1	30	11	1,85
EMO- Servicio de Profesorado y Gestión Económica de Postgrado		6	1	7,25
Escuela Internacional de Doctorado		6	4	5,09
Servicio de Alumnos Campus de Alcorcón		3		5,33
Servicio de Alumnos Campus de Fuenlabrada		1	1	0,5
Servicio de Alumnos Campus de Madrid		3	1	58,67
Servicio de Alumnos Campus de Móstoles		2		47,5
Servicio de Alumnos Sede Madrid Manuel Becerra		2		1,5
Servicio de Alumnos Sede Madrid Quintana		1		36
Servicio de asignaturas transversales- Idioma Moderno		5	2	1,3
Servicio de asignaturas transversales- Rec. Académico de Créditos		1		4
Servicio de asignaturas transversales- Trabajo Fin de Grado			1	1
Servicio de Deportes			1	0
Servicio de Enseñanzas Propias y Centros Adscritos		4	1	33,25
Servicio de Gestión Académica de Estudiantes de Grado		22	5	9,41
Servicio de Información y Orientación Universitaria (SIOU)		2	1	6
Servicio de Información y Registro	1	1		7,5
Servicio de Organización Académica		8	1	12,32
Servicio de Planificación			1	19
Servicio de Relaciones Internacionales		6	1	5
Servicio de Responsabilidad Social Universitaria		1		17
Servicio Médico		1		10
Unidad atención personas con discapacidad y NEE		3		16,67
Unidad de Ayudas socioeconómicas y becas colaboración URJC		4	1	7,75
Unidad de Becas del Ministerio		1		3
Unidad de Prácticas Externas		3	2	7,5
Unidad de Títulos	1	6	8	6,94

Titulación	Felicitación	Queja	Sugerencia	MEDIA_RESPUESTA_DIAS
D. en Humanidades		1	1	76,5
G. Admón y Direcc. de Empresas	1	18	5	1,83
G. Bellas Artes	1	6		8,25
G. C. y Tec. de los Alimentos			1	2
G. C., Gest. e Ing. de Serv.		1		3
G. CC. Políticas y G. Pública		2		20
G. Comunicación Audiovisual		1		92
G. Contabilidad y Finanzas		2		16

3

ID DOCUMENTO: jTfaV0J7w8
Verificación código: https://sede.urjc.es/web/guest/verifica

G. Criminología		2		1
G. D.Integral y G. de Imagen		1		13
G. Derecho		2		1
G. Diseño de moda		1		6
G. Eco. Financiera y Actuarial		1		10
G. Economía		4	3	1
G. Educación Infantil		1		9
G. Educación Primaria		4	1	13,75
G. Enfermería			1	2
G. Fundam. de la Arquitectura		1		14
G. I. Aeroespac. en Aeronaveg.		1		8
G. I. Sist. Audiov. y Multim.		1		5
G. Ing. en Org. Industrial		2		5,5
G. Ingeniería Biomédica		1		8
G. Ingeniería Informática		11	2	9,23
G. Ingeniería Mecánica		2		8,5
G. Ingeniería Química		1		3
G. Lengua de signos		1		43
G. Marketing		10	1	7,45
G. Paisajismo		1		22
G. Periodismo		1		26
G. Pro., Org. de Eventos y CC.		7	2	7
G. Publi. y Relac. Públicas		1	1	2
G. Recursos Hídricos		1		1
G. Relaciones Internacionales			1	3
G. Terapia Ocupacional		1		4
G. Turismo		7		1,14
Grado en Ing. de Robótica			1	8
M. A. de las Rel. Eco. Intern.			1	25
M. Abogacía		1		16
M. D. de Téc. Neurocognitivas		1		1
M. Formación del Profesorado		3	6	4,75
M. Organización de Empresas		1		1
Máster en Arquitectura		1		61
Máster en Ciencias Actuariales	1			10
Máster en Ing. Industrial			1	8

Vicerrectorados	Queja	Sugerencia	MEDIA_RESPUESTA_DIAS
Vicerrectorado	2	1	10
Vicerrectorado Comunidad Campus, Cultura y Deporte		1	42
Vicerrectorado de Calidad y Estrategia	5		19,4
Vicerrectorado de Calidad, Titulaciones y Enseñanzas Propias	4		33
Vicerrectorado de Formación Continua	1		1
Vicerrectorado de Investigación e Innovación		1	1
Vicerrectorado de Investigación e Innovación	2		11,5
Vicerrectorado de Ordenación Académica	17	5	61,57
Vicerrectorado de Postgrado		2	12
Vicerrectorado de Profesorado	1		110
Vicerrectorado de Transformación y Educación Digital	3	1	16,34

FIRMADO POR	FECHA FIRMA
CID CID ANA ISABEL	29-07-2026 09:18:47

Universidad Rey Juan Carlos

La autenticidad de este documento puede ser comprobada mediante el Código Seguro de Verificación en https://sede.urjc.es/web/guest/verifica

ID DOCUMENTO: jTfaV0J7w8
Verificación código: https://sede.urjc.es/web/guest/verifica

d. Unidades con tramitaciones con demora administrativa

	Queja	Sugerencia	MEDIA_RESPUESTA_DIAS
D. en Humanidades	1	1	76,5
FCDEI		1	33
FAH	1		97
FCS	1	2	121,75
G. Comunicación Audiovisual	1		92
G. Lengua de signos	1		43
Máster en Arquitectura	1		61
Móstoles	4		35,63
Servicio de Alumnos Campus de Madrid		1	58,67
Servicio de Alumnos Sede Madrid Quintana	1		36
Servicio de Enseñanzas Propias y Centros Adscritos	4	1	33,25
Vicerrectorado Comunidad Campus, Cultura y Deporte		1	42
Vicerrectorado de Calidad, Titulaciones y Enseñanzas Propias	4		33
Vicerrectorado de Ordenación Académica	17	5	61,57
Vicerrectorado de Profesorado	1		110

Si bien se reconoce que la complejidad técnica de ciertos expedientes y la transición administrativa derivada del cambio de gobierno han tensionado los tiempos de respuesta, el cumplimiento del plazo de 30 días es un requisito procedimental ineludible. Regularizar este indicador es prioritario no solo para garantizar la seguridad jurídica frente a auditorías externas, sino para consolidar un modelo de gestión que sirva de estándar y ejemplo de eficiencia para el conjunto de la organización.

3. ANALISIS

Existe un procedimiento claro y bien estructurado, así como manuales tanto para el tramitador como para el usuario y una infografía sencilla y rápida para el usuario que desea utilizar el Buzón de Sugerencias y Quejas.

Por otro lado, hay evidencias del registro y trazabilidad de los expedientes SUGERE, de su clasificación por unidad administrativa y de la medición de días de respuesta tanto para generar avisos mediante correo electrónico de manera semanal a aquellos expedientes que llevan abiertos más de 7 días como para ver las unidades que han cerrado alguno de sus expedientes asignados en un plazo superior al establecido (>30 días).

Las Titulaciones y Centros integran las quejas en ciclos de mejora continua y análisis anuales. Sin embargo, los servicios de apoyo operan bajo un modelo de resolución puntual, aunque si observan patrones recurrentes proceden a adaptar sus normativas o procedimientos internos.

La temática de los expedientes recibidos y analizados a nivel global es la siguiente:

FIRMADO POR	FECHA FIRMA
CID CID ANA ISABEL	29-07-2026 09:18:47

Universidad Rey Juan Carlos

La autenticidad de este documento puede ser comprobada mediante el Código Seguro de Verificación en https://sede.urjc.es/web/guest/verifica

ID DOCUMENTO: jTfaV0J7w8
Verificación código: https://sede.urjc.es/web/guest/verifica

- Docencia: Evaluación y Calificaciones
- Docencia: Falta de Profesorado
- Docencia: Trato y Metodología
- Gestión: Becas y Ayudas
- Gestión: Matrícula y Pagos
- Gestión: Prácticas y Convalidaciones
- Gestión: Títulos y Certificados
- Infraestructura: Climatización
- Infraestructura: Espacios y Mobiliario
- Otros (Limpieza, Cafetería, etc.)
- Servicios: TIC y Soporte Técnico

Se ha observado que cerca de un 14% de los expedientes eran claras consultas de información, así como la mayor parte de los expedientes recibidos de TIC y soporte técnico podían haberse remitido a través del CAU.

Siguiendo los criterios técnicos del sistema de sugerencias y quejas de la CAM, se ha dado trazabilidad oficial a todo expediente con indicios de queja o sugerencia, priorizando la asistencia al usuario sobre el rigor del trámite. Este hecho se incluye como hallazgo técnico para valorar acciones que mejoren la información previa al usuario; el objetivo es asegurar que las consultas se canalicen correctamente hacia el Buzón de Ayuda o el CAU, evitando que figuren como expedientes de queja registros cuya naturaleza real es la de una petición de información o soporte técnico.

4. VALORACIONES TÉCNICAS

El presente apartado no constituye un listado cerrado de soluciones, sino una valoración técnica basada en las evidencias detectadas en el análisis de los expedientes. El objetivo es proporcionar a las unidades implicadas un diagnóstico objetivo que sirva de base para que, en el ejercicio de sus competencias, elaboren sus propias Propuestas de Mejora. Se busca así que las acciones correctoras nazcan del conocimiento operativo de cada servicio, alineándose con los estándares de los distintos procesos de calidad y del Sistema Interno de Garantía de Calidad de la Universidad.

1. **Cumplimiento de plazos de respuesta**: Es necesario que las unidades responsables analicen sus procesos internos para asegurar que, aun ante expedientes complejos, se emita una respuesta que avance en la resolución efectiva dentro del marco temporal establecido en el procedimiento del Buzón (máximo de 30 días naturales desde que el usuario hace la apertura de expediente).
   Dirigido a: *Unidades con media de respuesta > días*.
2. **Desviación de Canales:** Se observa la necesidad de reforzar la visibilidad del Buzón de Ayuda y del CAU. El objetivo es que los indicadores de calidad del sistema de sugerencias y quejas no se vean alterados por expedientes de soporte o información, permitiendo así un análisis de la conflictividad real de la institución.
   Dirigido a: *Vicerrectorado competente en materia de comunicación*.

FIRMADO POR	FECHA FIRMA
CID CID ANA ISABEL	29-07-2026 09:18:47

Universidad Rey Juan Carlos
La autenticidad de este documento puede ser comprobada mediante el Código Seguro de Verificación en https://sede.urjc.es/web/guest/verifica

ID DOCUMENTO: jTfaV0J7w8
Verificación código: https://sede.urjc.es/web/guest/verifica

3. **Pilotaje para la captación de indicadores de percepción del Buzón de sugerencias, quejas y felicitaciones:** Se detecta la conveniencia de iniciar una fase piloto para explorar la viabilidad de medir la satisfacción del usuario. Dado que es una implementación nueva y utilizando herramientas de valoración ágil como forms, el objetivo inicial no es establecer métricas definitivas, sino testear la capacidad de respuesta y la calidad de los datos obtenidos para futuros ejercicios.
   Dirigido a: *Servicio de Calidad Docente*.

FIRMADO POR	FECHA FIRMA
CID CID ANA ISABEL	29-07-2026 09:18:47

Universidad Rey Juan Carlos

La autenticidad de este documento puede ser comprobada mediante el Código Seguro de Verificación en https://sede.urjc.es/web/guest/verifica