



Junta de Andalucía

Consejería de Transformación Económica,  
Industria, Conocimiento y Universidades  
Agencia Andaluza del Conocimiento

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

## **Año 2021**

**Comisión de Calidad  
Dirección de Evaluación y Acreditación Universitaria  
Febrero 2022**





## **Summary and improvement actions**

This report analyzes the results for 2020 and 2021 of the Complaints, Suggestions, Congratulations and other Messages (RSFM) management procedure of the Evaluation and Accreditation Directorate (DEVA). 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 DEVA 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 DEVA.

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 respond and send the satisfaction questionnaire to all the people who indicate their email is detected, even if they do not request a response.

The revision of the procedure is proposed so that in the case of receiving any RSFM through a channel other than those established in the procedure, they are also attended to and managed according to the general protocol.

## **Resumen y acciones de mejora**

En el presente informe se realiza un análisis de los resultados del año 2020 y 2021 del procedimiento de gestión de las Reclamaciones, Sugerencias, Felicitaciones y otros Mensajes (RSFM) de la Dirección de Evaluación y Acreditación (DEVA). Se incluyen los resultados del cuestionario de satisfacción enviado a las personas que interpusieron alguna RSFM.

Este análisis se enmarca dentro de los mecanismos puestos en marcha por la DEVA 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 DEVA.

Con respecto al cuestionario de satisfacción, el reducido número de encuestas contestadas hace que los resultados de las mismas puedan no ser tan representativos, siendo deseable un incremento en el número de respuestas de las personas usuarias. Se detecta la necesidad de dar respuesta y enviar el cuestionario de satisfacción a todas las personas que indiquen su correo electrónico aunque no soliciten respuesta.

Se propone la revisión del procedimiento para que en el caso de recibirse alguna RSFM por una vía distinta a las establecidas en el procedimiento, sean igualmente atendidas y gestionadas según dicho protocolo



## 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



## 1. INTRODUCCIÓN

Uno de los elementos clave que alimenta el Sistema de Garantía de Calidad es la opinión de los grupos de interés. La Dirección de Evaluación y Acreditación (DEVA) 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 lleva a cabo el desarrollo e implementación del buzón de reclamaciones y sugerencias. Se crea una página dentro de la web de la DEVA 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 DEVA

De este modo, se pueden introducir 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 <http://deva.aac.es/buzon>

En este informe se analizan las RSFMs recibidas desde la puesta en marcha del buzón hasta final de 2021, de forma que tras su análisis se puedan implantar acciones de mejora del mismo y del procedimiento relacionado con su gestión.

Asimismo, se revisa el protocolo interno para la tramitación de RSFMs para valorar su adecuación y proponer cambios en caso necesario.

---

<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.



## 2. RESULTADOS

El número de reclamaciones, sugerencias, felicitaciones y otros tipos de mensajes (RSFMs) recibidos en la DEVA desde la puesta en marcha del buzón (mediados 2020) hasta final del año 2021 ha sido de 6 ya que, aunque se recibieron 11, 1 era una mera consulta y otras 4 recibidas a través del Libro de Reclamaciones y Sugerencias de la Junta de Andalucía, no se consideran formalmente reclamaciones sino recursos potestativos presentados a través de este canal en lugar del establecido para los mismos. Se considera la posibilidad de incluir en la web una frase explicando que el buzón no es el canal para la presentación de recursos. Adicionalmente se recibió otra a través del buzón

De las 6 RSFM recibidas, 4 han sido presentadas por mujeres y 2 por hombres.

En las siguientes tablas se desglosan las RSMFs 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 RSMF recibidas en función del canal de entrada

Canal de entrada	Nº de RSFM
Libro de Sugerencias y Reclamaciones de la Junta de Andalucía	2
Buzón web ( <a href="http://deva.aac.es/buzon/">http://deva.aac.es/buzon/</a> )	1
Correo postal	1
Email	2
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>

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

Tipo de RSFM	Nº de RSFM
Reclamación	2
Mensaje relativo a la Calidad de nuestros servicios	4
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>

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

Área Destinataria	Nº de RSFM
Evaluación Investigación	1
Evaluación Profesorado	3
Evaluación Universidad	1
General	1
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>



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

Grupo de Interés	Nº de RSMF
Evaluador/a	2
Gestores/as Universidad	1
Profesorado	3
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>

El tiempo de respuesta ha variado desde los 0 a los 46 días con un tiempo medio de respuesta de 13 días (Tabla 5).

Tabla 5. Tiempo de respuesta a las RSMF según el Área.

Área Destinataria	Nº de RSMF	Tiempo medio respuesta /días
Evaluación Investigación	1	2
Evaluación Profesorado	3	11
Evaluación Universidades	1	46
General	1	0 <sup>2</sup>
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>	<b>13</b>

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

---

2 Se contestó el mismo día que se recibió



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

La DEVA 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

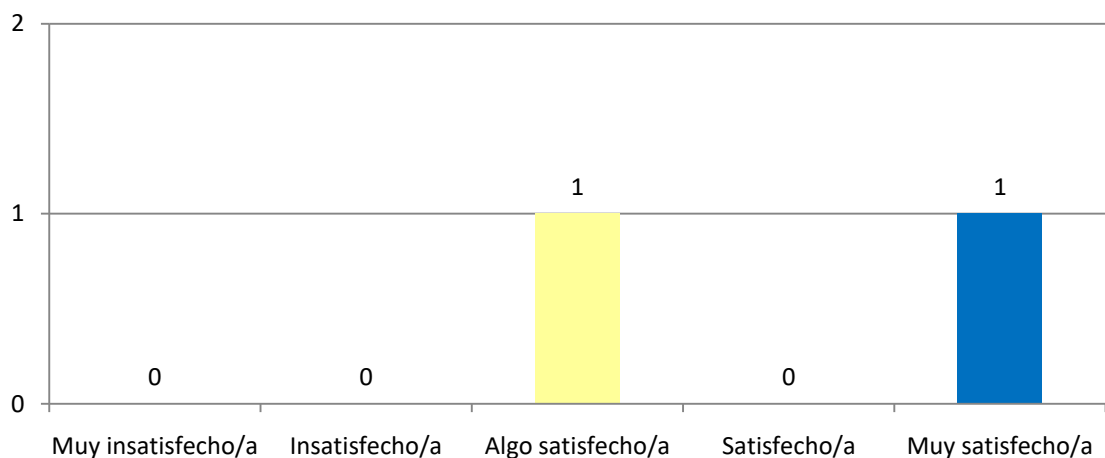
La encuesta se envía una vez el interesado recibe la respuesta a su RSFM por parte de DEVA.

Se enviaron los cuestionarios de satisfacción a 5 de las 6 personas que presentaron una RSFM, obteniendo un total de 2 respuestas (tasa de respuesta del 40%). No se le envió encuesta a un usuario que presentó un Mensaje a través del buzón porque no solicitó respuesta por parte de DEVA.

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 4. En la Gráfica 1 se muestra el número de respuestas en cada nivel de satisfacción.

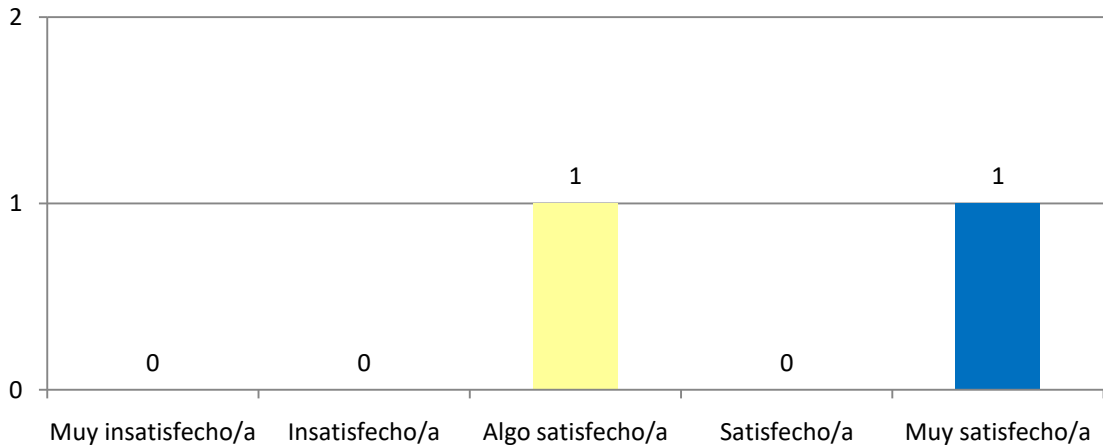


Gráfica 1. Número de respuestas recibidas en cada nivel de satisfacción con la atención recibida.



### 3.2 Solución proporcionada

Este ítem revela la satisfacción de los encuestados respecto de la Solución proporcionada por parte de la DEVA a su RSFM. El grado medio de satisfacción es de 4 (Gráfica 2).



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

### 3.3 Observaciones

No se han presentado observaciones por parte de los usuarios.

### 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 4.





## 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 DEVA, 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.	6
Porcentaje de sugerencias, reclamaciones, felicitaciones y otros tipos de mensajes sobre la calidad del servicio respondidas en plazo.	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.	4 (escala sobre 5)
Número de acciones de mejora incluidas en el Plan Anual de Mejora de DEVA que provienen de la gestión 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. Así mismo, detecta la necesidad de dar respuesta y enviar el cuestionario de satisfacción a todas las personas que indiquen su correo electrónico aunque no soliciten respuesta.
2. El nivel de satisfacción expresado se considera elevado (4 sobre 5).
3. Se propone la revisión del procedimiento para que en el caso de recibirse alguna RSFM por una vía distinta a las establecidas en el procedimiento sean igualmente atendidas y gestionadas según dicho protocolo

Al ser el primer año que se realiza este informe no se cuenta con referencias de años anteriores.



## 5. ANEXO I. Cuestionario de satisfacción

### **Cuestionario Satisfacción sobre Sugerencias, Reclamaciones, Felicitaciones y otros Mensajes**

La Dirección de Evaluación y Acreditación Universitaria (DEVA) de la Agencia Andaluza del Conocimiento solicita su colaboración completando la siguiente encuesta. Para nosotros es muy importante conocer la opinión y el grado de satisfacción de las personas que interactúan con la DEVA, de forma que podamos incorporar mejoras en la revisión de nuestros procesos.

Por favor, valore los siguientes items. Si tiene algún aspecto que considere importante comunicarnos, por favor realícelo en el último apartado de observaciones.

#### 1. Valoración

##### 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.