



AGENCIA NACIONAL DE EVALUACIÓN  
DE LA CALIDAD Y ACREDITACIÓN

# **Informe de quejas y sugerencias de 2018**

## INDICE

	<b>PÁGINA</b>
INTRODUCCIÓN	1
QUEJAS Y SUGERENCIAS RECIBIDAS	2
CLASIFICACIÓN DE LAS CAUSAS DE LAS QUEJAS Y SUGERENCIAS RECIBIDAS	3
INDICADORES DE SEGUIMIENTO	4

## INTRODUCCIÓN

### UNIDAD DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

Siguiendo el marco establecido por el artículo 3.1 del RD 951/2005, de 29 de julio, para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado dentro de la Unidad de Calidad y según el procedimiento de la Unidad de Quejas y Sugerencias, se ha obtenido la siguiente tabla de datos a 31/12/2018 en relación con los programas de la Agencia. En base a los datos obtenidos es posible constatar la consolidación y progreso en la consecución de objetivos.

A lo largo de 2019, se va a realizar un proyecto dentro de la Agencia para que la Unidad de Calidad pueda canalizar todas las quejas y sugerencias que lleguen a la Agencia para poder analizarlas e implantar acciones de mejora.

Se ha planificado, crear el formulario de Quejas y Sugerencias en formato electrónico y ponerlo en nuestra web a disposición de todos los usuarios para que puedan cumplimentarlo por vía telemática.

Asimismo, se revisará el procedimiento PR-UCPE-013: Gestión de quejas y sugerencias, incluido en nuestro Sistema interno de garantía de calidad, y se hará una divulgación a toda la plantilla sobre la importancia de recoger todas las manifestaciones de insatisfacción que llegan a la Agencia, con el fin de poder analizarlas y mejorar nuestros procesos.

## QUEJAS Y SUGERENCIAS RECIBIDAS

El número de quejas recibidas en la Agencia en el año 2018 han sido de 423, y se han recibido 3 sugerencias, distribuidas ambas entre los siguientes programas:

UNIDAD	Nº QU/SU	TIEMPO MEDIO RESPUESTA/DÍAS
UEEI	1	0
CNEAI	2	4.5
UCYPE	1	0
UEP	22	2.7
URRIIC *	400	5.8
<b>TOTAL</b>	<b>426</b>	<b>3</b>

\*Nº de Quejas recibidas en el Ministerio: Las reclamaciones del programa de HOMOLOGACION Y EQUIVALENCIAS recibidas del Ministerio fueron gestionadas por la Unidad de Quejas y Sugerencias de ANECA hasta el 30 de junio.

Desde la Agencia se trabaja por conseguir el menor tiempo de respuesta posible para que el usuario pueda obtener tan pronto como sea posible la contestación a su queja.

A continuación se muestra una tabla en la que se especifica el canal de entrada de las quejas:

CANAL	Nº QU/SU
Número de Quejas presentadas de forma presencial	57
Número de Quejas presentadas por correo postal	9
Número de quejas presentadas por medios electrónicos (Sin firma electrónica)	357
Número de Sugerencias presentadas por medios electrónicos (Sin firma electrónica)	3
<b>TOTAL</b>	<b>426</b>

## CLASIFICACIÓN DE LAS CAUSAS DE LAS QUEJAS Y SUGERENCIAS RECIBIDAS

CANAL	Nº QU/SU
<b>INFORMACIÓN:</b> tiempos excesivos de respuesta a consultas.	1
<b>EMPLEADOS PÚBLICOS:</b> falta de comprensión o interés por los problemas planteados.	2
<b>SERVICIO PRESTADO:</b> errores en la prestación del servicio.	3
<b>SERVICIO PRESTADO:</b> tiempo de tramitación excesivos.	397
<b>SERVICIO PRESTADO:</b> incumplimiento de las expectativas de servicio al ciudadano.	4
<b>OTRAS CAUSAS:</b> queja sobre título.	1
<b>ACCESIBILIDAD, HORARIOS Y USABILIDAD:</b> fallos o interrupciones en el acceso a los escenarios electrónicos (página web, sede electrónica).	1
<b>ACCESIBILIDAD, HORARIOS Y USABILIDAD:</b> funcionalidad y facilidad de navegación y realización de trámites o servicios.	1
<b>INFORMACIÓN:</b> acceso on-line a la información.	3
<b>INFORMACIÓN:</b> tiempos excesivos de respuesta a consultas on-line o telefónicas.	5
<b>ATENCIÓN AL CIUDADANO:</b> falta de asistencia personalizada on-line o telefónica.	1
<b>ATENCIÓN AL CIUDADANO:</b> asistencia personalizada inadecuada.	1
<b>ATENCIÓN AL CIUDADANO:</b> soluciones insatisfactorias a los problemas planteados.	2
<b>SERVICIO PRESTADO:</b> errores en la prestación del servicio.	1
<b>SERVICIO PRESTADO:</b> tiempos de tramitación excesivos.	1
<b>OTRAS CAUSAS:</b> la Agencia no es la destinataria de la reclamación.	1

**INDICADORES DE SEGUIMIENTO:**

<b>Indicador</b>	<b>Método de medición</b>	<b>Meta</b>	<b>Resultado</b>
Dar contestación a las quejas y sugerencias que llegan a la Agencia aportando información útil al ciudadano.	Medir el número de reclamaciones/sugerencias que se contestan en plazo desde la UQS de ANECA.	Contestar el 100% de las quejas y sugerencias en un plazo menor a 20 días hábiles.	100%