

1. Introducción

Durante el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2025, se atendieron y tramitaron un total de 175 quejas y sugerencias presentadas por parte de la comunidad universitaria y de personas externas. Este informe tiene como objetivo presentar un breve análisis de dicha información, categorizada por tipo de servicio y motivo.

2. Resumen general

2.1. Quejas y sugerencias por tipo de retroalimentación

Tipo de retroalimentación	Total
Queja	121
Sugerencia	24
Otro tipo ¹	30
Total	175



¹ Expedientes de quejas y sugerencias conjuntos; expedientes relacionados con procedimientos administrativos que se dirigen al registro correspondiente y expedientes que se dirigen a otros servicios al no tratarse de una queja o sugerencia.

2.2. Quejas y sugerencias por destino.

Afecta	Número de casos
Servicios	113
Titulaciones	11
Otros	51
Total	175



2.3. Quejas y sugerencias por motivo

Motivo	Total
1. INFORMACIÓN	6
1.1.3. Telemática	1
1.1.4. Accesibilidad de contenidos web	2
1.2.1. Información deficiente o incompleta	3
2. TRATO A LOS CIUDADANOS	1
2.1. Falta de amabilidad, cortesía o educación	2
2.2. Falta de interés en ayudar al ciudadano	3
2.4. Falta de equidad en el trato	1
2.5. Conocimientos y ayuda de los funcionarios	1
3. CALIDAD DEL SERVICIO	8
3.1. Falta de simplicidad del procedimiento administrativo	2
3.2. Tiempos de espera excesivos	8
3.4. Petición de documentación innecesaria	1
3.5. Falta de recursos humanos	1
3.6. Horarios	4

 Universidad Autónoma de Madrid	Informe ejecutivo de quejas y sugerencias Año 2025 Dirección de Planificación y Calidad	Versión	1.1
		26/08/2026	
		Página < 3 > de < 6 >	

3.7. Falta de cumplimiento de las expectativas de servicio al ciudadano	1
3.8. Otras incidencias en la gestión	4
4.1. Asignaturas	2
4.2. Titulaciones	1
5. INSTALACIONES	2
5.1. Accesibilidad de las instalaciones	3
5.2. Barreras físicas o arquitectónicas	2
5.3. Condiciones ambientales y físicas	20
5.4. Recursos tecnológicos	3
5.5. Mobiliario	1
7.6. Trato discriminatorio	1
8. OTRAS	61
Total	145

2.4. Resolución y tiempo medio de respuesta

Todas las quejas y sugerencias recibidas se tradujeron en acciones correctivas en el momento.

El tiempo medio de respuesta ha sido de tres días hábiles, cumpliendo con el plazo máximo establecido en el [Procedimiento de Gestión de Quejas y Sugerencias](#).

3. Resumen de quejas recibidas

3.1. Quejas recibidas por centro ²

Centro	Quejas
Facultad de Filosofía y Letras	6
Facultad de Derecho	5
Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales	3
Facultad de Ciencias	7
Facultad de Psicología	1
Facultad de Medicina	6
Facultad de Formación del Profesorado	5
Escuela Politécnica Superior	1
Escuela de Doctorado	7
Total	41

² Agrupan las quejas relativas a los servicios, titulaciones y sus bibliotecas.

	Informe ejecutivo de quejas y sugerencias Año 2025 Dirección de Planificación y Calidad	Versión	1.1
		26/08/2026	
		Página < 4 > de < 6 >	

3.2. Quejas recibidas por servicio

Etiquetas de fila	Cuenta de Expediente
01. OTRO	7
02. GERENCIA	5
04. INSPECCIÓN SERVICIOS	1
05. CONSEJO SOCIAL	1
06. DEFENSOR UNIVERSITARIO	1
15. EMPRESAS EXTERNAS EN EL CAMPUS	2
16. GABINETE DE LA Rectora	3
16.01. Unidad de Comunicación e Imagen Institucional	1
17. SECRETARÍA Y VICESECRETARÍA GENERAL	2
17.04. Servicio de Seguridad Jurídica y Protección de Datos	1
18.02. Servicio de asuntos generales	1
18.03. Servicio de Educación Física y Deporte	2
18.04. Servicio a la comunidad y residencias universitarias	1
19. VICEGERENCIA DE ESTUDIOS Y EXTENSIÓN UNIVERSITARIA	1
19.01. Centro de Estudios de Posgrado	6
19.04. Servicio de Ordenación Académica y Atención al Estudiante	1
19.04.01. Sección de becas y ayudas al estudio	5
19.09. Oficina de Prácticas Externas y Empleabilidad	3
21. VICEGERENCIA DE RR. HH Y ORGANIZACIÓN	1
21.02. Servicio de PTGAS	1
21.08. Registro Central de Personal	1
22. DIRECCIÓN DE INVESTIGACIÓN Y TRANSFERENCIA	2
23. TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	3
23.01. U.T. Comunicaciones	1
23.05. U.T. Infraestructura de Equipos Centrales	1
24. VICEGERENCIA DE BIBLIOTECAS	11
24.01. Servicios Centrales de Biblioteca	1
25.02. Servicio de Salud Laboral	1
25.03. Servicio de Prevención de Riesgos Laborales	8
26. DIRECCIÓN DE OBRAS E INFRAESTRUCTURAS	1
26.01. Servicio de Mantenimiento	3
32. Unidad de Equidad Social	1
Total general	80

	Informe ejecutivo de quejas y sugerencias Año 2025 Dirección de Planificación y Calidad	Versión	1.1
		26/08/2026	
		Página < 5 > de < 6 >	

4. Resumen de sugerencias recibidas

4.1. Sugerencias recibidas por servicios

Servicio	Sugerencia
01. OTRO	1
03. SERVICIO CONTROL	1
07. GERENCIA FACULTAD DE CIENCIAS	1
11. GERENCIA FACULTAD DE MEDICINA	3
18.01.02. Unidad de Calidad de los Estudios	3
18.04. Servicio a la comunidad y residencias universitarias	4
19.03. Escuela de Doctorado	1
19.04. Servicio de Ordenación Académica y Atención al Estudiante	1
19.07. Servicio de Idiomas	1
22. DIRECCIÓN DE INVESTIGACIÓN Y TRANSFERENCIA	1
23.02. U.T. Soporte Informático	2
24.08. Biblioteca de Medicina	2
25.03. Servicio de Prevención de Riesgos Laborales	1
26. DIRECCIÓN DE OBRAS E INFRAESTRUCTURAS	2
Total	24