

Informe sobre estadísticas de quejas y sugerencias recibidas

1. Introducción

La Universidad de León dispone de un sistema de quejas y sugerencias orientado a mejorar la calidad de los servicios universitarios, reforzar la participación de la comunidad universitaria y detectar oportunidades de mejora institucional.

El presente informe realiza un análisis preliminar de los expedientes disponibles correspondientes al periodo 2021-2025, identificando tendencias generales, principales tipologías y posibles líneas de mejora del sistema.

Debe señalarse que los datos analizados presentan limitaciones derivadas de la información disponible, por lo que las conclusiones tienen carácter orientativo.

2. Estadísticas

2.1 Expedientes por año

Durante el periodo 2021- 2025 se recibieron un total de 23 quejas y sugerencias

AÑO	Nº de expedientes
2021	2
2022	1
2023	5
2024	8
2025	7

2.2 Tipología expedientes

Durante el periodo 2021-2025 se registraron un total de 23 expedientes, de los cuales 13 correspondieron a quejas y 7 a sugerencias.

AÑO	Nº de quejas	Nº de sugerencias
2021	1	1
2022	0	1
2023	4	1
2024	3	3
2025	5	1



2.3 Colectivos solicitantes

Durante el periodo 2021-2025 se registraron un total de 23 expedientes, de los cuales 4 correspondieron a estudiantes, 10 a personal universitario y 7 a otros colectivos.

AÑO	Estudiantes	PAS/PDI	Otros
2021	0	1	1
2022	0	1	0
2023	0	3	2
2024	1	3	2
2025	3	2	2

3. Conclusiones

El análisis de los expedientes de quejas y sugerencias correspondientes al periodo 2021-2025 refleja la existencia de un sistema institucional utilizado por distintos colectivos de la comunidad universitaria, principalmente para la comunicación de incidencias y propuestas relacionadas con el funcionamiento de los servicios universitarios. Los datos muestran un incremento progresivo del número de expedientes registrados en los últimos años, con predominio de las quejas frente a las sugerencias.

Asimismo, la información disponible permite constatar la participación de estudiantes, PDI, PAS y otros usuarios vinculados a la Universidad de León, evidenciando la utilidad del sistema como canal de comunicación y participación institucional.

