



ANEXO IV: INFORME SOBRE FELICITACIONES, QUEJAS Y SUGERENCIAS

| UNIDAD | Breve Resumen |
|---|---|
| EIP: Felicitaciones: 120 Quejas: 57 Sugerencias: 3 | La mayoría de las quejas se centran en no disponer de suficientes números de citas para atender a todos los usuarios que las demandan en determinadas fechas. |
| CSIRC: Felicitaciones: 50 Quejas: 15 Sugerencias: 6 | Las felicitaciones se centran principalmente en el buen trabajo realizado por el personal técnico y también en la atención profesional. Las quejas van relacionadas con problemas de uso de alguna aplicación o utilidad informática o de comunicaciones, más propias de incidencias que de quejas. Y las sugerencias, solicitando funcionalidades nuevas de las aplicaciones y utilidades. Habrá en mayor cantidad de la indicada pero o no están remitidas por los canales 'oficiales' o no están recopiladas/clasificadas cuando se reciben por la multitud de cuentas de correo y otros medios que existen en el CSIRC. |
| Centros Académicos Felicitaciones: 329 Quejas: 171 Sugerencias: 0 | Felicitaciones: <ul style="list-style-type: none"> ➤ La unidad tiene un total de 329 Felicitaciones, de las cuales 168 son para las Secretarías y 161 para las conserjerías. ➤ La Subunidad con un mayor número de felicitaciones (entre Secretaría y Conserjería) es La Facultad de Derecho, siendo además la que obtiene mayor número de felicitaciones en Secretaría. La Facultad de Filosofía y Letras es la de mayor número en Conserjería. ➤ La mayoría de las felicitaciones en el caso del PDI van dirigidas: <ul style="list-style-type: none"> ○ En las Secretarías :a la atención, disposición y profesionalidad del personal, ○ En las Conserjerías : Personal atento y amable. ➤ Las felicitaciones de los Estudiantes <ul style="list-style-type: none"> ○ en el caso de las Secretarías se dirigen a la atención eficaz, disposición, buen trato y resolución de problemas con rapidez ○ en el caso de las Conserjerías a la amabilidad, disposición y cercanía en el trato. Quejas: |



| UNIDAD | Breve Resumen |
|--|---|
| | <ul style="list-style-type: none"> ➤ La Subunidad con mayor número de Quejas / Reclamaciones (sumando las de Secretaría y las de Conserjería) es la Facultad de Ciencias con un total de 16. Tanto la Facultad de Derecho y como la Facultad de Ciencias de la Educación son las de mayor número quejas en Secretaría con 8 cada una. ➤ Las quejas y reclamaciones son puntuales y concretas, por lo que no procede hacer un análisis general de las mismas. ➤ Algunas de las quejas son realmente sugerencias de mejora, de la información que contienen las webs de los centros y de un mayor conocimiento de los recursos informáticos por parte de las Conserjerías. |
| Administración de Servicios Centrales: Felicitaciones: 5 Quejas: 5 Sugerencias: 4 | La información que se refleja se ha obtenido de los comentarios realizados a través de la Encuesta General de Servicios de la UGR. |
| Oficina de Gestión de la Comunicación: Felicitaciones: 1 Quejas: 2 Sugerencias: 0 | Las dos quejas obedecen sobre todo a malentendidos relacionados con la difusión de convocatorias o noticias, y que son fácilmente explicables ante un auditor. |
| Gabinete de Acción Social: Felicitaciones: 61 Quejas: 12 Sugerencias: 5 | Es destacable la labor del equipo de trabajo del Gabinete de Acción Social pues son numerosas las felicitaciones que hacen referencia al personal, evidenciándose aspectos importantes como la calidad de la atención personalizada, la empatía, así como la información que se suministra al usuario. Las quejas -sugerencias se basan, entre otras, en la necesidad un mejor funcionamiento de la web, simplificación de trámites, mayor agilidad en el pago de las ayudas, posibilidad de gestionar online todas las ayudas... |
| Habilitación: Felicitaciones: Sin cuantificar Quejas: 0 Sugerencias: Sin cuantificar | Se han recibido agradecimientos por nuestra labor que entran dentro de la normalidad al intentar cumplir con nuestros usuarios. Las sugerencias que recibimos en la mayor parte de los casos no pueden tratarse al encontrarnos limitados por normativas específicas. |
| Institutos: Felicitaciones: 0 Quejas: 3 Sugerencias: 0 | BIOMEDICA : - Queja I Se produjo un robo de una bicicleta de un usuario del Centro, estando la bicicleta correctamente aparcada en la zona habilitada en el centro para ello, debido a que la puerta del parking se rompió y estuvo abierta más de 40 minutos, momento en el que entró alguien y la robó. Se le comunicó al afectado de que se arregló la puerta y de que se ha mejorado el sistema de videovigilancia del |



| UNIDAD | Breve Resumen |
|--|---|
| | <p>centro.</p> <p>- Queja 2 Se produjo un corte de luz general en el centro por tareas de mantenimiento, en julio a mediodía notificado con 2 horas de antelación a todos los usuarios. El usuario se quejó de que estaba haciendo un experimento y necesitaba la luz encendida, por lo que no pudo acabar su experimento. Se le comunicó al afectado de que el centro avisó a los usuarios cuando tuvo conocimiento de dicho corte por la empresa encargada del mantenimiento, y se le dijo que todos los aparatos conectados al SAI y al grupo electrógeno del centro siguieron funcionando sin problema, lo único que se cortó fué la luz de techo.</p> <p>- Queja 3 Se produjo un corte de luz en el centro debido a tareas de mantenimiento, organizado por la Unidad Técnica de esta Universidad, los cuales por un despiste no avisaron de dicho corte programado, lo cual provocó en el Servicio de experimentación animal del CIC ubicado en el CIBM que muchos de sus sistemas informáticos de control de desajustaran. Se le comunicó al afectado que no se produjo el aviso previo debido a un error, y que se pondría especial cuidado en que no vuelva a pasar.</p> |
| <p>Becas: Felicitaciones: 19 Quejas: 20 Sugerencias: 8</p> | <p>El número de quejas y felicitaciones es similar, pero la mayoría de las quejas no dependen de este Servicio, por ej. no pagar las becas a tiempo.</p> <p>Las sugerencias tratan de aspectos que no dependen de nosotros, por ej. mas personal atendiendo, que se paguen antes las becas y mejora de la web.</p> |
| <p>Unidad Técnica: Felicitaciones: 65 Quejas: 12 Sugerencias: 0</p> | <p>Felicitaciones:</p> <p>Área Mantenimiento La sugerencia hace hincapié en la necesidad de ocupar la plaza de TESTOEM y de Responsable de Gestión para poder hacer frente de manera satisfactoria a todas las peticiones relativas a Equipamiento de la UGR.</p> <p>Área Jardines Comparando los datos obtenidos con otros años, en 2019 se observa una valoración similar a los anteriores en cuanto al PAS y una pequeña alza en cuanto al PDI.</p> <p>Área obras Las observaciones son, en general, muy buenas.</p> <p>Área equipamiento Comparando los datos obtenidos con otros años, en 2018 se observa una valoración superior al anterior. En este sentido, cabe destacar que en la actualidad se encuentra vacante dicha plaza por jubilación y resulta muy complicado poder realizar una gestión</p> |



| UNIDAD | Breve Resumen |
|---|---|
| | <p>adecuada de la prestación del servicio del área de Equipamiento.</p> <p>Área documentación gráfica Comparando los datos obtenidos con otros años, en 2019 se observa una valoración ligeramente inferior al anterior. Las observaciones son, en general, muy buenas.</p> <p>Quejas: Área Mantenimiento Salvo alguna excepción, las sugerencias hacen hincapié en la necesidad de completar la plantilla de personal de mantenimiento, así como una reestructuración en la composición de los equipos, cuestiones éstas que ya han sido trasladadas a la Gerencia y que algunas de ellas se están llevando a cabo.</p> <p>Área Obras Una vez más, las sugerencias hacen hincapié en la necesidad de completar la plantilla de Arquitectos Técnicos para poder hacer frente de manera satisfactoria a todas las peticiones relativas a Infraestructuras de la UGR.</p> <p>Área equipamiento La sugerencia hace hincapié en la necesidad de ocupar la plaza de TESTOEM y de Responsable de Gestión para poder hacer frente de manera satisfactoria a todas las peticiones relativas a Equipamiento de la UGR.</p> |
| <p>CIC: Felicitaciones: 73 Quejas: 11 Sugerencias: 17</p> | <p>Se consideran los datos procedentes de los resultados que se tienen a día de hoy (28/11/2019) de mini-encuestas de valoración de la prestación del servicio y la encuesta de satisfacción propia del CIC.</p> <p>La felicitaciones y quejas están relacionadas con valoraciones sobre el trabajo realizado por los técnicos responsables de las Unidades. Las sugerencias son en consonancia a la necesidad de más personal técnico y/o nuevas técnicas en ciertas Unidades del CIC.</p> |
| <p>Servicio de Contabilidad y Presupuesto: Felicitaciones: 12 Quejas: 14 Sugerencias: 3</p> | <p>Algunas de las quejas no son competencia de nuestro servicio sino normativa general de la Universidad</p> |
| <p>Servicio de Gestión Económico-Financiero: Felicitaciones: 6 Quejas: 10 Sugerencias: 5</p> | <p>Hemos detectado que bastantes de las quejas y sugerencias que se plantean no se corresponden con las actividades de nuestro Servicio dentro del Área Económica. Creemos que existe confusión entre los usuarios a la hora de identificar los Servicios que les prestan los servicios sobre los que tienen quejas o sugerencias.</p> |