



## ANEXO IV: INFORME SOBRE FELICITACIONES, QUEJAS Y SUGERENCIAS

UNIDAD	Breve Resumen
<b>Biblioteca Universitaria:</b> Felicitaciones: 307 Quejas: 52 Sugerencias: 1183	<p>Principalmente las sugerencias que se reciben son relacionadas con la adquisición de material bibliográfico, obras concretas. Las Facultades de Filosofía y Letras y de Derecho son las que más sugerencias de adquisiciones han recibido.</p> <p>En lo que respecta a las quejas, han aumentado las referidas a climatización y falta de espacio, idoneidad del mobiliario... han desaparecido las quejas referidas a trato del personal.</p> <p>En cuanto a las felicitaciones, son agradecimientos por la profesionalidad, el buen trabajo realizado, la amabilidad del personal, la rapidez y la eficacia en la prestación del servicio demandado. Son destacables además, las felicitaciones recibidas por la organización de exposiciones y talleres formativos virtuales.</p>
<b>CSIRC:</b> Felicitaciones: Sin contar Quejas: 37 Sugerencias: 4	<p>En cuanto a las felicitaciones están relacionadas con la rapidez y efectividad de respuesta, así como la profesionalidad de los compañeros.</p> <p>En relación con las quejas son debidas a problemas de conectividad y fallos en la sede electrónica.</p>
<b>Centros Académicos</b> Felicitaciones: 42 Quejas: 32 Sugerencias: 1	<p>Quejas:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Atención recibida en Secretaría,</li><li>- Excesivo ruido en algunas aulas del Aulario</li><li>- Tala de árboles en los jardines.</li><li>- Estado de ordenadores/medios informáticos/audiovisuales</li><li>- Climatización</li><li>- Mal funcionamiento de megafonía</li><li>- Tramites programa de movilidad Erasmus</li><li>- Atención telefónica</li><li>- Ausencia personal en departamento</li><li>- Docencia asignatura concreta</li><li>- Conexiones a internet (debido a obras)</li><li>- Gestión citas secretaria</li><li>- Expedición de la Certificación Académica Personal</li><li>- Desconocimiento idioma</li><li>- Falta empatía personal</li></ul> <p>Sugerencias:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Sustitución de los pivotes aparcamiento calle Fuente Nueva, que sean más fáciles de observar desde el vehículo.</li></ul> <p>Felicitaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Atención/interés prestada en la gestión de distintos asuntos académicos,</li><li>- Eficiencia y rapidez resolución tramites</li></ul>
<b>Centro de Promoción de Empleo y Prácticas:</b> Felicitaciones: Sin contar Quejas: 27 Sugerencias: Sin contar	<p>Las quejas versan sobre: la no adecuación entre el plan de formación y las tareas realizadas durante la práctica, a no haber percibido la cantidad que figuraba en la oferta o el motivo de la queja es trato recibido por parte de la empresa. Otra queja frecuente es la no coincidencia entre la fecha de inicio de la práctica y la fecha de alta en la Seguridad Social.</p>



UNIDAD	Breve Resumen
	Con motivo de estas quejas se han bloqueado ofertas de algunas empresas y a partir de noviembre de este año, a través de la plataforma ICARO, se pide a las empresas que envíen el alta en la Seguridad Social a fin de poder comprobar las fechas de alta en la misma.
<b>Centro de Actividades Deportivas:</b> Felicitaciones: Sin contar Quejas: varias Sugerencias: Sin contar	Se han recibido diversas quejas/sugerencias de usuarios referidas a deficiencias detectadas en las instalaciones deportivas.
<b>Consejo Social:</b> Felicitaciones: 2 Quejas: 0 Sugerencias: 0	Las felicitaciones han sido realizadas mediante adopción de acuerdo por el Pleno del Consejo Social.
<b>Inspector de Servicios:</b> Felicitaciones: Se desconoce Quejas: Se desconoce Sugerencias: 0	Imaginamos que no todo el mundo está satisfecho con las actuaciones de la Inspección de Servicios. Hay gran cantidad de consultas que han tenido entrada en este Servicio. Unos quedan más satisfechos que otros, pero eso es inevitable por el carácter de temas a tratar.
<b>Unidad de Igualdad:</b> Felicitaciones: 0 Quejas: 0 Sugerencias: 0	No se han recibido felicitaciones, quejas o sugerencias por escrito, tan solo lo que las personas usuarias nos comentan o lo que nos llega a través de las encuestas de satisfacción
<b>Seguridad:</b> Felicitaciones: 12 Quejas: 0 Sugerencias: 0	Desde Seguridad intentamos hacer bien nuestro trabajo y quizás por ello recibimos más felicitaciones que quejas.
<b>Gabinete de Acción Social:</b> Felicitaciones: 75 Quejas: 17 Sugerencias: 5	Felicitaciones: Hay que destacar que la dimensión humana del servicio prestado constituye una de nuestras mejores fortalezas, pues son destacables las felicitaciones que hacen referencia al personal del Gabinete de Acción Social, evidenciándose aspectos importantes como calidad de la atención personalizada, la empatía, así como la información que se suministra al usuario. Quejas-Sugerencias: Se basan, entre otras, en la necesidad de horarios más flexibles, menor tiempo de espera para recibir la ayuda solicitada, una web más funcional con información más completa, propuesta de nuevos programas, etc.
<b>Archivo Universitario:</b> Felicitaciones: 75 Quejas: 17 Sugerencias: 5	La mayoría de las sugerencias vienen de las visitas realizadas en el Archivo y el espacio reducido que se dispone para ellas, ya que la sala de consulta es minúscula para la exposición de los documentos y la explicación que se da del Archivo
<b>Residencias Universitarias:</b> Felicitaciones: 12 Quejas: 1 Sugerencias: 0	La queja recibida corresponde al Carmen de la Victoria sobre el trato de atención por personal de cafetería
<b>Unidad de Calidad, Innovación y Prospectiva:</b>	Las quejas presentadas fueron en relación a las siguientes cuestiones:



UNIDAD	Breve Resumen
Felicidades: verbales Quejas: 2 Sugerencias: 1	1- Problema técnico para la visualización de la Web en un navegador concreto. Se solventó por parte del CSIRC. 2- Información desactualizada en el expediente que aparece en la aplicación informática de solicitud de formación del PDI. Se gestionó que las consultas a las bbdd recopilaran la información correcta.
<b>Servicios Jurídicos:</b> Felicidades: verbales Quejas: 0 Sugerencias: 0	Por las peculiaridades del Servicio, se reciben felicitaciones, de forma verbal, por los órganos de gobierno (los usuarios principales del Servicio), tanto directa como indirectamente. No están cuantificadas por su particularidad.
<b>Oficina de Comunicación:</b> Felicidades: 1 Quejas: 0 Sugerencias: 0	No hemos recibido más que una felicitación relacionada con el dato de que la UGR fue en Agosto de 2018 la universidad española más popular en Twitter según "The Unirank Twitter University Ranking 2018"
<b>Institutos:</b> Felicidades: 0 Quejas: 3 Sugerencias: 0	Biomédica (3 QUEJAS): Robo Bicicleta 23/03/2018. Corte Luz 24/07/2018. Corte de Luz 28/12/2018.
<b>Comedores universitarios:</b> Felicidades: 1 Quejas: 33 Sugerencias: 10	El mayor número de quejas y sugerencias se deben a problemas de acceso a la página web del Servicio de Comedores. Le sigue, el acceso a los comedores de las personas que no son miembros de la Comunidad Universitaria. En tercer lugar aparecen quejas tanto sobre la calidad de la comida servida como por la atención recibida por el público por parte del personal de este Servicio. Por último, y en menor medida, hay quejas y sugerencias con respecto a los menús vegetarianos y sobre la información de alérgenos.
<b>Prevención de Riesgos Laborales:</b> Felicidades: Sin cuantificar Quejas: 0 Sugerencias: 0	Sobre las felicitaciones con evidencia documental, pero si muchas verbalmente. Felicitación de los Delegados de Prevención por la Gestión de todo el Servicio
<b>Becas:</b> Felicidades: 24 Quejas: 47 Sugerencias: 0	La principal queja de los usuarios está en relación con los tiempos de espera y la atención que se da durante los periodos de notificación de becas, que es cuando todo el mundo viene a presentar alegaciones. Los que vienen a obtener una atención presencial, se quejan de las citas, las colas y los tiempos de espera; y los que no vienen y llaman por teléfono, de que no se atiende al mismo. Esto es así desde siempre, pero mientras el ministerio siga notificando casi todas las becas a la vez en las mismas fechas, nosotros no podemos hacer nada más que atender a todos los alumnos que podamos. Y normalmente, no todos terminan contentos. Indicar que las únicas quejas recibidas por este servicio en este curso has sido las formuladas en la encuesta pues no se ha presentado ni una sola queja oficial a la que haya habido que contestar según los cauces estipulados.