



ANEXO II: INFORME SOBRE FELICITACIONES, QUEJAS Y SUGERENCIAS

UNIDAD	Breve Resumen
Servicio de Salud y Prevención de Riesgos Laborales: Felicitaciones: 2 Quejas: 1 Sugerencias: 0	Se reciben dos felicitaciones al Servicio. La primera es referente a su buen hacer, haciendo hincapié especialmente en el trabajo del equipo tras la pandemia de la COVID-19. La segunda es por la aprobación del nuevo Plan de Prevención de Riesgos Laborales y Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo de la UGR. Se recibe una queja por la actuación del personal del Laboratorio de Natalio Rivas en el proceso de una revisión médica general a un trabajador de la UGR.
Centro de Promoción, Empleo y Prácticas: Felicitaciones: 10 Quejas: 6 Sugerencias: 0	Se contabilizan al menos 10 felicitaciones/agradecimientos a las distintas áreas de gestión del Centro. Pudiendo ser su número mayor si se controlaran las llegadas directamente a los correos personales de los trabajadores y trabajadoras. De las 6 quejas recibidas, 2 de ellas son por falta de pago por parte de la entidad colaboradora, 1 por la imposibilidad de contactar con el Centro, 1 por la imposibilidad de realizar prácticas extracurriculares, 1 por el cierre de una oferta de empleo de una entidad colaboradora antes de la finalización del plazo y 1 por una solicitud de copia de documentación expedida por otra unidad de la que no se tiene constancia en el Centro.
Biblioteca: Felicitaciones: 354 Quejas: 16 Sugerencias: 1106	Por los datos obtenidos se extraen las siguientes conclusiones: - El número de quejas ha descendido desproporcionadamente mientras que el de felicitaciones ha crecido por lo que podemos entender que la mayoría de los usuarios están satisfechos o al menos son comprensivos con la gestión de la pandemia por parte de la Biblioteca. Aunque, como es normal, haya habido quejas cuando servicios de elevado uso y utilidad dejan de prestarse, como es el caso de los dos periodos de cierre de las salas de consulta. - El número de propuestas de adquisición de obras (Sugerencias) ha frenado su tendencia positiva. En los próximos años podremos comprobar si ha sido o no un efecto puntual a causa de la pandemia. Como dato positivo durante 2020 el sistema de petición se ha integrado en la plataforma ALMA. - La Biblioteca de la Facultad de Filosofía y Letras continúa siendo la que más sugerencias de adquisición recibe al año, seguida de las bibliotecas de Educación y Psicología.
Servicio de Personal de Administración y Servicios: Felicitaciones: 8 Quejas: 0 Sugerencias: 0	El servicio recibe 8 felicitaciones durante el año 2021
Servicio de Becas: Felicitaciones: 311 Quejas: 0 Sugerencias: 0	Se recibe un elevado número de felicitaciones a través de los canales habilitados al efecto. Concretamente 108 para becas del Plan Propio y 203 para becas del Ministerio de Educación. La mayoría de ellas agradecen las respuestas e indicaciones recibidas, la inmediatez con la que se resuelven dudas, la dedicación y la amabilidad del personal del Servicio. En cuanto a las "Quejas", A lo largo del año 2021 no se ha recibido



UNIDAD	Breve Resumen
	<p>ni una sola queja por parte de los usuarios del Servicio de Becas por los cauces establecidos para ello. Pensamos que, además de la notable mejora en el servicio de atención que se viene ofreciendo al público, la ausencia de quejas puede estar también relacionada con la pandemia, ya que la mayoría de reclamaciones/quejas de los usuarios en años anteriores se venían produciendo en la atención presencial, y sus problemas derivados (colas, tiempo de espera, dificultades para obtener cita online, o el no ser atendido sin cita previa).</p>
Servicio de Comedores Universitarios: Felicitaciones: 0 Quejas: 12 Sugerencias: 15	<p>Las quejas y sugerencias recibidas durante el año 2021 en el Servicio versan sobre temas comunes. Así, 5 de ellas solicitan la reapertura de los comedores mientras estuvo cerrado de acuerdo a las indicaciones sanitarias derivadas de la pandemia de COVID-19. Otros usuarios (4) han utilizado estos medios para solicitar información de este servicio. De igual forma, 1 queja y 1 sugerencia solicitan la incorporación del pago telemático en los distintos comedores.</p> <p>Otras sugerencias tocan temas diversos como la ampliación de días de ofrecimiento de algunos menús, que antiguos alumnos y alumnas puedan continuar disfrutando del servicio o que se amplíe la cantidad utilizada de determinados ingredientes. Cabe destacar que muchas de las sugerencias van acompañadas buenas palabras hacia el Servicio.</p> <p>En cuanto a las quejas, cabría destacar una interpuesta contra las medidas sanitarias de distanciamiento que estableció el Servicio de acuerdo a la normativa vigente en cada momento.</p>
Oficina de Gestión de la Comunicación: Felicitaciones: 8 Quejas: 0 Sugerencias: 0	<p>Se reciben 8 felicitaciones a la Oficina, tanto por la rapidez y eficacia del trabajo realizado como por la repercusión obtenida por noticias difundidas por el servicio, cobertura documental de eventos y la difusión de actividades.</p>
Gabinete de Acción Social: Felicitaciones: 0 Quejas: 0 Sugerencias: 24	<p>Se reciben 24 sugerencias en el Gabinete. De ellas, 20 versan sobre el funcionamiento administrativo del servicio y de las 4 restantes, 2 son propuestas para implantar nuevos programas y las otras 2 son propuestas para cambiar criterios de asignación de determinados programas.</p>
Centros Académicos: Felicitaciones: - Quejas: - Sugerencias: -	<p>Tras el análisis de los datos aportados por los centros sobre las felicitaciones recibidas durante el año 2021, se concluyen los siguientes resultados:</p> <ul style="list-style-type: none">- La principal vía de entrada de felicitaciones durante este año, ha sido el correo electrónico, debido a que no se han realizado las encuestas de calidad en la Unidad Funcional, la inactividad presencial debido a la pandemia hasta mitad de año o el aumento exponencial de las solicitudes / consultas por vía electrónica.- Al no tener establecido un procedimiento para registrar y evaluar las felicitaciones recibidas por esta vía, no tenemos un dato numérico exacto de las mismas.- Sin embargo, desde los centros se conoce que la mayoría de



UNIDAD	Breve Resumen
	<p>las felicitaciones recibidas son referentes principalmente a: Rapidez en las gestiones administrativas, calidad de la información recibida en respuesta a sus consultas o interés y atención mostrado por el personal para la resolución de problemas y/o consultas.</p> <p>Las reclamaciones analizadas han sido recibidas por el registro como vía principal de entrada. Se obtienen los siguientes resultados:</p> <ul style="list-style-type: none">- Hay un total de 14 Quejas / Reclamaciones, que hayan sido registradas por los usuarios.- Las quejas y reclamaciones son puntuales y concretas, por lo que no procede hacer un análisis general de las mismas.
Gabinete Psicopedagógico: Felicitaciones: 50 Quejas: 40 Sugerencias: 20	<p>Las felicitaciones recibidas por el Gabinete normalmente son dirigidas por estudiantes agradecidos por la atención recibida o por parte del profesorado que felicitan el trabajo realizado en el servicio.</p> <p>Las quejas están todas relacionadas con el tiempo de espera para la atención personal, en ocasiones ha ascendido a varios meses.</p> <p>Las sugerencias se basan principalmente en la dotación de mayor personal y disminuir la lista de espera.</p>
Institucional: Felicitaciones: Quejas: Sugerencias:	<ul style="list-style-type: none">- Defensor Universitario: Se han recibido 6 agradecimientos por escrito y 40 de manera telefónica por la gestión realizada durante este último año, haciendo referencia a la buena atención y resolución de los asuntos planteados a esta Oficina.- Gerencia: No hemos recibido quejas con respecto a la prestación de servicios. En ocasiones, sí que algunos/as usuarios/as manifiestan que se sienten muy bien atendidos/as y de manera eficaz. Valoración que realizan verbalmente y en ocasiones, lo mencionan a nuestros superiores.- Inspección de Servicios: No hemos recibido quejas ni sugerencias sobre nuestro Servicio, (que sepamos). Felicitaciones las propias de cortesía, que se comunican en Consejo de Gobierno cuando se presenta el Informe Anual elaborado por este Servicio.- Vicerrectorado de Política Institucional y Planificación: En cada uno de los proyectos que impulsa el Vicerrectorado de Política Institucional y Planificación se incorpora una fase de evaluación, tanto desde una perspectiva interna como externa, utilizando para ello formularios o encuestas, o simplemente recepción de correos electrónicos. <p>En el año 2021, se han evaluado los proyectos de Guías Docentes, Itinerarios de cursos abiertos y Guía de homogeneización de documentación administrativa. En todos ellos, tenemos constancia de sugerencias, quejas y felicitaciones, que se analizan y sirven de partida para establecer planes de mejora.</p> <p>La documentación de cada proyecto está disponible en el ámbito del procedimiento de Gestión de proyectos institucionales.</p>
Centro de Instrumentación Científica:	Se han recibido un total de 20 sugerencias en las distintas unidades que conforman el CIC, en ellas es recurrente la petición de



UNIDAD	Breve Resumen
Felicitaciones: 0 Quejas: 0 Sugerencias: 20	ampliación del horario de uso de los distintos servicios o de mejoras en las prestaciones de determinados instrumentos
Centro de Servicios Informáticos y Redes de Comunicación: Felicitaciones: 75 Quejas: 3 Sugerencias: 6	En el CSRIC se han recogido un total de 75 felicitaciones varias, referentes a distintas actuaciones del equipo de trabajo. En cuanto a quejas y sugerencias se registran un total de 9 siendo todas ellas atendidas y respondidas en plazo.
Seguridad: Felicitaciones: 3 Quejas: 0 Sugerencias: 0	Se reciben una serie de agradecimientos por la labor emprendida por este Servicio.