

ANEXO II: INFORME SOBRE FELICITACIONES, QUEJAS Y SUGERENCIAS

UNIDAD	Breve Resumen
Bibliotecas: Felicitaciones: 765 Quejas: 9 Sugerencias: 1	<p>El número de quejas ha disminuido considerablemente del 2023 al 2024, probablemente porque el método de medida de este datos es sobre las quejas registradas en sede electrónica. Por otra parte, las quejas son sobre temas muy diferentes (no como el año anterior que estaban muy centradas en la climatización de los recintos); encontrando quejas sobre ruido, climatización, estado de los equipos informáticos, ocupación de sitios vacío, datos indexados en "Dialnet" y sobre libros no devueltos que tienen reservas.</p> <p>Las felicitaciones han aumentado este año, a menudo son agradecimientos por el buen trabajo, la amabilidad del personal, la rapidez y/o la eficacia en la prestación de los distintos servicios. Cabe mencionar que las felicitaciones no han sido recibidas por sede electrónica sino por otras vías (emails, servicio ticketing, ect), siendo el servicio de documentación científica el que más felicitaciones ha recibido</p> <p>Solo se ha recibido una sugerencia por sede</p> <p>A todas las quejas y sugerencias se les da cumplida respuesta por parte de la persona responsable.</p>
Servicio de Salud y Prevención: Felicitaciones: 2 Quejas: 0 Sugerencias: 0	<p>Se reciben dos felicitaciones escritas (una por correo electrónica y la otra por sede electrónica), aunque todos los días de palabra, recibimos bastantes agradecimientos.</p>
Servicio de Títulos: Felicitaciones: Múltiples Quejas: 1 Sugerencias: 0	<p>El Servicio ha recibido múltiples agradecimientos por el trato telefónico dado, así como por correo electrónico.</p> <p>La queja presentada (8 de octubre) responde realmente a la ausencia de envío de la carta de pago por parte de la EIP (es una gestión en la que NO interviene el Servicio de Títulos).</p>
Archivo Universitario: Felicitaciones: 303 Quejas: 0 Sugerencias: 0	<p>Se han contabilizado 303 felicitaciones, recibidas por correo electrónico.</p> <p>Entre estas felicitaciones, nos encontramos tanto de los investigadores, como de los servicios/unidades UGR a los que atendemos.</p> <p>No se han recibido ni quejas, ni sugerencia, ni felicitaciones en este periodo desde Sede Electrónica.</p> <p>Por otra parte, siguen llamando al Archivo con menor volumen estudiantes perdido que buscan a través de Secretaría General que les resuelvan dudas puntuales y urgentes sobre el acceso o incidencias en la Sede con alguna tramitación, nos lo suelen agradecer que le orientemos.</p>
Centro de Servicios Informáticos y Redes de Comunicación: Felicitaciones: 6 Quejas: 4 Sugerencias: 1	<p>Atendidas adecuadamente y en plazo.</p> <p>En Quejas, 1 no corresponde al CSIRC y otra es realmente una incidencia. Las otras 2 eran sobre licencias software y el programa SICUE.</p> <p>4 de las felicitaciones se han recibido fuera del canal oficial de sede.ugr.es.</p>
Servicio de Becas: Felicitaciones: 103 Quejas: 0 Sugerencias: 0	<p>En el año 2024 por Sede Electrónica no hemos recibido ninguna queja, sugerencia ni felicitación. Todas las solicitudes recibidas por este procedimiento corresponden a consultas sobre la tramitación de la beca del Ministerio y Plan Propio UGR. En estos casos de consulta se debería enviar un email (Ticket-in). El servicio de</p>

UNIDAD	Breve Resumen
	<p>atención al público ya parece funcionar con mayor fluidez desde la implementación del sistema de cita previa CIGES 2 que ha permitido ofrecer una atención de mayor calidad. Son varios los años que lleva funcionando el sistema, pero pensamos ha sido a raíz de la pandemia, cuando los usuarios han sido conscientes de la importancia de su uso, y se han habituado a obtener su cita, con lo que, el que venía siendo el principal problema motivo de queja (colas, tiempos de espera, etc.), prácticamente ha desaparecido. Respecto a las felicitaciones; normalmente se recibían a través de correos electrónicos, como respuesta a las soluciones aportadas a través de este mismo medio. Y su cómputo venía siendo relativamente fácil. Pero a partir de la implementación del sistema de Ticket-in, en febrero de 2022, se lleva un registro aparte en Hoja Excel. En todo el año 2024 se han contabilizado 103 felicitaciones.</p>
<p>Centro de Empleo y Prácticas: Felicitaciones: 0 Quejas: 4 Sugerencias: 0</p>	<p>La causa principal de las quejas está relacionada con el pago que reciben los estudiantes por parte de la entidad en la que realizan prácticas. En concreto, reclaman días que no han sido remunerados. Se analiza la situación y se comprueba que los pagos son correctos, salvo un caso (en éste se procede a dar de baja a la empresa como entidad colaboradora de la Universidad de Granada). Otro motivo de queja se relaciona con los requisitos para poder solicitar una convocatoria de prácticas. En este caso concreto, solicitan la admisión de la solicitud en un programa de prácticas. No se admite, no cumple requisito de convocatoria.</p>
<p>Centro de Instrumentación Científica: Felicitaciones: 9 Quejas: 0 Sugerencias: 12</p>	<p>Las quejas y sugerencias realizadas por los usuarios han sido recopiladas y serán remitidas a los técnicos responsables de cada una de las Unidades valoradas. Se mantiene así la privacidad y confidencialidad de dicha información.</p> <p>Las sugerencias recibidas están relacionadas con información de servicios o técnicas que a los usuarios interesan y que actualmente no se están realizando en el CIC. Se tendrán en cuenta las recomendaciones sobre nuevas técnicas para una posible implantación futura.</p> <p>Las felicitaciones que se han recibido son para agradecer el trato recibido, la excelente calidad de resultados o de los equipos.</p> <p>Acciones de mejora derivadas del análisis</p>
<p>Escuela Internacional de Posgrado: Felicitaciones: 69 Quejas: 1 Sugerencias: 41</p>	<p>Las quejas se refieren principalmente al retraso en el envío de algún título de Máster Universitario o por el descontento con algún docente especialmente relacionado con la dirección de los Trabajos Fin de Máster. Así mismo, se recogen numerosas quejas por deficiencias en el mobiliario del Aulario de la Escuela Internacional de Posgrado o por los equipos informáticos que se consideran obsoletos.</p> <p>En todas las felicitaciones se ensalza el buen trabajo y la profesionalidad que han mostrado los trabajadores que prestan servicio en la Escuela Internacional de Posgrado, destacando el buen trato recibido y la celeridad con la que han emitido los documentos solicitados, en algunos casos, con plazos de tiempo muy ajustados. Se expresa en muchas ocasiones la palabra "eficacia" en relación con el servicio recibido.</p> <p>Actuaciones de mejora tras el análisis:</p> <p>En cuanto a la entrega de los títulos de Másteres Universitarios, se ha reestructurado parte del Servicio de Másteres Universitarios, creando un departamento específico de elaboración de</p>

UNIDAD	Breve Resumen
	<p>expedientes para la confección de los títulos. Se ha reforzado este departamento con más personal.</p> <p>Se ha realizado un esfuerzo para la actualización de los equipos informáticos con la adquisición de proyectores, ordenadores fijos y ordenadores portátiles. Asimismo, se han renovado todas las sillas de los alumnos en una de las aulas de informática, porque presentaban deficiencias.</p> <p>En cuanto a las felicitaciones, se han remitido a todo el personal de la Escuela para que las conozcan y sirvan de estímulo para seguir trabajando en la misma línea.</p>
<p>Centro de Actividades Deportivas: Felicitaciones: 6 Quejas: 27 Sugerencias: 6</p>	<p>Las quejas y sugerencias recibidas se pueden encuadrar en las siguientes categorías generales:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ACTIVIDADES: <ul style="list-style-type: none"> ○ Plazas: insuficientes en algunas actividades. Como acción de mejora se aumentó el aforo máximo de ciertas actividades hasta el punto en que la calidad no se veía comprometida ○ Fechas de celebración: interés personal para poder asistir, por ello se media para un cambio de fechas consensuado entre profesor e inscritos para ofrecer la posibilidad de asistencia máxima. ○ Nuevas propuestas: Escalada. ○ Monitores/profesores: trato inadecuado. Se realizaron varias actuaciones como mediar para cambio de grupo, reubicación de actividades y sustitución de profesorado. • INSTALACIONES: <ul style="list-style-type: none"> ○ Accesos: poco control piscina Campus Náutico Cubillas y por esto se reforzó el protocolo de control de accesos ○ Temperatura de las salas. Como actuación se reprogramó el sistema de climatización ○ Estado de conservación: pavimento Cubo Fit. Se realizó una operación de mejora y sustitución integral de instalación y pavimento del Cubo Fit. • RUIDOS: <ul style="list-style-type: none"> ○ Quejas, por parte de residentes cercanos, de exceso de ruidos durante la celebración de partidos. Se extremó el control de entrada de elementos fuente de ruido entre el público asistente a la instalación y se comunicó a la empresa concesionaria responsable, la obligación de reducir las fuentes de ruido. ○ PROCESOS INFORMÁTICOS. Para mejorar este apartado, se implementó el acceso identificado como invitado a la comunidad no universitaria, en colaboración con el CSIRC, para poder realizar acciones online. Asimismo, Se han hecho varias propuestas de mejoras al CSIRC del programa de inscripción. Están en proceso de creación e implantación

UNIDAD	Breve Resumen
	Cada una de las queja, sugerencia o felicitación se ha estudiado de forma individualizada y se le ha intentado dar solución en la medida de lo posible.
Centros Académicos: Felicitaciones: 16 Quejas: 171 Sugerencias: 1	Las felicitaciones hacen referencia a servicios prestados por el PTGAS Por otro parte, es denominador común que las quejas recibidas realmente no forman parte de la prestación de servicios que afecten a la UF03 sino a la docencia y a la evaluación recibida por el estudiante.
Unidad Técnica: Felicitaciones: 159 Quejas: 1 Sugerencias: 6	Se reciben una serie de agradecimientos por la labor emprendida por el personal de este Servicio. La queja recibida, fue dirigida al Vdo. de Infraestructuras y Sostenibilidad y fue contestada debidamente. Las sugerencias recibidas, hacen referencia a distintas cuestiones a mejorar en la UGR e igualmente se dirigieron al Vdo. de Infraestructuras y Sostenibilidad, el cual dio respuesta a las mismas.
Centro de Producción de Recursos para la Universidad Digital (CEPRUD): Felicitaciones: 3 Quejas: 2 Sugerencias: 15	Las quejas fueron referentes a la información administrativa de los MOOCs Las felicitaciones se recibieron vía IRIS; una relacionada con la accesibilidad y carácter abierto de los MOOCs y dos referentes a los videotutoriales de PRADO. Las sugerencias recibidas iban dirigidas a diferentes proyectos / programas, siendo el que más sugerencias acumula PRADO. En todos los casos los responsables de proyecto fueron informados.
Servicio de Comedores Universitarios Felicitaciones: 5 Quejas: 15 Sugerencias: 16	Dentro del volumen de usuarios diarios, media de 2.400, se comprueba que el grado de quejas es prácticamente inexistente en el periodo analizado (enero a diciembre de 2024).
Departamentos Felicitaciones: Quejas: Sugerencias:	En cualquier caso, en algún centro han entrado quejas, pero no al Personal Administrativo del Departamento sino al Personal Docente. En la Facultad de Ciencias de la Salud se me comunica que ha habido 6 sin especificar si son quejas u otra opción. .
Gabinete de Acción Social Felicitaciones: 0 Quejas: 3 Sugerencias: 1	Las quejas fueron consecuencia, de fallos en el proceso de trámite de las solicitudes. Los trámites fueron rectificadas atendiendo a las incidencias. Como actuación de mejora para una mejor información y solicitud de trámites, se está actualizando la web del servicio. La nueva página web estará funcionando en breve
Servicio Personal Docente e Investigador Felicitaciones: 0 Quejas: 2 Sugerencias: 0	Las quejas recibidas en este servicio en realidad están relacionadas con una reclamación a un proceso de admisión en una convocatoria de plazas y otra por no haber recibido respuesta a una solicitud de reconocimiento de trienios
Servicio PTGAS Felicitaciones: 0 Quejas: 1 Sugerencias: 11	Las sugerencias no se realizan en referencia a la actuación del Servicio de PTGAS. Muchas de ellas se refieren al desarrollo de los procesos selectivos que son gestionados por el Tribunal correspondiente. Además, algunas de las solicitudes presentadas son solicitudes de información o peticiones que deben ser tramitadas como tal, sin que se puedan catalogar de una queja. En resumen, casi en su totalidad estas solicitudes han sido tramitadas por este procedimiento cuando, dado su contenido, debieron realizarse por otro canal.

UNIDAD	Breve Resumen
Servicio de Contratación Felicitaciones: 22 Quejas: 1 Sugerencias: 0	A pesar de obtener un buen resultado en las valoraciones, debemos mejorar algunos aspectos en nuestro Servicio para así lograr una mayor satisfacción de los usuarios
Unidad Central de Correo Felicitaciones: 12 Quejas: 0 Sugerencias: 1	No han puesto nada de valoración de este apartado
Servicio Económico – Financiero Felicitaciones: 2 Quejas: 0 Sugerencias: 0	No hay ninguna Queja / Sugerencia
Unidad de Extensión Cultural Felicitaciones: 0 Quejas: 1 Sugerencias: 0	La queja es relativa a un aparente mal funcionamiento del proceso informático de matrícula. Se hicieron las comprobaciones oportunas con la empresa que lleva el soporte informático y no se detectó ninguna incidencia. Se notifica a la persona interesada.
Servicio de Habilitación Felicitaciones: 0 Quejas: 2 Sugerencias: 0	De las dos quejas presentadas, una de ellas es una consulta y la otra no tiene fundamento al haberse producido un cambio de contrato en el mes de agosto que es inhábil a efectos de nómina
Oficina de Relaciones Internacionales Felicitaciones: 90 Quejas: 11 Sugerencias: 3	De las valoraciones cualitativas del área recogidas (118: 110 a través de encuestas de satisfacción y 8 del procedimiento telemático de Quejas y Sugerencias), sólo 11 son quejas, 3 sugerencias y la mayoría (90, el 76,27%) son felicitaciones. Las quejas, en su mayoría, van en la línea de que la información proporcionada no fue suficientemente clara. Si bien, entendemos que el porcentaje de quejas frente al total de encuestas cumplimentadas (11 sobre 345, 3,19%) no es significativo. Más aún si tenemos en cuenta que el área de Información de este Servicio ha obtenido una puntuación en el informe de 4,83 sobre 5. Otras quejas(las menos) hacen referencia al retraso en el primer pago de las ayudas Erasmus+, al comienzo de las estancias de movilidad. Acciones de mejora tras el análisis Se propone: Intentar adelantar el primer pago de la ayuda, de tal forma que se ingrese en un plazo de 30 días desde la entrega del certificado de llegada por parte del estudiante.
Residencias Universitarias Felicitaciones: 16 Quejas: 1 Sugerencias: 0	La queja es referente a una infestación por chinches. Cada vez que se da una infestación en alguna habitación de la Residencia del Carmen de la Victoria se llama a una empresa especializada, se compraron aerosoles con espray desinfectante y cada vez que se limpia la habitación se echa en zonas donde pueden estar, pero el problema es a nivel mundial, por lo que vuelven a surgir. Ya se cambió de empresa, porque la empresa del acuerdo marco nos estaba generando gastos extras, al tener que tirar lencería, mobiliario, cortinas....., la nueva empresa que se contrató hace un tipo de tratamiento que no requiere tirar nada, pero si continuamos con el mismo problema, se volverá a cambiar de empresa.
Servicio de Atención al Estudiante Felicitaciones: 0 Quejas: 1 Sugerencias: 0	La queja está resuelta y contestada, no tenía sentido en el momento en que el estudiante la puso.

UNIDAD	Breve Resumen
Oficina de Transferencia de Resultados de la Investigación Felicitaciones: 2 Quejas: 1 Sugerencias: 2	<p>Aunque el número de quejas y felicitaciones tampoco es representativo también nos permite sacar, de nuevo, una lectura positiva ya que hay más felicitaciones y las sugerencias recibidas tienen un carácter constructivo.</p>
Servicio de Acceso, Admisión y Permanencia Felicitaciones: 1 Quejas: 8 Sugerencias: 0	<p>Se han recibido en el servicio un total de 7 quejas y 1 felicitación. De las 7 quejas, realmente se pueden entender como tales solamente 2, una de ellas repetida. Estas dos quejas están relacionadas con cuestiones de transparencia, en relación con el conocimiento del estado de las diferentes listas de espera que genera y publica el Distrito Único Andaluz. Las 5 restantes, no se pueden considerar como quejas, ya que están generadas por la falta de conocimiento de la normativa reguladora de los procedimientos que gestiona este servicio. En cuanto a la felicitación, poco que añadir, simplemente marca un horizonte al que debemos llegar.</p>
Oficina de Proyectos de Investigación Felicitaciones: 0 Quejas: 7 Sugerencias: 0	<p>Una simple revisión de los motivos resume, que en la mayoría de los casos no se trata de quejas sobre la calidad de los servicios para la unidad sino de cuestiones administrativas; bases reguladoras del servicio, solicitud de pago de atrasos, problemas en la subida de documentación que en todo caso, quedaron resueltas en su momento.</p>