

ANEXO II: INFORME SOBRE FELICITACIONES, QUEJAS Y SUGERENCIAS

UNIDAD	Breve Resumen
Bibliotecas: Felicitaciones: 616 Quejas: 174 Sugerencias: 2	<p>- El número de quejas por la climatización sube considerablemente, tanto por problemas estructurales de los nuevos edificios, que no permiten al personal regular una temperatura adecuada, como por un problema puntual en la biblioteca del campus Ceuta. Las quejas por el ruido se repiten en algunas bibliotecas, se indica a quienes las presentan que se intentará corregir en la medida de lo posible, a pesar de que es inevitable que el personal tenga que interactuar con los usuarios en el mostrador de préstamo.</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.</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: 4 Quejas: 0 Sugerencias: 0	<p>Se reciben cuatro felicitaciones al Servicio.</p> <p>- La primera es para agradecer la labor de la Doctora Elena Castillo. Es una gran profesional y persona, se ha sabido adaptar a las necesidades y horarios del profesorado.</p> <p>. La otras tres es referente a la Mesa Redonda Preparación para la Menopausia por su organización y celebración. Es una actividad divulgativa y necesaria, además de útil por tener una base científica contrastada. Fue rigurosa, amable y conciliadora.</p>
Protocolo y Relaciones Institucionales: Felicitaciones: 23 Quejas: 0 Sugerencias: 0	<p>Durante el año 2023 se han recibido 23 felicitaciones por correo electrónico.</p> <p>Han existido felicitaciones verbales por parte del Equipo Rectoral, Rector, etc...</p>
Servicio de Títulos: Felicitaciones: Múltiples Quejas: 0 Sugerencias: 0	<p>El Servicio ha recibido múltiples agradecimientos por el trato telefónico dado, así como por correo electrónico.</p> <p>No se ha recibido queja alguna este año, ni tampoco sugerencia de mejora.</p>
Servicio de Contabilidad y Presupuesto: Felicitaciones: 0 Quejas: 0 Sugerencias: 1	<p>En 2023 a través del procedimiento electrónico establecido para quejas, sugerencias y felicitaciones se recibe una sugerencia para que se haga un cambio en el buscador de Registro Contable de expedientes más actuales a más antiguos.</p> <p>Se traslada a los responsables de la aplicación para su estudio y, si procede, implantación.</p>
Archivo Universitario: Felicitaciones: 173 Quejas: 0 Sugerencias: 0	<p>Se han contabilizado 173 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</p>

UNIDAD	Breve Resumen
	incidencias en la Sede con alguna tramitación, nos lo suelen agradecer que le orientemos.
Centro de Servicios Informáticos y Redes de Comunicación: Felicitaciones: 14 Quejas: 0 Sugerencias: 2	<p>En el sistema oficial de entrada hay 2 felicitaciones. Por otros medios escritos hay: 6 felicitaciones al personal de Microinformática por su rapidez y excelente gestión. 4 felicitaciones a la aplicación de Comedores-menú para llevar, tanto por mejorar el aspecto visual de la aplicación como de incluir el pago con TPV. 1 agradecimiento al personal de Adm. Electrónica por su gran ayuda y asesoramiento en la atención al usuario. 1 felicitación y agradecimiento por el control que evita duplicidades en Sede Electrónica. Y cientos de otros agradecimientos “efusivos” entre las miles de incidencias/consultas escritas que se reciben y atienden en el CSIRC, pero que no son fáciles de computar. Sobre Quejas no se ha registrado ninguna en nuestro sistema oficial de entrada. Las que han entrado con ese asunto eran “consultas/incidencias”. Respondidas en plazo y cerradas. Y sobre Sugerencias 2, respondidas en plazo y cerradas.</p>
Oficina de Gestión de la Comunicación: Felicitaciones: 9 Quejas: 0 Sugerencias: 0	Agradecimientos por la difusión que se les da a los eventos, noticias, etc.
Servicio de Becas: Felicitaciones: 120 Quejas: 0 Sugerencias: 0	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 2023 se han contabilizado 120 felicitaciones.
Centro de Empleo y Prácticas: Felicitaciones: 15 Quejas: 7 Sugerencias: 0	Agradecimientos y felicitaciones, normalmente por correo electrónico dirigida a la persona que realiza la gestión (salvo una por sede). Queja por la brevedad de los plazos para que las comisiones selecciones a los estudiantes que realizarán las prácticas PFI Y PFI-Santander. Contestada con fecha 24/03/2023 2. Queja en la que se solicita información sobre los motivos de denegación de prácticas. Contestada con fecha 24/04/2023 3. Queja que es una petición para realizar otras prácticas. Contestada telefónicamente el 17/05/2023 y resuelta favorablemente. 4. Queja solicitando modificación en la plataforma ICARO del nº de horas de prácticas realizadas. Contestada con fecha 25/05/2023. 5. Queja sobre el retraso en el pago de la práctica correspondiente al mes de agosto 2023. Contestada con fecha 12/09/2023 6. Queja por una información errónea facilitada por otro centro. Contestada con fecha 20/09/2023 7. Queja para que el CEP haga seguimiento de los medios facilitados por las entidades para la realización de prácticas. Contestada con fecha 17/11/2023
Centro de Instrumentación Científica:	Las felicitaciones que se han recibido son para agradecer el trato recibido, la excelente calidad de resultados o las actualizaciones del

UNIDAD	Breve Resumen
Felicitaciones: 13 Quejas: 8 Sugerencias: 8	software. 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.
Unidad Técnica: Felicitaciones: 6 Quejas: 2 Sugerencias: 4	Se reciben una serie de agradecimientos por la labor emprendida por el personal de este Servicio. Las sugerencias y quejas han sido contestadas en tiempo y forma debidamente a los usuarios afectados, entendiendo desde esta Unidad Técnica que no han supuesto afección a la calidad del servicio prestado.
Escuela Internacional de Posgrado: Felicitaciones: 102 Quejas: 12 Sugerencias: 1	Durante el año 2023 se han recibido a través del correo electrónico 102 felicitaciones destacadas (no sólo fórmulas de cortesía), distribuidas de la siguiente forma: Matrícula y preinscripción de másteres universitarios: 50 Expedición de títulos de másteres universitarios: 17 Doctorado: 18 Títulos Propios: 17 Se han recibido un total de 12 quejas relacionadas con la gestión del servicio ofrecido por la Escuela, distribuidas de la siguiente forma: Escuela cerrada aunque CIGES dio cita: 3 No se coge el teléfono: 6 Doctorado: 1 Conserjería: 1 Aula del aulario no adecuada para docencia: 1 Sugerencia: Mejorar la información que ofrece la página web del servicio de Doctorado
Centro de Actividades Deportivas: Felicitaciones: 1 Quejas: 3 Sugerencias: 2	Felicitación a los compañeros/as de la Oficina del Centro de Actividades Deportivas por su orientación, ayuda y al Director y Administradora por el gran equipo humano con el que cuentan. Las quejas y sugerencias han sido atendidas y respondidas.
Gabinete Psicopedagógico: Felicitaciones: 40 Quejas: 15 Sugerencias: 15	Las felicitaciones suelen ser numerosas, normalmente los estudiantes que son atendidos nos agradecen y felicitan por el trabajo realizado. También tenemos felicitaciones del profesorado. Las quejas son siempre relacionadas con el tiempo de espera que tienen que aceptar los estudiantes para que sean atendidos, a veces han sido varios meses. Las sugerencias se basan principalmente en dotar al centro de más personal para no acumular tanta lista de espera.
Centros Académicos: Felicitaciones: 10 Quejas: 33 Sugerencias: 4	Se ha detectado que a través del procedimiento de quejas en sede se tramitan cuestiones diversas que no tienen la entidad de queja. Muchas son relativas a cuestiones relativas a la gestión de la docencia y grupos y otras son meras protestas por no haber concedido lo solicitado, en evaluación única final, reconocimientos, cambios de grupo, revisión de calificaciones, gestión de las prácticas, impartición de las asignaturas, etc. Igualmente se aprecia que existen agradecimientos y felicitaciones por llamadas y presenciales y que no constan en sede.

