



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

UNIDAD	Breve Resumen
<b>SAE:</b> Felicitaciones: Quejas: Sugerencias:	Tenemos pocas felicitaciones en el Servicio, lo que no quiere decir que hagamos las cosas mal, sino más bien, que hacemos nuestro trabajo de forma correcta, que es lo esperado. No tenemos ninguna queja, algo que también consideramos normal, ya que durante este año, tan especial debido a la COVID-19, hemos tenido que adaptarnos a trabajar a distancia, también hemos tenido que trabajar durante 10 días en el mes de agosto y hemos ido adaptando el trabajo a las necesidades del Servicio. En nuestro caso, tampoco tenemos sugerencias externas que nos ayuden a mejorar o nos puedan indicar posibles mejoras en el trabajo.
<b>Servicio de Acceso, Admisión y Permanencia:</b> Felicitaciones:   Quejas: Sugerencias:	Durante el presente año 2020 y a fecha de hoy, el Servicio de Acceso, Admisión y Permanencia de la Universidad de Granada solo ha recibido un tweet de la cuenta oficial de la Universidad de Granada felicitando al personal detrás de nuestra cuenta de correo electrónico <a href="mailto:saap@ugr.es">saap@ugr.es</a> por el apoyo y acompañamiento a nuestros estudiantes de nuevo ingreso con su primera matrícula.
<b>Gabinete Psicopedagógico:</b> Felicitaciones: Quejas: Sugerencias:	<b>Felicitaciones:</b> Las felicitaciones suelen ser numerosas, normalmente los estudiantes que son atendidos nos agradecen y felicitan por el trabajo realizado. También tenemos felicitaciones del profesorado. <b>Quejas:</b> 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. También ha habido una situación especial este año, el centro ha sido atendido por solo una profesional, a excepción de los meses de noviembre y diciembre que se ha incorporado otra profesional. <b>Sugerencias:</b> Las sugerencias se basan principalmente en dotar al centro de más personal para no acumular tanta lista de espera.
<b>Institutos:</b> Felicitaciones: Quejas: Sugerencias:	<b>FORTALEZA de la UF14:</b> El PDI, considera de manera general su reconocimiento a la labor que se realiza por parte del PAS de la UF. <b>DEBILIDADES de la UF14:</b> El PDI considera la falta de personal propio de la UGR en el IEMath. El desarrollo de la actividad en algún Centro debe cuidarse, para no causar molestias y para empatizar con los usuarios. Reivindica más formación, medios e incentivos económicos para el PAS. Los demás usuarios no ofrecen información de interés o ya se han incluido en las debilidades de la UF.



UNIDAD	Breve Resumen
<b>CSIRC:</b> Felicitaciones: 10 Quejas: 29 Sugerencias: 3	Felicitaciones: Relacionadas con mejoras y buen funcionamiento de la Sede Electrónica y Portafirma. Quejas: Muchas de estudiantes y relativas a asuntos como conectividad, aulas de informática, software disponible, uso de sede electrónica, acceso VPN,... Algunas son más bien por desconocimiento del uso del servicio/aplicación. Respondidas en plazo y cerradas. Sugerencias: Relativas, sobre todo, a mejora de conectividad y acceso ágil a aplicaciones. Respondidas en plazo.
<b>Comedores:</b> Felicitaciones: Quejas: 5 Sugerencias: 9	En el año 2020 se han recibido en la página web del Servicio de Comedores un total de 5 quejas, que se centran, fundamentalmente, en la petición de más variedad de menús vegetarianos, menús específicos para grupos de personas de unas determinadas convicciones religiosas, y problemas relacionados con las becas de comedor. Además, se han recibido 9 sugerencias sobre confección de menús, realización de convenios con otras Universidades, y sobre la publicación en la página web del Servicio de Comedores de los menús que se ofertan en el campus de Melilla, cuya gestión es privada, aunque parcialmente subvencionada por la Universidad de Granada.
<b>Unidad Económica:</b> Felicitaciones: Quejas: 14 Sugerencias:	Se han recibido varias quejas relativas a devoluciones de precios públicos, todas han sido contestadas.
<b>Centros Académicos:</b> Felicitaciones: Quejas: 17 Sugerencias:	Felicitaciones: ➤ Las felicitaciones recibidas son referentes principalmente a: <ul style="list-style-type: none"><li>○ Rapidez en las gestiones administrativas</li><li>○ Calidad de la información recibida en respuesta a sus consultas</li><li>○ Interés y atención mostrado por el personal para la resolución de problemas y/o consultas.</li></ul> Quejas: ➤ Hay un total de 17 Quejas / Reclamaciones, que hayan sido registradas por los usuarios. El centro con mayor número de quejas registradas es la facultad de derecho con un total de 11 registros de este tipo. ➤ Las quejas y reclamaciones son puntuales y concretas, por lo que no procede hacer un análisis general de las mismas.
<b>Biblioteca:</b> Felicitaciones: 354 Quejas: 16 Sugerencias: 331	El servicio “La Biblioteca Responde”, que la BUG pone a disposición de sus usuarios en su página web, permite enviar comentarios o consultas ( <a href="http://biblioteca.ugr.es/pages/biblioteca_responde/comentarios">http://biblioteca.ugr.es/pages/biblioteca_responde/comentarios</a> ). Durante 2020, se han recibido a través de este servicio <b>331</b> mensajes. El fin no es que baje o suba el número de mensajes



## UNIDAD

## Breve Resumen

recibidos, aunque sí que este servicio sea utilizado de forma habitual por los usuarios. El objetivo fijado se centra en la gestión y el tiempo de respuesta. Todos los mensajes han sido respondidos en 1 día laborable puesto que este es un servicio al que se da total prioridad. Las consultas han sido atendidas desde el Servicio de Recursos Electrónicos o por el Responsable del Servicio correspondiente.

Durante 2020 se ha integrado, en la plataforma de servicios bibliotecarios, la posibilidad de sugerir compras bibliográficas. Por lo tanto este año se han contabilizado las sugerencias realizadas desde ALMA, desde el antiguo formulario web y a través de correos electrónicos u otros medios. Las sugerencias son atendidas a diario por los Jefes de Servicio y normalmente, se tienen en consideración. Durante 2020, se han recibido un total de **1.106 sugerencias** de adquisiciones de obras concretas.

Durante 2020 se han recibido 16 quejas relacionadas con el cierre de salas de estudio, climatización, wifi, insuficientes portátiles para préstamo, etc.

El número de felicitaciones ha sido de 354. Aparte de los agradecimientos por el buen trabajo, la amabilidad del personal, la rapidez y la eficacia en la prestación de los distintos servicios; durante 2020 se recibieron felicitaciones por la rápida y satisfactoria adaptación de las bibliotecas a la pandemia, destacando la prestación de servicios remotos.