

ANEXO II: INFORME SOBRE FELICITACIONES, QUEJAS Y SUGERENCIAS

UNIDAD	Breve Resumen
<p>Bibliotecas: Felicitaciones: 560 Quejas: 13 Sugerencias: 2084</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Las felicitaciones son a menudo agradecimientos por el buen trabajo, la amabilidad del personal, la rapidez y/o la eficacia en la prestación de los distintos servicios. - El número de quejas ha descendido mientras que el de felicitaciones ha crecido. Esto, unido a otros datos recogidos, nos hace entender que la mayoría de los usuarios están satisfechos. - El número de sugerencias, de adquisición de obras, recupera su tendencia positiva. Queda por tanto patente que las bajas cifras de 2020 fueron un efecto puntual de la pandemia. - La Biblioteca de la Facultad de Filosofía y Letras continúa siendo la que más sugerencias de adquisición recibe al año, seguida de la Biblioteca de Educación.
<p>Servicio de Salud y Prevención: Felicitaciones: 2 Quejas: 0 Sugerencias: 0</p>	<p>Se reciben dos felicitaciones al Servicio.</p> <ul style="list-style-type: none"> - La primera es referente a su buen hacer, haciendo hincapié especialmente en los programas de atención psicológica, oftalmología y el de foniatría. . La segunda es también para agradecer la labor de la Doctora Elena Castillo.
<p>Habilitación: Felicitaciones: 1 Quejas: 1 Sugerencias: 0</p>	<p>El servicio recibió una felicitación y una queja. La queja es por una solicitud de Modificación de cuenta bancaria, la cual no se había realizado.</p> <p>De la documentación que se aporta en la incidencia se puede comprobar como en ese mes, tanto Administración Electrónica como Genoma y el Servicio de Habilitación estaban trabajando para cambiar el procedimiento MOCUBA (Modificación de Cuenta Bancaria) ya que algunos expedientes ni se podían ver ni tramitar.</p> <p>Con fecha 06/06/2022 se pone en marcha el procedimiento electrónico MACUBA que sustituye al anterior, y se realiza el cambio de cuenta que se le comunica al denunciante, presentándole las disculpas por las posibles molestias ocasionadas.</p>
<p>Oficina de Protección de datos: Felicitaciones: 1 Quejas: 0 Sugerencias: 0</p>	<p>La oficina ha recibido una felicitación, cuyo contenido ha sido compartido con los miembros del equipo y se ha mandado un email de agradecimiento a la interesada.</p> <p>Durante el año 2022 no se ha recibido ninguna queja o sugerencia.</p>
<p>Centro de Promoción, Empleo y Prácticas: Felicitaciones: 3 Quejas: 6 Sugerencias: 1</p>	<p>Las felicitaciones normalmente son por correo electrónico dirigido a la persona que hace la gestión.</p> <p>4 quejas fueron sobre: el pago, la tutorización externa, el trato recibido en la entidad, la no prorroga de las prácticas... Todas hacen referencia a la entidad colaboradora. El CPEP se puso en</p>

UNIDAD	Breve Resumen
	<p>contacto con las diferentes entidades aludidas solicitándoles información y con los /las estudiantes que presentaron las quejas.</p> <p>Una queja sobre la plataforma ICARO en la que se alega que no saltó un aviso informando sobre la obligación de realizar una solicitud genérica por Sede Electrónica para poder realizar unas prácticas. Esta queja fue contestada y se informó de los diferentes tipos de prácticas y la obligación o no de realizar la solicitud genérica. El aviso sólo aparece en caso de que dicha solicitud sea un requisito de la convocatoria.</p> <p>Una queja, que por el motivo alegado en la misma, fue remitida al órgano competente para resolver. El/la interesado/a fue informado/a.</p> <p>En cuanto a la sugerencia sobre la plataforma ICARO realizada en una de estas quejas, el/la interesado/a fue informado/a sobre cómo se realiza la gestión para que en el documento de aceptación de la práctica pueda aparecer el nº de horas a realizar cuando este es menor de 600 horas.</p>
<p>Becas: Felicitaciones: 69 Quejas: 2 Sugerencias: 0</p>	<p>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, no se pueden computar con tanta facilidad, y hay que llevar un registro aparte. Hasta febrero tenemos contabilizadas 32 felicitaciones. Y desde esa fecha hasta la actualidad contamos con 37 más.</p> <p>A lo largo del año 2022 se han recibido únicamente dos quejas a través del formulario de quejas y sugerencias, ambas haciendo referencia a que no han podido ser atendidas por el personal de información al no disponer de cita previa.</p> <p>El servicio de atención al público parece funcionar con mayor fluidez que años anteriores, a raíz de la implementación del sistema de cita previa CIGES y el mayor distanciamiento entre las citas, que permite 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.</p>
<p>Ceprud: Felicitaciones: 1 Quejas: 1 Sugerencias: 27</p>	<p>Se han recopilado todas las quejas, sugerencias y felicitaciones.</p> <p>En general, se han atendido en menos de 5 días.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Quejas: se han derivado a la directiva. • Sugerencias: se han tenido en cuenta para la mejora de los servicios. • Felicitaciones: se han recibido con agrado y comunicado al resto del equipo. <p>La acción más representativa que se lleva a cabo en el centro es recopilar las Sugerencias de PRADO para tratarlas en el seno de la</p>

UNIDAD	Breve Resumen
<p>Gabinete de Acción Social: Felicitaciones: 54 Quejas: 17 Sugerencias: 26</p>	<p>Comisión de Usuarios de PRADO.</p> <p>Las felicitaciones manifiestan la satisfacción con la atención telefónica recibida y el reconocimiento por el buen funcionamiento del servicio.</p> <p>De las quejas 12 transmiten su decepción por la denegación de las ayudas solicitadas, 4 por la complejidad y opacidad de los procedimientos, así como lentitud en las resoluciones y escasa dotación económica de los programas y 1 por malestar en la atención recibida.</p> <p>Las sugerencias son para modificar los criterios del cálculo de la renta per cápita, ampliar las ayudas a familias con hijos a mayores de 18 años, modificar los criterios del programa de tratamientos odontológicos a realizar en la Facultad de Odontología o modificar la interfaz de la herramienta “Ayudas GAS” alojada en la Oficina Virtual.</p>
<p>Escuela Internacional de Postgrado: Felicitaciones: 124 Quejas: 10 Sugerencias: 0</p>	<p>En cuanto a las felicitaciones, la mayoría de ellas, destacan la amable atención recibida y el especial esfuerzo realizado por el personal que atiende al usuario. Son muchas las personas que dan las gracias de forma verbal por el excelente trato y por la prontitud en resolver las cuestiones que les afectan, aunque no plasmen esta felicitación en un documento escrito.</p> <p>En cuanto a las quejas, se han presentado tres dirigidas al Servicio de Doctorado, seis al servicio de Másteres Universitarios, fundamentalmente quejándose por no atender los teléfonos y una queja por el mal trato recibido por parte del personal de Conserjería.</p> <p>El Servicio de títulos Propios no ha recibido ninguna queja.</p> <p>Dado el gran número de usuarios que demandan servicios en la Escuela Internacional de Posgrado, el número de felicitaciones supera con creces al número de quejas. Cabe destacar el buen trato que presta el personal asignado a los puestos de atención al público, tanto al usuario que acude presencialmente a la Escuela, como el que solicita algún servicio a través del correo electrónico o a través de los procedimientos establecidos en la Sede Electrónica.</p>
<p>Archivo: Felicitaciones: 145 Quejas: 0 Sugerencias: 0</p>	<p>Estas felicitaciones recogen principalmente agradecimientos de investigadores por la rápida respuesta a las consultas o al envío de digitalizaciones. Seguidas del personal de las propias unidades por enviar la documentación solicitada a través de digitalización o envío de material para la instalación de los expedientes (trípticos y cajas para conservación permanente libres de ácido).</p> <p>En cuanto a las quejas o sugerencias, se nos indicó eliminar el buzón físico y nuestro formulario web para recoger estas instancias redirigirlo hacia la sede electrónica, desde ahí no hemos recibido ningún mensaje.</p>

UNIDAD	Breve Resumen
Oficina de gestión de la comunicación: Felicitaciones: 5 Quejas: 0 Sugerencias: 0	<p>Se reciben 5 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 Psicopedagógico: Felicitaciones: 40 Quejas: 15 Sugerencias: 15	<p>Las felicitaciones suelen ser numerosas, normalmente los estudiantes que son atendidos nos agradecen y felicitan por el trabajo realizado. También tenemos felicitaciones del profesorado.</p> <p>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.</p> <p>Las sugerencias se basan principalmente en dotar al centro de más personal para no acumular tanta lista de espera.</p>
Centro de Instrumentación Científica: Felicitaciones: 5 Quejas: 6 Sugerencias: 6	<p>Las felicitaciones que se han recibido son para agradecer el trato recibido, la excelente calidad de resultados o las actualizaciones del software.</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>
Unidad Económica: Felicitaciones: 8 Quejas: 2 Sugerencias: 1	<p>Las felicitaciones provienen del PAS y resaltan la eficiencia y eficacia del personal, los cuales hacen una gran labor y gestión, además de dar un buen asesoramiento y atención, resolviendo siempre las dudas.</p> <p>Las quejas son por ofrecer escasa ayuda o por solicitar documentos previamente solicitados.</p>
Unidad Técnica: Felicitaciones: 103 Quejas: 11 Sugerencias: 2	<p>Se reciben una serie de agradecimientos por la labor emprendida por el personal de este Servicio.</p> <p>Las sugerencias hacen referencia en la necesidad de completar la plantilla de personal de mantenimiento y la de Arquitectos Técnicos, así como una reestructuración en la composición de los equipos.</p>
Centro de Servicios Informáticos y Redes de Comunicación: Felicitaciones: 5 Quejas: 4 Sugerencias: 2	<p>En el CSRIC se han recogido un total de 5 felicitaciones varias, referentes a distintas actuaciones del equipo de trabajo. En cuanto a quejas y sugerencias se registran un total de 6 siendo todas ellas atendidas y respondidas en plazo.</p>
Pdi: Felicitaciones: 12 Quejas: 11 Sugerencias: 2	<p>En el servicio de PDI se han recibido un total de 12 felicitaciones, 11 quejas y 2 sugerencias. De las felicitaciones en las que destacan, sobre todo, la amabilidad, atención y eficiencia del personal.</p> <p>Respecto a las quejas y sugerencias recibidas, como ha pasado en los últimos años, entendemos no están dirigidas a este servicio sino al Vicerrectorado de personal docente e Investigador.</p>

UNIDAD	Breve Resumen
<p>Oficina de Control Interno: Felicitaciones: 8 Quejas: 2 Sugerencias: 1</p>	<p>Una de las quejas proviene del Director Financiero de Fisher Scientific en relación a los problemas surgidos en virtud del Acuerdo Marco de suministros de reactivos, material fungible y pequeño equipamiento para los Laboratorios de I+D+i y Docencia de la Universidad de Granada al haberle rechazado un total de 56 facturas. Desde esta oficina se le da su correspondiente solución.</p> <p>La otra queja proviene de la Directora del Dpto. de Lingüística General y Teoría de la Literatura al haberle rechazado por parte de esta Oficina una modificación presupuestaria por no cumplir su tramitación los plazos estipulados en las Normas de cierre presupuestario del ejercicio económico 2022. Desde esta oficina se le da su correspondiente respuesta.</p>
<p>Comedores Universitarios: Felicitaciones: 2 Quejas: 3 Sugerencias: 2</p>	<p>Se contestan los diferentes escritos presentados al Servicio de Comedor Universitario. Aunque muchas de las quejas no pueden ser resueltas por la administración del servicio, ya que son decisiones del Equipo de Gobierno de la UGR, dando traslado de las misma o informado a las personas interesadas del procedimiento correspondiente. Además, se mantienen informado al Equipo de Gobierno de los posibles cambios que se deben realizar en los diferentes comedores para llevar acabo las sugerencias o quejas.</p>
<p>Protocolo: Felicitaciones: 8 Quejas: 0 Sugerencias: 0</p>	<p>Se reciben una serie de agradecimientos por la labor emprendida por este Servicio.</p>
<p>Gestión de la Investigación: Felicitaciones: 9 Quejas: 0 Sugerencias: 0</p>	<p>En relación a las felicitaciones recibidas para todo el servicio y en especial para nuestra compañera Remedios Benítez, nos sentimos muy orgullosos del trabajo realizado y convenimos en seguir trabajando para ofrecer un servicio público de calidad a todos los usuarios.</p>