



ANEXO IV: INFORME SOBRE FELICITACIONES, QUEJAS Y SUGERENCIAS

UNIDAD	Breve Resumen
Servicio de Alumnos: Felicitaciones: 19 Quejas: 8 Sugerencias: 0	<p>Principalmente las felicitaciones están relacionadas con el trato recibido por el personal, así como por la disponibilidad a la hora de resolver las dudas que se han planteado.</p> <p>En lo que respecta a las quejas, en su mayoría, están relacionadas con la falta de información, así como, a la dificultad de comunicarse telefónicamente con el Servicio. Se ha recibido una queja por registro general, la cual se intentó resolver telefónicamente, al no exponer claramente la interesada la “mala información” recibida, pero no se pudo contactar.</p>
Oficina de Relaciones Internacionales Felicitaciones: 30 Quejas: 156 Sugerencias: 0	<p>La mayoría de agradecimientos proceden de la organización de la Staff Training Week.</p> <p>Se han recibido las siguientes alegaciones y recursos a las convocatorias: 22 alegaciones desestimadas 4 recursos de alzada (1 estimado y 3 desestimados) 130 alegaciones a la competencia lingüística</p>
Bibliotecas Felicitaciones: 173 Quejas: 20 Sugerencias: 528	<p>Destacan las 134 felicitaciones recibidas en general por el buen funcionamiento de la Biblioteca, por la buena prestación del servicio y por la profesionalidad del personal.</p> <p>Las restantes se refieren a: exposiciones y actos organizados (10), actividades organizadas en el Día del Libro (7), Información suministrada a los usuarios (7), actividades formativas (5), recursos de información (2), y otras 8 sobre diferentes cuestiones (Repositorio institucional, colaboraciones en actividades sociales y reconocimientos recibidos).</p> <p>Las quejas se refieren a las siguientes cuestiones: atención recibida por el personal (4), ruido en salas de consulta (4), Climatización (3), falta de puestos de lectura (2), aseos (2) y otras 3 puntuales sobre mal funcionamiento de alarma, iluminación en mesas de consulta y por cerrar una tarde por llevar a cabo la desinsectación en un centro.</p> <p>Las sugerencias se refieren prácticamente en su totalidad a propuestas de adquisición de obras recibidas a través del formulario web que existe para ello y por correo electrónico a los jefes de servicio de las bibliotecas de centro. Destacan las recibidas en Ciencias Políticas (142) y Ciencias (100).</p>
CSIRC Felicitaciones: 7 Quejas: 22 Sugerencias: 8	<p>La mayoría de las felicitaciones tienen relación con el trato personal y la eficacia y el trabajo realizado, así como por las mejoras introducidas.</p> <p>La mayor parte de las quejas son sobre dificultades a la hora de acceder o usar ciertos servicios TIC (wifi, correo electrónico, acceso web, etc.), aunque en su mayoría por incorrecta aplicación de las instrucciones o manuales publicados.</p>



UNIDAD	Breve Resumen
	<p>Muchas eran sobre el correo electrónico, sobre todo, porque estuvo un tiempo de mantenimiento/mejora en el que algunos usuarios sufrían su lentitud.</p> <p>Algunas quejas van relacionadas con el funcionamiento de las Aulas de Informática.</p> <p>Y otras son referentes a fallos o dificultades de acceso del portal de Administración Electrónica, que fueron atendidas o resueltas, en su caso.</p> <p>Sobre sugerencias, la mayor parte solicita mejoras en las aplicaciones o servicios que usan (correo, utilidades con ficheros, etc.) o el uso del inglés en algunas comunicaciones/publicaciones o piden soluciones o mejor documentación para equipos o software de características minoritarias o de reciente aparición (Mac, iOS,...).</p>
<p>Protocolo Felicitaciones: Sin contar Quejas: 0 Sugerencias: 0</p>	<p>Gran número de e-mails agradeciendo el trato recibido y por la organización de los actos. Tanto en apertura, honoris causa como en otros actos de menor envergadura.</p>
<p>Consejo Social Felicitaciones: 2 Quejas: 0 Sugerencias: 0</p>	<p>Las Felicitaciones han sido realizadas en los Acuerdos del Pleno del Consejo Social de fecha 22 de diciembre de 2015 y 21 de diciembre de 2016</p>
<p>Centro de Promoción de Empleo y Prácticas Felicitaciones: 2 Quejas: 4 Sugerencias: 0</p>	<p>Felicitaciones por la empatía y el trato personalizado.</p> <p>Quejas por la falta de información y tardanza en la contestación por correo electrónico.</p>
<p>Secretaría General Felicitaciones: 2 Quejas: 1 Sugerencias: 0</p>	<p>Felicitaciones: Tienen que ver con el trato personal y la eficacia.</p> <p>Quejas: Sobre el área de convenios.</p>
<p>Servicio de Gestión Económico-Financiero Felicitaciones: Sin contar Quejas: Sin contar Sugerencias: Sin contar</p>	<p>Resumen de Felicitaciones: PAS: Tienen que ver con el trato personal y la eficacia. ESTUDIANTADO: Tienen que ver con el trato personal y la eficacia en las propuestas de becas. COMUNIDAD NO UNIVERSITARIA: Tienen que ver con el trato personal y la eficacia.</p> <p>Resumen de quejas y sugerencias: PDI: Hemos comprobado que la mayoría de las quejas y sugerencias que se plantean no están relacionadas con los procesos que realizamos, afectando fundamentalmente a la Dirección de Asuntos Económicos y la Gerencia. PAS: Las dos quejas que se plantean no son de nuestra competencia pues se aprecia claramente que se refieren a la Dirección de Asuntos Económicos. ESTUDIANTADO: La mayoría de las quejas se centran en la retraso a la hora de devolver los precios públicos. Esto se produce en algunos casos porque no hay unos plazos establecidos para</p>



UNIDAD	Breve Resumen
	cumplimentar las solicitudes, acumulándose en los centros hasta que tienen tiempo de enviarlas. Asimismo, cuando llegan a nuestro Servicio se produce una acumulación de expedientes que impide que las solicitudes se puedan tramitar con toda la agilidad que a nosotros nos gustaría. Para la agilización del proceso se va a enviar desde este Servicio un correo electrónico a todos los centros solicitándoles que no acumulen las solicitudes de devolución de precios públicos y que procedan a su tramitación conforme los alumnos las vayan presentando.
Servicio de Contratación y Gestión Patrimonial Felicitaciones: 15 Quejas: 4 Sugerencias: 2	Resumen de Felicitaciones: -PAS. Nos felicita por la atención y asesoramiento. -COMUNIDAD NO UNIVERSITARIA. Nos felicita por la atención y asesoramiento. Resumen de Quejas y Sugerencias: -PDI. Los plazos de la tramitación vienen marcados por ley. -PAS. Hasta ahora resolvemos las dudas bien personalmente o por medios electrónicos. -COMUNIDAD NO UNIVERSITARIA. La legislación marca cómo es el proceso.
Contabilidad y Presupuestos Felicitaciones: 14 Quejas: Sin contar Sugerencias: Sin contar	Resumen de las Felicitaciones: PDI: Versan sobre el trato y eficacia del personal PAS: Al igual que el PDI, el PAS nos felicita por la profesionalidad y buen trato del personal de nuestro servicio. COMUNIDAD NO UNIVERSITARIA: Buena gestión y rapidez Resumen de quejas y sugerencias: PDI: Versan sobre la administración electrónica y la complejidad de las tramitaciones PAS: Dificultad para ponerse en contacto por teléfono y la diversidad de respuestas ante la misma cuestión.
PAS Felicitaciones: 30 Quejas: 0 Sugerencias: 10	Resumen de las Felicitaciones: Relacionadas en su mayoría con el buen trato y servicio recibido por el personal. Resumen de quejas y sugerencias: Algunas de las sugerencias versan sobre la información de la página web y sobre la información suministrada.
RR.HH Felicitaciones: 23 Quejas: 16 Sugerencias: 6	En general, las felicitaciones van dirigidas especialmente a la profesionalidad, amabilidad y buen hacer del personal del Gabinete de Recursos Humanos. Destaca también la valoración muy positiva de las acciones realizadas en el Centro de Lenguas Modernas (cursos de inglés). Las quejas van referidas en especial a la falta de oferta formativa, y su adecuación con las necesidades reales. También se producen quejas por la rigidez del sistema de control de asistencia a las acciones formativas. En cuanto a las sugerencias, la mayoría tienen que ver con el horario de los cursos y su distribución semanal.
PDI	Casi todas las felicitaciones resaltan la eficiencia, eficacia y



UNIDAD	Breve Resumen
Felicitaciones: 14 Quejas: Sin contar Sugerencias: Sin contar	competencia y amabilidad. La mayoría de quejas/sugerencias recibidas no parecen que tengan relación con el servicio de PDI, alguna sobre la publicación de las listas en internet, a lo que tras consulta no se puede realizar por la Ley Orgánica de Protección de datos.
Gabinete de Acción Social Felicitaciones: Sin contar Quejas: 0 Sugerencias: 14	Las Felicitaciones en general exponen que los usuarios están satisfechos con el trato y la atención recibida, reconociendo el esfuerzo que hemos realizado para mejorar la prestación del servicio. La mayoría de las sugerencias tienen su origen en cuestiones personales relacionadas con la tramitación de expedientes.
Servicio de Becas Felicitaciones: Sin contar Quejas: 3 Sugerencias: 0	La mayoría de felicitaciones llegan como respuesta a la contestación de los correos electrónicos, y son tantas que no se suelen cuantificar con exactitud, muchas de ellas con un simple gracias, y otras agradeciendo la rapidez de las respuestas, destacando cualidades como la amabilidad, eficacia, claridad, paciencia, eficiencia, o simplemente agradeciendo que siempre estemos ahí para solucionar sus dudas. Todas las quejas presentadas han sido contestadas dentro del plazo estipulado para ello. Dos de ellas hacen referencia a que se les dio información errónea y otra sobre la falta de transparencia, todos los casos se han comprobado que no tenían consistencia y se han contestado.
Institutos Universitarios Felicitaciones: 4 Quejas: 5 Sugerencias: 5	Resumen de Felicitaciones: Casi todas las felicitaciones resaltan la eficiencia, eficacia y amabilidad. Resumen de Quejas y Sugerencias: Las quejas han ido en la línea de información incompleta, pero no especifican nada más. Las sugerencias van en relación de la actualización de la web y la información que en ella aparece.
Servicio de Seguridad Felicitaciones: Sin contar Quejas: 0 Sugerencias: 0	A lo largo del año se han recibido felicitaciones de los diferentes responsables de los edificios Ugr, autoridades Ugr y de diversos eventos esporádicos que se desarrollan.
Unidad Técnica Felicitaciones: 51 Quejas: 11 Sugerencias: 10	Resumen de las Felicitaciones: Área mantenimiento: Relacionadas en su mayoría con el buen trato y la eficacia del servicio realizado por el personal. Área obras: Relacionadas en su mayoría con la eficacia, responsabilidad y competencia del servicio realizado por el personal. Área equipamiento: Relacionadas en su mayoría con el buen trato y la eficacia del servicio realizado por el personal. Área documentación gráfica: Relacionadas en su mayoría con la eficacia y competencia del servicio realizado.



UNIDAD	Breve Resumen
	<p>Resumen de las Quejas y Sugerencias:</p> <p>Área mantenimiento: La mayoría de ellas tiene relación con la falta de personal o la limitación de personal técnico.</p> <p>Área obras: Versa sobre la falta de autonomía en el desempeño de sus competencias</p> <p>Área equipamiento: La mayoría de ellas tiene relación con la falta de personal</p> <p>Área documentación gráfica: Versa sobre la estructura jerarquizada del Servicio.</p>
<p>Investigación Felicitaciones: 15 Quejas: 0 Sugerencias: 0</p>	<p>Resumen de las Felicitaciones: Se nos felicita por la buena gestión y rapidez, ya que intentamos que los investigadores principales soporten únicamente el papeleo totalmente imprescindible y el resto intentamos gestionarlo nosotros.</p> <p>Resumen de las Quejas y Sugerencias: En algún caso se nos recomienda suprimir papeleo y/o trámites.</p>
<p>Asuntos Generales Felicitaciones: 4 Quejas: 0 Sugerencias: 0</p>	<p>Resumen de las Felicitaciones: Suelen ser notas de agradecimiento por el trabajo y la información suministrada.</p>
<p>Comedores Felicitaciones: 0 Quejas: 70 Sugerencias: 12</p>	<p>La mayoría de las quejas o sugerencias recibidas durante el año 2017, hace referencia a:</p> <ol style="list-style-type: none">1. La imposibilidad de consumir el menú para llevar en las instalaciones propias del comedor, estas reclamaciones se contestaron en tiempo y forma, además en la web del SCU y en la aplicación para solicitar dicho menú se ha informado que es para llevar y no puedo ser consumido en sus instalaciones.2. Introducir menús vegetarianos en la oferta de comedor, desde el inicio del curso 2017-18 se ha introducido la posibilidad de elegir 2 menús alternativos en el comedor (martes y miércoles).3. Acceso a los comedores: los egresados y jubilados de la comunidad universitaria no pueden acceder a los servicios de SCU, además de otros colectivos (estudiantes de conservatorio, FP, etc.). Esta información se ha publicado en la web del SCU y en cartelería.4. Menú para celiaco: se ha introducido desde el curso 2017-2018
<p>Centro de Actividades Deportivas Felicitaciones: Sin contar Quejas: 24 Sugerencias: Sin contar</p>	<p>Resumen de las Felicitaciones: Se han recibido felicitaciones de la Rectora, de la Vicerrectora de Responsabilidad Social, Igualdad e Inclusión, por los eventos realizados por el Centro de Actividades Deportivas, así como por los Campus y Campamentos, la clausura del Trofeo Rectora, etc. También hemos recibido felicitaciones en la encuesta general.</p> <p>Resumen de las Quejas: En las observaciones de la encuesta general hemos detectado que 7 son referidas a la reserva on-line, 5 se quejan de que los precios son altos, 3 hacen observaciones sobre respuestas incorrectas, 2</p>



UNIDAD	Breve Resumen
	<p>sobre la falta de empatía, otras 2 sobre las discusiones internas y otras 2 sobre los cambios de los horarios de un curso impartido por el CAD.</p> <p>Resumen de las Sugerencias: En sugerencias se ha recibido una en relación a un árbol que podía caer sobre una de las pistas de tenis, se le ha contestado poniéndolo en conocimiento de la Unidad Técnica de Construcción. Otra en relación a ampliar poder reservar la pista de tenis durante 2 horas por un mismo usuario, se procederá a este cambio a partir de 2018.</p>
Salud y Prevención Felicitaciones: 3 Quejas: 1 Sugerencias: 0	<p>Resumen de las Felicitaciones: Felicitaciones por la profesionalidad y amabilidad del personal sanitario y de administración.</p> <p>Resumen de las Quejas: Sobre la poca eficacia del tratamiento de fisioterapia.</p>
Residencias Felicitaciones: 10 Quejas: 3 Sugerencias: 0	<p>Resumen de las Felicitaciones: Sobre el servicio de alojamiento del Carmen de la Victoria, la R.I. Corrala y el CM Isabel la Católica, así como por el servicio de manutención del Carmen de la Victoria.</p> <p>Resumen de las Quejas: Versan sobre el impedimento para acceder a las instalaciones del Carmen de la Victoria en una proyección de cine de verano.</p>
Laboratorios Felicitaciones: 1 Quejas: Sin contar Sugerencias: Sin contar	<p>Resumen de las Felicitaciones Se menciona por escrito en el proceso de Auditoría el buen hacer de nuestra base de datos.</p> <p>Resumen de las Quejas: A lo largo de este tiempo han salido algunos problemas en la base de datos ODISEO que se han ido solucionando lo más rápido posible (acceso a documentación, accesos directos, listados, campos numéricos para las verificaciones).</p>
Emprendimiento Felicitaciones: 0 Quejas: 1 Sugerencias: 0	<p>Resumen de las Quejas: Sobre las becas Open Future, se contestó en tiempo y forma.</p>
Igualdad Felicitaciones: Sin contar Quejas: 0 Sugerencias: 0	<p>Resumen de las Felicitaciones: Las felicitaciones suelen ser de forma verbal o a través de redes sociales agradeciendo nuestro trabajo.</p>
Centros Académicos Felicitaciones: 40 Quejas: 74 Sugerencias: 2	<p>Resumen de las Felicitaciones: En cuanto a las felicitaciones documentadas, en primer lugar, cabe destacar su significativo número en comparación con el de quejas recibidas (representando un 54%) y, en segundo lugar, la casi totalidad de las mismas se centran en tres aspectos: amabilidad en el trato, eficacia y eficiencia en el desempeño de la actividad del PAS de Centros Académicos.</p> <p>Resumen de las Sugerencias:</p>



UNIDAD

Breve Resumen

Las dos sugerencias planteadas en 2017 tuvieron entrada en el Campus U. de Melilla y en la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales, estando relacionadas con infraestructuras y con aspectos de difusión de actividades realizadas en sábados, domingos y festivos.

Resumen de las Quejas:

Pueden identificarse algunos elementos comunes que se repiten como insatisfactorios en materia de atención al usuario (herramienta de gestión de citas CIGES, información contradictoria) e infraestructuras (climatización, limpieza). Si conviene precisar que no cabe más que considerar como testimoniales las quejas recibidas relativas a las tareas relacionadas con la actividad de gestión académica.