



INFORME DE SEGUIMIENTO DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES (Derivado Actas CCC Nº 10 y Nº 11)

1. CANAL DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES EN LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

Con objeto de facilitar la presentación de quejas, sugerencias y felicitaciones relacionadas con el funcionamiento de los servicios prestados por la Universidad de Granada en el ámbito de sus competencias, la Universidad de Granada pone a disposición de cualquier miembro de la comunidad universitaria y de la ciudadanía, en general, el procedimiento electrónico para la presentación de quejas, sugerencias y felicitaciones disponible en [Sede Electrónica](#). [ACCESO AL PROCEDIMIENTO QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES](#).

En la web de la Facultad de Ciencias de la Salud se facilita el acceso al procedimiento desde varias ubicaciones:

- Menú Estudiantado: [Submenú Información General](#)
- Menú Facultad: [Submenú Documentos](#)

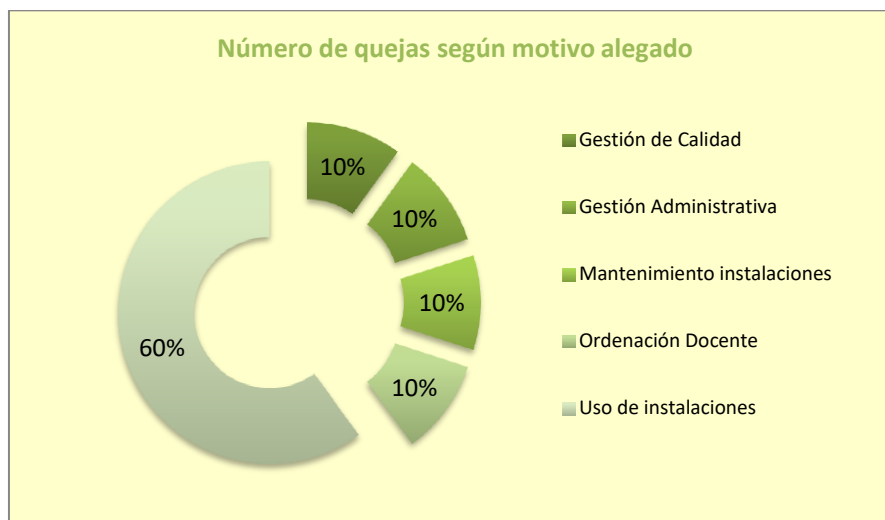
2. RESULTADOS DEL TRATAMIENTO DE QUEJAS

El periodo analizado en el informe comprende del 1 de enero de 2022 al 1 de noviembre de 2023. Durante el mismo se han registrado un total de 11 solicitudes en el sistema de sede electrónica y correo electrónico del Administrador. De ellos, uno queda excluido de este análisis al tratarse de una felicitación.

Entre otras circunstancias cabe destacar que es a través de la Facultad como se reciben quejas y felicitaciones destinadas a Servicios independientes como el de la Biblioteca Universitaria del Campus de la Salud, al no disponer ésta de campo específico de destino elegible al hacer el registro en la sede electrónica. Este aspecto es reseñable ya que no consta especificado en el procedimiento de forma clara cómo acometer el cómputo en estos casos y, por ello, el tratamiento de estas quejas ve alterado sus plazos de resolución al no permitir una trazabilidad exacta, tal y como se verá más adelante.

a. ANÁLISIS DE RESULTADOS. VARIABLE MOTIVO DE LA QUEJA.

En primer lugar cabe analizar los resultados en función de la variable **motivo de la queja**. Para ello se han clasificado sus contenidos estableciendo cinco categorías. El resultado se puede ver en el gráfico siguiente:



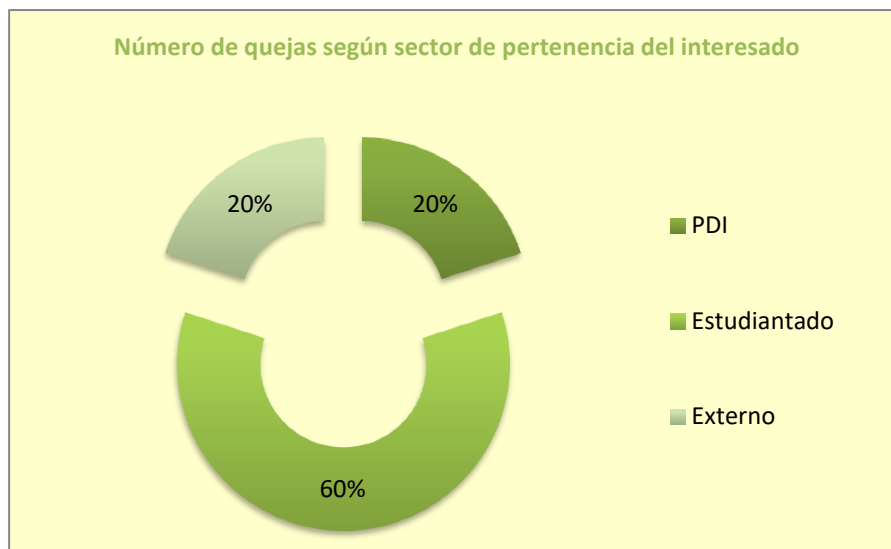
Como puede observarse, el motivo principal de las quejas alude al uso de instalaciones. Analizadas una a una todas éstas, hay que destacar que mayoritariamente se refieren a la necesidad de ampliar horarios de la Biblioteca y Salas de Estudios del Campus. El motivo recurrente es la necesidad de utilizar en todo momento, en todas las fechas, por personal de la comunidad universitaria y ciudadanía (colectivos de opositores de Granada principalmente) unas instalaciones que ofertan el máximo confort para todos los usuarios. Si bien esto es algo que podría ser interpretado como un punto fuerte en un análisis de este tipo, pasa a convertirse en un aspecto a destacar por las quejas recurrentes debido a su elevada demanda entre estos colectivos.

La Comisión de Calidad del Centro, una vez detectado este aspecto, emplazó en su sesión del pasado 29 de septiembre a una futura reunión de la misma para adoptar medidas en el siguiente sentido. Si bien no es posible mejorar unas instalaciones reconocidas como excelentes por todos, sí es necesario llevar a cabo medidas de comunicación de mayor impacto entre usuarios sobre horarios, fechas de apertura, cierre o posibles sistemas de reserva de tal manera que no frustre las expectativas de uso planificado de los usuarios. Estos son aspectos que la Comisión de Calidad del Centro de la Facultad deberá consensuar con Gerencia, órgano responsable de esta regulación en último término y de la instalación.

El resto de motivos registrados no resulta destacable debido a la muestra escasamente representativa.

b. ANÁLISIS DE RESULTADOS. VARIABE SECTOR DE PERTENENCIA DEL INTERESADO.

En segundo lugar se revisan los valores para la variable “Sector de pertenencia” del interesado. No se contempla el PTGAS al no haberse registrado ninguna queja procedente de ese colectivo.



A partir de estos datos entendemos que debe ponerse en valor un aspecto importante. El hecho de que el 20% de las quejas provenga de usuarios externos a la UGR que intentan utilizar sus instalaciones hace vislumbrar una alta demanda dentro de ese colectivo, que eligen estos espacios por la calidad del servicio que se presta. Con ello se debe tener en cuenta que las medidas correctivas que se adopten también deben considerar esta circunstancia para tener un alcance adecuado.

c. ANÁLISIS DE RESULTADOS. TIEMPO DE RESPUESTA.

Como se ha comentado anteriormente, el hecho de que se recibiesen quejas a través de los registros de la Facultad pero cuyo destinatario final ha resultado ser alguno de los Servicios comunes ubicados en el Campus, ha distorsionado el tiempo de respuesta de los mismos, oscilando éste entre los 0 días y los 220 con una media de 63, medida ésta muy por encima del estándar garantizado en el procedimiento específico que lo regula. A ello también ha contribuido una interpretación incorrecta del procedimiento entendiéndose en algunas ocasiones como resueltas quejas que solo habían generado una derivación hacia el Servicio responsable. Por este motivo, el análisis de tiempos de respuesta se realizó, en primer lugar con el marcaje llevado a cabo durante el mes de julio. Posteriormente, y una vez detectados posibles fallos, se planteó la necesidad de adoptar medidas desde la Comisión de Calidad del Centro tal y como puede observarse en el acta de la reunión del día 29 de septiembre de 2023.



A partir de esa fecha se pretende garantizar la trazabilidad completa desde todas las instancias al centralizar el control de flujo en una única persona que recepcione y canalice todas las solicitudes hasta completar el circuito, indistintamente del origen de presentación o destino de la queja. La puesta en marcha de este sistema, así como el soporte a través de una base de datos para seguimiento de todas las circunstancias, resumen lo que entendemos que son medidas suficientes para garantizar el correcto desarrollo del procedimiento.

Por otra parte, hay que tener en cuenta que el escaso tamaño de la muestra conseguida genera distorsiones importantes cuando alguno de sus valores se desvía de la media. Esperamos que con la puesta en marcha de estas medidas así como la incorporación de nuevas quejas, se den las circunstancias que permitan mejorar los resultados de los tiempos de respuesta de resolución.