



**UNIVERSIDAD
DE GRANADA**



**INFORMES SOBRE EL SEGUIMIENTO DE LAS QUEJAS,
SUGERENCIAS Y FELICITACIONES PRESENTADAS EN SEDE
ELECTRÓNICA
DESTINADAS A LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**

Documento actualizado el 20 de diciembre de 2024



ÍNDICE

1. Informe de seguimiento de quejas, sugerencias y felicitaciones de fecha 8 de noviembre de 2023 _____ 3
2. Informe de seguimiento de quejas, sugerencias y felicitaciones. Revisado en sesión de la Comisión de Calidad del Centro de fecha 24 de mayo de 2024 _ 7
3. Informe de seguimiento de quejas, sugerencias y felicitaciones. Revisado en sesión de la Comisión de Calidad del Centro de fecha 20 de diciembre de 2024 _____ 9

INFORME DE SEGUIMIENTO DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

08 de noviembre de 2023

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 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 electrónico 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:



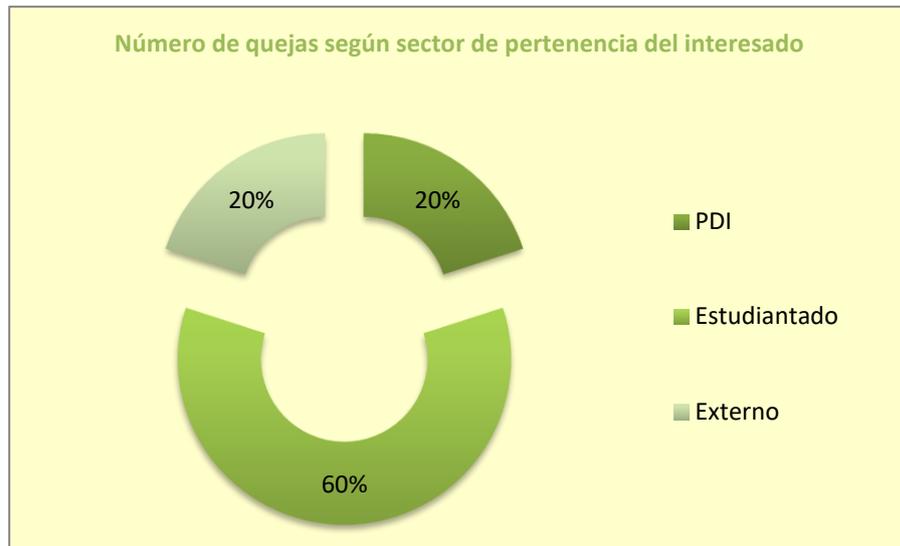
Como puede observarse, el motivo principal de las quejas alude al uso de instalaciones. Analizadas una a una todas éstas, hay que destacar que mayoritariamente se refieren a la necesidad de ampliar horarios de la Biblioteca y Salas de Estudios del Campus. El motivo recurrente es la necesidad de utilizar 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. VARIALBE 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.

INFORME DE SEGUIMIENTO DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

Aprobado en sesión de la Comisión de Calidad del Centro de fecha 24 de mayo de 2024

3. 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 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](#)

En un intento por ampliar la difusión y uso del procedimiento entre los distintos colectivos de la comunidad universitaria, se han implementado nuevos accesos desde:

- Enlace destacado permanente en [página de principal de la Facultad](#)
- Enlace propio en el apartado de procedimientos de la página de [Secretaría](#)
- Configuración por defecto ya existente en [las plantillas de los pies de página](#) de la web de la Facultad.

Derivado del análisis del [cuadro de mandos de indicadores](#) del curso 2022-2023 realizado en la reunión de la Comisión de Calidad del Centro, [acta nº14](#), se ha constatado un incremento de la satisfacción con la información sobre el procedimiento de reclamaciones, sugerencias y felicitaciones. En este sentido, se ha producido una notable mejora en la satisfacción que entendemos responde a la eficacia de la acción de mejora Cod. SGC-P01-018929, implementada durante el curso académico 2022-23, que ha conllevado un gran esfuerzo en el incremento de difusión de dicho procedimiento a través del Plan de Acción Tutorial y de las Jornadas de Acogida del estudiantado que ingresa a las titulaciones que se imparten en la Facultad. Ambas acciones se mantienen en este momento como prioritarias para incrementar el impacto del procedimiento entre los usuarios.

4. RESULTADOS DEL TRATAMIENTO DE QUEJAS

El periodo analizado en el informe comprende desde el 2 de noviembre de 2023 al 23 de mayo de 2024. Durante el mismo se han registrado un total de 3 solicitudes mediante el procedimiento específico de la sede electrónica. A continuación se detalla el tratamiento realizado en cada caso:

- *Quejas recibidas y excluidas del análisis por los motivos que se describen:*

- Solicitud número de registro REGAGE 24e00016977370 de 15/03/2024 dirigida al Servicio de Comedores Universitarios. El interesado fue informado el 15/03/2024 del reenvío en esa misma fecha de su queja al órgano competente.
 - Solicitud número de registro REGAGEe00032661172 de fecha 04/05/24 sobre modificación de fechas de prácticas en la aplicación de alta en Seguridad Social. El interesado fue informado el 06/05/24 de la necesidad de subsanación a través del procedimiento específico habilitado al efecto.
- a. *Quejas recibidas que afectan al Centro y se ajustan al procedimiento:*
- Solicitud número de registro REGAGEe00012799011 de fecha 19/02/24 relativa a la organización de las renunciaciones en el uso de espacios, presentada por un miembro del PDI. Informada la Decana con fecha 20/02/24. Emitido informe por el Administrador con fecha 26/02/24. Notificado informe a la interesada con fecha 26/02/24 y procediendo a su cierre.

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

No procede ya que el escaso tamaño de la muestra no permite sacar conclusiones de interés.

6. ANÁLISIS DE RESULTADOS. VARIABLE SECTOR DE PERTENENCIA DEL INTERESADO.

No procede ya que el escaso tamaño de la muestra no permite sacar conclusiones de interés.

7. ANÁLISIS DE RESULTADOS. TIEMPO DE RESPUESTA.

Las medidas implementadas hasta la fecha y descritas en el anterior informe de seguimiento de fecha 8 de noviembre de 2023 han permitido el tratamiento de todas las solicitudes presentadas en plazo inferior al establecido como valor máximo en el procedimiento.

INFORME DE SEGUIMIENTO DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

Aprobado en sesión de la Comisión de Calidad del Centro de fecha 20 de diciembre de 2024

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 en el ámbito de sus competencias, la Universidad de Granada mantiene a disposición de cualquier miembro de la comunidad universitaria y de la ciudadanía en general, el procedimiento electrónico 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](#)
- Enlace destacado permanente en [página de principal de la Facultad](#)
- Enlace propio en el apartado de procedimientos de la página de [Secretaría](#)
- Configuración por defecto ya existente en [las plantillas de los pies de página](#) de la web de la Facultad.

2. RESULTADOS DEL TRATAMIENTO DE QUEJAS

El periodo analizado en este apartado comprende desde el 24/05/24 al 20/12/24. Durante el mismo se han registrado un total de 3 solicitudes mediante el procedimiento específico de la sede electrónica. A continuación se detalla el tratamiento realizado en cada caso:

- Solicitud número de registro REGAGE24e00074480733 de 02/10/2024 relativa al procedimiento administrativo de traslados. La solicitud fue revisada por la Comisión de Calidad del Centro en su sesión del 11/10/24, posteriormente emitido informe por el Administrador y notificado en plazo a la interesada el 17/10/24. Del análisis de la reclamación se decidió además dar traslado a la Comisión de Docencia de la Facultad respecto al apartado que planteaba dudas sobre el criterio interpretativo del término “créditos superados” en determinadas circunstancias. Desde esa Comisión, como responsable de proponer y supervisar la aplicación del procedimiento, se adoptarán los acuerdos que estimen convenientes y, en su caso, serían incorporados en la próxima convocatoria de traslados de expediente. De esta circunstancia fue informada la interesada.
- Solicitud número de registro REGAGE24e00079900261 de fecha 20/10/24 sobre retraso en plazo de devolución de precios públicos solicitada por la interesada el 09/10/24 tras cumplimentar el requerimiento de subsanación remitido. Solicitada información por parte de la Facultad sobre estado del pago al Servicio de Gestión Económico Financiera el 23/10/24. Pago realizado con fecha por este Servicio el 23/10/24. Informada la queja por el Administrador el 23/10/24 y notificado en plazo a la interesada.
- Solicitud número de registro REGAGE24e00083940207 de fecha 05/11/24 sobre solicitud de apertura de nuevo plazo de becas para petición extemporánea. Petición

reenviada al Servicio de Becas el 06/11/2024 y comunicado a la interesada en la misma fecha.

3. ANÁLISIS ANUAL DE RESULTADOS

Este proceso de análisis implica una evaluación sistemática de las quejas recibidas, con el objetivo de identificar las causas raíz, priorizar acciones correctivas y establecer oportunidades de mejora.

Para poder desarrollar un análisis más concluyente sobre la eficacia del procedimiento de quejas se va a ampliar la muestra, intentando que esta sea más representativa, incluyendo las quejas presentadas en el último año, concretamente desde el 02/11/2023, resultando así un total de 6 expedientes a analizar.

- a. **Variable naturaleza de la queja.** Atendiendo al motivo podemos destacar que:
 - i. El 50% corresponde a gestión académica.
 - ii. Un 17% corresponde a gestión de instalaciones
 - iii. Un 33% corresponde a solicitudes de otros servicios de la UGR remitidos por el usuario de forma incorrecta a este Centro
- b. **Variable sector de pertenencia del interesado.** En este caso la distribución entre los distintos colectivos de la comunidad universitaria nos indica que:
 - i. El 83% corresponde al sector del estudiantado
 - ii. El 17% corresponde al sector del PDI
- **Variable causa raíz.** Analizando las causas de fondo podemos destacar una distribución de las mismas agrupadas en los siguientes motivos:
 - Tres quejas han sido derivadas a otras unidades y servicios por contener error en destinatario cometido por los propios usuarios al identificar servicios o unidades próximas a la Facultad con Servicios prestados por el Centro y del que hacen responsable. Para algunos usuarios comprender la estructura organizativa de la UGR ofrece dificultades por lo que se cree conveniente desde la CCC hacer esta advertencia previa, a través de la página web que canaliza el acceso al procedimiento electrónico.
 - Una queja corresponde a la necesidad de acelerar plazos administrativos preestablecidos y no imputables a la gestión del Centro.
 - Una queja sobre uso de instalaciones indebido resultó ser muy puntual y excepcional sin repercusión a nivel de acción correctiva.
 - Una queja incide sobre el procedimiento de traslados del Centro y, entendiendo la CCC que es especialmente importante la consideración de parte de ella como una oportunidad de mejora del mismo, fue acordado por la CCC en su sesión de fecha 11/10/24, su traslado a la Comisión de Docencia para estudio y adopción de medidas de cara a la próxima convocatoria.
- c. **Variable tiempo de respuesta.** Como ya se mencionó en el informe de seguimiento anterior, las medidas implementadas hasta la fecha y descritas en

el anterior informe de seguimiento de fecha 8 de noviembre de 2023 han permitido el tratamiento de todas las solicitudes presentadas en plazo inferior al establecido como valor máximo en el procedimiento. La media resultante del tiempo de respuesta final notificado ha sido de 6,6 días naturales, habiéndose realizado previamente dentro de dicho plazo las comprobaciones e informes intermedios.

- d. **Variable frecuencia.** El total de quejas recibidas ha sido de 6 en este último año lo que indica un descenso respecto a las registradas en el periodo anterior que se situó en 8. Por parte del centro se han llevado a cabo actuaciones de cara a incrementar el uso de este canal que pueden consultarse en [Informe de Gestión 2023, 1. Evidencia de revisión de la gestión de la Calidad Interna del Centro](#).

4. CONCLUSIONES

En el marco de un sistema de gestión de calidad efectivo, el análisis de quejas se convierte en una herramienta clave para garantizar la mejora continua y la satisfacción con los usuarios. Desde la CCC se han implementado numerosas actuaciones que permitiesen fomentar el uso de este canal como forma de contribuir a la mejora del sistema y así se ha puesto de manifiesto en el [Informe de Gestión 2023, 1. Evidencia de revisión de la gestión de la Calidad Interna del Centro](#).

Se trata de un procedimiento alineado con el establecido en el Sistema de Gestión de Calidad de Servicios de la UGR que se desarrolló tras la implantación de un sistema único de comunicación de las Quejas, Sugerencias y Felicitaciones durante 2021 mediante la sede electrónica de la UGR, en enero de 2023 y tras consensuarlo con las unidades implicadas y con los centros académicos se publicó un nuevo procedimiento general [<PG-10-QSYF QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES>](#). En Enero de 2022 se insto a todos los Centros y Servicios para instaurar en las webs corporativas el enlace a dicho procedimiento de la Sede. Todo este proceso se ha realizado en colaboración con el CSIRC, la UCIP y el Vicerrectorado de Política Institucional.

El planteamiento y control de las oportunidades de mejora en estos aspectos se lleva a cabo de forma general desde la UCIP y son suscritas y aplicadas por el Centro junto con el resto de Servicios. Desde la Comisión de Calidad del Centro y de las Comisiones de Garantía Interna de Calidad de las Titulaciones se implementan además acciones de difusión constante de las mismas.