



## ANEXO Nº 1 INFORMACIÓN DETALLADA DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

### CUADRO DE INDICADORES POR UNIDADES/PROCESOS DE QUEJAS

Unidad	Proc SIGC-SUA	Nº Quejas						% Respuestas Quejas						Media número días (Quejas)					
		2012	2013	2014	2015	2016	2017	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2012	2013	2014	2015	2016	2017
1. Servicio de Control Interno	PC 01.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
2. Servicio de Asuntos Económicos	PC 01.	6	-	-	-	-	-	100	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-
3. Servicio de Contabilidad y Presupuestos	PC 01.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
4. Servicio de Contratación y Patrimonio	PC 02.	-	1	4	1	1	3	-	100	100	100	100	100	-	3	2,5	2	3,58	27,29
5. Unidad Funcional de Negociados de Apoyo a Departamentos, Institutos y Centros de Investigación.	PC 02. PC 07. PC 09.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
6. Unidad de Conserjerías	PC 03. PC 06.	-	1	1	-	-	1	-	100	100	-	-	100	-	4	10	-	-	7,92
7. Servicio de Deportes	PC 03. PC 11.	4	7	12	11	12	14	100	100	100	100	100	100	2,75	0,57	0,42	0,98	2,44	0,93
8. Servicio de Biblioteca	PC 03. PC 06.	4	9	4	12	29	44	100	100	100	100	100	100	5	1,88	1,5	2,99	1,54	0,68
9. Unidad Técnica	PC 03.	1	5	5	10	12	24	100	100	100	100	100	100	5	0,8	2,6	6,57	5,62	1,18
	PC 04.																		
10. Unidad de Actividades Culturales	PC 03. PC 11.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
11. Servicio de Prevención de Riesgos Laborales	PC 04. PC 05.	1	1	-	-	-	1	100	100	-	-	-	100	1	4	-	-	-	2,37
12. Centro de Instrumentación Científico-Técnica	PC 04. PC 08.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
13. Servicio de Informática	PC 04.	10	31	11	6	16	15	100	100	100	100	100	100	9,8	7,61	8,18	8,31	5,75	4,48
	PC 08.																		
14. Servicio de Personal y Organización Docente	PC 05.	5	4	3	6	3	1	100	100	33	100	100	100	8,6	7	10	6,08	3,26	0,00



Unidad	Proc SIGC-SUA	Nº Quejas						% Respuestas Quejas						Media número días (Quejas)					
		2012	2013	2014	2015	2016	2017	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2012	2013	2014	2015	2016	2017
15.Servicio de Información y Asuntos Generales	PC 06. PC 12.	-	4	2	6	-	4	-	100	100	100	-	100	-	1,75	3,5	4,94	-	10,95
16.Unidad Funcional de Apoyo a Órganos de Gobierno	PC 02. PC 06. PC 11.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
17.Servicio de Planificación y Evaluación	PC 06.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
18.Servicio de Gestión de la Investigación	PC 07.	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	100	-	-	-	-	-	8,63
19.Servicio de Gestión Académica	PC 09.	69	42	33	37	20	28	100	100	100	100	100	100	5,04	3,59	2,03	4,08	2,84	1,03
20.Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante	PC 10.	4	1	6	8	5	10	100	100	100	100	100	-	0,25	0	2,5	2,01	1,26	1,06
21.Servicio de Archivo General	PC 12.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>Total</b>		104	106	81	97	98	146	100	100	100	100	100	146	5,12	4,32	2,95	4,02	3,16	2,25

## CUADRO DE INDICADORES POR UNIDADES DE SUGERENCIAS

Unidad	Proc SIGC-SUA	Nº Sugerencias						% Respuestas Sugerencias						Media número días (sugerencias)					
		2012	2013	2014	2015	2016	2017	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2012	2013	2014	2015	2016	2017
1. Servicio de Control Interno	PC 01.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
2.Servicio de Asuntos Económicos	PC 01.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
3.Servicio de Contabilidad y Presupuestos	PC 01.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
4.Servicio de Contratación y Patrimonio	PC 02.	-	1	-	2	1	7	-	100	-	100	100	100	-	2	-	-	5,41	2,52
5. Unidad Funcional de Negociados de Apoyo a Departamentos, Institutos y Centros de Investigación.	PC 02. PC 07. PC 09.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
6.Unidad de Conserjerías	PC 03. PC 06.	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	100	-	-	-	-	-	1,41	-
7.Servicio de Deportes	PC 03. PC 11.	1	4	8	13	8	6	100	100	100	100	100	100	1	0	0,75	0,51	1,32	1,35



Informe final agrupado de seguimiento de los procesos y retroalimentación de los grupos de interés.

IFA. SP-RGI-Ciclo 2017

Fecha: 10-05-2018

8.Servicio de Biblioteca	PC 03. PC 06.	28	33	63	23	19	20	100	100	100	100	100	100	2,17	1,21	2,32	3	1,28	0,91
9.Unidad Técnica	PC 03. PC 04.	5	-	5	2	10	6	100	-	100	100	100	100	0,4	-	0,4	4,87	5,11	1,23
10.Unidad de Actividades Culturales	PC 03. PC 11.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
11.Servicio de Prevención de Riesgos Laborales	PC 04. PC 05.	1	-	-	1	-	1	100	-	-	100	-	100	6	-	-	8	-	0,00
12.Centro de Instrumentación Científico-Técnica	PC 04. PC 08.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
13.Servicio de Informática	PC 04. PC 08.	5	5	3	8	4	3	100	100	100	100	100	100	10	7	2	7,12	4,47	0,75
14.Servicio de Personal y Organización Docente	PC 05.	1	2	2	-	1	-	100	100	100	100	100	-	0	0,5	10,5	-	10,79	-
15.Servicio de Información y Asuntos Generales	PC 06. PC 12.	4	3	3	8	4	3	100	100	100	100	100	100	0,5	0	8,63	3,81	5,04	1,10
16.Unidad Funcional de Apoyo a Órganos de Gobierno	PC 02. PC 06. PC 11.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
17.Servicio de Planificación y Evaluación	PC 06.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
18.Servicio de Gestión de la Investigación	PC 07.	-	1	1	-	-	1	-	100	100	-	-	100	-	7	8	-	-	0,21
19.Servicio de Gestión Académica	PC 09.	4	7	2	3	1	9	100	100	100	100	100	100	0,5	3,85	4	0,67	1,83	0,94
20.Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante	PC 10.	5	5	-	-	2	5	100	100	-	-	100	100	1,8	0,4	1,75	-	1,27	1,27
21.Servicio de Archivo General	PC 12.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
22. Unidad de Cultura Científica	--	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	100	-	-	-	-	-	0,87	-
<b>Total</b>		54	61	87	60	52	61	100	100	100	100	100	100	2,46	1,82	2,53	2,91	2,82	1,18

CUADRO DE INDICADORES POR UNIDADES DE FELICITACIONES

Unidad	Proceso SIGC-SUA	Nº Felicitaciones					
		2012	2013	2014	2015	2016	2017
1. Servicio de Control Interno	PC 01.	6	-	4	3	5	7
2.Servicio de Asuntos Económicos	PC 01.	10	-	5	-	2	2
3.Servicio de Contabilidad y Presupuestos	PC 01.	4	3	2	2	5	2
4.Servicio de Contratación y Patrimonio	PC 02.	-	2	2	-	-	-



Unidad	Proceso SIGC-SUA	Nº Felicitaciones					
		2012	2013	2014	2015	2016	2017
5. Unidad Funcional de Negociados de Apoyo a Departamentos, Institutos y Centros de Investigación.	PC 02. PC 07. PC 09.	12	13	21	13	20	18
6.Unidad de Conserjerías	PC 03. PC 06.	3	-	-	1	5	4
7.Servicio de Deportes	PC 03. PC 11.	-	-	-	-	-	-
8.Biblioteca	PC 03. PC 06.	18	25	27	22	47	64
9.Unidad Técnica	PC 03. PC 04.	7	5	41	-	58	48
10.Unidad de Actividades Culturales	PC 03. PC 11.	1	15	5	-	6	14
11.Unidad de Prevención de Riesgos Laborales	PC 04. PC 05.	1	-	-	-	-	-
12.Centro de Instrumentación Científico-Técnica	PC 04. PC 08.	-	4	3	11	-	-
13.Servicio de Informática	PC 04. PC 08.	20	33	16	14	25	8
14.Servicio de Personal y Organización Docente	PC 05.	1	-	-	-	-	-
15.Servicio de Información y Asuntos Generales	PC 06. PC 12.	-	-	15	99	-	-
16.Unidad Funcional de Apoyo a Órganos de Gobierno	PC 02. PC 06. PC 11.	-	-	6	2	-	-
17.Servicio de Planificación y Evaluación	PC 06.	2	-	-	-	-	-
18.Servicio de Gestión de la Investigación	PC 07.	81	96	88	56	64	84
19.Servicio de Gestión Académica	PC 09.	5	4	-	-	5	9
20.Servicio de Atención y Ayudas al Estudiante	PC 10.	45	33	18	22	114	54
21.Servicio de Archivo General	PC 12.	4	5	4	1	1	5
22. Unidad Funcional de Técnicos de laboratorio, Departamentos, Centros e Institutos Universitarios de investigación	PC06	-	-	-	-	-	-
23. Unidad de Cultura Científica	-	-	-	-	-	-	-