**UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA**

**INFORME SOBRE LA GESTIÓN DEL LIBRO DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES DE LA ULPGC**

* **AÑO 2022** -

El [Reglamento del Sistema de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones de la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria](https://www.ulpgc.es/sites/default/files/ArchivosULPGC/Normativa%20y%20reglamentos/Reglamentos/reglamento_del_sistema_de_quejas_sugerencias_y_felicitaciones_de_la_ulpgc.pdf) (BOULPGC de 3 de noviembre de 2011) regula el funcionamiento del Libro de Quejas, Sugerencias y felicitaciones de la ULPGC. En dicho Libro se recogen las quejas, sugerencias y Felicitaciones que se formulen por los ciudadanos en general y los miembros de la Comunidad Universitaria en particular, sobre el funcionamiento, forma de prestación, atención recibida o calidad de los servicios que presta la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria, en los ámbitos de:

a) La docencia.

b) La investigación.

c) La extensión universitaria.

d) La gestión técnica, económica o administrativa.

e) La prestación de servicios públicos a través de medios electrónicos.

f) El proceso de gestión de quejas, sugerencias y felicitaciones, en sí mismo.

g) Cualquier otro servicio que preste la Universidad.

**A lo largo del año 2022, se han registrado en el Libro:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **QUEJAS** | **SUGERENCIAS** | **FELICITACIONES** | **TOTAL** |
| 137 | 10 | 92 | **239** |

Ello supone, respecto de los [resultados obtenidos para el año 2021](https://www.ulpgc.es/sites/default/files/ArchivosULPGC/transparencia/Estadisticas/informe_quejas_sugerencias_felict_2021.pdf):

* Incremento total de entradas en el Libro: 62,59 %.
* Incremento en el nº de quejas: 23,42%.
* Incremento en el nº de sugerencias: 42,86 %.
* Incremento en el nº de felicitaciones: 31,52%.

# DISTRIBUCIÓN DE LAS QUEJAS POR SERVICIOS/CENTROS

| **SERVICIOS/CENTROS** | Nº |
| --- | --- |
| ADMINISTRACIÓN DE CIENCIAS DE LA SALUD | 2 |
| BIBLIOTECA CAMPUS OBELISCO | 1 |
| CAFETERÍA CAMPUS UNIVERSITARIO DE TAFIRA | 1 |
| CAFETERÍA ARQUITECTURA | 1 |
| EDIFICIO ARQUITECTURA | 1 |
| EDIFICIO HUMANIDADES | 1 |
| ESCUELA ARQUITECTURA | 2 |
| ESCUELA DE INGENIERÍA INDUSTRIALES Y CIVILES | 8 |
| ESTRUCTURA DE TELEFORMACIÓN ULPGC | 16 |
| FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN | 9 |
| FACULTAD DE CIENCIAS DE LA ACTIVIDAD FÍSICAY DEL DEPORTE | 4 |
| FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD | 5 |
| FACULTAD DE CIENCIAS DEL MAR | 3 |
| FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS | 10 |
| FACULTAD DE ECONOMÍA, EMPRESA Y TURISMO | 5 |
| FACULTAD DE FILOLOGÍA | 2 |
| FACULTAD DE GEOGRAFÍA E HISTORIA | 2 |
| FACULTAD DE TRADUCCIÓN E INTERPRETACIÓN | 3 |
| FACULTAD VETERINARIA | 5 |
| INSTITUTO UNIVERSITARIO DE TURISMO, DESARROLLO ECONÓMICO Y SOSTENIBILIDAD | 1 |
| JUNTA ELECTORAL CENTRAL | 1 |
| OTEA | 4 |
| SECRETARIA GENERAL | 1 |
| SERVICIO DE GESTIÓN ACADÉMICA Y EXTENSIÓN UNIVERSITARIA | 20 |
| SERVICIO DE DEPORTES | 1 |
| SERVICIO DE INFORMÁTICA | 4 |
| SERVICIO DE INVESTIGACIÓN | 1 |
| SUBDIRECCIÓN DEL PAS | 5 |
| UNIDAD DE POSGRADO Y DOCTORADO | 13 |
| VICERREC. DE INTERNACIONALIZACIÓN, MOVILIDAD Y PROYECCIÓN INTERNACIONAL | 5 |
| **TOTAL** | **137** |

**DISTRIBUCIÓN DE LAS SUGERENCIAS POR SERVICIOS/CENTROS**

|  |  |
| --- | --- |
| **SERVICIOS/CENTROS** | Nº |
| EDIFICIO FACULTAD CIENCIAS JURÍDICAS | 1 |
| ESTRUCTURA TELEFORMACIÓN | 1 |
| FACULTAD DE ECONOMÍA, EMPRESA Y TURISMO | 1 |
| SERVICIO DE GESTIÓN ACADÉMICA | 5 |
| VICERRECTORADO DE GRADOS, POSGRADOS Y NUEVAS TITULACIONES | 2 |
| **TOTAL** | **10** |

**DISTRIBUCIÓN DE LAS FELICITACIONES POR SERVICIOS/CENTROS**

| **SERVICIOS/CENTROS** | Nº |
| --- | --- |
| ADMINISTRACIÓN DE TELEFORMACIÓN | 1 |
| EDIFICIO DE CIENCIAS BÁSICAS | 1 |
| EDIFICIO DE CIENCIAS JURÍDICAS | 2 |
| EDIFICIO DE ECONOMÍA, EMPRESA Y TURISMO | 2 |
| EDIFICIO DE HUMANIDADES | 6 |
| ESCUELA DE INGENIERÍA INDUSTRIALES Y CIVILES | 1 |
| ESCUELA DE INGENIERÍA INFORMÁTICA | 14 |
| ESTRUCTURA DE TELEFORMACIÓN | 1 |
| FACULTAD CIENCIAS DEL MAR | 1 |
| FACULTAD DE CIENCIAS DE LA ACTIVIDAD FÍSICA Y DEL DEPORTE | 2 |
| FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN | 2 |
| FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS | 13 |
| FACULTAD DE FILOLOGÍA | 4 |
| FACULTAD DE VETERINARIA | 2 |
| FACULTD DE CIENCIAS DE LA SALUD | 7 |
| OTEA | 1 |
| RELACIONES INSTITUCIONALES E IGUALDAD | 2 |
| SEDE INSTITUCIONAL | 1 |
| SERVICIO DE GESTIÓN ACADÉMICA | 1 |
| SERVICIO DE INFORMACIÓN AL ESTUDIANTE | 1 |
| SERVICIO DE INFORMÁTICA | 3 |
| TIC ULPGC | 1 |
| VICERRECTORADO DE CULTURA, DEPORTES Y ACTIVIACIÓN SOCIAL | 5 |
|  **TOTAL** | **92** |