

Informe de seguimiento de la carta de servicios









Servicio de Prácticas Odontológicas

Informe de seguimiento nº	2
Correspondiente al periodo:	2022
Fecha del informe:	28/03/2023
Fecha del último informe:	01/03/2022






Universidad
Zaragoza

1. Tabla de indicadores

Compromiso	Indicador	Estándar de calidad	Valor alcanzado	Observaciones
Servicios relacionados con las prácticas clínicas				
Satisfacción	Encuesta de Satisfacción	$\geq 3,5$	3.86	
Entrega del instrumental odontológico esterilizado a los estudiantes al comienzo de cada práctica	Porcentaje material entregado a los alumnos antes de la práctica de la mañana y de la tarde	95%	100%*	
Entrega de fotografías grabadas en el plazo de siete días	Porcentaje de fotografías entregadas en el plazo fijado	95%	100%*	
Servicios relacionados con las prácticas de laboratorio				
Preparación del material solicitado por el profesor para la realización de la práctica con diez minutos de antelación.	Porcentaje de las prácticas preparadas	95%	100%*	
Recepción y Administración				
Contestar a las solicitudes y consultas realizadas a través del email en el plazo de 24 horas (laborables)	Porcentaje de respuesta al usuario en el plazo fijado	95%	86%	
Entregar al usuario la documentación requerida de su historia clínica en el plazo de tres días	Porcentaje de documentación entregada en el plazo establecido	95%	100%	
Gestión económica				
Tramitar las solicitudes de devolución de ingresos en el plazo máximo de 4 días hábiles siguientes a su solicitud	Porcentaje de solicitudes tramitadas dentro del plazo establecido	90%	UP126 50% (2 solicitudes/ 1 cumple)	
Gestión de recursos, espacios y materiales de apoyo a la docencia				
Realizar un mínimo de dos revisiones diarias de espacios para asegurar que se encuentran en óptimas condiciones	Número de revisiones efectuadas diaria	95%	96%*	

*En estos casos las evidencias con los datos correspondientes se encuentran recogidos en los cuadernos de registro que se gestionan en cada sección.

Cuadro resumen:

	Compromisos cumplidos	Nº6	75%
	Compromisos en vías de cumplimiento	Nº2	25%
	Compromisos no cumplidos	Nº0	%

Compromisos e indicadores en el seguimiento de la carta de servicios que están en vía de cumplimiento:

- Contestar a las solicitudes y consultas realizadas a través del email en el plazo de 24 horas (laborables).

La desviación se produce por la acumulación de tareas (86% se cumple).

- Tramitar las solicitudes de devolución de ingresos en el plazo máximo de 4 días hábiles siguientes a su solicitud.

Se propone estudiar el proceso para mejorar y agilizar todos los trámites necesarios para poder cumplir el compromiso, aunque los datos no son significativos (2 solicitudes/1 cumple).

2 Sugerencias, quejas y felicitaciones. Encuestas de satisfacción.

Quejas

Fecha de presentación	colectivo	Motivo	Fecha de respuesta
22/10/2022	Paciente	Problema Prótesis	02/11/2022

Se responde que desde el área de recepción del citado Servicio será citada (de manera urgente) para que sea estudiado su caso por un profesor especialista en prótesis. Si después de hacerle las pruebas pertinentes, es necesario repetir la prótesis, el coste de ésta correrá a cargo del Servicio de Prácticas Odontológicas de la Universidad de Zaragoza.

Sugerencias:

Fecha de presentación	colectivo	Motivo	Fecha de respuesta
03/11/2022	Paciente	Sugerencia mejor organización y que dispongan de cambio para los pagos en efectivo.	04/11/2022

Se responde que se agradece la sugerencia y se remite al Responsable del Servicio de Prácticas Odontológicas para que lo tenga en cuenta en la organización de tareas. Respecto al cobro en metálico se hará todo lo posible por tener cambios suficientes.

3. Acciones de mejora propuestas

Acción	Descripción	Responsable	Fecha inicio	Fecha fin	Prioridad
1	Analizar los compromisos en vía de cumplimiento.	Todas las áreas	28/03/2023	28/04/2023	ALTA

4. Actualización de la Carta de servicios

No se considera necesario actualizar los contenidos de la carta de servicios.