



ANX-PR/SO/006.02

INFORME DE RESULTADOS DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

CURSO 2017/18

BUZÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

ÍNDICE

1. FUNCIONAMIENTO DEL BUZÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES
2. ANÁLISIS DEL NÚMERO DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES POR SECTORES DE LA COMUNIDAD UNIVERSITARIA
3. ANÁLISIS DEL NÚMERO DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES SEGÚN SU TEMÁTICA
4. ANÁLISIS DE LAS QUEJAS RESUELTAS Y LAS QUEJAS ABIERTAS- EN PROCESO
5. TIEMPO DE RESOLUCIÓN
6. SECCIONES IMPLICADAS EN LAS QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES REGISTRADAS
7. PROPUESTAS DE MEJORA PARA EL PRÓXIMO CURSO
8. CONSIDERACIONES FINALES



1.- FUNCIONAMIENTO DEL BUZÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

La página web de la Escuela Técnica Superior de Ingeniería Aeronáutica y del Espacio (en adelante ETSIAE) tiene operativo un buzón de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones donde todos los miembros de la comunidad universitaria (Estudiantes, PAS y PDI) pueden acceder y hacer llegar sus comentarios sobre la actividad académica de la Escuela o el funcionamiento de los servicios generales, a través del siguiente enlace:
<https://www.etsiae.upm.es/index.php?id=748>

Después de introducir los datos personales (nombre, apellidos, e-mail, tipo de comentario y perfil) y el propio comentario, el programa envía de forma automática un correo electrónico a la Unidad de Calidad que lo pone en conocimiento del responsable de la unidad afectada para darle una respuesta lo antes posible.

La Unidad de Calidad, encargada de realizar un seguimiento de la Queja, Sugerencia o Felicitación, supervisa que el usuario sea atendido en un corto espacio de tiempo. El estándar establecido en el indicador de este proceso (PR/SO/006_ Gestión de Quejas, Sugerencias y Reclamaciones) es de 7 días.

Una vez la Queja, Sugerencia o Felicitación se ha atendido y solucionado, se da por cerrada y la Unidad de Calidad envía una encuesta de satisfacción al usuario.

En el caso de que la incidencia no haya sido resuelta, la Unidad de Calidad vuelve a remitir la Queja, Sugerencia o Felicitación a la unidad correspondiente para que se revise y se solucione, en el caso de que sea posible, o se ofrezca la pertinente explicación al usuario, en el caso de que no lo sea.

2.- ANÁLISIS DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES POR SECTORES DE LA COMUNIDAD UNIVERSITARIA

2.1 Desglose de datos

Durante el curso académico 2017/2018 se han registrado en el buzón de Quejas, Sugerencias y Felicidades de la página web de la ETSIAE un total de 41 registros. Si atendemos a los distintos sectores de la Comunidad Universitaria, de ellos, 25 provienen del colectivo de los Estudiantes; 9 del Personal de Administración y Servicios (PAS); 5 tienen su origen en el Personal Docente e Investigador (PDI) y otros 2 han sido registrados en el usuario "Otros", que implica colectivos externos como las empresas.



2.2 Análisis de datos

En este análisis se muestra, por tanto, que el mayor número de Quejas, Sugerencias y Felicidades se registra por parte del colectivo de los Estudiantes que, a su vez, es el más numeroso dentro de la Comunidad Universitaria de la ETSIAE. En el curso académico 2017/2018, y según los datos de matriculación de todas las titulaciones que se imparten en la Escuela, el número total de alumnos matriculados ascendió a 3.636 estudiantes.

El segundo sector más numeroso de la Comunidad Universitaria es el del Personal Docente e Investigador (PDI) que en 2017/2018 ascendió a 240, de los cuales 146 pertenecían a PDI permanente y los otros 94 a PDI contratado. Por su parte, y en tercer lugar, encontramos el número del Personal de Administración y Servicios (PAS) que en 2017/2018 ascendió a 132 trabajadores. Por tanto, podemos observar que, a pesar de ser el sector menos numeroso de la Comunidad Universitaria, el PAS se coloca en la segunda posición en lo que a número de Quejas, Sugerencias y Felicidades registradas se refiere.

3.- ANÁLISIS DEL NÚMERO DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES SEGÚN SU TEMÁTICA

3.1 Desglose de datos

De los 41 registros que figuran en el buzón de Quejas, Sugerencias y Felicidades en el curso académico 2017/2018, y que ahora analiza la Unidad de Calidad, más de la mitad, es decir, el 59% fueron Quejas (un total de 24), frente al 39% de las Sugerencias (un total de 16) y el residual 2% que pertenece a las Felicidades (con tal solo 1 registro en el buzón).



Si se analizan estos datos, según el tema al que hacen referencia, podemos observar que la mayoría (en concreto 18) tienen que ver con incidencias de funcionamiento: puertas de acceso o anti incendio, secadores de mano, zonas comunes de la Escuela, carteles, relojes parados, ventanas rotas, luces fundidas o averías en los cuartos de baño. También son recurrentes las Quejas sobre incidencias relativas a los servicios informáticos y tecnológicos: errores en los correos de calificación, en la plataforma de Teleenseñanza Moodle, incidencias en las pantallas informativas de la Escuela, las fotocopiadoras, proyectores o el mal funcionamiento del Wifi.

Hay además dos Quejas sobre el servicio de cafetería: en una de ellas el usuario solicita que se incremente el número de microondas para calentar la comida, ante la saturación de público a determinadas horas; otra reclama más calidad en los alimentos que se ofrecen.



PR/SO/006 GESTIÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

También hay usuarios que reflejan su descontento en el trato al alumno o la desprotección, aseguran, ante las condiciones que ofrecen algunas de las empresas del sector.

La Queja que más se repite (hasta en tres ocasiones, por distintos usuarios) es el ruido que provoca la puerta de acceso a la biblioteca y que interrumpe el estudio de los alumnos que acuden a utilizar este servicio.

Entre las Sugerencias destacan la instalación de más microondas en la cafetería, más fuentes de agua en todos los edificios, la creación de una zona verde y de descanso en las inmediaciones de la Escuela, cambiar el sistema de acceso al aparcamiento para coches de alquiler, mejorar la gestión de objetos perdidos y la solicitud de material de oficina, por un sistema más ágil.

También se han registrado algunas solicitudes de información (acceso, admisión, expedientes) que se han remitido a la unidad correspondiente.

AVERÍAS MANTENIMIENTO

- Ruido puerta acceso biblioteca
- Puerta baño averiada
- Pieza puerta anti incendios
- Luz fundida
- Reloj de aula parado
- Secador de manos averiado
- Colocación contenedores reciclaje
- Ventana rota
- Proyector averiado
- Recogida instrumentos de pintura
- Cartel aula
- Falta de jabón y papel en el baño

SERVICIOS INFORMÁTICOS/ TECNOLÓGICOS

- Correo de calificación
- Link de Moodle
- Impresora- escáner averiada
- WiFi averiado
- Pantalla informativa con datos erróneos
- Proyector averiado

CAFETERÍA

- Calidad alimentos
- Incrementar número microondas

ATENCIÓN AL ALUMNO

Trato al alumno por parte de la Secretaría de Alumnos
Desprotección frente a determinadas empresas del sector

SUGERENCIAS

Incrementar número fuentes de agua
Crear una zona verde de descanso
Agilizar el proceso de solicitud de material de oficina
Cambiar sistema aparcamiento coches de alquiler
Cambiar el sistema de gestión de objetos perdidos

CONSULTAS

Asistencia a Jornadas de Puertas Abiertas
Información de acceso y admisión
Información de expediente y documentos de titulación
Retransmisión acto por redes sociales



4.- ANÁLISIS DE LAS QUEJAS RESUELTAS Y LAS QUEJAS ABIERTAS- EN PROCESO

4.1 Desglose de datos

Como se explica en este Informe, el buzón de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones habilitado en la web de la ETSIAE ha registrado en el curso académico 2017/2018 un total de 41 registros (entre Quejas, Sugerencias y Felicitaciones), de las cuales 20 ya han sido resueltas y han quedado cerradas; las otras 21 siguen abiertas o en proceso. Esto quiere decir que el 49% de los registros, algo menos de la mitad, han quedado resueltos, frente al 51% restante que continúa sin cerrarse.

Destacan como cerradas aquellas quejas que se han resuelto a través del contacto directo con alguna de las Unidades, como es el caso de Secretaría de Alumnos o Extensión Universitaria que han citado personalmente a los alumnos para tratar su descontento con el trato o las condiciones que ofrecen algunas empresas del sector.

También han quedado cerradas las relacionadas con la limpieza (falta de jabón o papel en el baño) o con el mantenimiento (averías en los baños, las puertas de acceso o los relojes de las aulas).

También queda resuelta una de las quejas más recurrentes: el ruido que provoca la puerta de acceso a la biblioteca y que molesta a los usuarios de la misma en sus labores de estudio. Sin embargo, la Queja vuelve a aparecer unos meses más tarde por lo que se intuye que el problema, una vez resuelto, vuelve a manifestarse.

Se resuelven y cierran también con rapidez aquellas solicitudes de información que se dirigen, en su mayoría, a Secretaría de alumnos y que tienen que ver con la petición de información sobre acceso, admisión o expedientes.

4.2 Análisis de datos

La Unidad de Calidad de la ETSIAE es consciente de que el número de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones resueltas o cerradas está por debajo del estándar esperado, siendo tan solo de un 49% en el curso académico 2017/2018.

Muchos de los registros que se reflejan en el buzón quedan solucionados en un corto espacio de tiempo (especialmente los de mantenimiento) pero la Unidad de Calidad carece de un *feed-back* que permita dar por cerrada la Queja o Sugerencia.

Conscientes de este problema, la ETSIAE está trabajando en un nuevo Buzón de Quejas y Sugerencias que se explica en el punto 7 de este Informe.



5. TIEMPO DE RESOLUCIÓN

5.1 Desglose de datos

Según el registro del que dispone la Unidad de Calidad el tiempo medio de resolución de las Quejas y Sugerencias en el curso académico 2017/2018 ha sido de entre 4 y 5 días, por debajo del estándar fijado en el Proceso PR/SO/006 Gestión de Quejas, Sugerencias y Reclamaciones, que se sitúa en una semana.

4.2 Análisis de datos

Las Quejas y Sugerencias que se resuelven de forma más rápida (algunas incluso en el mismo día) son aquellas que tienen que ver con la limpieza y con los servicios informáticos.

También son de rápida resolución aquellas peticiones de información que, en la mayoría de los casos, se remiten a Secretaría de Alumnos.

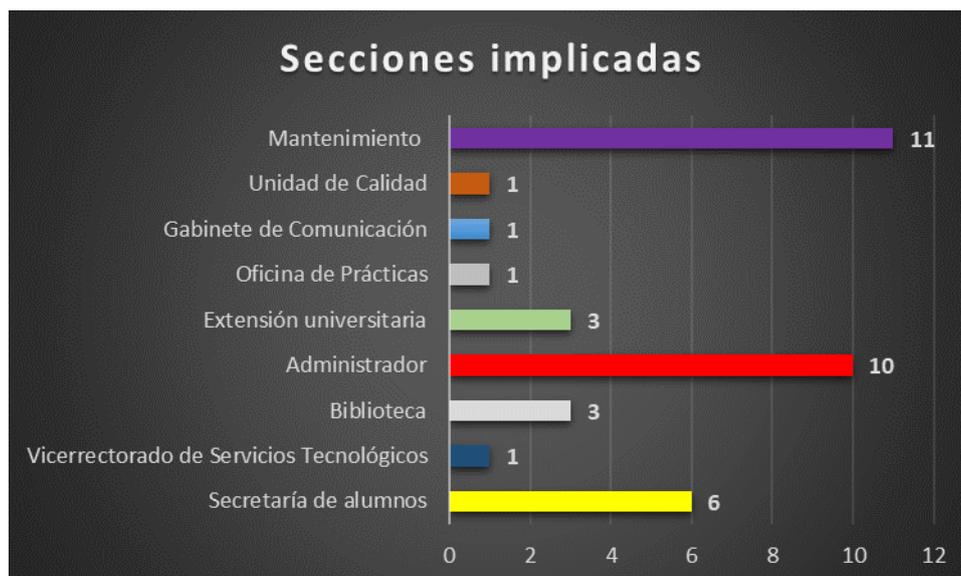
Las Quejas o Sugerencias que conllevan mayor tiempo de resolución son aquellas en las que se ha citado al usuario para tratar el tema de forma personal. También aquellas dirigidas al servicio de mantenimiento que, en la mayoría de las ocasiones, se resuelven de forma rápida pero no queda constancia al no existir una comunicación de la resolución. Por este motivo, la Unidad de Calidad no tiene conocimiento de la resolución de dicha Queja o Sugerencia y nunca llega a darse por cerrada.

6. SECCIONES IMPLICADAS EN LAS QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES REGISTRADAS

6.1 Desglose de datos

Del total de las 41 Quejas, Sugerencias y Felicidades que se han registrado en el buzón de la ETSIAE durante el curso 2017/2018 la mayor parte de ellas (un total de 11) han sido dirigidas al servicio de Mantenimiento, seguido de la Administración del centro (10), y la Secretaría de Alumnos (6).

Por su parte, los Servicios Informáticos, la Subdirección de Extensión Universitaria y la Biblioteca han registrado 3 Quejas o Sugerencias cada uno. También han recibido un registro el Vicerrectorado de Servicios Tecnológicos, la Oficina de Prácticas, el Gabinete de Comunicación y la Unidad de Calidad.



*No se tiene constancia de las secciones implicadas en aquellas quejas anteriores a noviembre de 2017 por cambios en el personal de la Unidad de Calidad, lo que ha complicado las tareas de recopilación.



7. PROPUESTA DE MEJORA PARA EL PRÓXIMO CURSO

Tal y como se indica en el punto 4.2 de este Informe, la Unidad de Calidad, en colaboración con el Vicerrectorado de Calidad, está trabajando en la instauración de un nuevo Buzón de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones que estará operativo en el curso 2018/2019 y que estará sustentado en el sistema Apolo.

De esta forma, el usuario que quiera registrar una Queja o Sugerencia podrá hacerlo como hasta ahora, a través de la web de la Escuela, pero identificándose con su e-mail institucional de la UPM y su contraseña. De forma automática, la Queja o Sugerencia llegará a la unidad que el usuario seleccione: Administración y Gestión del PAS, Extensión universitaria: Asociaciones, Actividades culturales o Club deportivo, Investigación y Doctorado, Oficina de Relaciones Exteriores, Oficinas de Prácticas Externas, Ordenación Académica y Gestión del PDI, Sección Económica, Secretaría de Alumnos, Unidad de Calidad, Apoyo Gráfico, Publicaciones o reprografía, Apoyo Psicológico, Limpieza, Mantenimiento, Biblioteca, Cafetería, Conserjería, Gabinete de Comunicación, Registro, Servicios Informáticos o ETSIAE. Este último caso para los temas generales de la Escuela.

Además de la unidad correspondiente a la que vaya dirigida la Queja o Sugerencia, de forma paralela, la Unidad de Calidad, recibirá de forma automática cualquier tipo de Queja o Sugerencia que se registre para poder llevar a cabo un seguimiento.

Si la unidad correspondiente no tiene capacidad para realizar la gestión tendrá que pedir autorización para llevarla a cabo. Una vez resuelta la incidencia, la unidad correspondiente podrá dar la Queja o Sugerencia por cerrada y el usuario recibirá una encuesta de satisfacción.



8. CONSIDERACIONES FINALES

La Unidad de Calidad es consciente del problema que supone la falta de comunicación entre las distintas unidades implicadas en el proceso de Gestión de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones y la propia Unidad de Calidad.

Con el paso del tiempo, la ETSIAE ha detectado que la mayoría de Quejas y Sugerencias que se registran en el buzón son solucionadas en un corto espacio de tiempo (por debajo del estándar fijado en 7 días). Sin embargo, la falta de *feed-back* y comunicación hace imposible el correcto desarrollo del proceso que implicaría cerrar dicha Queja o Sugerencia y enviar la encuesta de satisfacción al usuario.

En su constante empeño por mejorar, la ETSIAE reforzará el proceso de Gestión de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones, canal fundamental de comunicación con los distintos sectores de la Comunidad Universitaria y pilar básico de mejora continua.

Ana ESPEJO TORIJA
Beatriz RAMÓN ROMERO

UNIDAD DE CALIDAD

20/09/2018