



POLITÉCNICA

ETSI AERONÁUTICA Y DEL ESPACIO
UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID



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

ANX-PR/SO/006.02

Informe de resultados

BUZÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

Contenido

INTRODUCCIÓN	3
FUNCIONAMIENTO DEL BUZÓN	4
ANÁLISIS DEL NÚMERO DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES	5
Análisis por tipo de registro	5
Desglose de datos	5
Comparación con el curso 2018/2019	6
Análisis por sectores de la comunidad universitaria	7
Desglose de datos	7
Comparación con el curso 2018/2019	8
Análisis por unidades implicadas	9
Desglose de datos	9
Antes de redireccionar	10
Después de redireccionar	11
Comparación con el curso 2018/2019	12
Análisis por temática	13
Desglose de datos	13
Comparación con el curso 2018/2019	14
Análisis del estado del registro	15
Comparación con el curso 2018/2019	15
Análisis del tiempo de respuesta	16
Tiempo de primera atención	16
Tiempo de resolución	16
Comparación con el curso 2018/2019	16
Queja procedente del buzón general de la UPM	17
Conclusiones finales	18



INTRODUCCIÓN

El buzón de quejas, sugerencias y felicitaciones de la de la Escuela Técnica Superior de Ingeniería Aeronáutica y del Espacio (ETSIAE) es una de las principales herramientas de comunicación de todos los miembros de la comunidad universitaria (estudiantes, PAS y PDI) y otros usuarios externos con la Escuela. Con ella, los usuarios pueden hacer llegar sus comentarios sobre la actividad académica del centro o el funcionamiento de los servicios generales. El objetivo de este canal de comunicación no es otro que el de ofrecer todos los **servicios de forma adecuada** y reparar o reestablecer aquellos que no funcionen de manera correcta, cuando sea posible.

Además, permite realizar un **seguimiento constante** del funcionamiento de las distintas unidades de la Escuela para implantar acciones de mejora, si es necesario. Las acciones de mejora se llevan a cabo de forma inmediata, cuando se trata, por ejemplo, de tareas de mantenimiento; o a medio y/o largo plazo en aquellas que requieren una mayor y más compleja atención o intervención. La Unidad de Calidad estudia todos los registros interpuestos en el buzón de quejas y sugerencias (reflejadas y analizadas en el presente informe) para poner en marcha los mecanismos y **acciones de mejora**, incluidos en el **Plan Anual de Mejoras (PAC)** y reflejados en los diferentes procesos del **Sistema de Garantía Interna de Calidad (SGIC)**.

FUNCIONAMIENTO DEL BUZÓN

El buzón de quejas, sugerencias y felicitaciones de la ETSIAE se aloja en la [página web](#) del centro. Este buzón se sustenta en el programa informática APOLO, herramienta a la que deben acceder todos los responsables de las unidades para gestionar sus registros.

La queja, sugerencia o felicitación llega 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; Oficina de Prácticas Externas; Ordenación Académica y Gestión del PDI; Sección Económica; Secretaría de Alumnos; Servicios Informáticos; Unidad de Calidad; Apoyo Gráfico; Publicaciones/Reprografía; Apoyo Psicológico; Limpieza; Mantenimiento; Biblioteca; Cafetería; Conserjería; Gabinete de Comunicación; Registro; o Escuela (este último caso para los temas generales del centro). El responsable de la unidad a la que va dirigida la queja, sugerencia o felicitación recibe en su correo UPM el aviso de una nueva intervención. La Unidad de Calidad también lo recibe siempre, de forma paralela, para poder realizar un seguimiento en todo momento.

Las posibilidades de interacción con el usuario en este buzón de quejas, sugerencias y felicitaciones son las siguientes: “Preguntar al usuario”, “Escribir anotación” o “Cambiar persona asignada” (en el caso de que haya varios responsables en la sección).

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. En un plazo aproximado de 1 día hábil, la Unidad de Calidad de la ETSIAE se pone en contacto con el usuario y trata de darle respuesta en un plazo no superior a **15 días hábiles**¹.

Una vez recibidos todos los comentarios y resuelta la incidencia, la unidad correspondiente procede a dar la queja o sugerencia por cerrada y el usuario recibe de manera automática una encuesta de satisfacción².

¹ **Estándar** para la resolución de quejas, sugerencias y felicitaciones establecido en el indicador del proceso *PR/SO/006 Gestión de Quejas, Sugerencias y Reclamaciones* a partir del curso 2020/2021.

² Las **encuestas** que realiza el usuario, una vez se cierra su intervención, se analizan en la evidencia *ANX-PR-SO-006.03 Informe de resultados encuestas Buzón QSF*.

ANÁLISIS DEL NÚMERO DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

El número total de registros interpuestos en el buzón de quejas, sugerencias y felicitaciones de la ETSIAE durante el curso 2019/2020 ha sido **29**. Es un número bastante más bajo respecto a cursos anteriores. Si bien, hay que contextualizar que ha sido un curso atípico debido a la crisis de la COVID-19 que ha mantenido cerrada la Escuela desde el 13 de marzo de 2020, un día antes de que el Gobierno decretara el estado de alarma. A partir de esa fecha, la actividad de la Escuela se realiza en modalidad de enseñanza telemática para estudiantes y profesores, y de teletrabajo para el Personal de Administración y Servicios. Por esta razón, el número de registros es prácticamente nulo a partir de esa fecha y hasta que finaliza el curso académico 2019/2020.

Análisis por tipo de registro

Desglose de datos

De los 29 registros totales, 17 han sido quejas. Esto es algo más de la mitad de los registros que se interponen en el buzón, o lo que es lo mismo, un 59% del total.

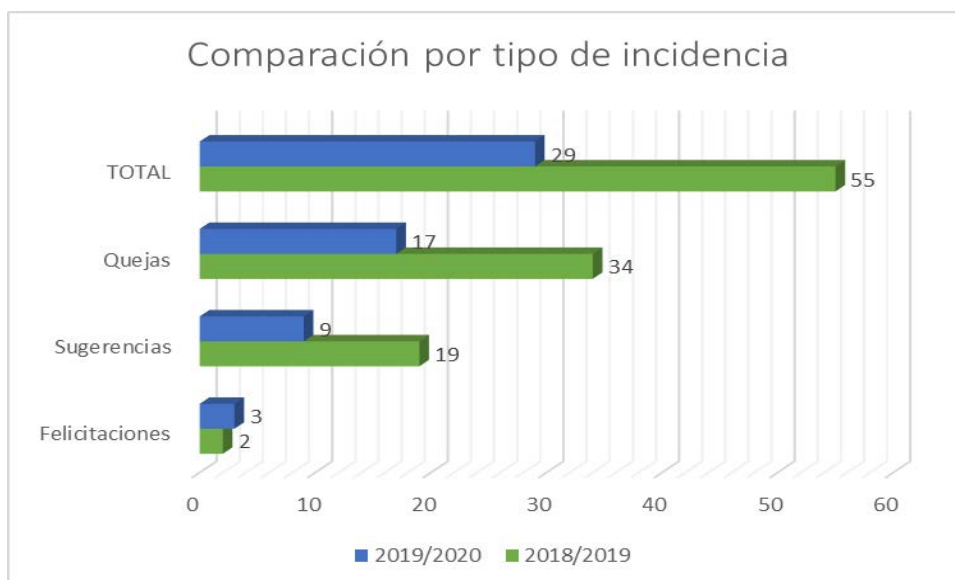
Por otro lado, 9 han sido sugerencias (31% del total) mientras que los otros 3 registros corresponden a felicitaciones (10%).



Comparación con el curso 2018/2019

El curso académico 2019/2020 ha finalizado con un total de 29 registros en el buzón de quejas, sugerencias y felicitaciones frente a los 55 del año anterior. Es una reducción significativa (del 47%) si bien es cierto que, como hemos señalado en el punto tercero de este informe: *“Análisis del número de quejas, sugerencias y felicitaciones”* (página 5), no es concluyente ya que, debido a la crisis de la COVID-19, la Escuela cerró sus puertas el viernes 13 de marzo, un día antes de que el Gobierno declarase el estado de alarma. La actividad presencial en el centro, nula desde entonces, no se recupera en todo el curso académico.

A pesar de esta circunstancia, el siguiente gráfico compara ambos cursos según el tipo de registro.

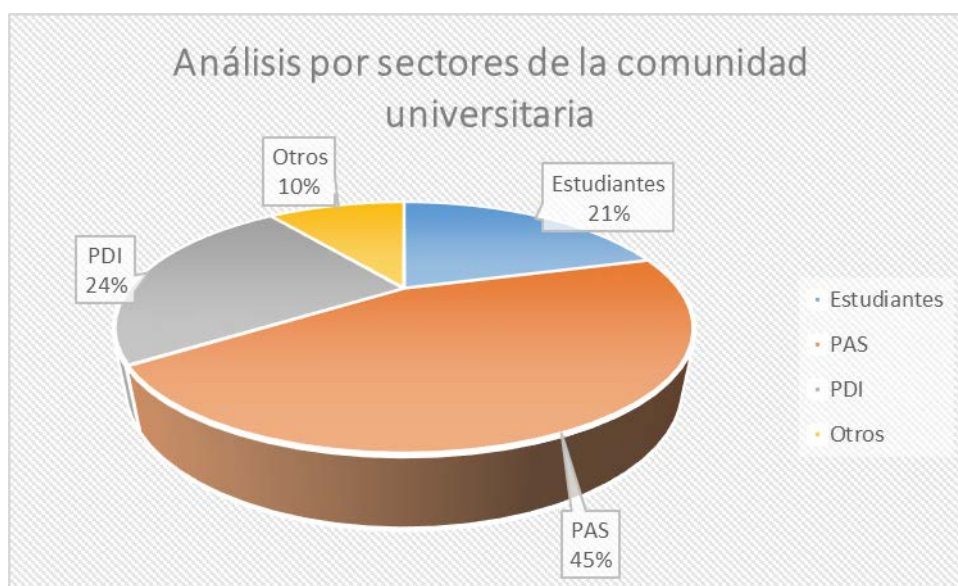


Como puede observarse, la tendencia es muy similar en ambos cursos académicos. Si en 2018/2019 el registro mayoritario eran las quejas (62%) también lo son en 2019/2020, con un 57% del total. En segundo lugar, encontramos las sugerencias que este año han representado un 32% del total, frente al 35% del año pasado. En proporción, son las felicitaciones lo que más crece, pasando del 3% del curso 2018/2019 al 11% actual.

Análisis por sectores de la comunidad universitaria

Desglose de datos

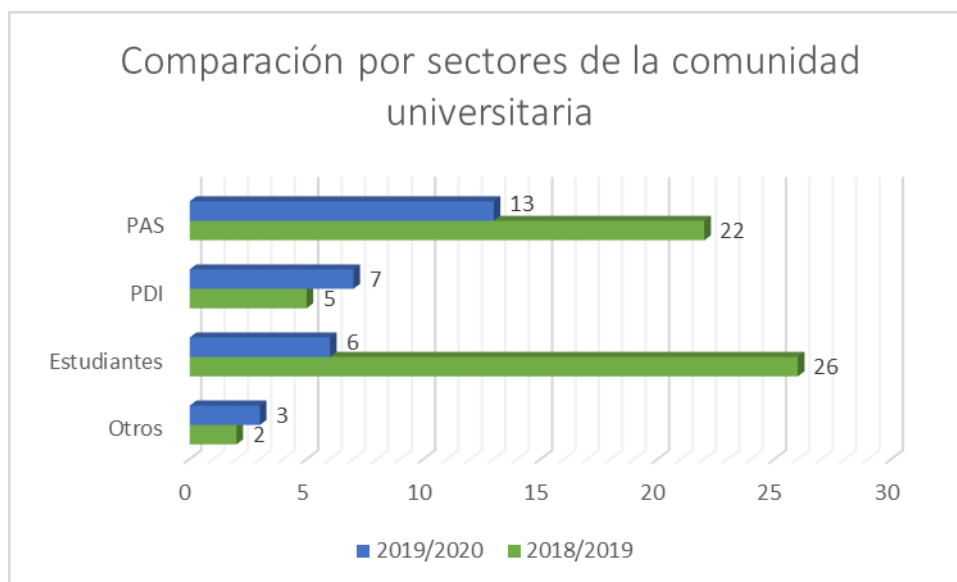
De los 29 registros totales, 6 corresponden a estudiantes, 13 al Personal de Administración y Servicios (PAS), 7 al Personal Docente e Investigador (PDI), y los 3 restantes, a otros grupos, generalmente personas que no forman parte de la comunidad universitaria, como padres y madres de estudiantes, o empresas.



Es importante contextualizar que el número total de estudiantes de la ETSIAE en el curso 2019/2020 ha sido de 3.694 por lo que han utilizado el buzón de quejas, sugerencias y felicitaciones sólo un 0,16% de los alumnos del centro. En proporción, este año el uso del buzón ha sido mayor por parte de los otros sectores de la comunidad universitaria: lo ha utilizado un 10% de los 128 miembros del Personal de Administración y Servicios (PAS) que tiene el centro, y un 3% de los 241 integrantes del Personal Docente e Investigador (PDI).

Comparación con el curso 2018/2019

La tendencia en el curso académico 2019/2020 ha cambiado respecto al curso anterior. Si en el curso 2018/2019 fueron los estudiantes los que más registros interpusieron en el buzón, seguidos de PAS y PDI; el curso que analiza este informe coloca al Personal de Administración y Servicios (PAS) como el más “reivindicativo”. Sin embargo, porcentualmente, el mayor incremento es para el Personal Docente e Investigador (PDI). Por el contrario, baja el número de registros de los estudiantes y se mantiene prácticamente igual el del colectivo “Otros” que pasa de dos a tres.



Aunque el número de registros interpuestos por el PDI aumenta muy ligeramente (pasa de 5 a 7), en términos porcentuales lo hace de forma muy considerable: en el curso 2018/2019 el PDI registra un 9% de las quejas, mientras que en 2019/2020 el porcentaje aumenta hasta el 25%. Por su parte, el PAS es el que aglutina en este curso académico el mayor número de registros (13 de los 28 totales: 47%). Este dato consolida la tendencia al alza del número de quejas, sugerencias y felicitaciones que interponen los trabajadores del centro en el buzón. En los dos últimos cursos académicos, el número de quejas, sugerencias y felicitaciones interpuestas por el PAS ha aumentado más de 20 puntos porcentuales, pasando del 22% al 47%.

La otra cara de la moneda la marcan los estudiantes, cuya movilización baja considerablemente pasando del 40% del año pasado al 21% del actual.

El colectivo “Otros” (personas externas a la Escuela o que no se quieren identificar como ningún colectivo) pasa de dos a tres registros, lo que supone un porcentaje del 10% del total este curso; frente al 4% el curso pasado.

Análisis por unidades implicadas

Desglose de datos

En este punto es necesario recordar que el funcionamiento del buzón de quejas, alojado en la web de la Escuela, se basa en la elección del usuario que quiere interponer la queja, sugerencia o felicitación. Es decir, es el propio usuario el que elige a qué unidad se quiere dirigir.

Si no sabe a quién hacerlo o cree que el asunto compete a varias unidades, puede dirigirse a la Unidad de Calidad, que actúa como canalizadora, o al apartado “Escuela” que engloba las cuestiones más genéricas del centro.

No obstante, es posible que el usuario no se dirija a la sección correcta por lo que la Unidad de Calidad redireccionará la petición a la unidad que deba encargarse de la misma.

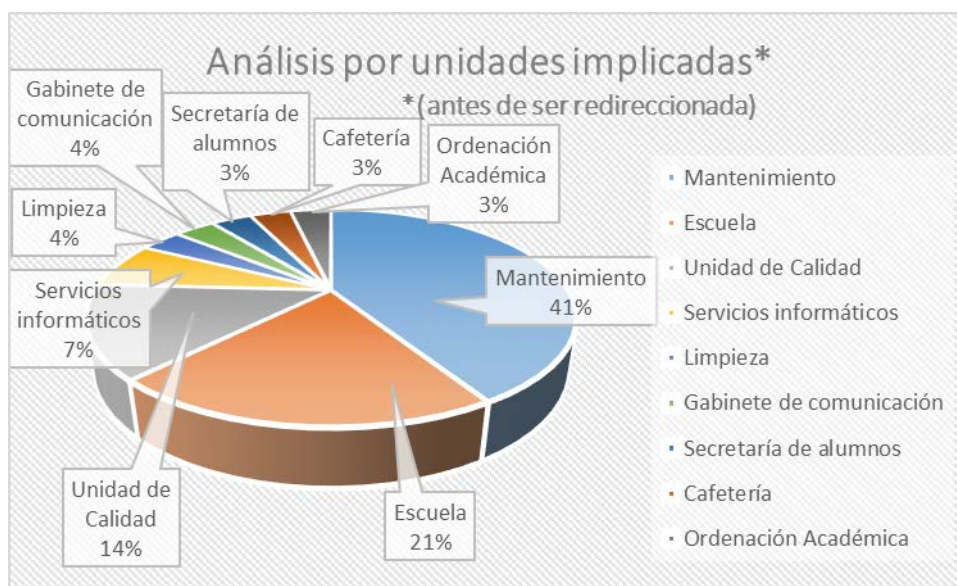
Esta es la razón por la que, en ocasiones, en un mismo registro, están implicadas varias unidades: por un lado, a la que se dirige el usuario/a; y por otro, la que realmente debe resolver el problema.

Por ello, en este informe vamos a diferenciar las unidades a las que se dirige directamente el usuario cuando interpone una queja, sugerencia o felicitación (antes de la redirección); y las unidades competentes para resolver el problema (después de la redirección).

Antes de redireccionar

Como hemos explicado anteriormente, muchos usuarios no saben qué unidad es la encargada de atender su petición. Esto explica que muchos de ellos se hayan dirigido mayoritariamente a la opción “Escuela” (6 de 29, o lo que es lo mismo un 21% de los registros totales) y a la Unidad de Calidad (4 de 29, esto es un 14% de los registros totales). En total, ambas Unidades son a las que, en conjunto, más se dirigen los usuarios para interponer su queja, sugerencia o felicitación, con un 35% del total de los registros.

No obstante, la unidad con más registros interpuestos es “Mantenimiento”, sección que aglutina 12 de los 29 registros totales (cerca de un 41% del total) al ser las reparaciones lo más demandado entre los miembros de la comunidad universitaria. Con 2 registros se sitúan los Servicios Informáticos; y con 1, Cafetería, Gabinete de Comunicación, el servicio de Limpieza, Secretaría de Alumnos y Ordenación Académica.



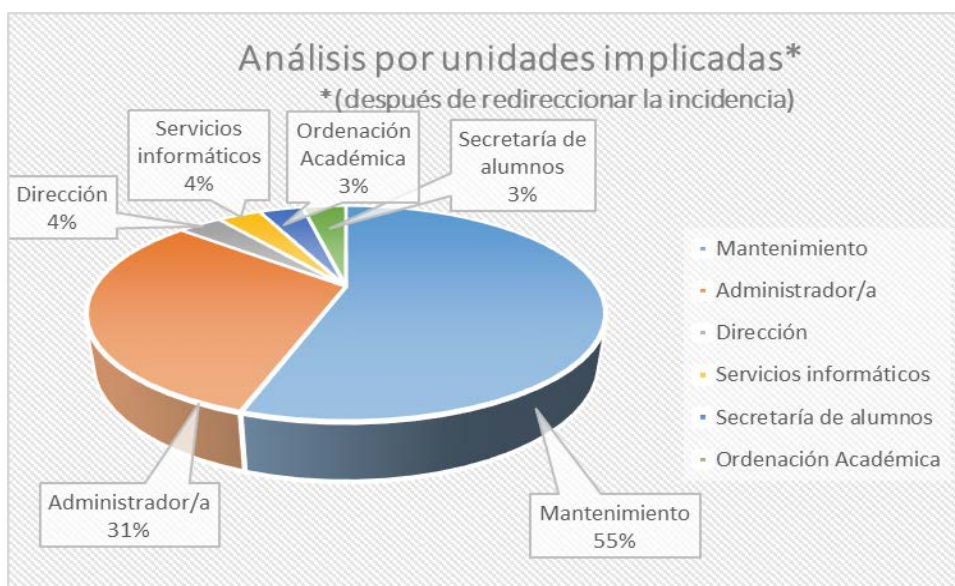
Después de redireccionar




Analizamos ahora las unidades que han recibido la queja después de que la Unidad de Calidad la haya redireccionado, bien por desconocimiento del usuario o por mayor precisión para la resolución de la misma.

Cabe destacar que más de la mitad de los registros del buzón, bien sean quejas, sugerencias o felicitaciones (55%) han sido redirigidos a otras unidades (16 de los 29 totales), especialmente al Administrador/a. Como se ha analizado en el punto anterior, un gran número de los registros son dirigidos en primera instancia a la Escuela y a la Unidad de Calidad que actúan como “cajón de sastre” y, por tanto, deben redirigir el escrito a la unidad que corresponda.

Es ésta la razón por la que muchas unidades dejan de estar implicadas y desaparecen en este segundo gráfico. Es el caso Cafetería y Limpieza, que siempre serán redireccionadas al Administrador/a del centro ya que son servicios realizados por empresas externas a la Escuela y es el Administrador/a quien se comunica con ellas.

Con estos datos, en el curso académico 2019/2020, 16 registros han sido dirigidos finalmente al Servicio de Mantenimiento (más de la mitad de los mismos, alcanzando un porcentaje del 55%), seguido de los 9 registros dirigidos al Administrador (31% del total). Por último, un registro ha sido interpuesto a los Servicios Informáticos, uno a Dirección, otro a Secretaría de Alumnos y uno más a Ordenación Académica.



 	ETSI AERONÁUTICA Y DEL ESPACIO UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID	
PR/SO/006 GESTIÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES		

Comparación con el curso 2018/2019

Tal y como ocurriera en el curso 2018/2019, la **Unidad de Calidad** y la **Escuela** han actuado como **dos secciones canalizadoras** a las que el usuario se dirige cuando no está seguro de cuál es la unidad que debe resolver su queja o cree que es un tema que implica a todo el centro. La tasa de registros que aglutinan ambas opciones es muy similar en ambos cursos (del 35% en 2019/2020 y del 37% en 2018/2019). La conclusión que puede extraerse de este dato es que el usuario sigue viendo estas opciones como sus favoritas a la hora de formular una queja.

Una vez la queja es redireccionada por la Unidad de Calidad a la sección que debe hacerse cargo del registro, es Mantenimiento la sección a la que más quejas y sugerencias van dirigidas (más de la mitad de las mismas), por delante de la Administración del centro (31%). En el curso 2018/2019, tres de cada diez quejas redireccionadas se dirigieron al Administrador, por delante de Ordenación Académica.

Análisis por temática

Desglose de datos

Dado que más de la mitad de los registros interpuestos en el buzón de quejas, sugerencias y felicitaciones (16 de 28) solicitan intervención del servicio de mantenimiento, la temática tratada en los mismos es, fundamentalmente, sobre **reparaciones**.

De esta forma, al analizar pormenorizadamente los registros nos encontramos con quejas, sugerencias y felicitaciones interpuestas en el buzón por los siguientes asuntos:

Mantenimiento

- Revisión del aire acondicionado de un despacho
- Sillas y mesas mal ancladas en un aula
- Petición de ladrones por falta de enchufes en una clase
- Mejora o arreglo de proyectores
- Reparación de toldo en un despacho
- Cuarto de baño averiado
- Relojes a deshora
- Ventana rota
- Fluorescente fundido
- Solicitud de arreglo de varios agujeros en el suelo por instalación eléctrica
- Reparación de un bolardo en el parking de motos.
- Felicitación por el arreglo de la iluminación del parking

Administrador

- Petición de contenedores de reciclaje
- Mal funcionamiento de la calefacción (queja reiterada hasta en tres ocasiones)
- Petición de instalación de un bolardo en el parking de motos

Cafetería

- Suciedad en los microondas de cafetería
- Máquina de café averiada

Limpieza

- Petición de contenedor higiénico para servicio de mujeres

Secretaría de alumnos

- Petición de gratuidad para el Suplemento Europeo al Título (SET)

Ordenación Académica

- Queja por los horarios presenciales y online del próximo curso.

Escuela/Dirección

- Felicitación para varios profesores

Servicios informáticos

- Petición de cable USB para un ordenador

Comparación con el curso 2018/2019

La principal diferencia entre 2018/2019 y 2019/2020 es que se han reducido las quejas y sugerencias dirigidas a Ordenación Académica, una sección que el año pasado recibió 11 registros mientras que este año sólo ha registrado uno. Tampoco ha recibido registros la biblioteca, y el número de quejas y sugerencias de la cafetería se ha reducido de 8 a 2. Si bien es cierto que, tal y como hemos recordado en varias ocasiones a lo largo de este informe, la situación del curso 2019/2020 es excepcional ya que la Escuela se mantiene cerrada y sin servicio presencial durante más de 4 meses por la crisis sanitaria de la COVID-19.

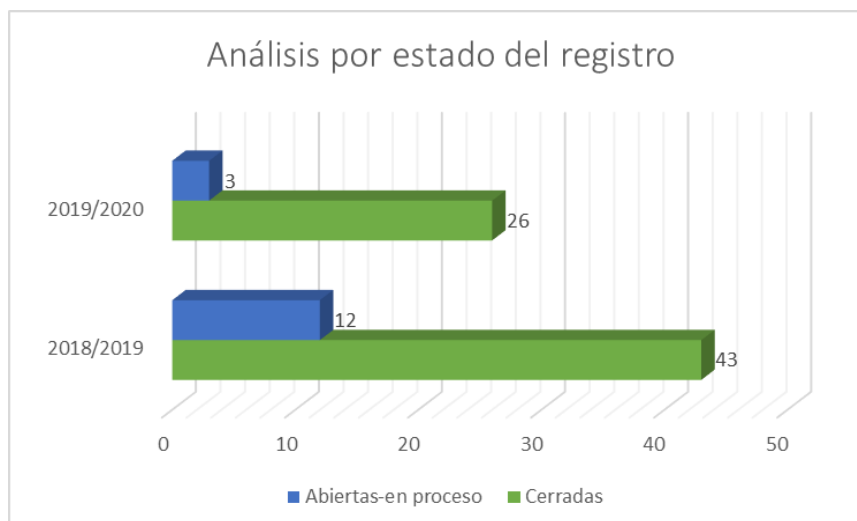
Análisis del estado del registro

Cabe destacar que todos los registros presentados en el buzón de la ETSIAE han sido cerrados en el sistema; es decir, todas las solicitudes han sido atendidas y contestadas. Sin embargo, algunas no han podido ser reparadas por falta de material. Por ello continúan “abiertas-en proceso” para realizar un seguimiento posterior. Del total de 29 intervenciones, 26 de ellas (90%) han sido resueltas frente a las 3 que continúan abiertas-en proceso (10%).



Comparación con el curso 2018/2019

El cambio de tendencia es claro: **se incrementa el número de quejas que quedan solucionadas y cerradas** en el sistema. Si en 2018/2019 el porcentaje era 78% resueltas-22% abiertas; en el curso 2019/2020 los porcentajes pasan a ser 90% resueltas- 10% abiertas-en proceso.



Análisis del tiempo de respuesta

Tiempo de primera atención

El tiempo de primera atención a las quejas, sugerencias y felicitaciones registradas en el buzón en este curso 2019/2020 se sitúa en **0,25 días hábiles**. Este dato cumple con el estándar establecido, y que se ha explicado en el primer punto de este informe: “*Funcionamiento del buzón*” (página 4), que establece que el usuario será atendido en un corto espacio de tiempo, concretamente en un máximo de 1 día hábil, cuando la Unidad de Calidad se compromete a dar una primera respuesta al usuario. El tiempo de primera atención **ha cumplido el estándar**, incluso mejorándolo, ya que en 23 de las 29 quejas y sugerencias registradas (el 79% del total) se ha ofrecido una primera atención en el mismo día.



Tiempo de resolución

El tiempo de resolución de las quejas, sugerencias y felicitaciones registradas en el buzón en el curso académico 2019/2020 se sitúa en **10 días hábiles**. Este dato supera el estándar de 7 días hábiles que la Unidad de Calidad tiene establecido en el indicador del proceso *PR/SO/006 Gestión de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones*. Sin embargo y debido a los múltiples canales de comunicación del servicio de mantenimiento, el tiempo de resolución se ampliará en el próximo curso 2019/2020 a 15 días hábiles, al tratarse de un plazo más ajustado a la realidad.

No obstante, en la medida de lo posible, el plazo de resolución de la incidencia siempre se tratará de reducir para dar una respuesta al usuario lo más rápida posible. Algo que se ha comprobado sucede en muchas ocasiones, ya que la incidencia queda resuelta pero no es comunicado al usuario y, por tanto, reflejado en el sistema, hasta días más tarde.

Comparación con el curso 2018/2019

El tiempo de resolución de incidencias ha disminuido respecto al año anterior. Si en 2018/2019 el tiempo medio de resolución era de 14 días, en 2019/2020 ha pasado a ser de 10 días hábiles.

 POLITÉCNICA	ETSI AERONÁUTICA Y DEL ESPACIO UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID	
PR/SO/006 GESTIÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES		

Queja procedente del buzón general de la UPM

Analizamos por separado un registro dirigido a la ETSIAE pero interpuesto en el buzón general de quejas y sugerencias alojado en la web de la [Universidad Politécnica de Madrid](https://www.upm.es).

Este registro nos llega a través de un correo electrónico procedente del Vicerrectorado de Calidad y Eficiencia, y es precisamente el e-mail el medio por el que nos comunicamos con el usuario y con el responsable de dar una respuesta.

Dado que el canal de recogida y de respuesta es diferente al habitual –el buzón de quejas y sugerencias de la ETSIAE, que es objeto de análisis en este informe- se incluye de manera separada. Además, la queja no se dirigía a ninguna unidad de la Escuela sino que se refería a una asignatura en concreto. Por ello, desde la Subdirección de Acreditación y Calidad la queja se remitió al Coordinador de la asignatura y al Director de Departamento, que ofrecieron la contestación pertinente.

En este caso, el tiempo de primera atención es de un día y el tiempo de resolución es de tres, desde el momento en que recibimos la incidencia por parte del Rectorado.

Conclusiones finales

- La crisis sanitaria del coronavirus y la declaración del estado de alarma por parte del Gobierno central, conllevó al **cierre de la Escuela** desde el 13 de marzo 2020 y hasta el final del curso académico. Esto convierte el año 2019/2020 es un **curso atípico** en el que los profesores y estudiantes continuaron la formación de manera online, mientras que los trabajadores del centro se adaptaron al teletrabajo.
- Disminuye el número de registros. Por lo explicado en el punto anterior, y debido a la nula presencia de personal en la Escuela, ha descendido considerablemente el número de quejas, sugerencias y felicitaciones en el buzón. Concretamente, un **47% de registros menos** respecto al curso 2018/2019 (ha pasado de 55 a 29 registros), si bien este dato es poco concluyente, debido a la crisis de la COVID-19.
- Las más numerosas, las quejas. La tendencia es muy similar a años anteriores, en lo que al tipo de registro se refiere. Siguen primando las **quejas** (59% de los registros totales) frente a las sugerencias (31%) y felicitaciones (10%). En proporción lo que más crece respecto al curso pasado son las felicitaciones (pasan del 3% al 10%).
- El PDI utiliza ha utilizado más el buzón, y los estudiantes lo han hecho menos. Según el sector de la comunidad universitaria, es reseñable el **incremento** en las quejas, sugerencias y felicitaciones interpuestas por el **Personal Docente e Investigador (PDI)**. Porcentualmente sus registros pasan de un 9% a un 24% en este curso académico. Por su parte, se consolida la tendencia al alza de los registros interpuestos por el Personal de Administración y Servicios (PAS) que son el colectivo que más ha utilizado el buzón. Los estudiantes son, este año, los que menos han utilizado este canal de comunicación, reduciendo sus intervenciones a la mitad.
- Más de 3 de cada 10 usuarios se han dirigido a la Unidad de Calidad y la Escuela. Estas han sido las dos opciones más seleccionadas por los usuarios a la hora de interponer una queja, sugerencia y/o felicitación. Ambas (gestionadas por la Unidad de Calidad) han actuado como canalizadoras, redireccionando la petición a la unidad encargada de atender la petición.
- Mantenimiento es la unidad con más peticiones. Después de redireccionar la petición, un 55% de los registros totales se han dirigido a la unidad de

mantenimiento, por delante de la Administración del centro, donde se han redireccionado un 31% de los registros.

- Priman las solicitudes de reparaciones. Como se ha detallado en el punto anterior, la unidad que ha recibido más peticiones es mantenimiento y, por tanto, las reparaciones de ventanas, cuartos de baño, relojes, proyectores, enchufes... han sido las más demandadas.
- La queja más reiterada vuelve a ser la relativa al mal funcionamiento de la calefacción. En el curso académico 2019/2020 se ha vuelto a repetir, en varias ocasiones, la queja del mal funcionamiento de la calefacción. El curso pasado fueron 8 (15% en total); este año han sido 3 (10%), si bien, hay que tener en cuenta la Escuela ha estado abierta menos meses de frío por el cierre de las instalaciones tras el estado de alarma.
- Las felicitaciones dirigidas a profesores. Dos de las tres felicitaciones registradas en el sistema han estado dirigidas a algunos profesores de la escuela, por el trato recibido en las Jornadas de Puertas Abiertas y por la telenseñanza ofrecida durante la crisis sanitaria.
- Se incrementa considerablemente el número de registros solucionados. En el curso académico 2019/2020 el porcentaje de registros cerrados en el sistema ha subido hasta el 90%, frente al 78% del año anterior.
- El tiempo de primera atención se sitúa en 0,25 días hábiles. Es decir, un amplio porcentaje de las quejas recibidas (79%) reciben una primera atención el mismo día de su recepción.
- Se reduce el tiempo de resolución, pasando de 14 a 10 días hábiles. El estándar del indicador incluido en el proceso *PR/SO/006 Gestión de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones*, y que tiene que ver con el tiempo de resolución se adapta a 15 días y se establece en 1 día hábil el tiempo de primera respuesta, que actualmente está en 0,25.

ETSI AERONÁUTICA Y DEL ESPACIO

Informe de utilización de Buzón de quejas, sugerencias y felicitaciones

1º trimestre 2020

I. Comunicaciones recibidas

En el siguiente cuadro se recogen todas las quejas, sugerencias y felicitaciones, que han cambiado de estado a lo largo del período indicado. Es decir, las que han sido abiertas, han pasado a estar en proceso o en espera de cierre, o han sido resueltas.

Petición	Estado	Núm. solicitudes	Media días primera atención	Media días resolución
Cafetería (Queja)	Resuelta	1	0	10,99
Escuela (Felicitación)	Resuelta	1	0,01	21,07
Escuela (Queja)	Resuelta	3	0,25	6,83
Escuela (Sugerencia)	Resuelta	1	0,01	1,28
Mantenimiento (Felicitación)	Resuelta	1	0,09	0,09
Mantenimiento (Queja)	Resuelta	2	0,1	4,99
Mantenimiento (Sugerencia)	Resuelta	1	0,21	1,06

Servicios informáticos (Sugerencia)	Resuelta	1	0,02	0,92
Unidad de Calidad (Queja)	Resuelta	2	0,44	17,96

II. Solicitudes en trámite

Las siguientes solicitudes aparecen abiertas en el sistema del Buzón de quejas, sugerencias y felicitaciones. Recomendamos hacer lo posible por resolverlas cuanto antes, para evitar una pérdida de confianza en el sistema.

IMPORTANTE: En el caso de que la atención a la comunicación haya finalizado, es necesario pulsar **CERRAR SOLICITUD**. Si no se hace, la comunicación continuará abierta, aumentando sin necesidad la media de días de atención y resolución.

NO EXISTEN DATOS

ETSI AERONÁUTICA Y DEL ESPACIO

Informe de utilización de Buzón de quejas, sugerencias y felicitaciones

2º trimestre 2020

I. Comunicaciones recibidas

En el siguiente cuadro se recogen todas las quejas, sugerencias y felicitaciones, que han cambiado de estado a lo largo del período indicado. Es decir, las que han sido abiertas, han pasado a estar en proceso o en espera de cierre, o han sido resueltas.

NO SE HAN PRESENTADO COMUNICACIONES EN EL PERÍODO CONSIDERADO

II. Solicitudes en trámite

Las siguientes solicitudes aparecen abiertas en el sistema del Buzón de quejas, sugerencias y felicitaciones. Recomendamos hacer lo posible por resolverlas cuanto antes, para evitar una pérdida de confianza en el sistema.

IMPORTANTE: En el caso de que la atención a la comunicación haya finalizado, es necesario pulsar **CERRAR SOLICITUD**. Si no se hace, la comunicación continuará abierta, aumentando sin necesidad la media de días de atención y resolución.

NO EXISTEN DATOS

ETSI Aeronáutica y del Espacio

Informe de utilización de Buzón de quejas, sugerencias y felicitaciones

3º trimestre de 2019

I. Comunicaciones recibidas

En el siguiente cuadro se recogen todas las quejas, sugerencias y felicitaciones, que han cambiado de estado a lo largo del período indicado. Es decir, las que han sido abiertas, han pasado a estar en proceso o en espera de cierre, o han sido resueltas.

Petición	Estado	Núm. solicitudes	Media días primera atención	Media días resolución
Apoyo psicológico (Felicitación)	Resuelta	1	0,57	0,57
Escuela (Sugerencia)	Resuelta	1	0,12	0,13
Limpieza (Queja)	Resuelta	1	0,83	20,83
Mantenimiento (Queja)	Resuelta	1	2,77	2,77
Registro (Queja)	Resuelta	1	0,01	0,02
Secretaría de alumnos (Queja)	Resuelta	1	0	0,07
Unidad de Calidad (Queja)	Resuelta	1	0,02	0,13

II. Solicitudes en trámite

Las siguientes solicitudes aparecen abiertas en el sistema del Buzón de quejas, sugerencias y felicitaciones. Recomendamos hacer lo posible por resolverlas cuanto antes, para evitar una pérdida de confianza en el sistema.

IMPORTANTE: En el caso de que la atención a la comunicación haya finalizado, es necesario pulsar **CERRAR SOLICITUD**. Si no se hace, la comunicación continuará abierta, aumentando sin necesidad la media de días de atención y resolución.

NO EXISTEN DATOS

ETSI AERONÁUTICA Y DEL ESPACIO

Informe de utilización de Buzón de quejas, sugerencias y felicitaciones

4º trimestre 2019

I. Comunicaciones recibidas

En el siguiente cuadro se recogen todas las quejas, sugerencias y felicitaciones, que han cambiado de estado a lo largo del periodo indicado. Es decir, las que han sido abiertas, han pasado a estar en proceso o en espera de cierre, o han sido resueltas.

Petición	Estado	Núm. solicitudes	Media días primera atención	Media días resolución
Escuela (Queja)	Resuelta	1	0,04	0,05
Mantenimiento (Queja)	Resuelta	1	0,58	5,7
Mantenimiento (Queja)	En proceso	1	0,59	
Mantenimiento (Sugerencia)	Resuelta	1	0,02	29,94
Mantenimiento (Sugerencia)	En proceso	4	37,5	
Secretaría de alumnos (Queja)	Resuelta	1	12,51	12,54
Servicios informáticos (Sugerencia)	Resuelta	1	4,95	13,62
Unidad de Calidad	Resuelta	1	0,07	2,05

(Queja)				
Unidad de Calidad (Queja)	En proceso	1	28,04	

II. Solicitudes en trámite

Las siguientes solicitudes aparecen abiertas en el sistema del Buzón de quejas, sugerencias y felicitaciones. Recomendamos hacer lo posible por resolverlas cuanto antes, para evitar una pérdida de confianza en el sistema.

IMPORTANTE: En el caso de que la atención a la comunicación haya finalizado, es necesario pulsar **CERRAR SOLICITUD**. Si no se hace, la comunicación continuará abierta, aumentando sin necesidad la media de días de atención y resolución.

Estado	Referencia	Fecha de apertura
En proceso	141111	02/12/2019
En proceso	141112	02/12/2019
En proceso	141170	03/12/2019
En proceso	141171	03/12/2019
En proceso	139928	11/11/2019
En proceso	141463	12/12/2019