



ANX-PR/SO/006.03

**INFORME DE RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN CON
EL BUZÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES**

CURSO 2017/18

ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

ÍNDICE

1. NÚMERO DE ENCUESTAS ENVIADAS Y DE ENCUESTAS RECIBIDAS
2. ANÁLISIS DE LAS ENCUESTAS SEGÚN PERFIL DE USUARIO
3. ANÁLISIS DE LAS ENCUESTAS SEGÚN TEMÁTICA
4. ANÁLISIS DE LAS ENCUESTAS SEGÚN SECCIONES IMPLICADAS
5. ANÁLISIS DEL TIEMPO DE RESPUESTA DE LAS ENCUESTAS RECIBIDAS
6. ANÁLISIS DE LA SATISFACCIÓN REFLEJADA EN LAS ENCUESTAS RECIBIDAS
7. PROPUESTAS DE MEJORA PARA EL PRÓXIMO CURSO
8. CONSIDERACIONES FINALES

1.- NÚMERO DE ENCUESTAS ENVIADAS Y DE ENCUESTAS RECIBIDAS

1.1 Desglose de datos

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>

Antes de analizar los datos concretos de las encuestas enviadas y recibidas en el buzón de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones es importante recordar, tal y como se detalla en el Informe de Resultados de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones (ANX-PR/SO/006.02), que durante el curso 2017/2018 se han recibido un total de 41 registros de los cuales una amplia mayoría: 24, han sido Quejas; seguidas 16 Sugerencias y 1 Felicitación.

De los 41 registros, 20 Quejas han quedado resueltas y otras 21 continúan abiertas o en proceso por su complejidad o por falta de comunicación, tal y como se analiza en el anterior Informe (ANX-PR/SO/006.02). Como es obvio, sólo se han enviado encuestas de satisfacción para aquellas Quejas que se dan por cerradas y que, por tanto, han quedado resueltas.

En el caso de las 20 Quejas cerradas sólo ha sido posible enviar la encuesta de satisfacción en 15 de los casos, ya que en los otros 5 el usuario del buzón ha facilitado un e-mail inexistente, lo que ha imposibilitado llevar a cabo la comunicación. Una fórmula que algunos usuarios del buzón de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones utilizan para conservar su anonimato.

Como se ha explicado anteriormente, se ha enviado la encuesta de satisfacción a 15 usuarios del buzón y se ha recibido la contestación de 8 de ellos. Es decir, un porcentaje de algo superior a la mitad, del 53%.

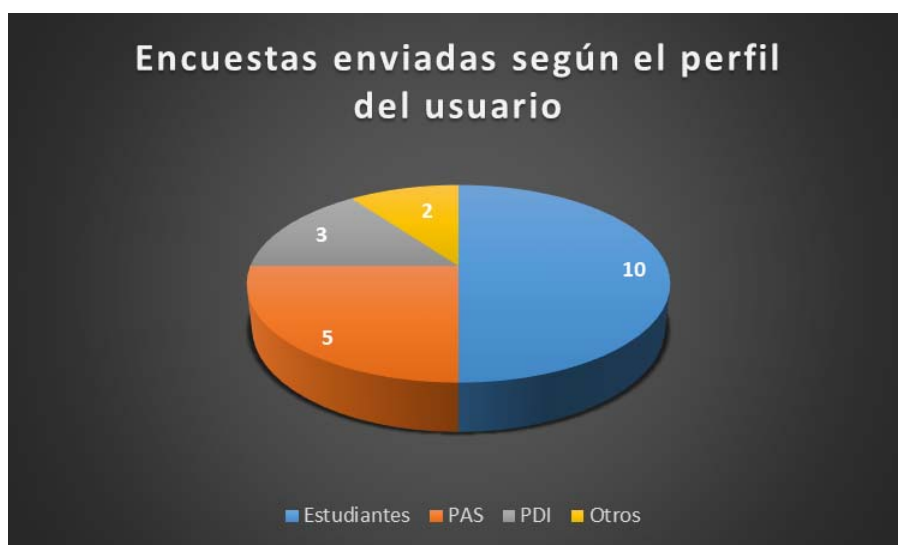
1.2 Análisis de datos

La Unidad de Calidad es consciente del bajo ratio entre el número de registros y el número de encuestas enviadas/ recibidas. Sin embargo, cabe destacar que el envío de dichas encuestas se puso en marcha en el segundo semestre del curso académico 2017/2018, no existiendo medición de la satisfacción en los primeros meses del curso.

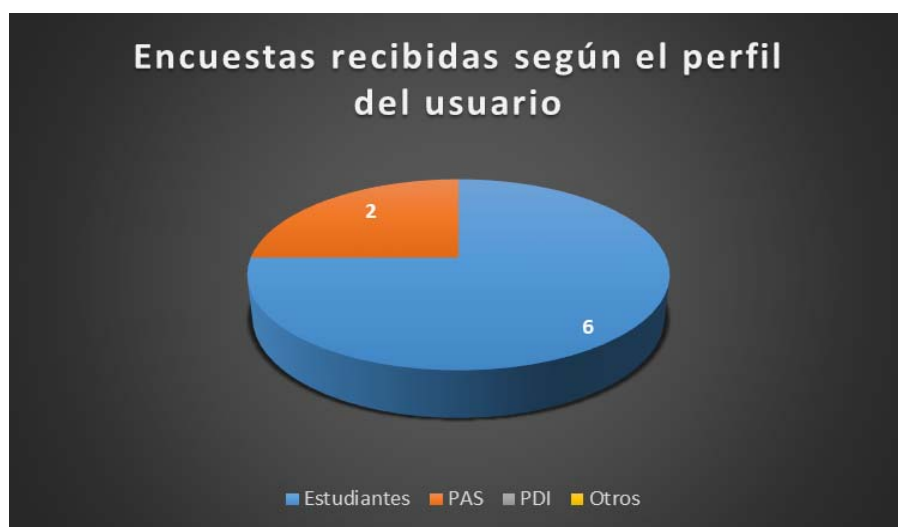
No obstante, se preparan algunas mejoras que se explicarán detalladamente en el punto 7 y 8 de este Informe.

2.- ANÁLISIS DE LAS ENCUESTAS SEGÚN PERFIL DE USUARIO

Tal y como analiza en este informe, del total de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones recibidas se han cerrado 20 y se han enviado encuestas de satisfacción a 15 usuarios. Como se ha explicado, en los otros 5 caso el usuario del buzón ha facilitado un e-mail inexistente para conservar su anonimato. Los 5 casos detectados provenían del tipo de usuario: PAS (Personal de Administración y Servicios). Las otras 15 encuestas se han dirigido, en su mayoría, a Estudiantes (10); a PDI (3) y al colectivo Otros (2).



Sin embargo, no todas las encuestas enviadas han sido cumplimentadas por parte del usuario. Concretamente, 8 encuestas han sido devueltas a la Unidad de Calidad. Los usuarios que han devuelto cumplimentada la encuesta de satisfacción son 6 Estudiantes y 2 miembros del PDI.



3.- ANÁLISIS DE LAS ENCUESTAS SEGÚN TEMÁTICA

3.1 Desglose de datos

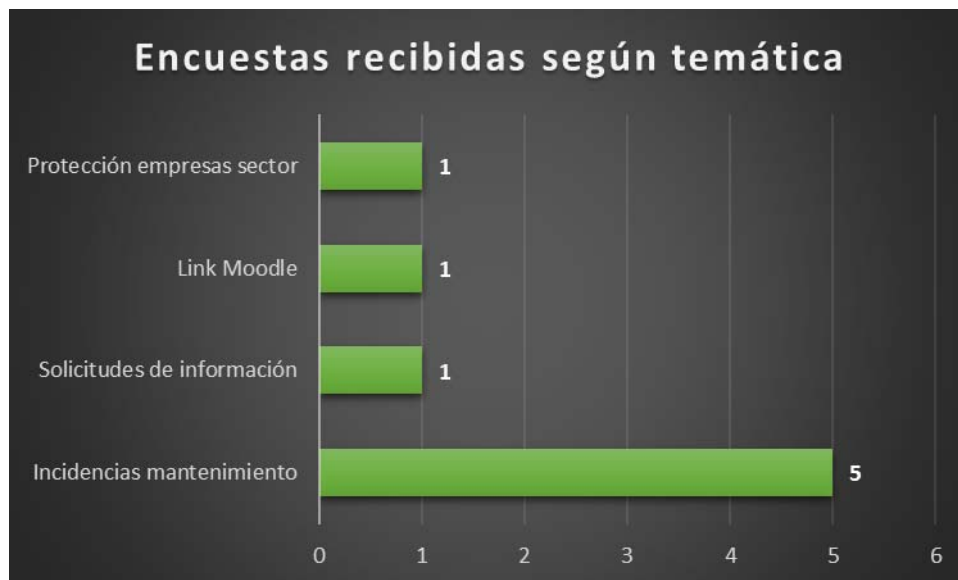
De las 20 Quejas que se han dado por resueltas o cerradas en este curso académico 2017/2018, 15 han recibido encuesta de satisfacción, una vez ha finalizado el proceso.

Si atendemos a la temática en cuestión, es decir, el tema al que el usuario hacía referencia cuando escribió el comentario en el buzón, podemos observar que la mayoría tienen que ver con los servicios informáticos y tecnológicos (fallo en impresora, link de la plataforma de Teleenseñanza Moodle o solicitud de retransmisión por streaming), las incidencias de mantenimiento (limpieza, averías en puertas, baños, secadores de manos o fuentes de agua) y solicitud de información (sobre acceso, admisión o expedientes). Solicitudes, estas últimas, que son remitidas a la unidad correspondiente; Secretaría de Alumnos en la mayor parte de los casos.



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

Dentro de las 15 encuestas de satisfacción enviadas a los diferentes usuarios, 8 han sido devueltas cumplimentadas a la Unidad de Calidad. De esas 8, la mayoría (5) tienen que ver con incidencias de mantenimiento. Es el caso de averías en los baños, los secadores de manos, las fuentes de agua, la puerta de acceso a la biblioteca o la petición de retirada de unos elementos de pintura). Además, se han recibido otras tres encuestas cumplimentadas: una de ellas procedía de un usuario que pedía información sobre su expediente académico, otra pedía mayor control sobre las empresas que ofrecían trabajo y prácticas a los alumnos y una última alertaba sobre un error en un link de la plataforma de Teleenseñanza Moodle.



3.2 Análisis de datos

La mayor parte de las encuestas contestadas por el usuario tratan sobre incidencias de mantenimiento, lo que hace pensar que se contestan aquellas que tienen que ver con las averías o incidencias que se solucionan de manera más inmediata. Es el caso de averías en los cuartos de baño, en los secadores de mano o en las puertas de acceso, que se comunican de manera inmediata y que, en muchas ocasiones, se solucionan tan solo unas horas después de que el usuario haya interpuesto su Queja o Sugerencia.

Aquellas Quejas que tienen que ver con temas de docencia, trato al alumno o que conllevan un proceso más largo, no son contestadas.

4. ANÁLISIS DE LAS ENCUESTAS SEGÚN SECCIONES IMPLICADAS

4.1 Desglose de datos

Si continuamos analizando las encuestas de satisfacción con el buzón de Quejas, Sugerencias y Reclamaciones esta vez en función de las secciones implicadas, podemos observar que la mayor parte de los registros que se cierran y que, por tanto, reciben encuesta de satisfacción, van dirigidos a mantenimiento por ser incidencias o averías. En segundo lugar, encontramos aquellos registros dirigidos al Administrador (en gran parte también tienen que ver con incidencias, averías o limpieza), Secretaría de Alumnos y Extensión Universitaria.

Por último, cabe destacar que algunos de los registros cuyos usuarios han recibido una encuesta de satisfacción iban dirigidos a los Servicios Informáticos, la Secretaría Académica, la Oficina de Prácticas, el Gabinete de Comunicación o la biblioteca del centro.



Del total de las 8 encuestas contestadas y cumplimentadas por el usuario, una amplia mayoría: 5 iban dirigidas a la sección de mantenimiento, una de ellas a los Servicios Informáticos, otra a Extensión Universitaria y una última a Secretaría de alumnos.



4.2 Análisis de datos

Tal y como hemos señalado en el punto 3.2 de este Informe, la mayor parte de las encuestas contestadas por el usuario tratan sobre incidencias y averías, y por tanto van dirigidas a la sección de Mantenimiento. De nuevo, esta tendencia parece indicar que se contestan aquellas encuestas que tienen que ver con los problemas que se solucionan de manera más inmediata.



5. ANÁLISIS DEL TIEMPO DE RESPUESTA EN LAS ENCUESTAS RECIBIDAS

Como se explica en este informe, de las 15 encuestas de satisfacción enviadas, 8 han sido recibidas en la Unidad de Calidad cumplimentadas y rellenas por el usuario.

Observamos una gran rapidez de respuesta en aquellos usuarios que la devuelven cumplimentada. De los 8 casos, 4 han sido recibidas en el mismo día; 1 al día siguiente, 1 a los dos días, 1 a los cuatro días y 1 última, la que más tiempo de respuesta ha conllevado, que se recibió al cabo de ocho días.

Por tanto, analizando estos datos, la media de respuesta para las encuestas de satisfacción es de algo más de 2 días para aquellos registros que quedan cerrados. Un tiempo más que razonable para un sistema de medición de la satisfacción.

6. ANÁLISIS DE LA SATISFACCIÓN REFLEJADA EN LAS ENCUESTAS RECIBIDAS

6.1 Desglose de datos

Las encuestas constan de cinco preguntas:

1. Satisfacción con la respuesta dada a su queja/sugerencia/felicitación.
2. Funcionamiento del buzón de quejas/sugerencias/felicitaciones.
3. Rapidez de la respuesta.
4. Facilidad de acceso al buzón de quejas/sugerencias/felicitaciones.
5. Indique qué aspectos habría que mejorar en relación al proceso de gestión de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones.

La nota media de la primera cuestión (Satisfacción con la respuesta dada a su queja/sugerencia/felicitación) es un 9,75; la de la segunda pregunta (Funcionamiento del buzón de quejas/sugerencias/felicitaciones) es un 10; la de la tercera pregunta (Rapidez de la respuesta) es un 9,5; y, por último, la nota media de la cuarta cuestión (Facilidad de acceso al buzón de quejas/sugerencias/felicitaciones) es un 9,37.

Con estos resultados, la nota media de todas las preguntas de la encuesta de satisfacción del buzón de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones contestada por todos los usuarios es de un 9,66.

En cuanto a la quinta y última cuestión de la encuesta de satisfacción, se trata de un apartado en el que el usuario tiene que indicar los aspectos que, en su opinión, se podrían mejorar. Los usuarios destacan el funcionamiento del servicio, sin embargo, proponen como una mejora necesaria la cumplimentación del formulario de forma on line. Durante el curso 2017/2018 las encuestas se han enviado al correo electrónico facilitado por el usuario que, a su vez, tenía que devolver la encuesta cumplimentada al correo de la Unidad de Calidad. Un sistema que, para algunos, es complicado y tedioso.

Por otro lado, otro usuario hace referencia a la dificultad de encontrar la manera de dirigir la Queja a la Escuela y otros dos usuarios insisten en que la Queja no se ha solucionado por completo.



ENCUESTA SATISFACCIÓN PROCESO DE GESTIÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES (2017-2018)

	Gonzalo Sierra Díaz	Cristina Cuerno Rejado	Cristina Cuerno Rejado	Marina Cantador Tamurejo	José Javier Espla	Gonzalo Sierra Díaz	Emilia Palma	David López Villamarín
Satisfacción respuesta dada queja/sugerencia/felicitación	10	10	9	10	10	9	10	10
Funcionamiento buzón quejas/sugerencias/felicitaciones	10	10	10	10	10	10	10	10
Rapidez de la respuesta	10	7	9	10	10	10	10	10
Facilidad de acceso al buzón quejas/sugerencias/felicitaciones	10	10	10	10	5	10	10	10
Indique qué aspectos habría que mejorar en relación al proceso de gestión de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones.	Encuesta on line y enhorabuena por el sistema	Respecto a las comunicaciones, creo que el sistema funciona muy bien. En cuanto a la resolución de las quejas, pues algunas se ha resuelto rápidamente, pero otras no y han requerido escribir más quejas.	Aprovecho aquí para comentar que la incidencia, el pasado viernes día 23, no estaba del todo resuelta. La puerta de uno de los aseos sigue teniendo pendiente de arreglar el resbalón, y no cierra correctamente.	Creo que es una iniciativa muy positiva, aunque debería promocionarse más la efectividad del mismo, es decir, publicar los resultados para que la comunidad universitaria haga un mayor uso de él.	Me llevó más tiempo del necesario encontrar la manera de dirigir mi queja hacia la Escuela.	Podría ser interesante que esta encuesta se pudiese cumplimentar como un formulario online en lugar de escribir este PDF así se podría rellenar de forma más cómoda.		Ninguno. ¡Enhorabuena por este gran servicio!



6.2 Análisis de datos

La nota media que obtiene el buzón de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones a través de la encuesta de satisfacción es muy elevada: un 9,66 sobre 10. Algo realmente positivo para la Unidad de Calidad que ve cómo los usuarios que contestan la encuesta destacan el buen funcionamiento del buzón de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones.

Sin embargo, conscientes de que aún queda mucho por hacer, es importante destacar el escaso número de encuestas recibidas, siendo éstas únicamente las de aquellas incidencias que se han resuelto de manera rápida y eficaz. No se han conseguido, sin embargo, encuestas procedentes de Quejas cuya resolución se ha alargado en el tiempo.



7. PROPUESTA DE MEJORA PARA EL PRÓXIMO CURSO

Tal y como se indica en el punto 7 del Informe de Resultados de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones (ANX-PR/SO/006.02), 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 por 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. 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. De esta forma, la Unidad de Calidad tendrá siempre conocimiento de las Quejas o Sugerencias que quieran hacer llegar los usuarios y del desarrollo de las mismas.

Sin embargo, esto no es solo importante para realizar un seguimiento de si la incidencia ha sido o no solucionada, sino que, además, gracias a este nuevo buzón, la Unidad de Calidad podrá conocer la satisfacción del usuario gracias a la nueva encuesta que se enviará de forma automática una vez el registro se haya cerrado.



8. CONSIDERACIONES FINALES

La Unidad de Calidad es consciente del problema que supone la falta de *feed back* y comunicación entre los usuarios que interponen una Queja y Sugerencia y las diferentes unidades. El número de encuestas que se envían es muy bajo debido a que muchos de los registros no terminan de cerrarse. Y para aquellos casos en los que se envía encuesta de satisfacción, muchas de ellas no son devueltas cumplimentadas; especialmente en aquellos casos en los que la incidencia es más difícil de resolver o se alarga en el tiempo.

Además, y gracias a las sugerencias de nuestros usuarios, la Unidad de Calidad ha detectado que el sistema actual es tedioso y da lugar a que muchos usuarios no devuelvan la encuesta cumplimentada. Tal y como se ha explicado en este informe, actualmente, la encuesta se envía al e-mail personal del usuario, y éste, a su vez, tiene que devolverla cumplimentada al correo electrónico de la Unidad de Calidad, en formato PDF. Una encuesta *on line* facilitará la labor, y, muy probablemente, hará que muchos más usuarios la participen en este proceso de medición de la satisfacción, indispensable para la mejora del servicio.

Ana ESPEJO TORIJA
Beatriz RAMÓN ROMERO

UNIDAD DE CALIDAD

25/09/2018