

ANX-PR/SO/006.02

INFORME DE RESULTADOS DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

CURSO 2018/19

BUZÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

ÍNDICE

1. FUNCIONAMIENTO DEL ANTIGUO BUZÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES
2. PUESTA EN MARCHA DEL NUEVO BUZÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES
3. ANÁLISIS DEL NÚMERO DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES POR SECTORES DE LA COMUNIDAD UNIVERSITARIA
4. ANÁLISIS DEL NÚMERO DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES POR TEMÁTICA
5. SECCIONES IMPLICADAS EN LAS QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES REGISTRADAS
6. ANÁLISIS DE LAS QUEJAS RESUELTAS Y LAS QUEJAS ABIERTAS- EN PROCESO
7. TIEMPO DE RESOLUCIÓN
8. CONCLUSIONES FINALES

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

Entre los meses de septiembre de 2018 y abril de 2019 ha funcionado en la Escuela Técnica Superior de Ingeniería Aeronáutica y del Espacio (en adelante ETSIAE) el antiguo buzón de quejas, sugerencias y felicitaciones al que se accedía a través de la página web del centro.

El usuario debía introducir sus datos personales (nombre, apellidos, e-mail, tipo de comentario y perfil) y el propio comentario. A continuación, el programa enviaba de forma automática un correo electrónico a la unidad de calidad que lo ponía en conocimiento del responsable de la unidad afectada, reenviando dicho e-mail, para darle respuesta lo antes posible.

La unidad de calidad, encargada de realizar un seguimiento de la queja, sugerencia o felicitación, supervisaba que el usuario fuese atendido en un corto espacio de tiempo. El estándar para la resolución de quejas, sugerencias y felicitaciones establecido en el indicador del proceso *PR/SO/006_ Gestión de Quejas, Sugerencias y Reclamaciones* es de siete días.

Una vez que la incidencia quedaba atendida y solucionada, se daba por cerrada; momento en el que la unidad de calidad enviaba una encuesta de satisfacción al usuario.

En el caso de que la incidencia no quedara resuelta, la unidad de calidad la volvía a remitir a la unidad correspondiente para que se revisara y se solucionara, en el caso de que fuera posible, o se ofreciera la pertinente explicación al usuario, en el caso de que no lo fuera.

Todo este proceso se desarrolla en el flujograma incluido en el *PR/SO/006_ Gestión de Quejas, Sugerencias y Reclamaciones*.

2. PUESTA EN MARCHA DEL NUEVO BUZÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

Con el año académico avanzado y tras realizar el pertinente trabajo de adaptación, la ETSIAE pone en marcha en el mes de abril de 2019 un **nuevo buzón de quejas, sugerencias y felicitaciones** al que también se accede a través de la web de la Escuela, en el siguiente enlace: https://www.upm.es/atencion_usuario/buzones.upm?buzon=102. La principal diferencia es que este nuevo buzón ya no funciona únicamente con el correo electrónico, sino que se sustenta en el **programa APOLO**.

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 vaya 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 nuevo 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. El **estándar para la resolución de quejas, sugerencias y felicitaciones** establecido en el indicador del proceso *PR/SO/006_ Gestión de Quejas, Sugerencias y Reclamaciones* es de **siete días**.

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 satisfacción.

Se da la circunstancia de que este nuevo buzón de quejas, sugerencias y felicitaciones se puso en marcha en el mes de abril de 2019, en mitad del curso académico, por lo tanto, el **presente informe analiza las quejas, sugerencias y felicitaciones registradas en ambos buzones** que, aunque no han convivido en el tiempo (cuando se puso en marcha el nuevo buzón, inmediatamente dejó de funcionar el antiguo) sí recogen la totalidad de las incidencias y comentarios presentados por los usuarios **entre el 1 de septiembre de 2018 y el 31 de agosto de 2019 (curso académico 2018/2019)**.



El buzón de quejas y sugerencias (tanto en el antiguo como en el actual formato) es la principal herramienta de comunicación con todos los miembros de la comunidad universitaria (estudiantes, PAS y PDI) y otros usuarios externos. Una herramienta con la que los usuarios pueden hacer llegar sus comentarios sobre la actividad académica de la Escuela o el funcionamiento de los servicios generales. El objetivo de este canal de comunicación no es otro que el de ofrecer a los usuarios todos los **servicios de forma adecuada** y reparar o reestablecer aquellos que no funcionen de manera correcta, si es posible y/o necesario. Además, permite realizar un **seguimiento constante** del buen funcionamiento de las distintas unidades de la Escuela.

Las acciones de mejora se llevan a cabo de forma inmediata, cuando se trata, por ejemplo, de tareas de mantenimiento; o a medio y largo plazo en aquellas que requieren una mayor y más complicada atención o intervención. Cuando la unidad de calidad ha estudiado todas las quejas y sugerencias (reflejadas y analizadas en el presente informe) se ponen 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).

3. ANÁLISIS DEL NÚMERO DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES POR SECTORES DE LA COMUNIDAD UNIVERSITARIA

3.1 Desglose de datos

Durante el curso académico 2018/2019 se han registrado en el buzón un total de **55 quejas, sugerencias y/o felicitaciones**. De estos 55 registros totales, 28 se han registrado en el antiguo buzón de quejas y sugerencias y otras 27 en el nuevo buzón. La última queja del antiguo buzón se registró el 2 de abril; mientras que la primera queja del nuevo buzón se hizo efectiva el 12 de abril, ambas del año 2019 (curso académico 2018/2019).

Si atendemos a los diferentes sectores de la comunidad universitaria, de los 55 registros totales, un 47% (26) pertenecen a estudiantes, mientras que otro amplio 40% (22) pertenece al sector del Personal de Administración y Servicios (PAS). El Personal Docente e Investigador ha registrado un total de 5 quejas y/o sugerencias; lo que supone el 9% del total de registros. Por último, otras dos quejas y/o sugerencias (4%) se han registrado bajo el colectivo "Otros" que abarca colectivos externos a la Escuela, como las empresas.



Gráfico 1_ Quejas, sugerencias y felicitaciones por sectores de la comunidad universitaria

Si hacemos distinción entre ambos buzones (el antiguo, que funcionó hasta el mes de marzo, y el nuevo buzón que se pone en marcha en el mes de abril de 2019) los registros quedan repartidos de la siguiente manera: en el antiguo buzón, de las 28 quejas totales, 13 provienen de estudiantes (46%); 12 provienen del PAS (43% del total) y 3 del PDI (11% del total). Por otro lado, en el nuevo buzón, de las 27 quejas y/o sugerencias totales 13 quedan registradas por parte de los alumnos (48% del total), otras 10 por parte del PAS (37%), 2 del PDI y otras 2 del colectivo "Otros" (7% en estos dos últimos casos).

3.2 Comparación con el curso 2017/2018

En el curso académico 2018/2019 se han registrado un total de 55 quejas, sugerencias y felicitaciones. Esto supone un **incremento de casi el 34% respecto al curso académico anterior** (2017/2018) cuando se registraron 41 quejas, sugerencias y/o felicitaciones. Por sectores de la comunidad universitaria, tal y como se puede observar en el gráfico, el que ha experimentado un incremento mayor es el del **Personal de Administración y Servicios (PAS)** que ha pasado de registrar 9 quejas, sugerencias y felicitaciones en el curso 2017/2018 a 22 en el curso siguiente: 2018/2019. Esto supone un **notable incremento del 144%**.

Por su parte, el número de incidencias registradas dentro del colectivo de los estudiantes aumenta muy ligeramente: pasando de 25 a 26; mientras que en el resto de sectores de la comunidad universitaria los datos se mantienen estables: las quejas y/o sugerencias registradas por el PDI se mantienen en 5, y el colectivo "Otros" también se mantiene con 2 registros.



Gráfico 1_ Comparación por sectores de la comunidad universitaria

3.3 Análisis de datos

En este análisis se muestra, por tanto, que el mayor número de quejas, sugerencias y felicitaciones 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 2018/2019, y según los datos de matriculación de todas las titulaciones que se imparten en la Escuela, el número total de alumnos matriculados ascendió a 3.694 estudiantes.

Sin embargo, es **muy significativo el aumento que se ha producido en las quejas registradas por el PAS**, pasando de las 9 del curso 2017/2018 a las 22 de 2018/2019. Una cifra que prácticamente iguala al número de quejas presentadas por los estudiantes, siendo el número de total de trabajadores mucho menor. El personal funcionario y personal laboral que forman el Personal de Administración y Servicios de la Escuela Técnica Superior de Ingeniería Aeronáutica y del Espacio (ETSIAE) es de 132; número considerablemente más bajo que el total de los alumnos (3.694).

El segundo sector más numeroso de la comunidad universitaria es el del Personal Docente e Investigador (PDI) que en 2018/2019 ascendió a 241. Sin embargo, es el que menos quejas, sugerencias y felicitaciones ha presentado en el buzón en el curso 2018/2019 (tan solo 2 registros).

4. ANÁLISIS DEL NÚMERO DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES POR TEMÁTICA

4.1 Desglose de datos

De los 55 registros que figuran en el buzón de quejas, sugerencias y felicitaciones en el curso académico 2018/2019, y que ahora analiza la unidad de calidad, más de seis de cada diez, es decir, casi el 62%, fueron quejas (un total de 34), frente al 35% de las sugerencias (un total de 19) y un escaso 3% que pertenece a las felicitaciones (con solo 2 registros en el buzón).



Gráfico 2_ Tipo de incidencia

Si atendemos a cada uno de los buzones que han funcionado este curso académico 2018/2019, los datos son los siguientes: de las 34 quejas totales, 21 se registraron en el antiguo buzón y 13 en el nuevo; de las 19 sugerencias, 6 provienen del antiguo buzón mientras que 13 son del nuevo; y, por último, 1 felicitación se registró en el antiguo buzón y otra en el nuevo.

Es sustancialmente **mayor el número de quejas** que se registran en el buzón, frente al de sugerencias y, sobre todo, felicitaciones. Sin embargo, en este punto es importante destacar que muchas de las quejas que se registran **son en realidad sugerencias o simples peticiones de información** que se realizan a través de este canal.

4.2 Comparación con el curso 2017/2018

Si en el curso académico 2017/2018 se registraron más quejas que sugerencias, en el curso 2018/2019, que analiza este informe, la tendencia es la misma. Los registros más numerosos son las quejas (34 de 55), por delante de las sugerencias (19 de las 55 sugerencias totales); mientras que en último lugar se sitúan las felicitaciones (2 de 55). Por tanto, podemos decir que la tendencia y los porcentajes totales son muy similares en ambos cursos académicos. En el curso 2017/2018 los porcentajes por tipo de incidencia fueron: 59% de quejas, 39% de sugerencias y 2% de felicitaciones; mientras que en 2018/2019 los porcentajes se han mantenido en 62% de quejas, 34% de sugerencias y 4% de felicitaciones. Los datos desglosados se pueden consultar en el siguiente gráfico:



Gráfico 4_ Comparación por tipo de incidencia

4.3 Análisis de datos

Si se analizan pormenorizadamente estos datos, **según el tema al que hacen referencia**, podemos observar que las quejas más numerosas en este curso académico 2018/2019 han ido las **dirigidas a ordenación académica**. En total, la Jefatura de Estudios ha recibido 11 de las 55 quejas y sugerencias totales (20% del total); en su mayoría, por parte de los estudiantes de la Escuela. Algunas de las quejas han tenido que ver con el calor en las aulas, los plazos de asignación de los Trabajos Fin de Grado (TFG) o cambios inesperados en el horario de un examen. Además, se han registrado incidencias en los enlaces de algunas guías de aprendizaje alojadas en la web de la ETSIAE, que han tratado de ser solventadas a través del programa GAUSS. Entre las sugerencias dirigidas a ordenación académica destaca la de cambiar los horarios de los descansos en los diferentes cursos para evitar aglomeraciones en la cafetería a la hora del desayuno.

También es importante destacar el alto número de registros que se refieren al mal funcionamiento de la **calefacción**. En total, 8 quejas (15% del total) han tenido que ver con este problema, la mayor parte de ellas por parte del Personal de Administración y Servicios (PAS). Este tema implica, no solo a la unidad de calidad, también al administrador del centro y el servicio de mantenimiento que se han puesto en contacto con la empresa suministradora del servicio para que el problema no se vuelva a repetir el próximo año.

Otras 7 quejas o sugerencias de los 55 totales (13%) han ido dirigidas al servicio de **mantenimiento**: puesta en marcha de un reloj, arreglo de una cisterna, la puerta de un baño, luces fundidas o intermitentes, o puertas que chirrían han sido algunas de las incidencias dirigidas al servicio de mantenimiento que se han recogido en el buzón de quejas y sugerencias durante el curso 2018/2019.

En cuarto lugar, en lo que al número de registros se refiere, encontramos asuntos relacionados con la **cafetería**. En total, 6 registros, en su mayor parte sugerencias (13% del total), han tenido que ver con este servicio del centro. Las peticiones de los usuarios del buzón relativas al servicio de cafetería han sido la creación de una zona mixta para comer con tupper, la instalación de un pequeño horno en las zonas comunes, consideraciones sobre el pan o el vino de mesa, menús veganos y vegetarianos, o pegatinas para evitar la suciedad en los microondas. Ésta última ya ha sido llevada a cabo. Además, dado que el menú vegano y vegetariano es ya una realidad en la cafetería de la Escuela, se ha solicitado a la empresa concesionaria del servicio que lo publicite de forma más eficaz.

El **reciclaje** también ha sido un tema recurrente en las quejas y sugerencias registradas en el buzón de la Escuela en el curso 2018/2019. Algunos usuarios han solicitado la colocación de un contenedor amarillo para el reciclaje de envases de plástico y metal, bricks, bolsas de plástico y cajas de madera, al lado de los contenedores azul, para papel, y verde, para vidrio. El contenedor amarillo se colocó a los pocos días de quedar registrada la primera queja sobre este asunto.

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

Además, se han registrado 3 quejas relativas a la limpieza, 4 en la que se ha visto implicada la secretaria de alumnos por una matriculación, un cambio de grupo y dos peticiones de información, 1 dirigida a la biblioteca por las altas temperaturas en sus instalaciones y 1 al gabinete de comunicación por una errata en una nota de prensa publicada.

Las incidencias dirigidas a la Escuela, por temas más generales, han tenido que ver con plazas de aparcamiento, actividades ruidosas cerca de las aulas, el acto de graduación del Grado y el Máster, la reparación de una fuente de agua y el mal uso de las escaleras de caracol situadas en el edificio A, frente a la entrada principal a la Escuela, donde se ha colocado un cartel para evitar que los alumnos se sienten en las mismas.

Por último, destacar que las dos felicitaciones han tenido que ver con la colocación del contenedor amarillo de reciclaje que se menciona en varias quejas, y la celebración del acto de puertas abiertas.

A continuación, se desglosan las quejas, sugerencias y felicitaciones más destacadas. Algunas de ellas, aunque aparecen una sola vez, son reiteradas:

MANTENIMIENTO

- Funcionamiento calefacción
- Puertas de aulas que chirrían
- Farolas fundidas
- Puerta baño averiada
- Cisterna averiada
- Luz intermitente
- Reloj adelantado
- Calor en las aulas

ORDENACIÓN ACADÉMICA

- Cambio de hora examen
- Discrepancia examen
- Estrategias de excelencia
- Fallos en Guías de Aprendizaje
- Plazos para el TFG
- Descansos en las aulas

ADMINISTRADOR

- Contenedores de reciclaje
- Uso escaleras de caracol
- Fuentes de agua
- Jornada de Puertas abiertas

Plaza aparcamiento

CAFETERÍA

Máquina de café averiada
Instalación horno
Pegatinas en microondas
Pan/vino de mesa
Abono de 10 menús
Menú vegano o vegetariano
Zona mixta para tupperes

ESCUELA

Cambiar plaza aparcamiento
Actividades ruidosas
Papeleras

DIRECCIÓN

Celebración de referéndum sobre cuestiones ajenas a la Escuela
Acto de graduación

LIMPIEZA

Feria Aeroempleo
Papel cuarto de baño

BIBLIOTECA

Calor en las instalaciones

GABINETE DE COMUNICACIÓN

Cambio de nombre en la web

SECRETARÍA DE ALUMNOS

Problema en matriculación
Cambio de grupo

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

5.1 Desglose de datos

En este punto es necesario explicar pormenorizadamente el funcionamiento del nuevo buzón de quejas, sugerencias y felicitaciones. Si en el anterior buzón era la unidad de calidad la que recibía el registro y reenviaba el e-mail a la unidad correspondiente, en este nuevo buzón es el propio usuario el que selecciona directamente la unidad a la que quiere dirigirse en el momento en el que interpone la queja, sugerencia o felicitación. Es por este motivo por el que, en numerosas ocasiones, el usuario, bien por no saber a quién dirigirse o bien por ser un tema que compete a varias unidades, se dirige a una unidad que no siempre es la correcta o la encargada de solucionar su petición. En el caso de que esto se produzca, la **unidad de calidad actúa como canalizadora de las incidencias para redireccionar la queja o sugerencia** a la sección que verdaderamente se tenga que encargar de darle una solución, en el caso de que sea posible.

Esto explicaría que la mayor parte de los registros del nuevo buzón (22%) se dirijan a la unidad de calidad, ya que es la opción que el usuario elige cuando no está del todo seguro del destinatario correcto. Algo parecido ocurre con la opción de "Escuela" que aglutina aquellas peticiones generales del centro o cuyo destinatario se desconoce. En términos porcentuales, esto es un 15% de los registros.



Gráfico 5_ Unidades implicadas en el nuevo buzón de quejas y sugerencias

Como se ha explicado anteriormente, si es necesario, la unidad de calidad redirige la queja, sugerencia o felicitación a la unidad que debe encargarse de solucionar la incidencia. **Una vez redirigida**, puede observarse que el mayor número de quejas, sugerencias y/o felicitaciones registradas en el buzón de la Escuela en el curso 2018/2019 han ido dirigidas a la **administración del centro** (un 29% del total de los registros); si bien, hay que destacar que este servicio ha aglutinado todas las quejas relacionadas con el mal funcionamiento de la calefacción (8 en total), que supone el mayor porcentaje: un 15% de las quejas totales. Por detrás, se sitúan **ordenación académica, y cafetería** con 11 y 8 quejas y sugerencias, respectivamente.

En el lado contrario, con un **menor número de quejas**: la **biblioteca** y el **gabinete de comunicación**, con una queja o sugerencia cada unidad.

Por último, destacar que, aunque la unidad de calidad ha recibido un total de 6 quejas y/o sugerencias, no aparece en el siguiente gráfico ya que ha actuado como canalizadora, remitiendo la petición a la unidad correspondiente por no ser la encargada de la incidencia que se le planteaba: tres de ellas se han remitido a la administración del centro, otra al servicio de cafetería, otra a secretaría de alumnos, y una última a ordenación académica. La unidad de calidad, por tanto, aunque no aparece en el siguiente gráfico funciona como canalizadora de algunas de las quejas y sugerencias que se reciben en el buzón.

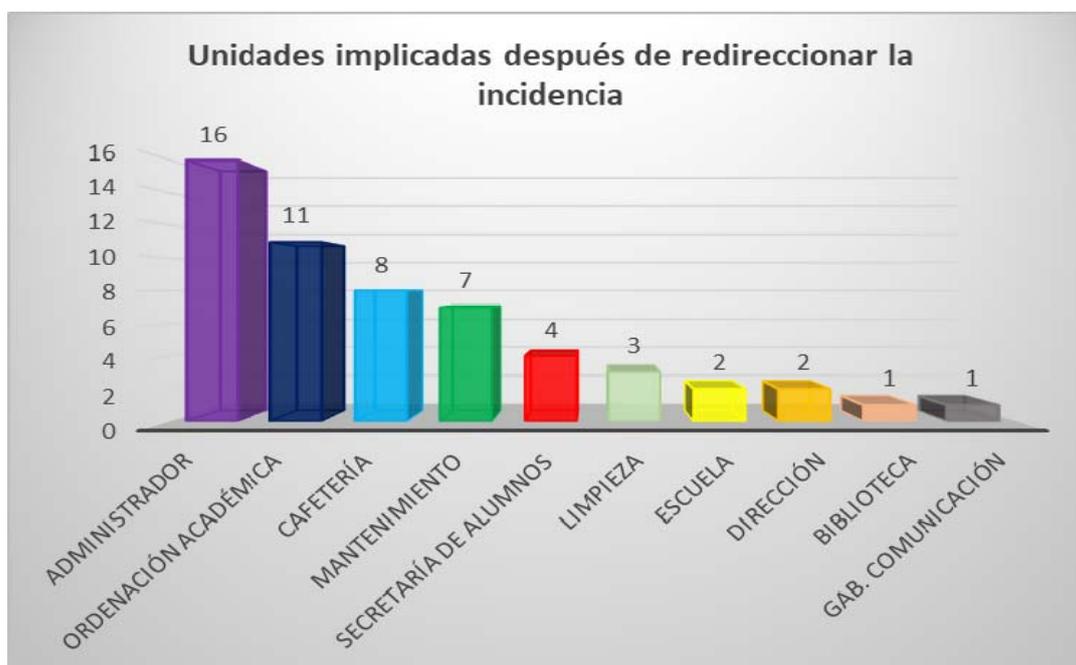


Gráfico 6_ Unidades implicadas después de redireccionar la incidencia

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

6.1 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 2018/2019 un total de 55 registros, quedando 43 de ellos resueltos; otras 12 intervenciones siguen abiertas o en proceso. Esto quiere decir que una amplia mayoría de las quejas o sugerencias que se han registrado en el buzón, concretamente, el **78% han quedado resueltas**, frente al 22% que han quedado sin cerrar.

Es importante destacar que las **quejas** que han quedado **abiertas** o en proceso son todas del **antiguo buzón** donde la comunicación entre unidades se hacía más complicada. Algo que ha cambiado con el nuevo buzón, puesto en marcha en abril de 2019.

No obstante, las quejas que han quedado abiertas o en proceso son, de forma mayoritaria, aquellas que tienen que ver con el mal funcionamiento del sistema de calefacción, sin duda, la queja más repetida durante este curso académico. Esta incidencia, en su mayor parte registrada por el Personal de Administración y Servicios (PAS), ha estado dirigida al administrador y a su vez, al personal de mantenimiento, que se han puesto en contacto con la empresa administradora del servicio. Es importante destacar que el servicio de calefacción no depende de la Escuela, sino que está centralizado desde el Rectorado de la UPM, lo que limita considerablemente la capacidad de actuación del centro. Sin embargo, la ETSIAE, a través de la administración, se puso en contacto con la empresa suministradora que, a su vez, canalizó las reclamaciones y contestó vía carta a la Escuela para dar una respuesta a las quejas recibidas. Sólo se envió una comunicación a la empresa, aglutinando todas las quejas, y el centro recibió la pertinente contestación. Por tanto, de este hecho se desprende que, con la recepción de una sola carta por parte de la empresa suministradora, pueden darse por contestadas todas las reclamaciones.

En cuanto al resto de quejas o sugerencias que han quedado abiertas han tenido que ver con el servicio de mantenimiento (puertas que chirrían o relojes parados) y con dirección (queja sobre la celebración de un referéndum sobre cuestiones ajenas a la Escuela).

6.2 Comparación con el curso 2017/2018

El número de quejas, sugerencias y felicitaciones resueltas o cerradas ha crecido considerablemente en relación al curso académico pasado. Si en el presente curso 2018/2019 se han cerrado el 78% de las incidencias, en 2017/2018 el porcentaje de quejas resueltas se quedó en el 49%. Sin embargo, es importante destacar que un amplio número de aquellas que han quedado abiertas se han resuelto, pero no se ha informado al usuario de ello, por la **falta de comunicación y feed-back** con algunas unidades.

Conscientes de este problema, la ETSIAE ha puesto en marcha el nuevo buzón de quejas y sugerencias, que ya funciona con total normalidad, para facilitar una mayor comunicación entre las unidades, sustentadas bajo el programa informático APOLO.

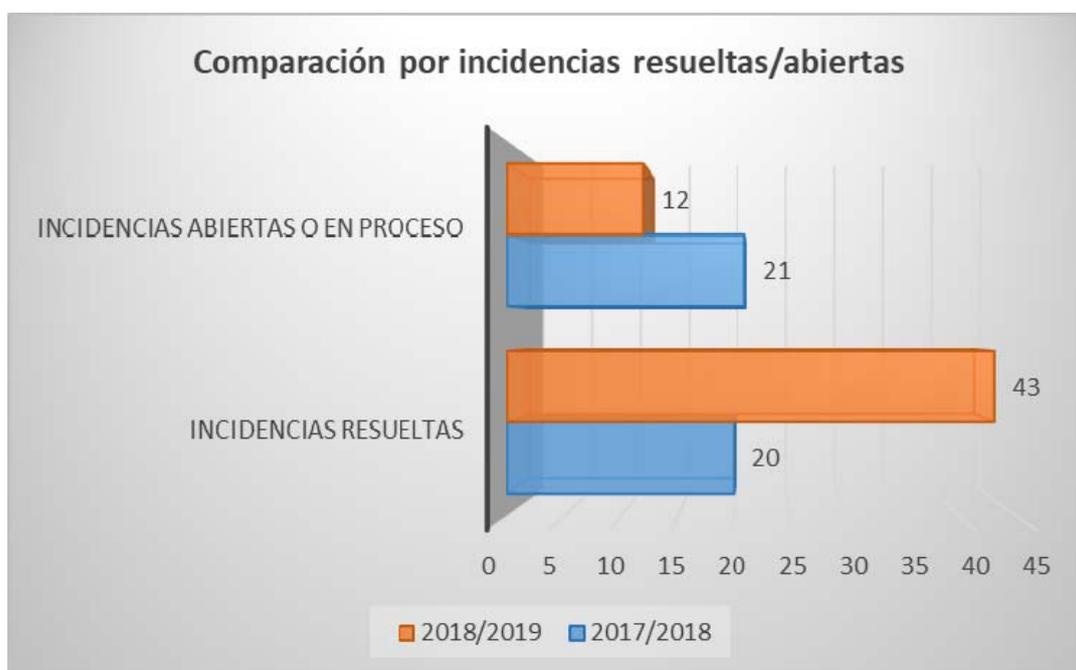


Gráfico 3_ Comparación por incidencias resueltas/abiertas

6.3 Análisis de datos

Lo más relevante es que el número de incidencias resueltas en el curso 2018/2019 se ha incrementado un 65% respecto al año anterior, algo que resulta de vital importancia, por un lado, para el usuario que interpone una queja, sugerencia y/o felicitación; y, por otro lado, para la unidad de calidad que tiene como principal objetivo que se cierren y resuelvan todos los registros, a través de un continuo seguimiento. Solo así se garantiza el buen funcionamiento del nuevo buzón de quejas, sugerencias y felicitaciones y la consecución de su principal objetivo.

Además, se cumple en parte el **principal objetivo** marcado en el curso 2017/2018 cuando se perseguía, con la creación del nuevo buzón de quejas y sugerencias, que **todas las incidencias quedaran cerradas**.

Éstas son algunas de las quejas y/ o sugerencias que han quedado cerradas y a las que se ha dado una solución de forma rápida, en este curso académico:

- Queja presentada el 19/09/2018: *La máquina de café del edificio E, al lado del aula Airbus, no funciona desde hace días.*



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

- Sugerencia presentada el 13/10/2018: *Hola, buenas tardes. Me he dado cuenta que, en la parte de horarios y calendarios de la página de la universidad, el horario del segundo semestre de 1º GIA, está mal, ya que el que está puesto es el del primer semestre. Muchas gracias.*

<https://www.etsiae.upm.es/index.php?id=270>

- Queja presentada el 30/01/2019: *¡Buenos días!, Hace tiempo, comenté que no hay contenedor amarillo para reciclar envases de plástico y metal, bricks, bolsas de plástico y cajas de madera. Por favor solicitarlo y ponerlo al lado del azul (papel) y verde (vidrio). En cambio, han puesto uno Marrón de Orgánica en el ala norte, cuando debería estar en el bar, pues son ellos quienes desechan materia orgánica. Aunque también sería interesante poner en las plantas donde existen cubos amarillos y azules otro marrón. ¿Dónde reciclan ahora lo tirado en el amarillo si no hay contenedor? Creo que hay concienciarse con el reciclado como bien anuncia el plan de sostenibilidad de la UPM para reciclar. ¿o es sólo propaganda gratuita? Saludos.*

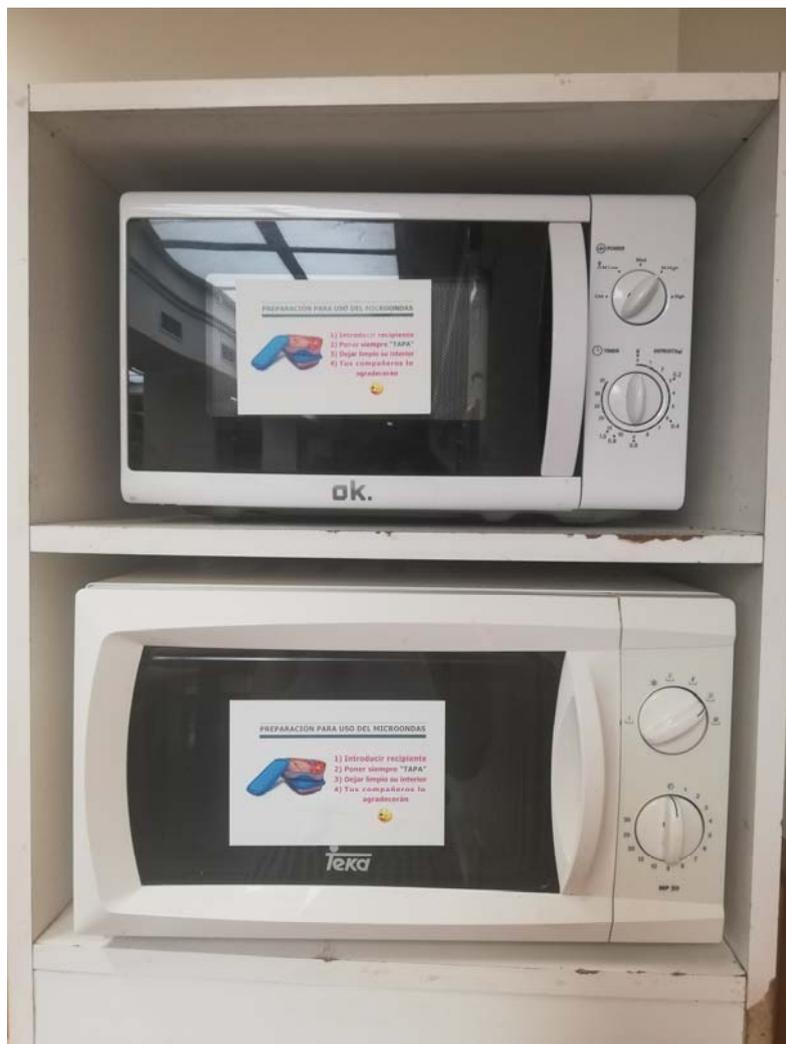


- Sugerencia presentada el 04/04/2019: *Ruego encarecidamente (lo he hecho en múltiples ocasiones por correo electrónico anteriormente y nunca tuve respuesta) que se cambie el interruptor de la luz del vestíbulo del edificio C, para que esté junto a la puerta normalmente utilizada para entrar y se pueda encender y apagar sin tener que recorrer el vestíbulo sorteando los motores que hay. La mayoría de los días alguien enciende las luces por la mañana, temprano, y se quedan encendidas muchas horas en pleno día, sin necesidad, con un gasto inútil.*





- Sugerencia presentada el 10/04/2019: *Poner una pegatina en los microondas que "sugiera" calentar la comida con la tapa encima del tupper, evitando así que se ensucien tanto.*



- Sugerencia presentada el 14/06/2019: *Buenos días, la semana pasada estuve en el aula E-304 (E4) ayudando a un profesor en un examen, cuando quise tirar un papel no encontré papelera alguna; estaría bien que al menos hubiera una.*



7. TIEMPO DE RESOLUCIÓN

7.1 Desglose de datos

En este punto, el relativo al tiempo de resolución de las quejas y sugerencias, hemos de distinguir las que se han registrado en el buzón antiguo y las que se desprenden del nuevo buzón. Esto se debe a que, en el antiguo buzón, como hemos explicado anteriormente, se quedaban algunas quejas sin cerrar- que no sin resolver- por la falta de comunicación o *feed back* con algunas unidades y, por tanto, con el usuario.

Las quejas resueltas en el antiguo buzón (16 de los 28 totales) han quedado cerradas en un tiempo medio de 10 días, algo ligeramente por encima del estándar fijado en el Proceso *PR/SO/006 Gestión de Quejas, Sugerencias y Reclamaciones*, que se sitúa en una semana.

Los datos tampoco cumplen el estándar en el nuevo buzón, donde el **tiempo medio de resolución** de las quejas o sugerencias aumenta **hasta 14 días**. Si desglosamos los datos que nos ofrece el nuevo buzón, por unidades, nos percatamos de que el mayor tiempo de resolución está relacionado con las quejas o sugerencias dirigidas a mantenimiento, por delante de la unidad de calidad y aquellas, más generales, dirigidas a la Escuela. Sin embargo, como ya se ha explicado en el punto 5 de este informe, la unidad de calidad actúa como canalizadora de las quejas y sugerencias, remitiéndolas a la unidad a la que le corresponde dar una respuesta a dicha incidencia.

En cuanto al tiempo de primera atención, el más bajo tiene lugar en aquellas quejas o sugerencias dirigidas a la biblioteca, a la Escuela, los servicios informáticos y la unidad de calidad.

7.2 Análisis de datos

Si en el punto anterior resaltábamos como mejora de este curso académico 2018/2019 que se ha incrementado considerablemente el número de peticiones que quedan resueltas, como **punto a mejorar** debemos destacar el **tiempo de resolución** de las mismas. El tiempo de resolución se ha incrementado de forma notable este año por la utilización del nuevo sistema de recogida de quejas y sugerencias. Las acciones de mejora se explican en el punto número 8 de este informe: "Conclusiones finales".

8. CONCLUSIONES FINALES

El primer aspecto a destacar es la puesta en marcha del nuevo buzón de quejas, sugerencias y felicitaciones, en el mes de abril de 2019. Por tanto, en este curso académico 2018/2019 han funcionado **dos buzones diferentes** a la hora de recoger las peticiones del usuario: desde septiembre de 2018 y hasta marzo de 2019 el sistema se basaba en el correo electrónico, mientras que, con el nuevo buzón, que comenzó a funcionar plenamente en abril de 2019, el sistema de recogida de quejas, sugerencias y felicitaciones se basa en el sistema informático APOLO.

Entre las **ventajas** de este nuevo sistema de recogida de quejas, sugerencias y felicitaciones:

- o Todas las incidencias quedan cerradas o resultas, al no perderse en el correo electrónico y estar sustentadas en el programa informático APOLO.
- o Mayor seguimiento por parte de la unidad de calidad que puede visualizar en cualquier momento el estado de la queja/sugerencia/felicitación.
- o Queda constancia a todas las partes de todas las acciones y respuestas que se produzcan en una misma queja, sugerencia o felicitación.
- o Posibilidad de redireccionar una petición en el caso de que no esté dirigida a la unidad correcta.
- o Mayor comunicación con el usuario a través de las diferentes opciones que ofrece el programa.
- o Mayor interrelación entre las diferentes unidades que también disponen de una herramienta para comunicarse entre ellas dentro del programa.

Sin embargo, el nuevo programa también conlleva una serie de **desventajas**:

- o Obligatoriedad de acceder al programa APOLO para gestionar la petición, lo que puede suponer una ralentización del trabajo.
- o Aumento del tiempo de resolución de la queja o sugerencia por la dificultad de acceso al programa APOLO para algunas unidades y por la necesidad de redireccionar la petición cuando no se dirige a la unidad correcta.

Como se acaba de explicar, uno de los principales problemas detectados en el nuevo sistema es que ha aumentado el tiempo de resolución de las quejas, sugerencias y felicitaciones respecto al año pasado. Esto se debe a que, dado que el nuevo sistema obliga al usuario a introducir su correo y su clave en el programa APOLO, en ocasiones, puede resultar tedioso para algunas unidades. No obstante, somos conscientes de la corta vida del nuevo sistema que, esperamos, funcione a pleno rendimiento en todas las unidades el próximo curso 2019/2020.

También hemos observado que las peticiones cuya resolución más se ha tardado en comunicar son aquellas dirigidas al servicio de mantenimiento. Esto se debe a que esta unidad ya tiene otro sistema de recogida de incidencias: el correo electrónico. Por ello, y como mejora para el próximo curso, la unidad de calidad tratará de agilizar el proceso con esta unidad, simplificando todas las peticiones **a través de un mismo canal**. Otras causas que pueden ser causa de este problema son la falta de personal en el servicio de mantenimiento y la antigüedad de algunos edificios de la Escuela, que requieren una gran labor de reparación.

Entre los **objetivos** para el próximo curso 2019/2020:

- o Seguir aumentando la participación, a través de acciones que publiciten el uso del buzón de quejas, sugerencias y felicitaciones: mensajes en redes sociales, carteles en tabloneros y puntos estratégicos de la Escuela, anuncios en las pantallas o en grandes eventos como las jornadas de puertas abiertas...

Entre los puntos más destacables del nuevo buzón es que ha aumentado el número de registros pasando de 41 en 2017/2018 a 55 en 2018/2019; y de forma significativa entre el PAS con un aumento del 144%, pasando de las 9 quejas del año pasado a las 22 del curso académico actual. El objetivo es que aumente también el número de registros del PDI que en los dos últimos cursos académicos solo han registrado 5 incidencias.

- o Disminuir el tiempo de resolución de las quejas, sugerencias y felicitaciones que este curso académico se ha duplicado con respecto al anterior. Para ello, la unidad de calidad tratará de llevar a cabo una mayor coordinación y agilidad con todas las unidades y redireccionará al correo electrónico de incidencias relativas al servicio de mantenimiento para que solo exista un canal de recogida.
- o Si es necesario, la unidad de calidad volverá a impartir sesiones informativas sobre el uso del nuevo buzón de quejas y sugerencias para aquellas unidades o trabajadores que lo necesiten.

Ana ESPEJO TORIJA

UNIDAD DE CALIDAD

02/09/2019