



**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
<b>Análisis por tipo de registro</b> .....	5
Desglose de datos .....	5
Comparación con el curso 2019/2020 .....	5
<b>Análisis por sectores de la comunidad universitaria</b> .....	7
Desglose de datos .....	7
Comparación con el curso 2019/2020 .....	8
<b>Análisis por unidades implicadas</b> .....	9
Desglose de datos .....	9
Antes de redireccionar .....	10
Después de redireccionar .....	11
Comparación con el curso 2019/2020 .....	12
Desglose de datos .....	13
Comparación con el curso 2019/2020 .....	15
<b>Análisis del estado del registro</b> .....	16
Comparación con el curso 2019/2020 .....	16
<b>Análisis del tiempo de respuesta</b> .....	17
Tiempo de primera atención .....	17
Tiempo de resolución .....	17
Comparación con el curso 2019/2020 .....	17
<b>Quejas procedentes del buzón general de la UPM</b> .....	18
<b>Conclusiones finales</b> .....	19



## INTRODUCCIÓN

El buzón de quejas, sugerencias y felicitaciones de la Escuela Técnica Superior de Ingeniería Aeronáutica y del Espacio (ETSIAE) es una de las principales herramientas de comunicación bidireccional con la que tanto los miembros de la comunidad universitaria (estudiantes, PAS y PDI) como otros usuarios externos pueden exponer cualquier queja, sugerencia o felicitación relacionada con actividad académica, el funcionamiento de los servicios o cualquier consulta de carácter general. El objetivo de este canal de comunicación, integrado en el Sistema de Garantía Interna de Calidad, 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. 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 dichos 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 es recibida por 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. También lo recibe siempre, de forma paralela, la Unidad de Calidad para poder realizar un seguimiento en todo momento.

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**<sup>1</sup>.

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<sup>2</sup>.

---

<sup>1</sup> **Estándares** para la resolución de quejas, sugerencias y felicitaciones establecido en el indicador del proceso [PR/SO/006 Gestión de Quejas, Sugerencias y Reclamaciones](#).

<sup>2</sup> 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

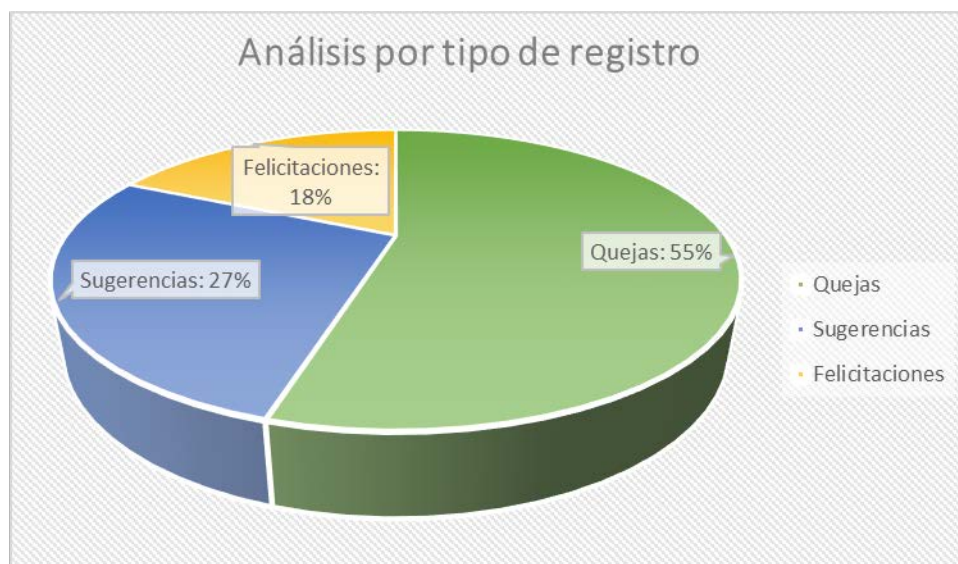
El número total de registros interpuestos en el buzón de quejas, sugerencias y felicitaciones de la ETSIAE durante el curso 2020/2021 ha sido de 42, sin embargo, se dan por válidos **33** ya que 5 han correspondido a pruebas realizadas desde la Unidad de Calidad para verificar el funcionamiento del mismo, 2 a intervenciones repetidas y otras 2 a contestaciones por parte del usuario una vez ha quedado cerrada la intervención.

### Análisis por tipo de registro

#### Desglose de datos

Como viene siendo habitual, la fórmula más utilizada en el buzón han sido las quejas: de los 33 registros totales, 18 han sido quejas; una cifra que supone cerca del 55% de los registros totales.

Por otro lado, 9 han sido sugerencias (27% del total) y 6 felicitaciones (18%).

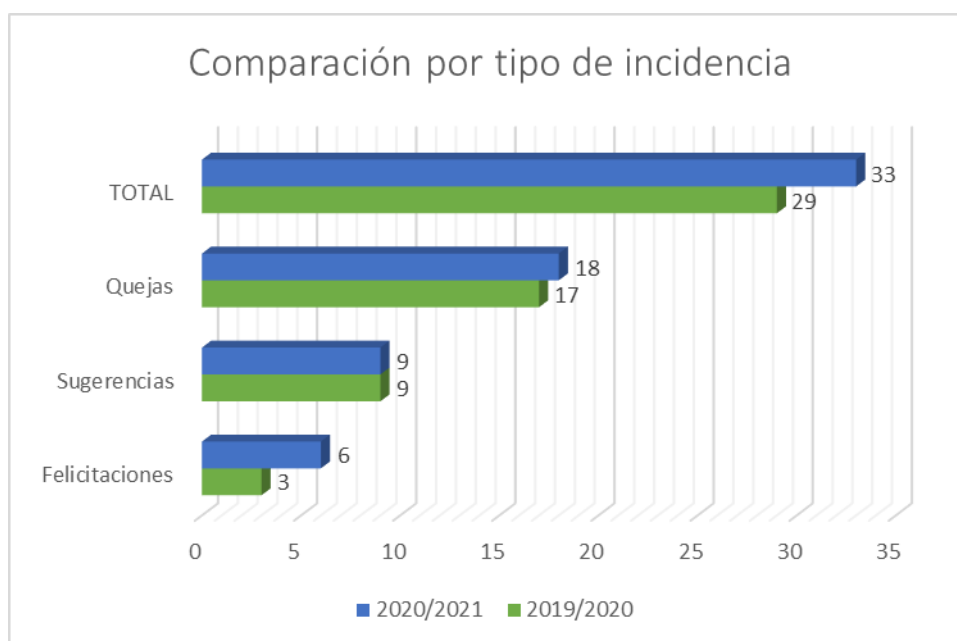


#### Comparación con el curso 2019/2020

En el curso académico 2020/2021 se ha incrementado en un 14% el número de registros interpuestos en el buzón de quejas, sugerencias y felicitaciones respecto al curso anterior, pasando de 29 a 33 intervenciones. Sin embargo, sigue estando muy por debajo de las cifras registradas antes de la pandemia. El presente curso también se

ha desarrollado en modalidad de enseñanza telemática o semipresencial para estudiantes y profesores, y de teletrabajo para el Personal de Administración y Servicios, por lo que la actividad de la Escuela sigue siendo muy reducida, aspecto que se refleja también en la utilización del buzón de quejas.

En el siguiente gráfico se muestra la comparación de los dos últimos cursos académicos según el tipo de registro:



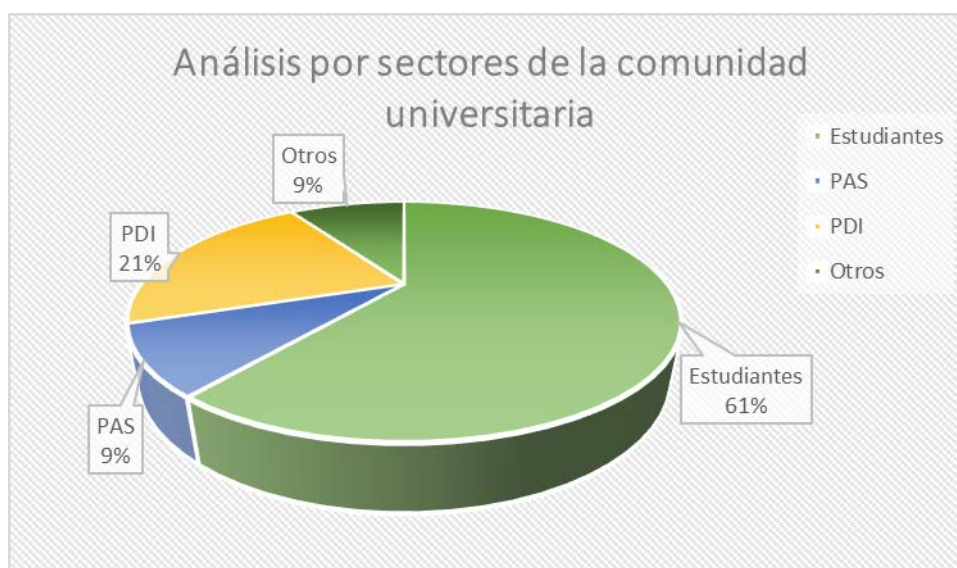
Como puede observarse, lo más significativo es el incremento en las felicitaciones que pasan de 3 a 6. El año pasado supusieron un 10% de los registros totales mientras que en el curso académico 2020/2021 han pasado a ser el 18% del total.

Las sugerencias experimentan los mismos registros (9) y las quejas siguen siendo un año más el registro mayoritario (más de la mitad) manteniendo una tendencia muy similar a la de años anteriores.

## Análisis por sectores de la comunidad universitaria

### Desglose de datos

De los 33 registros totales, 20 corresponden a estudiantes, 3 al Personal de Administración y Servicios (PAS), 7 al Personal Docente e Investigador (PDI), y los 3 restantes, al colectivo "Otros" que no forma parte de la comunidad universitaria.



Dado el escaso número de registros interpuestos en el buzón, el uso del mismo, en proporción a cada colectivo de la comunidad universitaria, ha sido bajo. El número total de estudiantes de la ETSIAE en el curso 2020/20201 ha sido de 3.773 por lo que han utilizado el buzón de quejas, sugerencias y felicitaciones tan solo un 0,53% de los alumnos/as del centro. Un porcentaje que se incrementa respecto al año anterior; sin embargo, en proporción, este curso el uso del buzón ha sido mayor por parte de los otros sectores de la comunidad universitaria, especialmente por parte del Personal Docente e Investigador (PDI): lo han utilizado un 8% de los 244 profesores/as de la Escuela. En cuanto al Personal de Administración y Servicios (PAS), ha utilizado el buzón un 2% de los 124 trabajadores/as que tiene el centro.

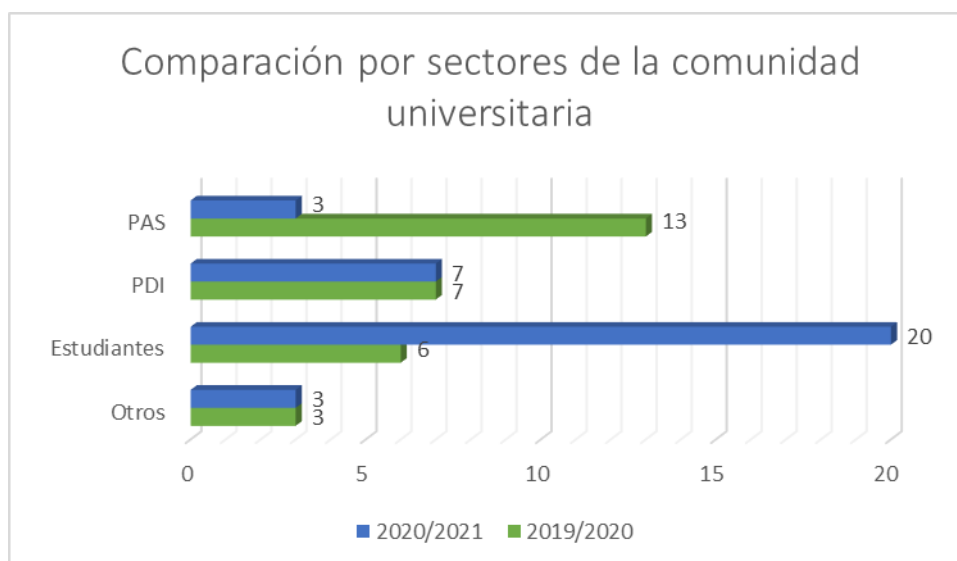
### Comparación con el curso 2019/2020

Si el año pasado fue el Personal de Administración y Servicios (PAS) el que más registros interpuso en el buzón de quejas, en el curso 2020/2021 han sido los estudiantes los que más han utilizado este canal para expresar sus quejas, sugerencias y felicitaciones. Se vuelve así a la tendencia anterior a la crisis del coronavirus cuando toda la actividad era presencial y eran los estudiantes los más activos en el uso del buzón. Tal y como se ha explicado anteriormente, los estudiantes interponen 20 registros de los 33 totales suponiendo esta cifra un 60% del total frente al 21% del curso anterior.

Por su parte, el número de registros interpuestos por el Personal Docente e Investigador (PDI) se ha mantenido en 7 y el PAS disminuye considerablemente en lo que se refiere a la utilización del buzón pasando de 13 registros a 3 (o lo que es lo mismo, reduciendo su participación de un 47% de los registros totales a tan solo un 3%).

El colectivo "Otros" (personas externas a la Escuela o que no se quieren identificar como ningún colectivo) se mantiene en 3 registros.

En el siguiente gráfico se muestra la comparación de los dos últimos cursos académicos según el colectivo que ha interpuesto la queja, sugerencia o felicitación:





## 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).

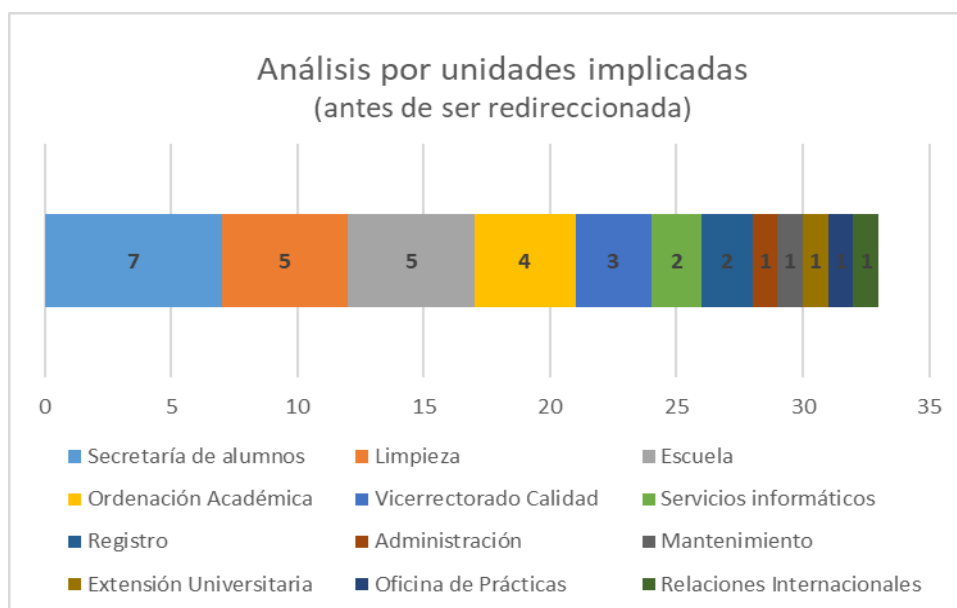
### Antes de redireccionar

En el curso 2020/2021 los usuarios del buzón de quejas, sugerencias y felicitaciones han interpuesto 5 registros dirigidos al apartado “Escuela” (como se ha explicado anteriormente, bien porque no sabían a qué unidad dirigirse o porque han considerado que la cuestión que querían transmitir era genérica). De los 5 registros totales interpuestos en el apartado “Escuela”, 3 han sido redireccionados a Ordenación Académica y los 2 restantes a la Administración del centro.

Por otro lado, se han recibido tres registros interpuestos en el buzón general de quejas y sugerencias alojado en la web de la [Universidad Politécnica de Madrid](http://www.upm.es). Una vez remitidos por el Vicerrectorado de Calidad, 2 de ellos han sido redireccionados a Ordenación Académica y el restante a Administración.

También es importante destacar que algunos servicios como el de limpieza (que este año ha recibido 5 registros) son prestados por una empresa concesionaria. Por ello, sus registros son redireccionados a la Administración del centro que es quien se encarga de la gestión y la comunicación con la empresa.

Por todas las razones antes expuestas, hay algunas unidades que aparecen en este gráfico pero que desaparecen en el siguiente. Además, las unidades implicadas también cambian: antes de la redirección es Secretaría de alumnos la unidad que más registros recibe, pero después de la redirección Ordenación Académica, y Administración y gestión del PAS pasan a encabezar la lista.

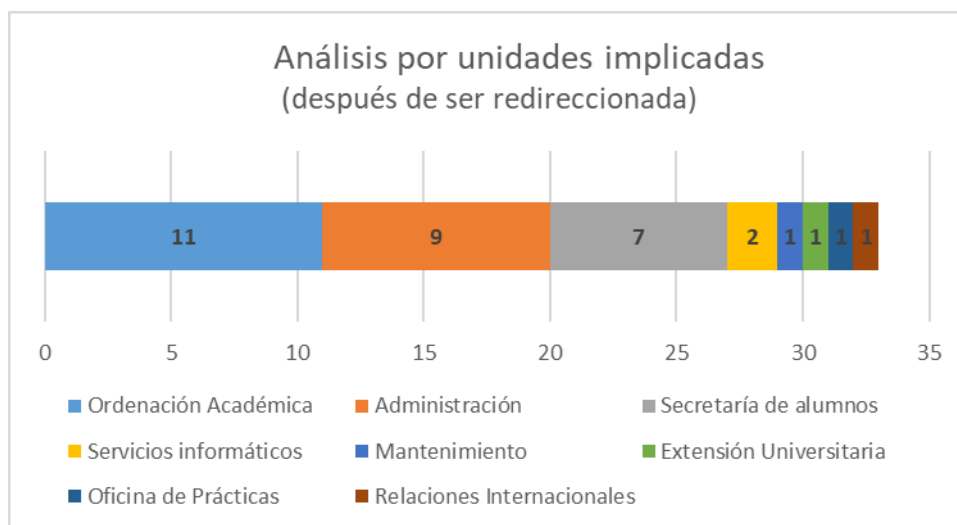





### Después de redireccionar

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 otorgar una mayor precisión para la resolución de la misma.

Cabe destacar que un tercio de los registros interpuestos en el buzón se han dirigido a Ordenación Académica (11 de 33) mientras que un 27% de los mismos (9 de 33) han estado dirigidos a la Administración del centro; en tercer lugar, Secretaría de Alumnos es la que más quejas, sugerencias y/o felicitaciones ha recibido (7 de 33, o lo que es lo mismo, un 22% del total).

El resto de registros se han repartido entre los Servicios Informáticos (2), Mantenimiento (1), Extensión Universitaria (1), Oficina de Prácticas (1) y Relaciones Internacionales (1).



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

### Comparación con el curso 2019/2020

La principal diferencia entre éste y el curso anterior es que si en 2019/2020 fue la unidad de Mantenimiento la que más quejas y sugerencias recibió (12 registros) este año sólo ha recibido 1. Esto se debe a que la mitad del curso anterior se desarrolló con normalidad (desde septiembre y hasta el 14 de marzo cuando se declaró el estado de alarma). Sin embargo, el presente curso 2020/2021 se ha celebrado en su totalidad en la modalidad de teleenseñanza o semipresencial y teletrabajo por lo que, al no haber apenas actividad presencial, han disminuido considerablemente los registros relacionados con las reparaciones y el mantenimiento. Tampoco se han registrado quejas, sugerencias o felicitaciones para el servicio de Cafetería dado que se encuentra inoperativo.

Por el contrario, Ordenación Académica ha pasado de tener un solo registro el curso anterior a aglutinar un tercio de los mismos, hasta un total de 11.

Este curso, la Unidad de Calidad, que actúa como canalizadora, no ha recibido ninguna queja, sugerencia o felicitación, pero sí lo ha hecho la sección de “Escuela” con 5 registros. En total, junto a los 3 interpuestos en el Vicerrectorado de Calidad y dirigidos a nuestra Escuela, se han redireccionado 10 peticiones (33% del total), un número idéntico al del año anterior.

## Análisis por temática

### Desglose de datos

Como se ha explicado en el punto anterior de este informe, un tercio del total de las quejas, sugerencias y felicitaciones interpuestas en el curso 2020/2021 se han dirigido a Ordenación Académica. Por ello, la gran mayoría tienen que ver con la **actividad académica y curricular** y, más concretamente, con la impartición de clases y realización de exámenes virtuales.

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

### Ordenación Académica

- Clases y exámenes virtuales
- Presentación TFM
- Evaluación curricular (queja reiterada)
- Corrección examen
- Medidas prevención COVID

### Administración

- Servicio de limpieza
- Apertura puerta lateral (sugerencia reiterada)
- Obras en horario lectivo
- Petición de botiquín

### Secretaría de alumnos

- Solicitud cambio de turno
- Certificado de notas
- Reembolso tasas
- Convalidación asignaturas

### Servicios informáticos

- Sonido ordenador
- Adaptación de las aulas para docencia no presencial



### **Mantenimiento**

- Reparación urinarios
- Problema proyector (dentro de otra queja)

### **Oficina de Prácticas**




- Sugerencia oferta de prácticas

### **Relaciones internacionales**

- Cobro beca ERASMUS

### **Extensión Universitaria**

- Enlace Zoom Jornadas puertas abiertas

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

#### Comparación con el curso 2019/2020

Dado que este año se han recibido más registros para Ordenación Académica, han aumentado las quejas, sugerencias y felicitaciones que tienen que ver con la docencia y la evaluación de los alumnos. Por el contrario, han disminuido las relativas al mantenimiento y las reparaciones al no haber actividad presencial en la Escuela.

Por otro lado, se han interpuesto más registros (en su mayoría felicitaciones) dirigidos al servicio de limpieza, y quejas y sugerencias para los servicios de “Relaciones Internacionales” y “Oficina de Prácticas”.

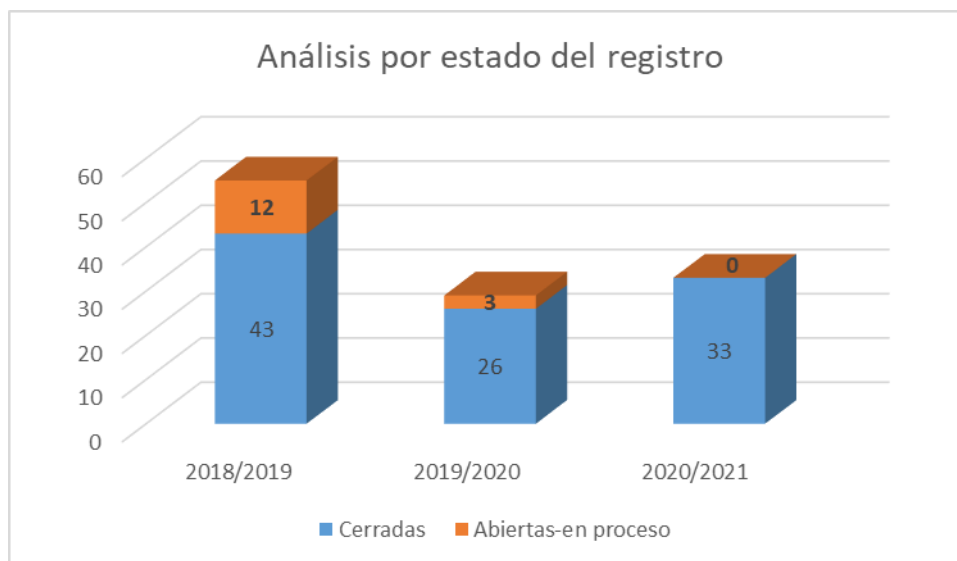
### Análisis del estado del registro

En el curso 2020/2021 todas las quejas, sugerencias y felicitaciones han quedado resueltas. Es decir, los 33 registros interpuestos han quedado solucionados y, por tanto, cerradas en el sistema.

#### Comparación con el curso 2019/2020

La tendencia de mejora en la atención y el cierre de los registros ha continuado en el curso 2020/2021. Por primera vez se logra que **el 100% de las quejas, sugerencias y felicitaciones** que se registran en el buzón queden **cerradas y resueltas**. Es decir, el usuario ha recibido una respuesta por parte de la unidad competente en el asunto para atender y solucionar, si es posible, su incidencia.

En 2018/2019 el porcentaje de quejas resueltas fue del 78% frente al 22% que quedaron abiertas- en proceso, a la espera de revisión. El curso siguiente, en 2019/2020, el porcentaje fue de 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 2020/2021 se sitúa en **0,40 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 33 quejas y sugerencias registradas (casi 7 de cada 10) 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 ha bajado a los **4 días hábiles**. Un dato que se sitúa muy por debajo del estándar establecido en 15 días hábiles, tal y como indica el proceso [PR/SO/006 Gestión de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones](#).

### Comparación con el curso 2019/2020

El tiempo de primera atención aumenta ligeramente respecto al curso 2019/2020 pero sigue manteniéndose dentro del estándar de 1 día hábil. En cuanto a la resolución de incidencias, el tiempo ha disminuido respecto al año anterior: si en 2019/2020 el tiempo medio de resolución era de 10 días, en 2020/2021 ha pasado a ser de 4 días hábiles.

 	<p align="center"><b>ETSI AERONÁUTICA Y DEL ESPACIO</b>  UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID</p>	
<p align="center">PR/SO/006 GESTIÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES</p>		

### Quejas procedentes del buzón general de la UPM

Como ya se ha explicado en el apartado “Análisis por unidades implicadas” del presente informe, algunos registros deben ser redireccionados para ser atendidos por la unidad responsable del asunto. Es el caso de las quejas, sugerencias y felicitaciones que, a pesar de dirigirse a nuestra Escuela, se interponen en el buzón de quejas y sugerencias general alojado en la web de la [Universidad Politécnica de Madrid](https://www.upm.es).

Estos registros pueden llegar bien a través del propio programa que aloja el buzón de quejas y sugerencias, o a través del correo electrónico del Vicerrectorado de Calidad y Eficiencia. En este último caso, es precisamente el e-mail el medio por el que nos comunicamos con el responsable de dar una respuesta; después, enviamos la comunicación al Vicerrectorado para que se la haga llegar al usuario.

De los 3 registros recibidos por parte del Vicerrectorado de Calidad, 2 se han redirigido a Ordenación Académica. Uno de ellos trataba sobre una asignatura concreta del Grado en Ingeniería Aeroespacial, que ha sido remitida al coordinador de la materia; el otro hacía referencia a la realización del Trabajo Fin de Grado, cuestión de la que se ocupó el Subdirector Jefe de Estudios. El último registro procedente del Vicerrectorado se redirigió a la Administración del centro por la realización de obras durante el horario lectivo.

## Conclusiones finales

- La actividad no presencial, iniciada en marzo de 2020 por el estallido de la crisis del coronavirus, ha continuado durante el curso 2020/2021. El presente curso, como ya ocurrió en el segundo semestre del curso anterior, también se ha desarrollado en modalidad de enseñanza telemática y semipresencial para estudiantes y profesores, y de teletrabajo para el Personal de Administración y Servicios. Esto **ha reducido al mínimo la actividad presencial** y también el **uso del buzón de quejas, sugerencias y felicitaciones**.
- Aumenta ligeramente el número de registros. Por la crisis del coronavirus, el uso del buzón de quejas, sugerencias y felicitaciones sigue siendo inferior a la época anterior a la pandemia; sin embargo, se incrementa ligeramente, pasando de 29 a 33 intervenciones, respecto al curso 2019/2020. Esto supone un **incremento del 14%**.
- Crecen las felicitaciones. Las felicitaciones son el tipo de registro que más se incrementa en el buzón, pasando de 3 en el curso 2019/2020 a 6 en el curso 2020/2021. La mayoría de ellas han ido dirigidas al servicio de limpieza. Sin embargo, siguiendo la tendencia de años anteriores, las **quejas son las más numerosas** (18 de 33 o, lo que es lo mismo, el 55% de los registros totales), por delante de las sugerencias (9 de 33; 27% del total).
- Los estudiantes, los que más han utilizado el buzón. **Seis de cada diez registros** han sido interpuestos por los estudiantes. Ésta era la tendencia de antes de la pandemia, cuando los estudiantes (el colectivo mayor en número) utilizaba mayoritariamente el buzón.
- El PAS, el colectivo que menos utiliza el buzón. El Personal de Administración y servicios **disminuye su uso respecto al año anterior** (pasando de 13 registros a 3, o lo que es lo mismo, de un 47% de los registros totales a tan solo un **3%**). Por su parte, el número de registros del Personal Docente e Investigador (PDI) se ha mantenido en 7 y el del colectivo “Otros” en 3.
- Ordenación Académica es la unidad a la que se han dirigido más registros. Las solicitudes referidas a la actividad docente han supuesto **un tercio de las quejas, sugerencias y/o felicitaciones**. Por detrás se sitúa la Administración del centro que ha recibido 9 registros (27% del total) y la Secretaría de alumnos con 7 de 33 (22%).
- Crecen los registros referentes a la telenseñanza. Debido a la docencia virtual que se ha impartido en el curso 2020/2021 muchas de las quejas y/o sugerencias han

versado sobre la **enseñanza y la realización de exámenes virtuales**. También se han registrado quejas referidas a la evaluación curricular.

- Mantenimiento reduce sus registros. Debido a la escasa actividad presencial en la Escuela, el número de quejas, sugerencias y felicitaciones referidas a las reparaciones y mantenimiento se han reducido considerablemente, pasando de 12 registros en el año anterior a 1 en el curso actual.
- Un tercio de los registros han sido redireccionados. La Unidad de Calidad ha redireccionado un total de 10 peticiones (33% del total) a la unidad competente en solucionar la queja/sugerencia/felicitación. De estas, 5 se han dirigido inicialmente a “Escuela”, 3 han sido interpuestas en el Rectorado y otras 2 se han dirigido a la unidad incorrecta.
- Todos los registros quedan resueltos. Por primera vez se logra que **el 100% de las quejas, sugerencias y felicitaciones** que se registran en el buzón queden **cerradas y resueltas**. En los dos cursos anteriores: 2018/2019 y 2019/2020, el porcentaje de registros resueltos fue de 78% y 90%, respectivamente.
- Cerca de 7 de cada 10 registros han recibido una primera atención en el mismo día. Se mejora el estándar, incluido en el proceso *PR/SO/006 Gestión de quejas, sugerencias y felicitaciones*, situado en un 1 día hábil, ya que en 23 de las 33 quejas y sugerencias registradas se ha ofrecido una primera atención en el mismo día.
- Se reduce el tiempo de resolución, pasando de 10 a 4 días hábiles. Se cumple también el estándar de tiempo de resolución incluido en el proceso *PR/SO/006 Gestión de quejas, sugerencias y felicitaciones*, que se sitúa en un máximo de 15 días hábiles.