



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.....	3
PRINCIPALES CONCLUSIONES.....	5
ANÁLISIS DEL NÚMERO DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES.....	6
Análisis por tipo de registro	6
Análisis por fuente de entrada	7
Análisis por sectores de la comunidad universitaria	7
Análisis del estado del registro	12
Análisis del tiempo de respuesta	12
Tiempo de primera atención - IND-PR/SO/006.05 (SGIC).....	12
Tiempo de resolución IND-PR/SO/006.04 (SGIC)	12

INTRODUCCIÓN

El buzón de quejas, sugerencias y felicitaciones (BQSF) 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 (QSF) relacionada con actividad académica, el funcionamiento de los diferentes servicios de la Escuela o cualquier consulta de carácter general. El objetivo de este canal de comunicación, integrado en el Sistema de Garantía Interna de Calidad (**SGIC**), no es otro que el de ofrecer todos los **servicios de forma adecuada y mejorar, 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 BQSF para poner en marcha dichos **mecanismos y acciones de mejora**, incluidos en el **Plan Anual de Calidad (PAC)** y reflejados en los diferentes procesos del **SGIC**.

FUNCIONAMIENTO DEL BUZÓN

El BQSF 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. El PDI y el PAS pueden también acceder directamente desde la Plataforma Politécnica Virtual.

La QSF es recibida por la unidad que el usuario seleccione¹. El responsable de la unidad a la que va dirigida aquella 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 de la misma. En el caso de seleccionar Escuela, es la Unidad de Calidad quien redirige la queja al servicio responsable. La Unidad de Calidad, encargada de realizar un seguimiento de la QSF, 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**².

¹ 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).

² **Estándares** para la resolución de quejas, sugerencias y felicitaciones establecido en el indicador del proceso [PR/SO/006 Gestión de Quejas, Sugerencias y Reclamaciones](#).

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

Una vez recibidos todos los comentarios y resuelta la incidencia, la unidad correspondiente o la Unidad de Calidad proceden a dar la QSF por cerrada y el usuario recibe de manera automática una encuesta de satisfacción³.

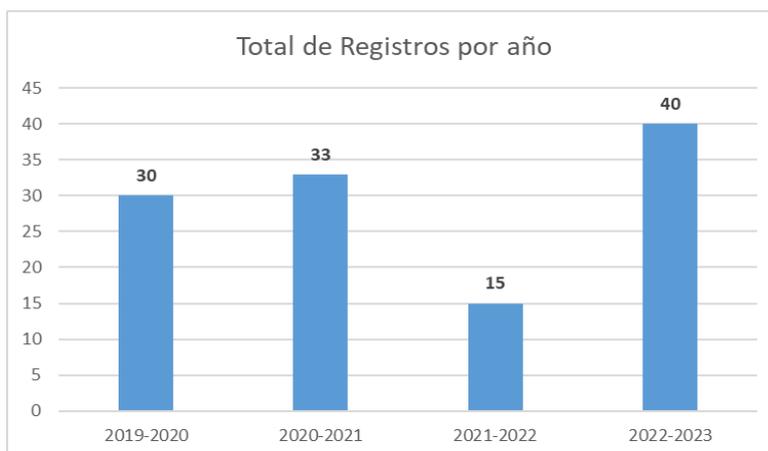
³ Las **encuestas** que realiza el usuario, una vez se cierra su intervención, se analizan en la evidencia ANX-PR-SO-006.03 Informe de resultados encuestas Buzón QSF.

PRINCIPALES CONCLUSIONES

- Aumentan considerablemente los registros. En el curso 2022/2023 se han registrado 40 entradas frente a las 15 del curso anterior. De esta progresión se deduce la progresiva asimilación de la cultura de Calidad en la Escuela y la toma de conciencia entre los usuarios de la utilidad del BQSF.
- Uso muy escaso del buzón. El **porcentaje de población** que ha utilizado el BQSF en el curso 2022/2023 ha sido **muy bajo**: solo lo ha utilizado un 0,42% de los estudiantes, un 5,43% del Personal de Administración y Servicios (PAS) y un 5,10% de los docentes del centro.
- Las quejas, las más numerosas. Siguiendo la tendencia de años anteriores, **las quejas vuelven a ser el tipo de registro más interpuesto en el buzón**, suponiendo más de un tercio (un 68%) de las entradas totales. Un porcentaje en aumento frente al del curso 2021/2022 (53%).
- Se mantienen las felicitaciones. Son dos y se han dirigido al servicio de Limpieza y a los Servicios informáticos.
- Los estudiantes vuelven a ser los que más utilizan el buzón. (38%). Sin embargo, su proporción es inferior a la del curso anterior (53%). El PDI, con 13 registros este curso, aumenta su proporción (33% vs 20% el curso anterior).
- La Administración del centro es la que más registros gestiona. Las QSF dirigidas a la administración han tenido que ver, entre otros, con los bonos comedor de la cafetería, los puntos de suministro del agua, las ratas, los servicios (gestionados por una contrata con la que se comunica la administradora).
- Ordenación Académica registra más entradas. Están relacionadas con la docencia, las clases, y la publicación de la información en la web.
- Queda únicamente una entrada sin respuesta.
- Más de la mitad de los registros han recibido una primera atención en el mismo día. El tiempo de primera atención se sitúa en 0,6 días.
- El tiempo de resolución se establece en 9,9 días hábiles y aumenta respecto al curso anterior, debido a dos quejas cuya respuesta tomó mucho tiempo. Queda, sin embargo, por debajo del estándar de 15 días hábiles.

ANÁLISIS DEL NÚMERO DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

El **número total de registros** interpuestos en el BQSF de la ETSIAE durante el curso 2022/2023 ha sido de **40**, una cifra muy superior a la del 2021/2022, con 15 registros.

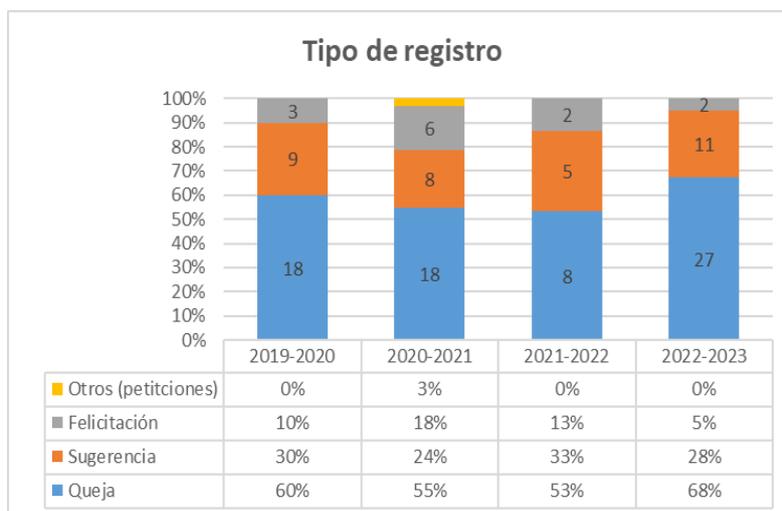


Análisis por tipo de registro

Como ha ocurrido en los últimos cursos, la fórmula más utilizada en el buzón han sido las quejas: de los 40 registros totales, **27 han sido quejas; 68% de las entradas.**

No obstante, en el curso anterior, las quejas representaron una proporción menor del total de registros (53%), mientras que las sugerencias tuvieron un peso mayor (33%).

Por otro lado, 11 han sido sugerencias y 2 han sido felicitaciones.



Tras haber recuperado el 100% de la actividad presencial tras la pandemia de la COVID-19 en 2021/2022, el número total de registros en el buzón en el curso 2022/2023 ha aumentado considerablemente respecto a años anteriores (en el curso 2021/2022 se registraron 15 entradas y en el 2020/2021, 33).

Tras un año con una fuerte baja en el uso del BQSF (2021/2022), 2022/2023 ha sido un curso record en el uso del mismo, superando los años de pandemia. De esta progresión, se deduce la **progresiva asimilación de la cultura de Calidad en la Escuela y la toma de conciencia entre los usuarios de la utilidad del Buzón.**

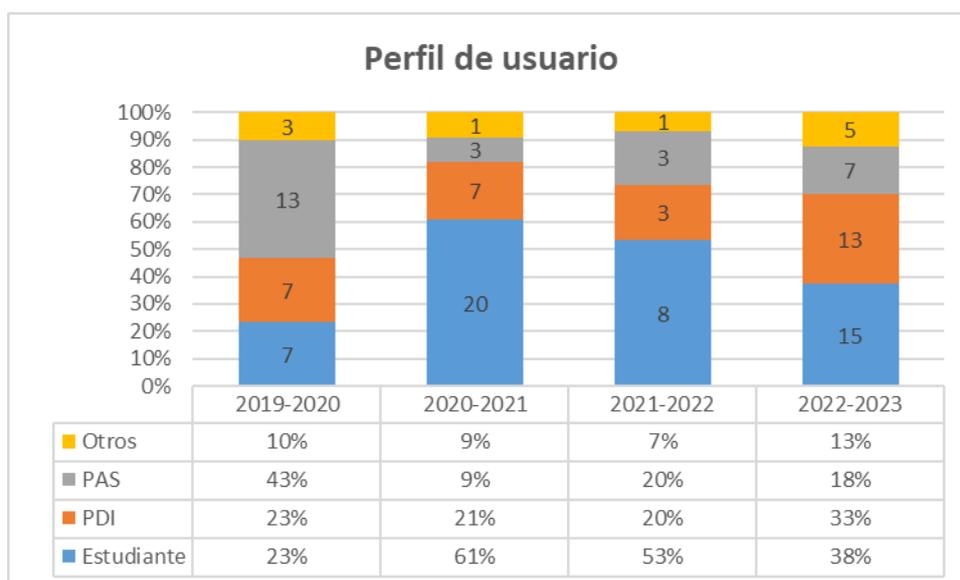
Análisis por fuente de entrada

Si analizamos la fuente de entrada de los registros, el 90% entra a través del BQSF de la Escuela directamente (83%); en muy menor medida entran a través de la [Universidad Politécnica de Madrid](#) y son direccionados a la Escuela a través del Buzón (8%). Únicamente 10% de los registros llegan a través del correo electrónico, enviados por el Vicerrectorado de Calidad y Eficiencia. En este último caso, es precisamente el correo electrónico el medio por el que nos comunicamos con el responsable de dar una respuesta; después, enviamos la comunicación al Vicerrectorado de Calidad y Eficiencia para que se la haga llegar al usuario.

Este curso se han recibido 7 registros interpuesto en el buzón general de la Universidad Politécnica de Madrid, que gestiona el Vicerrectorado de Calidad y Eficiencia.

Análisis por sectores de la comunidad universitaria

De los 40 registros totales, 15 corresponden a estudiantes, 13 al Personal Docente e Investigador (PDI), 7 al Personal de Administración y Servicios (PAS), y 5 al colectivo "Otros" (personas externas a la Escuela o que no se quieren identificar como ningún colectivo).



Los estudiantes son el conjunto de usuarios más importante en el uso del buzón, representando el 38% del total, una proporción inferior a la de los dos cursos anteriores.

El PDI, con 13 registros interpuestos, representa un 33% de los usuarios totales, en aumento respecto a los cursos anteriores.

El PAS, con 7 quejas interpuestas, representa el tercer colectivo más activo.

El colectivo “Otros” aumenta muy levemente su proporción respecto a los cursos anteriores.

De los 3.603 estudiantes matriculados en el curso 2022/2023 en la Escuela, sólo han utilizado el buzón un 0,42%. De los 255 docentes con los que cuenta la ETSIAE, han utilizado el buzón el 5,10% de los mismos (1,25% el curso anterior). Por su parte, un 5,43% del Personal de Administración y Servicios (PAS) ha utilizado el buzón. Globalmente, han utilizado el BQSF 1% de la comunidad de la Escuela. Una mayor participación permitiría avanzar en la mejora de los servicios.

Análisis por unidades implicadas

En este punto es necesario recordar que el usuario que interpone la queja 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, 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. Por ello, en este informe vamos a analizar los datos en función de **las unidades competentes para resolver el problema**.

Cabe destacar que **las unidades que más quejas han recibido, después de la redirección, han sido la Administración del centro, seguida de Ordenación Académica y de Mantenimiento**.

Administración suele ser la unidad que más quejas recibe por que gestiona tanto los servicios internos, como los servicios externalizados (cafetería, limpieza...). Además, en muchas ocasiones los usuarios confunden incidencia con queja: algunas de las quejas, en realidad son incidencias en el funcionamiento de los servicios. La Unidad de Calidad está preparando una Guía de uso del BQSF para usuarios, en el que se detallará la diferencia entre queja e incidencia.

El número de quejas interpuesta a la unidad de **Ordenación Académica** es muy variable. Si bien este año recibió 5 quejas, en el curso 2021/2022 recibió una sola queja. En 2020/2021, al contrario, tuvo que responder a 9 quejas.

Mantenimiento, como Administración recibe también numerosas quejas relacionadas con el mal funcionamiento de servicios. En ocasiones, también pueden considerarse incidencias.

El resto de servicios, han recibido una queja, como el curso anterior.

En cuanto a las **Sugerencias** las unidades que han recibido un mayor número de sugerencias son Administración y la Cafetería, con 3 sugerencias cada una. Les sigue la Biblioteca con dos sugerencias relativas al horario de apertura.

Las dos **Felicitaciones** del curso 2022/2023 van dirigidas al servicio de Limpieza y a los Servicios Informáticos por la rápida y eficiente solución de un problema de proyectos.





POLITÉCNICA

ETSI AERONÁUTICA Y DEL ESPACIO
UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID



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

Análisis por temática

UNIDAD RESPONSABLE	TIPO REGISTRO	Temática	2022/2023
Administración	Felicitación	Limpieza	1
	Queja	Aparcamiento	1
		Bonos comedor cafetería	2
		Cafetería - microondas	1
		Punto de suministro de agua	1
		Ratas	2
		Servicios	1
		Timbres	1
		Sugerencia	Otros
	Proyectores aulas	1	
Señalética evacuación	1		
Total Administración			13
Cafetería	Queja	Bonos comedor cafetería	1
	Sugerencia	Bonos comedor cafetería	1
		Punto de suministro de agua	2
Total Cafetería			4
Biblioteca	Queja	Ventilación de Biblioteca	1
	Sugerencia	Horario Biblioteca	2
Total Biblioteca			3
Ordenación Académica	Queja	Clases y docencia	1
		Docencia	1
		Prácticas	1
		Publicación de la información	1
		Web	1
	Sugerencia	Docencia	1
Total Ordenación Académica			6
Mantenimiento	Queja	Aseos	3
		Aulas	1
		Iluminación	1
Total Mantenimiento			5
Servicios informáticos	Felicitación	Proyectores	1
	Queja	Aulas	1
	Sugerencia	Listas de difusión	1
Total Servicios informáticos			3
Conserjería	Queja	Gestión llaves de aula	1
Total Conserjería			1
Oficina de Prácticas	Queja	Prácticas	1
Total Oficina de Prácticas			1
Secretaría de alumnos	Queja	Créditos	1

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

Total Secretaría de alumnos			1
Servicios Informáticos Rectorado	Queja	Conexión internet	1
Total Servicios Informáticos Rectorado			1
Unidad de Calidad	Queja	Gestión del buzón QSF	1
	Sugerencia	Gestión del buzón QSF	1
Total Unidad de Calidad			2

Las temáticas que más han QSF han recibido (por encima de un registro) son:

- Los **bonos del comedor** no reembolsados: con 3 quejas y una sugerencia;
- Los **aseos** con 3 quejas;
- La **docencia**: con 2 quejas y una sugerencia;
- Los **puntos de suministro de agua**: con 1 queja y dos sugerencias;
- La **presencia de ratas**: con 2 quejas;
- La **gestión del BQSF**: con una queja y una sugerencia;
- Las **prácticas**: con 2 quejas.

Análisis del estado del registro

En el curso 2022/2023 únicamente ha quedado una queja sin resolver.

ESTADO	2018/2019	2019/2020	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023
Pendiente!!	12	3	3	0	0	1
Resuelta ✓	43	26	27	33	15	39
Total general	55	29	30	33	15	40

Análisis del tiempo de respuesta

Tiempo de primera atención - IND-PR/SO/006.05 (SGIC)

El tiempo de primera atención a las QSF registradas en el buzón en este curso 2022/2023 se sitúa en **0,6 días hábiles**.

El estándar establece que el usuario será atendido 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 más de la mitad de las QSF registradas este año (21 de los 40 totales) se ha ofrecido una primera atención en el mismo día.

Tiempo de resolución IND-PR/SO/006.04 (SGIC)

El tiempo de resolución de las QSF registradas en el buzón en el curso académico 2022/2023 se establece en **9,9 días hábiles**. Un dato que se sitúa por debajo del estándar establecido en 15 días hábiles, tal y como indica el proceso [PR/SO/006 Gestión de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones](#).

No obstante, se observa una progresión frente al curso 2021/2022, en el que el tiempo de resolución fue de 2 días hábiles muy por debajo del estándar de 15 días.

Ha contribuido a subir el promedio la resolución muy tardía de dos quejas específicas, cuyo tiempo de resolución fue de 69 y 167 días, respectivamente.

Las unidades tienen que realizar un esfuerzo por ofrecer con rapidez una respuesta y solución a los usuarios.