ANX-PR/SO/006.02

Informe de resultados

BUZÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

Tabla de contenido

1. INTRODUCCIÓN 3

2. FUNCIONAMIENTO DEL BUZÓN 3

3. PRINCIPALES CONCLUSIONES 5

4. ANÁLISIS DEL NÚMERO DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES 6

4.1. Análisis por tipo de registro 6

4.2. Análisis por fuente de entrada 7

4.3. Análisis por sectores de la comunidad universitaria 7

4.4. Análisis por unidades implicadas 8

4.6. Análisis por temática 10

4.7. Análisis del estado del registro 11

4.8. Análisis del tiempo de respuesta 11

a) Tiempo de primera atención - IND-PR/SO/006.05 (SGIC) 11

b) Tiempo de resolución IND-PR/SO/006.04 (SGIC) 11

1. INTRODUCCIÓN

El buzón de quejas, sugerencias y felicitaciones (Buzón QSF) 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, PTGAS 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**.

2. 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 PTGAS pueden también acceder directamente desde la Plataforma Politécnica Virtual.

La QSF es recibida por la unidad que el usuario seleccione[1]. 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.

[1] Administración y Gestión del PTGAS; 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).

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].

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 satisfacción[3].

[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*.

[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.*

3. PRINCIPALES CONCLUSIONES

- Disminuyen considerablemente los registros. En el curso 2024/2025 se han registrado 28 entradas frente a las 44 del curso anterior. De esta reducción 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 QSF.

- Uso muy escaso del buzón. El **porcentaje de población** que ha utilizado el Buzón QSF en el curso 2024/2025 ha sido **muy bajo**: solo lo ha utilizado un 0,40% de los estudiantes, un 5,93% del Personal Técnico de Gestión, Administración y Servicios (PTGAS) y un 1,58% 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 un 64% de las entradas totales. Un porcentaje en descenso frente al del curso 2023/2024 (80%).

- Se iguala el registro las felicitaciones. Son tres como en el curso anterior y se han dirigido una al servicio de mantenimiento, otra a Jefatura de Estudios y la tercera a Secretaría de Alumnos.

- Los estudiantes vuelven a ser los que más utilizan el buzón. (50%). Su proporción es inferior a la del curso anterior (73%). El PDI, con 4 registros este curso, aumenta su proporción (14% vs 5% 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 la cafetería, el sistema de calefacción de la Escuela, equipamiento en las aulas, los ascensores, fuentes de agua y goteras.

- Ordenación Académica este año registra más entradas. Están relacionadas con la reserva de las aulas, horarios, modalidad semipresencial de las clases y las guías de aprendizaje.

- Más de dos tercios de los registros han recibido una primera atención en el mismo día. El tiempo de primera atención se sitúa en 0,5 días.

- El tiempo de resolución se establece en 3,3 días hábiles y aumenta respecto al curso anterior (2,8). Pero sigue quedando muy por debajo del estándar de 15 días hábiles.

4. ANÁLISIS DEL NÚMERO DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

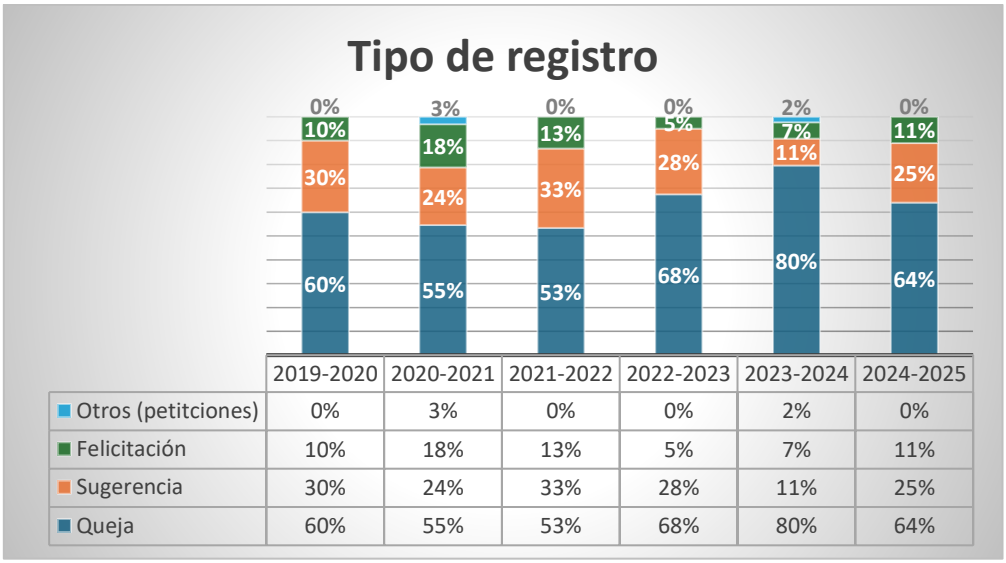
El **número total de registros** interpuestos en el Buzón QSF de la ETSIAE durante el curso 2024/2025 ha sido de **28**, una cifra inferior a la del 2023/2024, con 44 registros.

4.1. 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 28 registros totales, **18 han sido quejas; 64% de las entradas.**

No obstante, en el curso anterior, las quejas representaron una proporción mayor del total de registros (80%), mientras que las sugerencias tuvieron un peso menor (11%).

Por otro lado, 7 registros han sido sugerencias (25%) y 3 han sido felicitaciones (11%).



	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023	2023-2024	2024-2025
Otros (petitciones)	0%	3%	0%	0%	2%	0%
Felicitación	10%	18%	13%	5%	7%	11%
Sugerencia	30%	24%	33%	28%	11%	25%
Queja	60%	55%	53%	68%	80%	64%

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 2024/2025 ha disminuido respecto a años anteriores (en el curso 2023/2024 se registraron 44 entradas y en el 2022/2023 fueron 40).

Tras un año con una fuerte baja en el uso del Buzón QSF (2021/2022), los dos siguientes años registraron una fuerte subida, en contraste con el 2024/2025, que ha sido el curso con menos registros desde 2019/2020. De esta reducción, 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.**

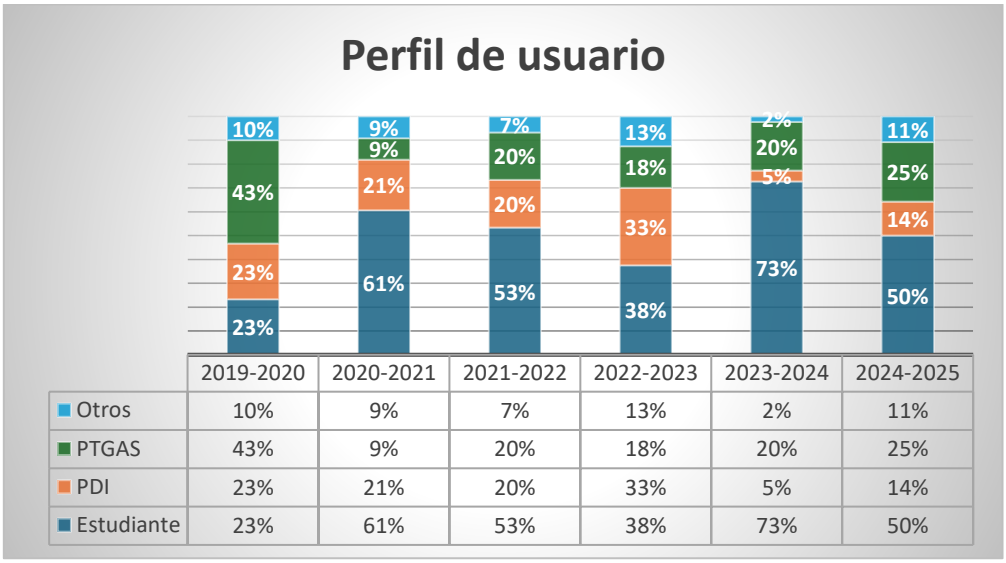
4.2. Análisis por fuente de entrada

Si analizamos la fuente de entrada de los registros, el 93% entra a través del Buzón QSF de la Escuela directamente. Únicamente el 7% 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 2 registros interpuestos en el buzón general de la Universidad Politécnica de Madrid, que gestiona el Vicerrectorado de Calidad y Eficiencia.

4.3. Análisis por sectores de la comunidad universitaria

De los 28 registros totales, 14 (50%) corresponden a estudiantes, 4 (14%) al Personal Docente e Investigador (PDI), 7 (25%) al Personal Técnico de Gestión, Administración y Servicios (PTGAS), y 3 (11%) al colectivo "Otros" (personas externas a la Escuela o que no se quieren identificar como ningún colectivo).



	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023	2023-2024	2024-2025
Otros	10%	9%	7%	13%	2%	11%
PTGAS	43%	9%	20%	18%	20%	25%
PDI	23%	21%	20%	33%	5%	14%
Estudiante	23%	61%	53%	38%	73%	50%

Los estudiantes son el conjunto de usuarios más importante en el uso del buzón, representando el 50% del total, una proporción inferior a la de los cursos anteriores, exceptuando el curso anterior con un 73%.

El PDI, con 4 registros interpuestos, representa un 14% de los usuarios totales, en aumento respecto al curso anterior con solo un 5%, pero con proporción menor con respecto a los cursos anteriores al 2023/2024.

El PTGAS, con 7 quejas interpuestas, representa el segundo colectivo más activo.

El colectivo "Otros" aumenta sensiblemente su proporción respecto a los cursos anteriores.

De los 3.501 estudiantes matriculados en el curso 2024/2025 en la Escuela, sólo han utilizado el buzón un 0,40%. De los 253 docentes con los que cuenta la ETSIAE, han utilizado el buzón el 1,58% de los mismos. Por su parte, de los 118 del Personal Técnico de Gestión, Administración y Servicios (PTGAS), han utilizado el buzón un 5,93%. Globalmente, han utilizado el Buzón QSF 0,7% de la comunidad de la Escuela. **Una mayor participación permitiría avanzar en la mejora de los servicios.**

4.4. 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 l**as 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 Mantenimiento.**

Administración suele ser la unidad que más quejas recibe al gestionar 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 tiene una Guía de uso del Buzón QSF para usuarios, en el que se detalla la diferencia entre queja e incidencia.

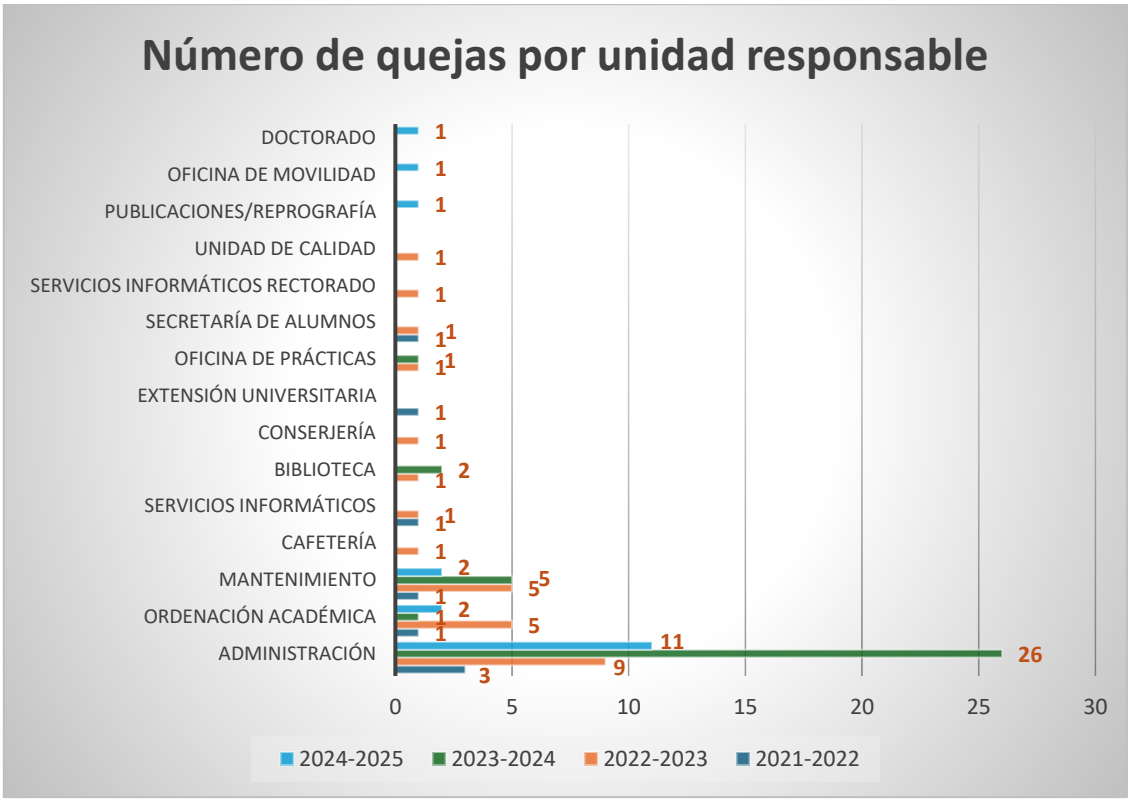
El número de quejas interpuesta a la unidad de **Mantenimiento** es inferior respecto a cursos anteriores. Si bien, este año recibió solo 2 quejas, comparándolo con los cursos 2022/2023 y 2023/2024 en los que recibió 5 quejas en cada curso. En 2021/2022, al contrario, tuvo que responder solamente a 1 queja.

Ordenación Académica este año recibió dos quejas relacionadas con la reserva de las aulas y los horarios del MUIA.

El resto de los servicios que han recibido una queja son Publicaciones/Reprografía, Oficina de Movilidad y Doctorado.

En cuanto a las **Sugerencias,** la unidad que han recibido un mayor número de sugerencias es Ordenación Académica, con 3 sugerencias. Le siguen Mantenimiento con 2 sugerencias, Secretaría de Alumnos y Administración, con 1 sugerencia para cada una.

Las tres **Felicitaciones** del curso 2024/2025 van dirigidas a Ordenación Académica, Administración y Secretaría de Alumnos, por la rápida y eficiente solución de los problemas.



4.6. Análisis por temática

UNIDAD RESPONSABLE	TIPO REGISTRO	TEMÁTICA	
Administración	**Felicitación**	Mantenimiento	1
	Queja	Limpieza	1
		Microondas	1
		Cafetería	2
		Fuente de agua	1
		Papelera	2
		Gotera	1
		Parking	1
		Ascensor	1
		Identificación Despacho	1
	Sugerencia	Préstamo de llaves	1
Total Administración			**13**
Mantenimiento	**Queja**	Reloj aula	1
		Silla aula	1
	Sugerencia	Desfibrilador	1
		Grifos baños	1
Total Mantenimiento			**4**
Ordenación Académica	**Felicitación**	Jefatura de estudios	1
	Queja	Reserva aulas	1
		Horarios	1
	Sugerencia	MUIA	1
		Modalidad semipresencial Grado/Máster	1
		Guías aprendizaje en inglés	1
Total Ordenación Académica			**6**
Publicaciones/ Reprografía	**Queja**	Pago con tarjeta	1
Total Publicaciones/ Reprografía			**1**
Secretaría de Alumnos	**Felicitación**	Secretaría de Alumnos	1
	Sugerencia	Matrícula	1
Total Secretaría de Alumnos			**2**
Movilidad	**Queja**	ERASMUS	1
Total Movilidad			**1**
Doctorado	**Queja**	Página web	1
Total Doctorado			**1**
Total general			**28**

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

- La **cafetería**: con 2 quejas.
- Las **papeleras de la Escuela**: con 2 quejas.

4.7. Análisis del estado del registro

En el curso 2024/2025 han quedado resueltas todas las quejas, sugerencias y felicitaciones.

ESTADO	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023	2023-2024	2024-2025
Pendiente!!	3					
Resuelta ✓	27	33	15	40	44	28
Total general	**30**	**33**	**15**	**40**	**44**	**28**

4.8. Análisis del tiempo de respuesta

a) 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 2024/2025 se sitúa en **0,5 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 (26 de los 28 totales) se ha ofrecido una primera atención en el mismo día.

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

El tiempo de resolución de las QSF registradas en el buzón en el curso académico 2024/2025 se establece en **3,3 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.

Se observa un ligero aumento frente al curso 2023/2024, en el que el tiempo de resolución fue de 2,8 días hábiles.

A pesar de ello, se confirma que las unidades han realizado un gran esfuerzo por ofrecer con rapidez una respuesta y solución a los usuarios.