



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
Análisis por tipo de registro	5
Desglose de datos	5
Comparación con el curso 2020/2021	5
Análisis por sectores de la comunidad universitaria	7
Desglose de datos	7
Comparación con el curso 2020/2021	7
Análisis por unidades implicadas	9
Desglose de datos	9
Antes de redireccionar	10
Después de redireccionar	11
Comparación con el curso 2020/2021	11
Desglose de datos	12
Comparación con el curso 2020/2021	13
Análisis del estado del registro	14
Comparación con el curso 2020/2021	14
Análisis del tiempo de respuesta	15
Tiempo de primera atención	15
Tiempo de resolución	15
Comparación con el curso 2020/2021	15
Quejas procedentes del buzón general de la UPM	16
Conclusiones finales	17



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**¹.

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 satisfacción².

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

² 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 2021/2022 ha sido de **15**.

Análisis por tipo de registro

Desglose de datos

Como ha ocurrido en los últimos cursos, la fórmula más utilizada en el buzón han sido las quejas: de los 15 registros totales, **8 han sido quejas**; una cifra que supone más de la mitad de las entradas.

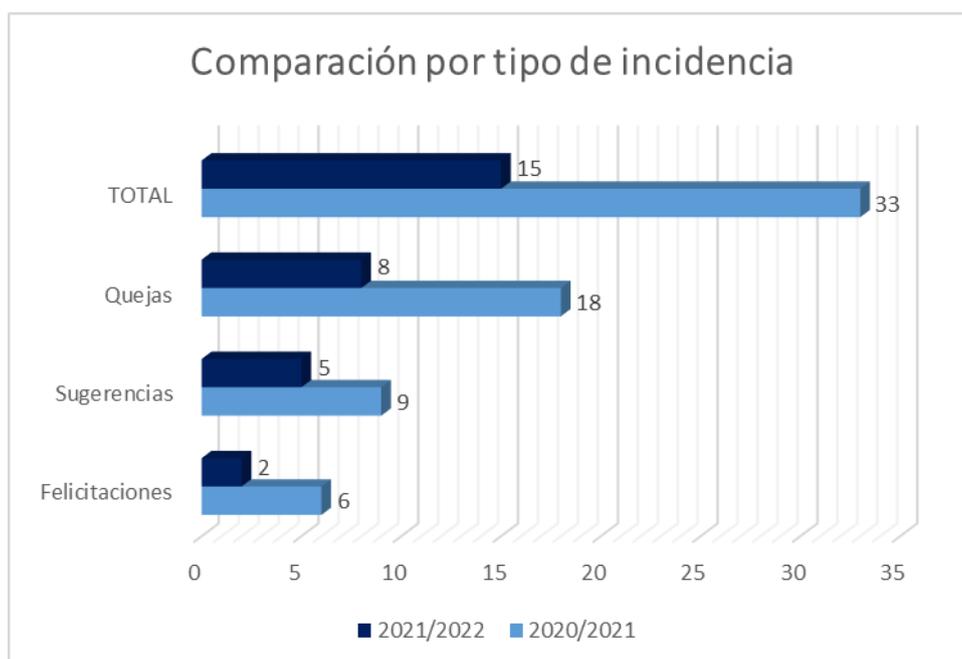
Por otro lado, 5 han sido sugerencias y 2 han sido felicitaciones.



Comparación con el curso 2020/2021

A pesar de haber recuperado el 100% de la actividad presencial tras la pandemia de la COVID-19, el número total de registros en el buzón en el curso 2021/2022 ha bajado considerablemente respecto a años anteriores (en el curso 2020/2021 se registraron 33 entradas y en el 2019/2020, 29; dos años en los que buena parte de la actividad académica y laboral se realizó en modo telemático y la actividad en la Escuela estaba muy reducida o suspendida).

En cuanto a los tipos de incidencia, las quejas siguen siendo las más numerosas, aunque, al disminuir el número total de registros, lo hacen todas las entradas (tanto quejas, como sugerencias y felicitaciones) y todas lo hacen en la misma proporción tal y como muestra el siguiente gráfico:



Análisis por sectores de la comunidad universitaria

Desglose de datos

De los 15 registros totales, 8 corresponden a estudiantes, 3 al Personal de Administración y Servicios (PAS), 3 al Personal Docente e Investigador (PDI), y 1 al colectivo “Otros” que no forma parte de la comunidad universitaria.



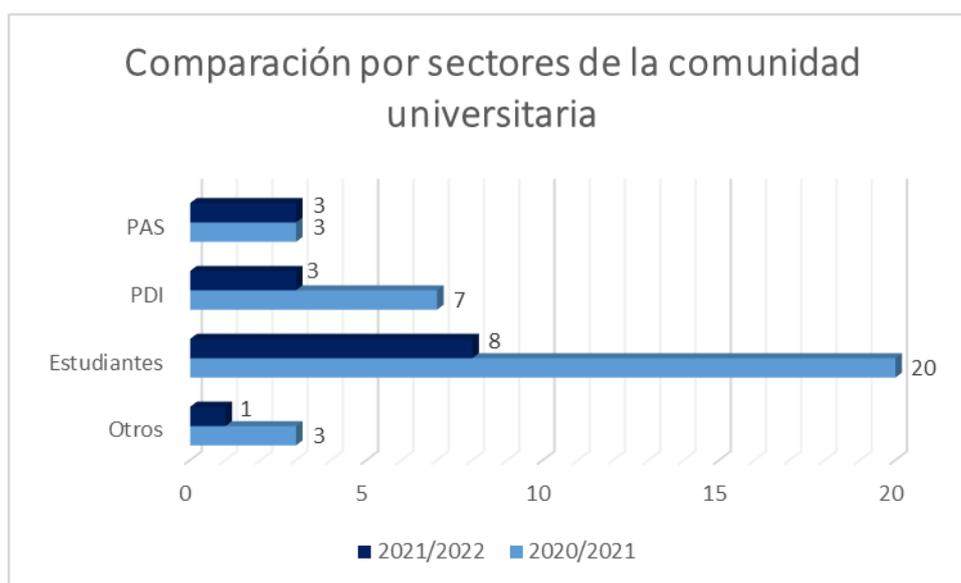
Al disminuir el número total de quejas, sugerencias y felicitaciones en el buzón, han disminuido todos los registros interpuestos por los distintos sectores de la comunidad universitaria y el número es escaso en todos los colectivos. De los 3.618 estudiantes matriculados en el curso 2021/2022 en la Escuela, solo han utilizado el buzón un 0,22%. De los 239 docentes con los que cuenta la ETSIAE, han utilizado el buzón el 1,25% de los mismos. Por su parte, un 2,47% del Personal de Administración y Servicios (PAS) ha utilizado el buzón (3 de los 121 trabajadores/as del centro).

Comparación con el curso 2020/2021

Las entradas registradas por los estudiantes son, de nuevo, más de la mitad del total (un 53%, tal y como muestra el gráfico anterior). Tanto el Personal Docente e Investigador (PDI) como el Personal de Administración y Servicios (PAS) han registrado tan solo 3 sugerencias cada uno por lo que la cantidad y porcentaje son idénticos para ambos casos (20%). Sin embargo, y aunque el número es menor, si se compara con el curso anterior, los registros que más aumentan en proporción son los del Personal de Administración y Servicios (PAS) que pasan de un 9% en el curso 2020/2021 a un 20% en 2021/2022.

El colectivo “Otros” (personas externas a la Escuela o que no se quieren identificar como ningún colectivo) prácticamente se mantiene pasando del 9% al 7%.

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).

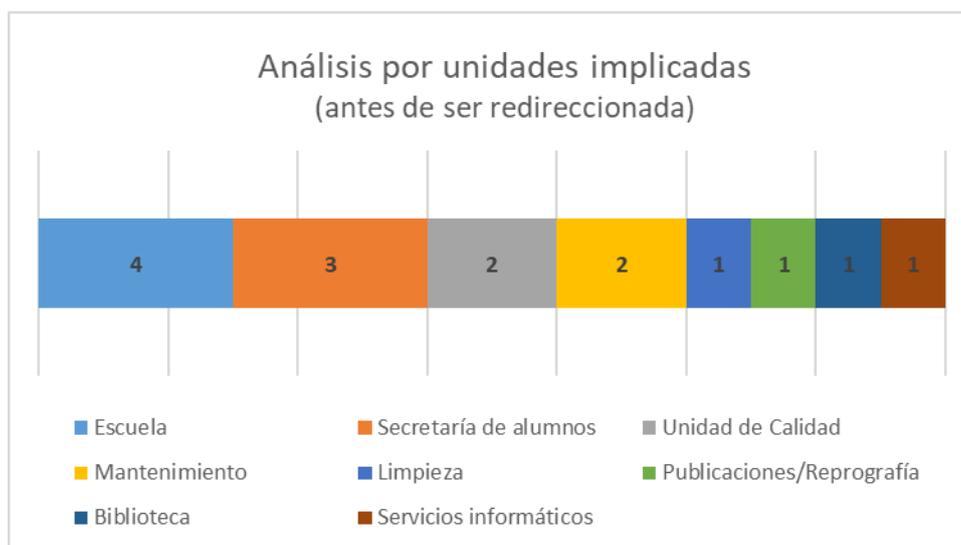
Antes de redireccionar

En el curso 2021/2022 los usuarios del buzón han interpuesto 4 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 estos 4 registros, 3 han sido redireccionados a la Administración del centro y otro a la Unidad de Calidad.

Por su parte, la Unidad de Calidad que, como se ha explicado anteriormente, actúa como canalizadora de los registros que se reciben en el buzón, ha redireccionado las 2 quejas que ha recibido en una primera fase y las ha enviado, para su correcto tratamiento, a Ordenación Académica y a Extensión Universitaria.

Además, es importante recordar que algunos servicios como el de limpieza (que este año ha recibido 1 registro) son prestados por una empresa concesionaria. Por ello, son siempre redireccionados a la Administración del centro que es quien se encarga de la gestión y la comunicación con la empresa.

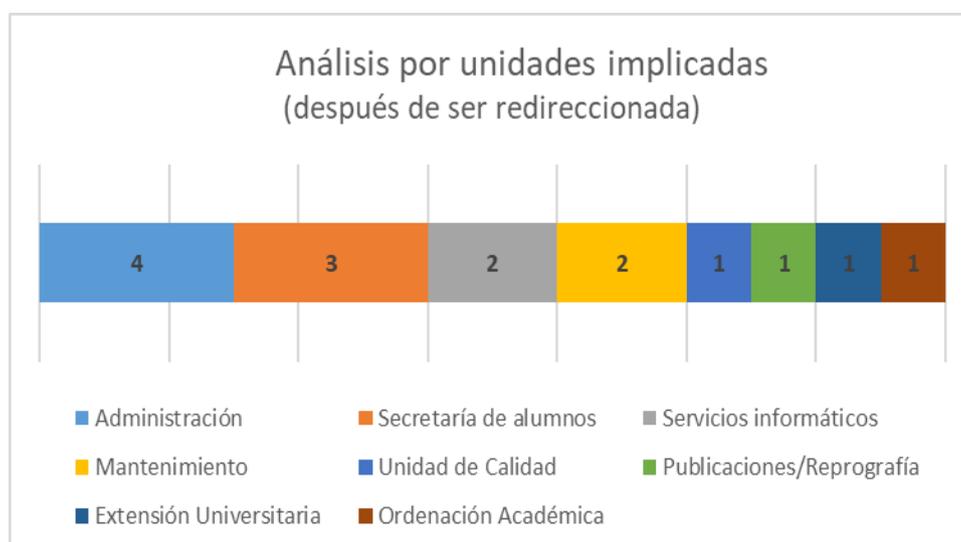
Por todas las razones antes expuestas, hay algunas unidades que aparecen en este gráfico pero que desaparecen en el siguiente. Además, las unidades implicadas también cambian: antes de la redirección la Administración del centro no recibe directamente ningún registro, pero, después de la redirección pasa a ser la unidad que más quejas y sugerencias gestiona.



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 la unidad que más registros (quejas, sugerencias y felicitaciones) ha recibido, después de la redirección, ha sido la Administración del centro, por delante de la Secretaría de Alumnos. Después se situarían con 2 registros cada una los servicios Informáticos y el servicio de Mantenimiento.



Comparación con el curso 2020/2021

La principal diferencia entre éste y el curso anterior es que si en 2020/2021 fue la Ordenación Académica la que más quejas y sugerencias recibió (11 registros) este año sólo ha recibido 1. Baja considerablemente también el número dirigido a la Administración del centro (que pasa de 7 registros a 4) y a Secretaría de Alumnos (que disminuye de 7 a 3).

Análisis por temática

Desglose de datos

Como se ha explicado en el punto anterior de este informe, la mayor parte de las quejas, sugerencias y felicitaciones interpuestas en el curso 2021/2022 se han dirigido, después de su redirección, a la Administración del centro. Por ello, estos registros tienen que ver, sobre todo, con la calefacción y la temperatura de la Escuela, la gestión de materiales y el servicio de limpieza. De esta forma, al analizar pormenorizadamente los registros nos encontramos con quejas, sugerencias y felicitaciones interpuestas en el buzón por los siguientes asuntos:

Administración

- Servicio de limpieza
- Temperatura del centro (reiterada)
- Acumulación de mobiliario

Secretaría de alumnos

- Horario de atención
- Felicitaciones por el trato recibido

Servicios informáticos

- Licencias programas de portátiles

Mantenimiento

- Reparación persiana y mobiliario
- Aire acondicionado

Unidad de Calidad

- Punto de recarga para coches eléctricos

Publicaciones/Reprografía:

- Funcionamiento de fotocopiadora

Extensión Universitaria

- Enlace Zoom Jornadas puertas abiertas

Ordenación Académica

- Medidor de CO² en las aulas

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

Comparación con el curso 2020/2021

Lo más significativo es la reducción de los registros interpuestos para Ordenación Académica que ha pasado de tener 11 registros en 202/2021 a tan solo 1 en 2021/2022.

Se mantiene la tendencia a la baja de los registros interpuestos hacia la unidad de Mantenimiento.

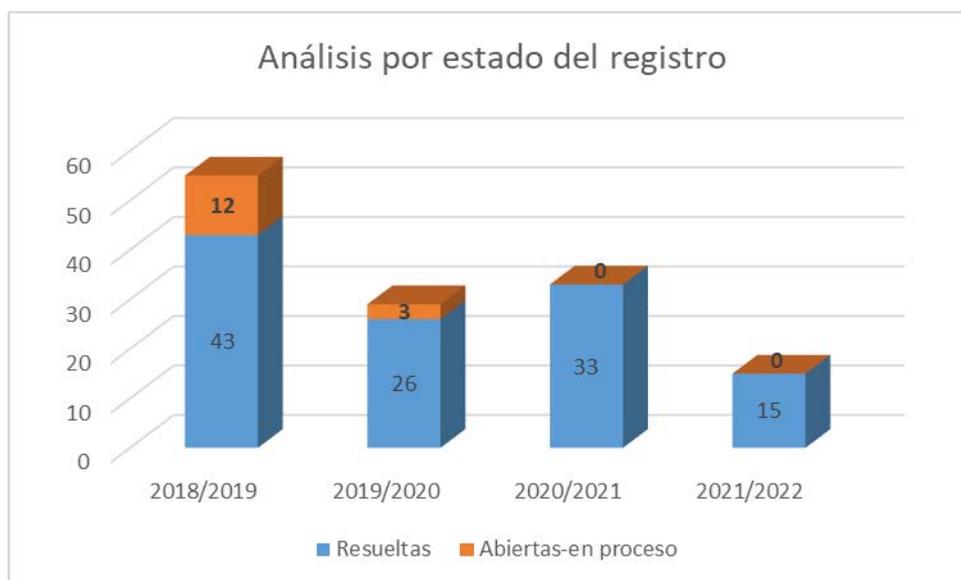
Análisis del estado del registro

En el curso 2021/2022 todas las quejas, sugerencias y felicitaciones han quedado resueltas. Es decir, los 15 registros interpuestos han quedado solucionados y, por tanto, cerradas en el sistema.

Comparación con el curso 2020/2021

La tendencia de mejora en la atención y el cierre de los registros ha continuado en el curso 2021/2022. Por segundo año consecutivo 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.

Como muestra el siguiente gráfico, 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 paso más sustancial se dio en el siguiente curso, 2019/2020, cuando el porcentaje de quejas y sugerencias resueltas pasó a ser del 90% En el presente curso y en el anterior se ha conseguido que todos los registros queden resueltos.



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 **0,46 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 más de la mitad de las quejas y sugerencias registradas este año (8 de las 15 totales) 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 2020/2021 ha bajado a los **1,6 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 2020/2021

El tiempo de primera atención se mantiene muy similar al del curso 2020/2021 cuando fue de 0,40 días hábiles. Sin embargo, mejora considerablemente el tiempo de resolución de incidencias que en el curso que se analiza en el presente informe ha pasado a ser de poco más de día y medio frente a los 4 días hábiles del curso pasado.

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

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.edu).

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.

Este curso se ha recibido por e-mail 1 registro interpuesto en el buzón general de la Universidad Politécnica de Madrid, que gestiona el Vicerrectorado de Calidad. Tras ser recibido por la unidad de Calidad de la ETSIAE, se ha redirigido a la Secretaria de alumnos para que diera la pertinente información sobre un cambio de turno en la matrícula.

Conclusiones finales

- Disminuyen considerablemente los registros. La principal conclusión que se extrae, después de analizar el total de quejas, sugerencias y felicitaciones interpuestas en el buzón en el curso 2021/2022, es que el número de registros se ha reducido muy notablemente a pesar de que en el presente curso -2021/2022- se ha retomado por completo la actividad presencial tras la pandemia de la COVID-19. En el curso 2021/2022 se han registrado 15 entradas frente a las 33 del curso anterior; lo que supone un **decremento de más del 50%**.
- Uso muy escaso del buzón. El **porcentaje de población** que ha utilizado el buzón de quejas, sugerencias y felicitaciones en el curso 2021/2022 ha sido **muy bajo**: solo lo ha utilizado un 0,22% de los estudiantes, un 2,47% del Personal de Administración y Servicios (PAS) y un 1,25% de los docentes del centro.
- Las quejas, las más numerosas. A pesar de que todos los tipos de registros (quejas, sugerencias y felicitaciones) disminuyen, se sigue la tendencia de años anteriores, y **las quejas vuelven a ser el tipo de registro más interpuesto en el buzón**, suponiendo más de la mitad (un 54%) de las entradas totales. Un porcentaje similar al del curso 2020/2021.
- Disminuyen las felicitaciones. Los registros que tienen que ver con algún tipo de felicitación han pasado de 6 en el curso 2020/2021 a 2 en el presente 2021/2022. Las 2 felicitaciones registradas se han dirigido a la Secretaría de alumnos.
- Los estudiantes vuelven a ser los que más utilizan el buzón. Más de la mitad de los registros del buzón (53%) lo ha interpuesto un estudiante de la Escuela. El resto de colectivos de la comunidad universitaria (PAS y PDI) han hecho un uso muy similar del buzón con 3 registros cada uno (lo que supone un 20% del total).
- La mitad de los registros han sido redireccionados a otras unidades. La Unidad de Calidad ha redireccionado un total de 7 registros a la unidad competente en solucionar la queja/sugerencia/felicitación. 3 de ellos fueron dirigidos inicialmente a la Escuela, 2 a la Unidad de Calidad, 1 a Limpieza (servicio gestionado por la Administración del centro) y otro, por error, a Biblioteca que se redireccionó a los Servicios Informáticos por ser ellos los encargados de la sugerencia propuesta.
- La Administración del centro es la que más registros gestiona después de la redirección de los mismos. Las quejas y sugerencias dirigidas a la administración han tenido que ver con **la temperatura y la calefacción, y el servicio de limpieza** (gestionado por una contrata con la que se comunica la administradora).

- Ordenación Académica registra menos entradas. Las quejas dirigidas a Ordenación Académica han pasado de 11 a 1. **Disminuyen, sobre todo, las quejas referidas a la docencia virtual** impartida en cursos anteriores, al finalizar la telenseñanza, por el fin de la pandemia de la COVID- 19 y la vuelta a la presencialidad total en la Escuela.
- Todos los registros quedan resueltos. Por segundo año consecutivo se logra que **el 100% de las quejas, sugerencias y felicitaciones** que se registran en el buzón queden **cerradas y resueltas**.
- Más de la mitad de los 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 8 de las 15 quejas y sugerencias registradas se ha ofrecido una primera atención en el mismo día.
- Se reduce el tiempo de resolución, que pasa de 4 a 1 día y medio hábil. Se cumple sobradamente 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.