



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

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
4.5. Análisis por temática	10
4.6. Análisis del estado del registro	12
4.7. Análisis del tiempo de respuesta.....	12
a) Tiempo de primera atención - IND-PR/SO/006.05 (SGIC)	12
b) Tiempo de resolución IND-PR/SO/006.04 (SGIC).....	12

1. 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, 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 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.

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).



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

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 satisfacción³.

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](#).

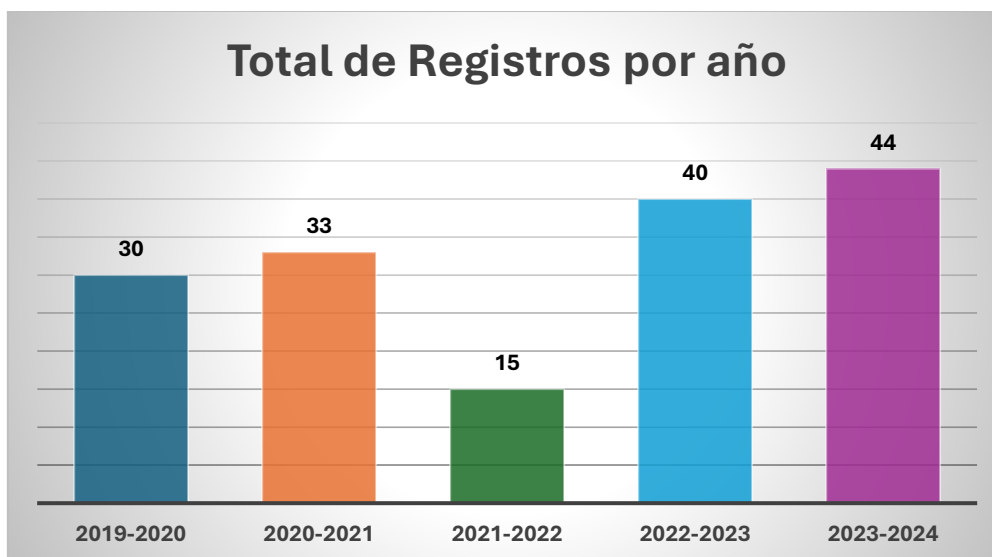
³ Las **encuestas** que realiza el usuario, una vez se cierra su intervención, se analizan en la evidencia ANX-PR-SO-006.03 *Informe de resultados encuestas Buzón QSF*.

3. PRINCIPALES CONCLUSIONES

- Aumentan sensiblemente los registros. En el curso 2023/2024 se han registrado 44 entradas frente a las 40 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 2023/2024 ha sido **muy bajo**: solo lo ha utilizado un 0,88% de los estudiantes, un 5,42% del Personal Técnico de Gestión, Administración y Servicios (PTGAS) y un 5,09% 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 80% de las entradas totales. Un porcentaje en aumento frente al del curso 2022/2023 (68%).
- Aumenta en un registro las felicitaciones. Son tres y se han dirigido una al servicio de mantenimiento y dos al servicio de jardinería.
- Los estudiantes vuelven a ser los que más utilizan el buzón. (73%). Su proporción es superior a la del curso anterior (38%). El PDI, con 2 registros este curso, disminuye su proporción (5% vs 33% 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 el sistema de calefacción de la Escuela, equipamiento en las aulas, los ascensores y la jardinería.
- La biblioteca este año registra más entradas. Están relacionadas con la iluminación de las instalaciones y el acceso a la biblioteca.
- Más de dos tercios de los registros han recibido una primera atención en el mismo día. El tiempo de primera atención se sitúa en 0,3 días.
- El tiempo de resolución se establece en 2,8 días hábiles y disminuye respecto al curso anterior. Queda 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 BQSF de la ETSIAE durante el curso 2023/2024 ha sido de **44**, una cifra ligeramente superior a la del 2022/2023, con 40 registros.

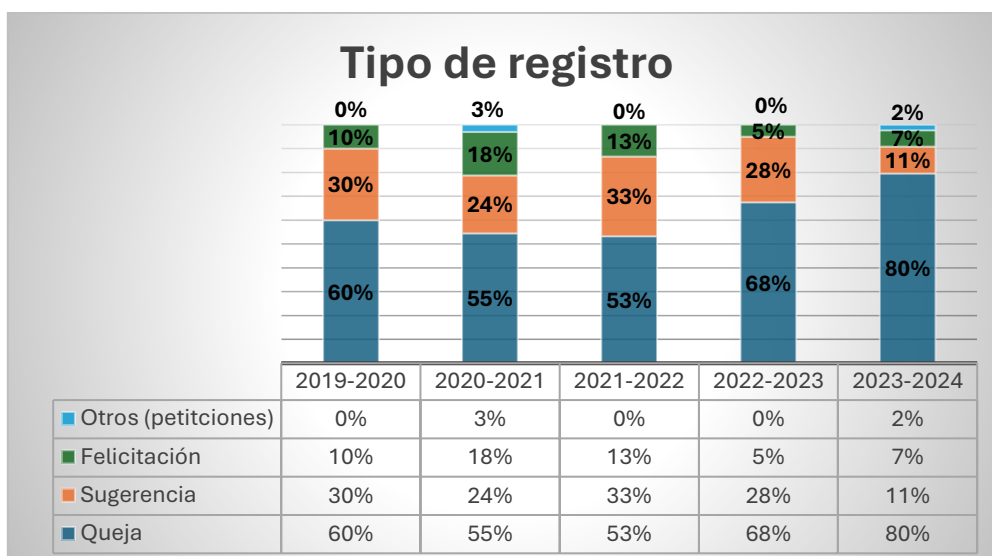


4.1. Análisis por tipo de registro

Como ha ocurrido en los últimos cursos, la fórmula más utilizada en el buzón han sido las quejas: de los 44 registros totales, **35 han sido quejas; 80% de las entradas.**

No obstante, en el curso anterior, las quejas representaron una proporción menor del total de registros (68%), mientras que las sugerencias tuvieron un peso mayor (28%).

Por otro lado, 6 registros han sido sugerencias (11%) y 3 han sido felicitaciones (7%).



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 2023/2024 ha aumentado respecto a años anteriores (en el curso 2022/2023 se registraron 40 entradas y en el 2021/2022, 15).

Tras un año con una fuerte baja en el uso del BQSF (2021/2022), 2023/2024 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.**

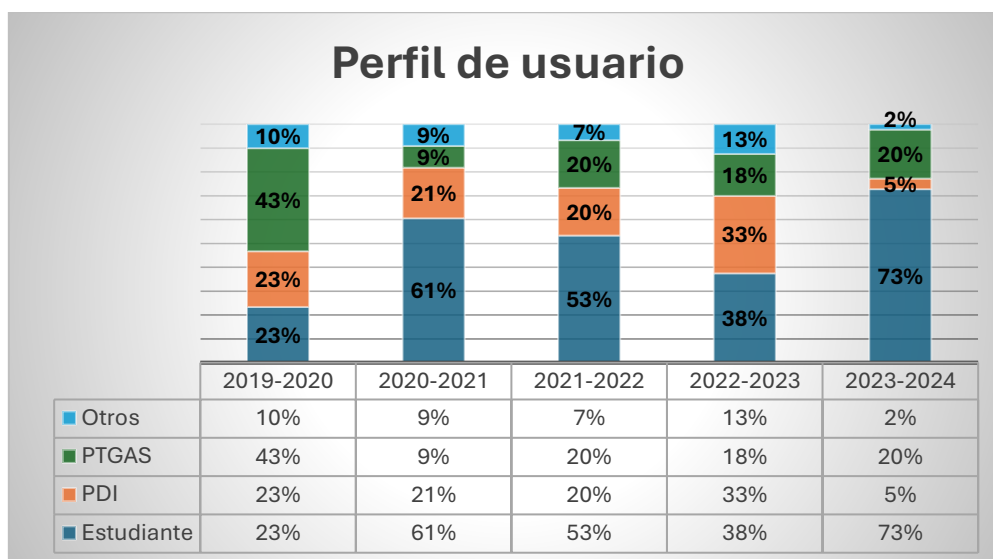
4.2. Análisis por fuente de entrada

Si analizamos la fuente de entrada de los registros, el 86% entra a través del BQSF de la Escuela directamente. Únicamente 14% 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 no se han recibido 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 44 registros totales, 32 corresponden a estudiantes, 2 al Personal Docente e Investigador (PDI), 9 al Personal Técnico de Gestión, Administración y Servicios (PTGAS), y 1 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 73% del total, una proporción superior a la de los dos cursos anteriores.

El PDI, con 2 registros interpuestos, representa un 5% de los usuarios totales, en disminución respecto a los cursos anteriores.

El PTGAS, con 9 quejas interpuestas, representa el segundo colectivo más activo.

El colectivo “Otros” disminuye considerablemente su proporción respecto a los cursos anteriores.

De los 3.603 estudiantes matriculados en el curso 2023/2024 en la Escuela, sólo han utilizado el buzón un 0,88%. De los 255 docentes con los que cuenta la ETSIAE, han utilizado el buzón el 5,09% de los mismos. Por su parte, un 5,42% del Personal Técnico de Gestión, Administración y Servicios (PTGAS) ha utilizado el buzón. Globalmente, han utilizado el BQSF 1,1% 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 **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 Mantenimiento y Biblioteca.**

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 BQSF](#) para usuarios, en el que se detalla la diferencia entre queja e incidencia.

El número de quejas interpuesta a la unidad de **Mantenimiento** es muy similar. Si bien, este año recibió 5 quejas, en el curso 2022/2023 recibió el mismo número de quejas. En 2021/2022, al contrario, tuvo que responder solamente a 1 queja.

Biblioteca este año recibió dos quejas relacionadas con el mal funcionamiento de la calefacción de las instalaciones y una sobre el acceso a la biblioteca.

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

El resto de los servicios, han recibido una queja, o ninguna.

En cuanto a las **Sugerencias** la unidad que han recibido un mayor número de sugerencias es Administración, con 3 sugerencias. Le siguen Mantenimiento, Investigación y Doctorado y Biblioteca, con 1 sugerencia para cada una.

Las tres **Felicitaciones** del curso 2023/2024 van dirigidas al servicio de Jardinería y al de Mantenimiento por la rápida y eficiente solución de los problemas.



4.6. Análisis por temática

UNIDAD RESPONSABLE	TIPO REGISTRO	TEMÁTICA	2023-2024
Administración	Felicitación	Jardinería	2
	Queja	Aulas	2
		Servicios	1
		Sistema de pago	1
		Graduación	1
		Suministro agua	1
		Calefacción	9
		Baños	1
		Equipamiento aulas	4
		Ascensor (Accesibilidad/Minusválidos)	1
		Ascensores Escuela	2
		Cafetería	1
		Pantalla	1
		Fuente de agua	1
	Sugerencia	Puerta emergencia	1
Accesos a edificio principal		1	
Carteles buzón QSF		1	
Total Administración			31
Biblioteca	Queja	Iluminación biblioteca	1
		Acceso a biblioteca	1
	Sugerencia	Iluminación biblioteca	1
Total Biblioteca			3
Ordenación Académica	Queja	Docencia	1
Total Ordenación Académica			1
Mantenimiento	Felicitación	Solución de problemas	1
	Queja	Aulas	1
		Equipamiento aulas	2
		Equipamiento aulas	1
		Asientos	1
	Sugerencia	Baños	1
Total Mantenimiento			7
Oficina de prácticas Externas	Queja	Prácticas	1
Total Oficina de prácticas Externas			1
Investigación y Doctorado	Sugerencia	Propulsión interestelar	1
Total Investigación y Doctorado			1



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

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

- La **calefacción de las instalaciones**: con 9 quejas;
- El **equipamiento en las aulas**: con 9 quejas;
- La **iluminación en la biblioteca**: con 1 queja y 1 sugerencia;
- Los **ascensores de la Escuela**: con 3 quejas;
- Los **baños de la Escuela**: con 1 queja y 1 sugerencia;
- El **servicio de jardinería**, con 2 felicitaciones.

4.7. Análisis del estado del registro

En el curso 2023/2024 han quedado resueltas todas las quejas, sugerencias y felicitaciones.

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

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 2023/2024 se sitúa en **0,3 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 (42 de los 44 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 2023/2024 se establece en **2,8 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 una disminución frente al curso 2022/2023, en el que el tiempo de resolución fue de 5,8 días hábiles.

Con ello se confirma que las unidades han realizado un mayor esfuerzo por ofrecer con rapidez una respuesta y solución a los usuarios.