Informe de Buzón de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones

Curso 2021-22

Subdirección de Acreditación y Calidad

1. Datos generales.

Código/Nombre del proceso: **PR/SO/006**

Descripción: **Proceso de gestión de quejas, sugerencias y felicitaciones**

Propietario del Proceso: **Subdirectora de Acreditación y Calidad**

2. Objeto del Proceso.

El objeto de este procedimiento es describir el proceso de gestión de todas las quejas, sugerencias y felicitaciones que se presenten en el Centro, asegurando que cada una de ellas es tratada por la unidad organizativa adecuada y que el interesado puede conocer el estado de gestión y la resolución de las mismas.

3. Datos generales de la Subdirección

Gestión administrativa

Isabel Bazaga Nieto
Despacho 6002
Teléfono:+34 91 067 35 14

Subdirectora de Acreditación de Calidad

Carolina Gallardo Pérez
Despacho: 6005
Teléfono: +34 91 067 35 15

4. Estado de implantación

Tipo de implantación:	☐ Manual	X Electrónico	
Grado de implantación:	X Completamente	☐ En proceso	☐ Sin desarrollar

5. Funcionamiento del proceso

5.1. Datos de indicadores.

Indicador	Descripción	Standard	Fuente Información	Periocidad	Aplicado a	Curso 19-20	Curso 20-21	Curso actual 21-22
IND-PR/SO/006-01	Número de QUEJAS presentadas	N/A	BSQF	Curso Académico	GENERAL	28	16	38
IND-PR/SO/006-02	Número de SUGERENCIAS presentadas	N/A	BSQF	Curso Académico	GENERAL	4	13	8
IND-PR/SO/006-03	Número de FELICITACIONES presentadas	N/A	BSQF	Curso Académico	GENERAL	13	15	12
IND-PR/SO/006-04	Porcentaje de QUEJAS resueltas satisfactoriamente respecto al total de quejas recibidas	80%	BSQF	Curso Académico	GENERAL	80%	81%	*
IND-PR/SO/006-05	Tiempo medio de resolución/gestión de la queja, felicitación o sugerencia, desde la presentación de la misma hasta la comunicación de la resolución al interesado (días).	N/A	BSQF	Curso Académico	GENERAL	6.31	5.59	4**

*** No es objetivamente cuantificable**

** Se excluyen de este valor 2 valores anómalos superiores a 100 días. Con todos los valores la media = 27,15.

5.2 Análisis de las evidencias recopiladas.

Id_Evidencia	Descripción	Archivado en	Registrada
ANX-PR/SO/006-01	Registro de queja, felicitación o sugerencia	BQSF - UPM	Sí
ANX-PR/SO/006-02	Registro de las acciones realizadas ante la queja, felicitación o sugerencia	BQSF - UPM	Sí
ANX-PR/SO/006-03	Comunicación al interesado de las acciones desarrolladas para solución de /decisión sobre la quejas, sugerencias o felicitaciones.	BQSF - UPM	Sí

ANX-PR/SO/006-04	Informe de Resultados	SAyC -En la carpeta del proceso	Sí

Distribución de peticiones en el Buzón según el colectivo:

	# peticiones	%
Estudiante	27	46,6%
PAS	1	1,7%
PDI	15	25,9%
Otros	15	25,9%
TOTAL	58	100,0%

Otros: Incluye estudiantes extranjeros, empresas, solicitud de estudiantes pidiendo información o solicitando entrar en maestrías.

La tipificación como Queja o Sugerencia bajo el colectivo de otros no se ajusta a la intencionalidad de la interacción, pues suelen ser peticiones de información ya incluida en la web, ofertas de empresas para usar sus productos, etc. mayoritario por parte del estudiantado.

En el caso del estudiantado, el 100% de las interacciones son quejas. Se observa un patrón de comportamiento frecuente en el colectivo de alumnos: un conjunto amplio de usuarios (alrededor de 10) registrando en el buzón la misma queja (apertura de instalaciones deportivas y desacuerdos con la aplicación de criterios de evaluación con el docente).

Se mantiene estable el número de sugerencias y felicitaciones. Destaca asimismo el uso escaso del buzón por parte del PAS: otras vías de comunicaciones, en general PAS, PDI e incluso alumnos encuentran otras vías (consejos, órganos colegiados, reuniones semanales con responsables) para exponer sus quejas, sugerencias sobre el servicio.

Valores anómalos en el cierre de la intervención:

Se trata de intervenciones cerradas por la unidad correspondiente cerradas en un plazo de dos días, pero cuya solicitud se queda abierta.

5.3. Puntos fuertes en el desarrollo del proceso.

1. Uso de la aplicación del BQSF utilizada en el Rectorado.
2. Disminuye el tiempo medio para la resolución de peticiones. Esto indica que las distintas unidades administrativas se van familiarizando con el proceso.

5.4 Puntos débiles en el desarrollo del proceso.

1. Podría mejorarse el formato de exportación de los archivos que genera de forma automática la aplicación del Buzón QSF. Por ejemplo, generar un archivo donde queden reflejadas también las respuestas de los actores implicados y del colectivo.

2. Hay algunas categorías que dan lugar a equívocos. Por ejemplo: la categoría “Alumnos: Prácticas” o el uso de las “Quejas” para proponer consultas de agentes externos.
3. El indicador IND-PR/SO/006-04 “Porcentaje de QUEJAS resueltas satisfactoriamente respecto al total de quejas recibidas” no se ha cuantificado puesto que su semántica es altamente interpretable y no se dispone de evidencia de resolución satisfactoria dentro del sistema informático del BQSF.

6. Seguimiento de las acciones de mejora planificadas en el PAC anterior.

Área	Cód.	Acciones	Plazo	Indicadores	Evidencia	Estado
02	03	Incluir categoría específica en el BQSF sobre la publicación de la información	Diciembre 2021	IND/PAC/2019/02/03	Actualización del BQSF	Realizado

7. Propuesta de acciones correctivas y de mejora

1. Definir un procedimiento de registro de las acciones del BQSF para su seguimiento y registro en la SAyC a partir de los ficheros generados por la aplicación.

Madrid a 7 de febrero de 2023.

Distribución de peticiones en el Buzón según el colectivo:

	# peticiones	%
Estudiante	21	48%
PAS	1	2%
PDI	11	25%
Otros	5	11%
Otros bis*	6	13%
TOTAL	44	100%

- *Otros bis:* Se engloba bajo esta categoría estudiantes extranjeros que realizan consultas a Ordenación Académica sobre estudios en la ETSISI.
- Agentes externos que han interactuado con el buzón: 11/44 (25%)

Quejas:

- Tiempo medio de resolución de Quejas (en días): 2,2
- 7 de las 16 quejas presentadas hacen referencia al mismo evento (caída de un proyector en el aula).