



Incidencias presentadas en el sistema de sugerencias, quejas y felicitaciones de la ETSIT durante el mes de DICIEMBRE de 2014

El sistema de sugerencias, quejas y felicitaciones ha tenido un mal funcionamiento durante el mes de diciembre, y casi la totalidad de las incidencias que se plantearon durante este período no se registraron hasta mediados del mes de enero de 2015. Además, el sistema tampoco dirigió las incidencias a los destinatarios elegidos por los remitentes, por lo que hubo que redirigirlas de manera manual, lo que retrasó considerablemente la resolución/respuesta de las mismas. A continuación se detallan las incidencias que el sistema si recogió y dirigió correctamente:

- IND-PR/SO/006-01 Número de Quejas Presentadas 2
- IND-PR/SO/006-02 Número de Sugerencias Presentadas 0
- IND-PR/SO/006-03 Número de Felicitaciones Presentadas 0
- IND-PR/SO/006-04 Porcentaje de Quejas resueltas satisfactoriamente respecto al total de quejas recibidas 100 %
- 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 > 30 días

Tipo de incidencia	Descripción	Acciones realizadas
Quejas 2	2 Queja sobre un profesor de TDSÑ.	Se ha trasladado la queja al coordinador de la asignatura y al director del departamento implicado, solicitando información. Tanto el coordinador como el propio profesor han dado las explicaciones pertinentes sobre cada uno de los puntos expresados en las quejas.