



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

- IND-PR/SO/006-01 Número de Quejas Presentadas 23
- IND-PR/SO/006-02 Número de Sugerencias Presentadas 7
- IND-PR/SO/006-03 Número de Felicitaciones Presentadas 4
- IND-PR/SO/006-04 Porcentaje de Quejas resueltas satisfactoriamente respecto al total de quejas recibidas 65,2 %
- 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 3,5 días

Tipo de incidencia	Descripción	Acciones realizadas
Quejas	6 Mal funcionamiento de la red WiFi en distintas dependencias de la Escuela.	Ha sido debida al piloto que se ha estado realizando, pero ya está estable.
	6 Falta de cobertura WiFi en las aulas A-102.L4, A-102.L5 y A-102.L7	La red WiFi está en fase de redimensionamiento, con lo que se solucionará el problema de las zonas sin cobertura WIFI.
	5 La calidad del audio en la prueba de nivel de inglés B2 que se ha celebrado el día 14/11/2014 en la Escuela de Caminos no permitía escuchar la parte de Listening con claridad.	El Dpto. encargado de organizar la prueba pone de manifiesto que la calidad del audio fue revisada reiteradamente con anterioridad a la prueba por los responsables de la misma.
	2 Falta de suministros en los lavabos.	Se ha pedido reiteradamente y la empresa suministradora se ha retrasado en servirlo.
	1 Mal funcionamiento del proyector del Aula A-102.4L	Se ha reparado el proyector.
	1 Funcionamiento de la barrera del parking de alumnos y respuesta del personal de Conserjería	Se ha comprobado el correcto funcionamiento de la barrera y se ha recordado al personal cuál es el modo de actuación.
	1 Procedimiento de envío de Certificados y atención recibida en Secretaría	Se ha comprobado que las afirmaciones no son correctas.
	1 El aceite en sobres que te ponen en la cafetería, en lugar de las antiguas tarrinas, resulta incómodo y mucho más sucio.	Se toma nota para informar al bar-cafetería-restaurante por si, legalmente, puede llevarse a cabo.



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID
ESCUELA TÉCNICA SUPERIOR DE INGENIEROS DE TELECOMUNICACIÓN



PROCESO DE GESTIÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

Código PR/SO/006

Sugerencias	7	3	Información comercial	No precisaban ninguna acción.
		2	Falta de cobertura WiFi en las aulas A-102.L4, A102.L5 y A-102.L7	La red WiFi está en fase de redimensionamiento, con lo que se solucionará el problema de las zonas sin cobertura WIFI.
		1	Se está intentado organizar una delegación sectorial de Ingeniería Biomédica	Se les ha puesto en contacto con la Delegada de biomédica.
		1	Solicita que la información sobre la movilidad internacional, como por ejemplo la doble titulación estuviera más explícita.	Se tendrá en cuenta para la actualización de los contenidos que se está desarrollando con motivo de la nueva página de la Escuela.
Felicitaciones	4	2	Felicitación a un miembro del GICO por el curso impartido al PAS sobre Joomla	No precisaba ninguna acción.
		1	Se felicita a un miembro del GICO por una instalación que facilita el trabajo de la Secretaría de Alumnos	No precisaba ninguna acción.
		1	Se trata de una incidencia ajena al funcionamiento y servicios de la Escuela que no precisa tramitación	No precisaba ninguna acción.

Incidencias donde se ha elegido incorrectamente el destinatario

Incidencia	Destinatario escogido	Destinatario correcto
Falta de cobertura WiFi en las aulas A-102.L4, A102.L5 y A-102.L7. (7)	Administración del Centro	Servicios Informáticos
Mal funcionamiento red WiFi. (1)	Administración del Centro	Servicios Informáticos
La calidad del audio en la prueba de nivel de inglés B2 que se ha celebrado el día 14/11/2014 en la Escuela de Caminos no permitía escuchar la parte de Listening con claridad. (4)	Unidad de Calidad	Ordenación Académica
La calidad del audio en la prueba de nivel de inglés B2 que se ha celebrado el día 14/11/2014 en la Escuela de Caminos no permitía escuchar la parte de Listening con claridad. (1)	Secretaría de Alumnos	Ordenación Académica
El aceite en sobres que te ponen en la cafetería, en lugar de las antiguas tarrinas, resulta incómodo y mucho más sucio. (1)	Unidad de Calidad	Administración del Centro