



**Incidencias presentadas en el sistema de sugerencias, quejas y felicitaciones de la ETSIT durante el mes de DICIEMBRE de 2016**

- IND-PR/SO/006-01 Número de Quejas Presentadas ..... 3
- IND-PR/SO/006-02 Número de Sugerencias Presentadas ..... 3
- IND-PR/SO/006-03 Número de Felicitaciones Presentadas ..... 1
- IND-PR/SO/006-04 Porcentaje de Quejas resueltas satisfactoriamente respecto al total de quejas recibidas ..... 66,66 %
- 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 ..... 5,57 días

| Tipo de incidencia | Descripción                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Acciones realizadas                                                                                                                                                                                                               |
|--------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Quejas             | 1 No funcionan las paginas en dominio etsit.upm.es desde eduroam, si desde etsit-wlan.                                                                                                                                                                                                      | Se ha comprobado y funcionan correctamente, por lo que se sugiere al usuario que compruebe la configuración de su dispositivo.                                                                                                    |
|                    | 1 Reducción del horario de la Biblioteca                                                                                                                                                                                                                                                    | Se envía la queja al Departamento correspondiente en el Rectorado, que es quien tiene competencia sobre los horarios de las Bibliotecas universitarias para que tengan constancia.                                                |
|                    | 1 Tardanza en la tramitación de la solicitud de una traducción del justificante de solicitud de título de grado en la escuela                                                                                                                                                               | Se trataba de un malentendido, el problema se encontraba en el funcionamiento del CAU de secretaría que ya se ha subsanado.                                                                                                       |
| Felicitaciones     | 1 Se agradece la atención que prestan los profesional del servicio informático de la Escuela a los alumnos.                                                                                                                                                                                 | No procede ninguna acción.                                                                                                                                                                                                        |
| Sugerencias        | 1 Sugerencia relacionada con la queja recibida sobre tardanza en la resolución de un trámite de Secretaría. El usuario propone que se revise el funcionamiento en cuanto a las respuestas del CAU.                                                                                          | El problema ya estaba subsanado.                                                                                                                                                                                                  |
|                    | 1 Se solicita que en los listados que se nos facilitan de las cuentas de los proyectos de la OTT figurara no sólo el saldo y los apuntes, sino también las cantidades que están bloqueadas para cofinanciar actividades de otros proyectos cuando en esos otros proyectos aún no hay saldo. | Se ha informado al usuario de que desde la Escuela no tenemos acceso a las cuentas de los proyectos de la OTT y no se envían listados a los profesores con ningún tipo de dato, por lo que nos es imposible atender su sugerencia |
|                    | 1 Error en la enlace que aparece en la página web que dirige al "Club CD-CROM"                                                                                                                                                                                                              | Se ha corregido el enlace.                                                                                                                                                                                                        |