



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

- IND-PR/SO/006-01 Número de Quejas Presentadas ..... 4
- 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 ..... 75 %
- 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 ..... 1,5 días

| Tipo de incidencia | Descripción   | Acciones realizadas  |
|--------------------|---|--|
| Sugerencias 3      | 1 El link para poder apuntarse a la distribución de correo para doctorados no funciona.                                   | Se comunica al departamento correspondiente para que subsane el error.   |
|                    | 1 Se solicita la instalación de un pequeño gimnasio.  | Se da traslado a la Subdirección correspondiente para que estudie su viabilidad.   |
|                    | 1 Se solicita la publicación del menú semanal de la Cafetería.  | El menú ya se encuentra publicado.   |
| Quejas 4           | 1 Funcionamiento WIFIUPM.   | La gestión de las wifis, tanto WIFIUPM como Eduroam, se hace directamente desde el Rectorado, por lo que desde la Escuela no se puede solucionar, se ha informado al alumno de que puede ponerse en contacto con el Vicerrectorado de Servicios Informáticos y de Comunicación para comunicar el problema. |
|                    | 1 Escasez y estado lamentable del menaje de la Cafetería.   | Se ha dado traslado de la queja para su subsanación al Servicio de Cafetería.  |
|                    | 1 Suciedad y falta de suministros en algún W.C.   | Se ha dado traslado de la queja para su subsanación al Servicio de Limpieza.   |
|                    | 1 El servicio de reprografía estaba cerrado en un horario no indicado.  | Debido a un error, el cartel que figuraba en la puerta del Servicio de Publicaciones no se corresponde con el horario de verano. El cartel con el horario correcto se ha publicado inmediatamente.   |
| Felicitaciones 1   | 1 Se felicita al personal del Gabinete de Informática y Comunicaciones por la rápida solución de un problema con Autocad. | Se agradece la felicitación al remitente.  |