



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

- IND-PR/SO/006-01 Número de Quejas Presentadas ..... 3
- 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 ..... 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 ..... 9.3 días

Tipo de incidencia	Descripción	Acciones realizadas
Quejas	1 La pizarra del aula A-128 está en un estado de suciedad y deterioro tal, que apenas se puede leer lo que escriben los profesores, dificultando, por tanto, la comprensión de las explicaciones, la toma de notas y el aprendizaje de los alumnos de este grupo..	En el momento de la queja ya se encontraba encargada una pizarra nueva para dicha aula. Actualmente ya se encuentra instalada.
	1 En el aula A-204 el reloj se ha parado.	Se ha reparado y actualizado la hora al horario de invierno.
	3 1 Queja sobre la gestión de las bibliotecas de la UPM en fines de semana. Actualmente la única biblioteca abierta es la de la ETSIT, estando desbordada desde primera hora de la mañana, y aún llegando a llenar casi todos los fines de semana siguen sin abrirse hasta fechas más avanzadas el resto de bibliotecas. Además, no existe control sobre la reserva de puestos ni un control periódico para que alguien no este fuera de su puesto más de un tiempo máximo permitido.	Se ha elevado esta queja al Vicerrector responsable de la Gestión de la Biblioteca, ya que esta queja no se puede resolver por los Servicios Centrales de la Escuela, la respuesta que nos han dado es que abrirán otras bibliotecas en fin de semana cuanto antes. Desde la Escuela también venimos solicitando la apertura de bibliotecas desde hace tiempo porque no podemos asumir a todos los alumnos de la UPM.