

	UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID ESCUELA TÉCNICA SUPERIOR DE INGENIEROS DE TELECOMUNICACIÓN	
PROCESO DE GESTIÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES		Código PR/SO/006

Incidencias presentadas en el sistema de sugerencias, quejas y felicitaciones de la ETSIT durante el mes de ABRIL de 2017

- IND-PR/SO/006-01 Número de Quejas Presentadas 9
- IND-PR/SO/006-02 Número de Sugerencias Presentadas 1
- 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 2 días

Tipo de incidencia	Descripción	Acciones realizadas
Quejas 9	6 Queja sobre el apagado de luces en la Biblioteca aproximadamente 20 minutos antes del cierre oficial.	Se han dado instrucciones al personal de la Biblioteca para que esta situación no se vuelva a repetir, las tareas de recogida para el cierre empezarán más tarde, a ser posible después del cierre oficial de la biblioteca.
	1 En el menú de la Cafetería aparecen platos aptos para vegetarianos que no lo son.	Se trataba de un error en la interpretación del menú, los platos que aparecen como aptos para vegetarianos se pueden preparar, si así se solicita, en una versión vegetariana. En el menú que se publica actualmente se especifica más claramente.
	1 Diversas incidencias en el menú diario de la Cafetería: baja calidad en los platos servidos, no se ofrece suficiente cantidad de todas las opciones que aparecen, desconocimiento de los camareros sobre la composición de los distintos platos y aparición de alérgenos en platos en los que no se indica.	Esta queja se ha puesto en conocimiento del encargado del Servicio de Cafetería, con la firme indicación de que estas situaciones no pueden volver a producirse.
	1 En muchas asignaturas no aparece la fecha de publicación de notas provisionales en los exámenes parciales, ni los profesores informan en el aula.	Se ha dado aviso a todos los coordinadores de asignaturas para que corrijan esta incidencia.
Sugerencias 1	1 Se trata de una queja sobre el apagado de luces en la Biblioteca aproximadamente 20 minutos antes del cierre oficial.	Se han dado instrucciones al personal de la Biblioteca para que esta situación no se vuelva a repetir, las tareas de recogida para el cierre empezarán más tarde, a ser posible después del cierre oficial de la biblioteca.