

	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 DICIEMBRE de 2017

- 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 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 6,1 días

Tipo de incidencia	Descripción		Acciones realizadas
Quejas	1	La fuente de agua del Hall del edificio A produce agua caliente en vez de fría al pulsar el pedal.	Este elemento se ha revisado y reparado. Se recuerda que para la resolución de este tipo de incidencias es más eficiente utilizar el CAU de mantenimiento.
	1	Problemas con varios tubos fluorescentes y mal funcionamiento de la puerta en el local de Delegación de Alumnos (101.I.1).	Se ha procedido a las reparaciones pertinentes y se ha recordado al usuario que la forma más adecuada de comunicar estas incidencias es a través del sistema de CAU instaurado en la Escuela (solicitud de avisos de reparaciones) y también puede comunicarlo en Conserjería del edificio A..
	4	1 Queja sobre la atención dispensada por personal de apoyo en Secretaría de Alumnos.	La persona a la que se refiere se encuentra realizando una labor excelente en la Secretaría del Centro, proporcionando cierto apoyo a los alumnos desde un punto de vista más cercano a ellos. Cuenta con todo el apoyo del Secretario Académico y del personal de Secretaría, y así lo han reflejado bastantes felicitaciones sobre su labor, tanto de alumnos, profesores como personal de administración y servicios. Sería interesante que el usuario expusiese motivos concretos a los que no se les está dando solución desde la Secretaría del Centro, para intentar poder dar una solución o explicación concreta. Entendemos que dichos motivos pueden estar relacionados con problemas informáticos sufridos durante las últimas semanas, que se han explicado minuciosamente y de los que la Secretaría del Centro y en particular esta persona no tienen culpa ninguna.
	1	El servicio de préstamos de la Biblioteca no ha funcionado durante el período navideño.	Aunque desde la Escuela intentamos dar todos los servicios que están en nuestra mano, en el periodo navideño sólo se podían dar servicios de lectura en sala y consulta del fondo en libre acceso. En la web de la Biblioteca estaban anunciados los horarios establecidos para este período así como las condiciones de acceso.

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

Sugerencias	3 3 Se trata de una misma sugerencia por triplicado. Solicitud para que se tomen medidas en cuanto al incremento de ruido y suciedad en la Biblioteca de la Escuela debido al comportamiento incívico de algunos usuarios y la falta de efectividad de los carteles que advierten sobre la prohibición de comer y beber en dichas dependencias.	La Dirección de la Escuela estudiará y adoptará las posibles medidas que permita la normativa para solucionar este problema. Además se agradece a esta usuaria la información que nos aporta respecto al funcionamiento de los servicios que ofrece la Escuela
--------------------	---	---