



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

- IND-PR/SO/006-01 Número de Quejas Presentadas ..... 4
- IND-PR/SO/006-02 Número de Sugerencias Presentadas ..... 1
- 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 ..... 4,33 días

Tipo de incidencia	Descripción	Acciones realizadas
Quejas 4	1 Falta de respuesta a un CAU Secretaría sobre elección de grupo.	Las solicitudes de cambio de grupo las gestiona Jefatura de Estudios y notifica la resolución.
	1 Avería en el proyector del aula B-2.	Se ha sustituido el proyector averiado.
	1 Queja de un PAS por la reserva de plazas de aparcamiento para autoridades debido a un acto institucional de afluencia masiva.	Se ha transmitido la queja al Director de la Escuela y pedimos disculpas por los inconvenientes que un acto de estas dimensiones y características puedan causar a los usuarios del aparcamiento.
	1 El menú semanal de la Cafetería no está actualizado en la web.	Se está habilitando un espacio, actualmente en pruebas, en la página web dedicado a la Cafetería que estará gestionado por la propia Cafetería y donde está previsto que aparezca todo tipo de información referente a sus servicios, entre otros los menús diarios. Se invita a este usuario a que participe y se ponga en contacto con el encargado de la Cafetería para que pueda aportar sugerencias que lo mejoren.
Felicitaciones 1	1 Se agradece la iniciativa de haber cerrado las puertas de acceso a las escaleras en el edificio B para evitar corrientes. Desde el primer día ya se nota una diferencia de temperatura considerable al pasar de un lado a otro de las puertas. Es una medida efectiva para mantener una temperatura adecuada.	Se ha agradecido al remitente su felicitación.
Sugerencias 1	1 Se solicita que el buscador de la biblioteca incluya un nuevo campo en la base de datos de TFGs que indique la titulación, lo que facilitaría que los alumnos puedan consultar TFGs previos de su titulación para identificar posibles temas y tutores.	Se está estudiando cómo implementar la mejora propuesta y se intentará poner en marcha en el plazo más breve posible.