



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

- IND-PR/SO/006-01 Número de Quejas Presentadas ..... 3
- IND-PR/SO/006-02 Número de Sugerencias Presentadas ..... 2
- 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 ..... 66,6 %
- 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 ..... 2,16 días

Tipo de incidencia	Descripción	Acciones realizadas
Quejas 3	1 Suciedad en el agua de los grifos en uno de los lavabos del Edificio B.	El problema se debe a que la tubería que alimenta estos baños es de hierro. Está en estudio su sustitución.
	1 Desde hace algún tiempo, en la biblioteca no se respeta el silencio ni se consigue un ambiente de estudio propio de un espacio reservado a tal propósito.	Se han tomado las medidas posibles para subsanar esta incidencia.
	1 El menú semanal de la Cafetería no está actualizado en la web.	Se ha actualizado el menú.
Felicitaciones 1	1 Se felicita al GICO, en especial a uno de sus miembros, por la prontitud y eficacia en resolver los CAU's	Se ha agradecido al remitente su felicitación.
Sugerencias 2	1 Sugerencias sobre la aplicación de reserva de espacios: Hacer más visible el enlace con la ocupación de los espacios e indicar el significado de los colores.	Se ha actualizado la página web de reserva de espacios incluyendo las dos mejoras sugeridas.
	1 Se trataba de una incidencia ajena al Proceso de Gestión de quejas, sugerencias y felicitaciones.	No procedía ninguna acción.