

	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 MAYO de 2017

- IND-PR/SO/006-01 Número de Quejas Presentadas 2
- IND-PR/SO/006-02 Número de Sugerencias Presentadas 0
- 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 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 1,33 días

Tipo de incidencia	Descripción	Acciones realizadas
Quejas 2	1 Queja sobre el servicio de limpieza: molestias por los carros que utilizan, las horas a las que se realiza las tareas de limpieza y que los trabajadores se entretengan algunos minutos en tareas diferentes.	Esta incidencia se ha puesto en conocimiento del encargado que la empresa de limpieza tiene en el Centro, quien se ha comprometido a hablar con el Director del Departamento donde se encuentra el remitente para conocer en profundidad las circunstancias que han motivado esta queja y subsanar las posibles deficiencias en la prestación del servicio.
	1 La barrera del parking de personal del B/C está abierta y el aparcamiento se llena de vehículos de alumnos.	Se ha solucionado la avería del sistema que regula la barrera del parking.
Felicitaciones 1	1 La felicitación se debe a la celeridad en la subsanación del deficiente funcionamiento de un proyector en aula docente.	Se ha agradecido al usuario no solo la felicitación, sino que haya dado el aviso de la avería en cuestión.