

	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 NOVIEMBRE de 2017

- IND-PR/SO/006-01 Número de Quejas Presentadas 5
- 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 1,5 días

Tipo de incidencia	Descripción	Acciones realizadas
Quejas 5	2 Es una misma queja por duplicado. Ruidos y molestias que han ocasionado los trabajos de instalación de aires acondicionados a través del despacho de Subdirección.	Se ha pedido disculpas y se ha explicado al usuario afectado que todos los trabajos de mantenimiento e instalaciones no pueden realizarse en los meses de vacaciones de verano.
	1 Exámen TINF: en algunas aulas se avisó de cómo puntuaba y en otras no.	El coordinador de la asignatura nos indica que en el encabezado del test ponía: "Las respuestas incorrectas puntúan negativamente. Marque sólo una respuesta por pregunta".
	1 Rotura de persiana y ventana en el despacho A-101.L.1	Se ha dado aviso al persianero (externo) y, a pesar de que el Centro no cuenta con cerrajero, se intentará arreglar la ventana lo antes posible.
	1 Mal estado y falta de limpieza en las pistas deportivas.	Se da traslado al responsable de la contrata de limpieza. Está prevista la sustitución de las canastas a lo largo del año 2018.
Sugerencias 3	1 Error al iniciar sesión para acceder a las actas de junta de Escuela.	Se ha explicado al usuario qué cuenta y password debe utilizar para acceder.
	1 Mal funcionamiento de los radiadores en los despachos de Subdirección.	Se ha dado aviso para proceder a su revisión. A la vez, se recuerda al usuario que este tipo de incidencias deben comunicarse a través del CAU de mantenimiento.
	1 La asociación de alumnos <i>No es culpa nuestra</i> , informa de que tienen un nuevo espacio en la web de la Escuela y solicitan que aparezca el link del mismo en el apartado de asociaciones.	Se ha habilitado el enlace solicitado .