

|                                                                                   |                                                                                                               |                                                                                     |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <b>UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID</b><br><b>ESCUELA TÉCNICA SUPERIOR DE INGENIEROS DE TELECOMUNICACIÓN</b> |  |
| <b>PROCESO DE GESTIÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES</b>                 |                                                                                                               | <b>Código PR/SO/006</b>                                                             |

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

- IND-PR/SO/006-01    Número de Quejas Presentadas ..... 3
- IND-PR/SO/006-02    Número de Sugerencias Presentadas ..... 4
- 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 ..... 6,28 días

| Tipo de incidencia                 | Descripción                                                                                                                                          | Acciones realizadas                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Quejas                      3      | 2    Es una misma queja por duplicado. Falta de visibilidad en las líneas de las plazas de aparcamiento en el parking del edificio B.                | Esta actuación está previsto que se realice en el ejercicio económico del 2018.                                                                                                                                                                                                        |
|                                    | 1    En la página web de la Escuela no aparece el enlace a la retransmisión en directo de la entrega de diplomas.                                    | Se ha pedido disculpas al usuario, a la vez que se agradece la observación y se tendrá en cuenta en la próxima entrega de Diplomas que se celebrará el 24 de noviembre, en esta ocasión a la promoción de ingenieros de telecomunicación y a los egresados de másteres oficiales .     |
| Sugerencias                      4 | 1    Sugerencia sobre actualización de la página web de la Escuela en lo referente a los Premios ETSIT, ya que falta el correspondiente al año 2016. | Se ha realizado la actualización solicitada.                                                                                                                                                                                                                                           |
|                                    | 1    Se comunica la rotura de una persiana en el local de Delegación de Alumnos.                                                                     | En este caso no correspondía utilizar el sistema de SQF, sino el CAU de mantenimiento habilitado al efecto. Se ha dado aviso al persianero para que realice la reparación.                                                                                                             |
|                                    | 2    En la página web de la Escuela no aparece el enlace a la retransmisión en directo de la entrega de diplomas.                                    | Se ha pedido disculpas a los usuarios, a la vez que se agradece la observación y se tendrá en cuenta en la próxima entrega de Diplomas que se celebrará el 24 de noviembre, en esta ocasión a la promoción de ingenieros de telecomunicación y a los egresados de másteres oficiales . |