

	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 SEPTIEMBRE de 2017

- IND-PR/SO/006-01 Número de Quejas Presentadas 6
- IND-PR/SO/006-02 Número de Sugerencias Presentadas 2
- 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 83,33 %
- 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 4,25 días

Tipo de incidencia	Descripción		Acciones realizadas
Quejas	2	Es una misma queja por duplicado. Se trata de un alumno que quería anular un TFG y aún no había obtenido respuesta.	Se trata de una queja improcedente, el alumno había presentado su solicitud en la Secretaría de Alumnos y pretendía tener una respuesta antes de que se reuniera la Comisión de Ordenación Académica.
	1	Los soportales en la salida del Edificio A están siempre llenos de gente fumando.	La Escuela va a tomar algunas medidas para solucionar esta incidencia, entre otras, se enviará un correo a todo el personal y alumnos recordando la prohibición de fumar en los accesos, se va a mejorar la señalización recordando tal prohibición y, si fuera necesario, se adoptarán medidas adicionales para hacer cumplir la legislación vigente
	6	1 Hay una omisión en el documento de Aulas para la realización de parciales.	Se ha corregido y actualizado en la web.
	1	Los lavabos de edificio A en la primera planta (frente a Salón de Grados) y en planta baja (al lado del Aula Magna) suelen estar cerrados a la vez a media mañana.	Se ha comunicado el Servicio de Limpieza para que solucione esta incidencia.
	1	El precio del KitKat ha subido de 0.85 a 1.20 en pocos meses.	Se ha trasladado la queja a los responsables de la empresa de vending y su respuesta ha sido que al comienzo de curso se han actualizado los precios de los productos. Están abiertos a ponerse en contacto directamente con los usuarios para conocer de primera mano todas estas circunstancias y dar las explicaciones que sean necesarias.
Sugerencias	2	1 Sugerencia sobre el mantenimiento y limpieza de las pistas deportivas.	Se tratará de resolver todas las cuestiones planteadas.
	1	El grupo de Teatro solicita que se modifique en la página web de la Escuela el link para que dirija a su perfil de twitter	Se ha actualizado el enlace en la página web.