



FICHA DEL INDICADOR:

**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

Forma de cálculo:	Días	Estándar:	7
Responsable:	Subdirectora de Calidad y Alumnos	Fuente de datos:	ETSIST
PR Relacionado:	PR/SO/006. Proceso de gestión de quejas, sugerencias y felicitaciones	Periodicidad	Curso académico

TOMA DE DATOS*	
Período	Valores Obtenidos
2020/2021	11
2019/2020	13
2018/2019	21
2017/2018	24
2016/2017	15
2015/2016	13

(\*) El formato de la toma de datos se adapta al tipo y periodicidad de los valores a recoger