

**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

<b>Forma de cálculo:</b>	Días	<b>Estándar:</b>	7
<b>Responsable:</b>	Subdirectora de Calidad y Alumnos	<b>Fuente de datos:</b>	ETSIST
<b>PR Relacionado:</b>	PR/SO/006. Proceso de gestión de quejas, sugerencias y felicitaciones	<b>Periodicidad</b>	Curso académico
<b>TOMA DE DATOS*</b>			
<b>Período</b>	<b>Valores Obtenidos</b>		
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