

 POLITÉCNICA	UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID ESCUELA TÉCNICA SUPERIOR DE INGENIERÍA Y SISTEMAS DE TELECOMUNICACIÓN	
PROCESO DE GESTIÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES		Código PR/SO/006
ANX-PR/SO/006-02- Informe de registros, respuestas y acciones con las Q,S,F		

El resultado de los indicadores del proceso de gestión de quejas, sugerencias y felicitaciones, es el siguiente:

- **Número de quejas, sugerencias, consultas y felicitaciones presentadas:**

Curso académico	Nº quejas	Nº sugerencias	Nº consultas	Nº felicitaciones	TOTAL CURSO
2019/20	24	11	14	2	51
2018/19	23	6	24	1	54
2017/18	69	16	16	0	101
2016/17	15	8	7	0	30
2015/16	12	14	15	0	41
TOTAL	143	55	76	3	277

- **Tiempo medio de resolución/gestión de la queja, felicitación o sugerencia, desde la presentación de la misma hasta la comunicación de la resolución al/a la interesado/a:**

Curso académico	Tiempo medio de resolución (días naturales)
2019/2020	13
2018/2019	21
2017/2018	24
2016/2017	15
2015/2016	13



POLITÉCNICA

UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID
ESCUELA TÉCNICA SUPERIOR DE INGENIERÍA
Y SISTEMAS DE TELECOMUNICACIÓN



PROCESO DE GESTIÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

Código PR/SO/006

ANX-PR/SO/006-02- Informe de registros, respuestas y acciones con las Q,S,F

- Temas de los que tratan las quejas, felicitaciones o sugerencias:

Curso académico	Tema						TOTAL CURSO
	Ordenación académica	Secretaría de Alumnos	Infraestructuras	Profesorado	Página web	Otros	
2019/2020	30	2	10	3	2	4	51
2018/2019	25	6	11	6	2	4	54
2017/2018	35	11	38	13	0	4	101
2016/2017	21	1	3	1	3	1	30
2015/2016	22	10	3	2	3	1	41
TOTAL	133	30	65	25	10	14	277