

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

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	26	11	19	3	59
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
<b>TOTAL</b>	<b>145</b>	<b>55</b>	<b>81</b>	<b>4</b>	<b>285</b>

- **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

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

- **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	36	3	11	3	2	4	59
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
<b>TOTAL</b>	<b>139</b>	<b>31</b>	<b>66</b>	<b>25</b>	<b>10</b>	<b>14</b>	<b>285</b>