



POLITÉCNICA

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



PROCESO DE GESTIÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS/MEJORAS Y FELICITACIONES

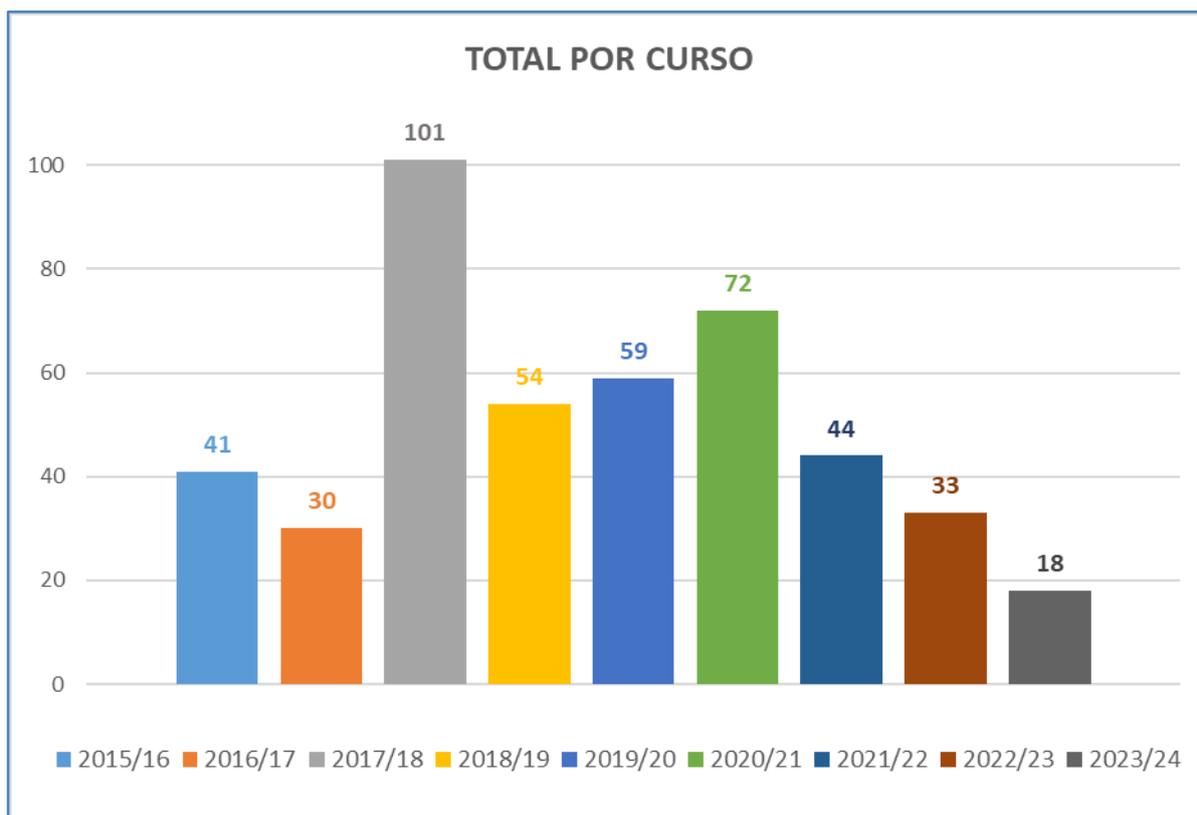
Código PR/SO/006

**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/mejoras y felicitaciones, es el siguiente:

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

Curso académico	Nº quejas	Nº sugerencias/mejoras	Nº consultas	Nº felicitaciones	TOTAL CURSO
2023/24	13	2	0	3	18
2022/23	19	5	7	2	33
2021/22	17	10	9	8	44
2020/21	36	11	22	3	72
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>230</b>	<b>83</b>	<b>119</b>	<b>20</b>	<b>452</b>





POLITÉCNICA

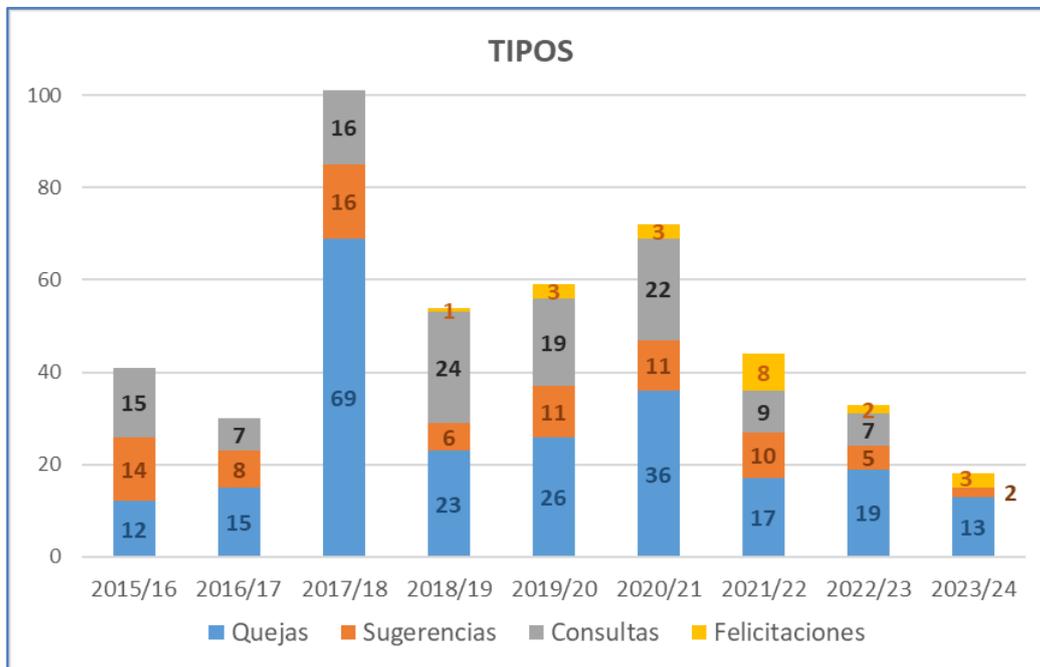
UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID  
ESCUELA TÉCNICA SUPERIOR DE INGENIERÍA Y  
SISTEMAS DE TELECOMUNICACIÓN



PROCESO DE GESTIÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS/MEJORAS Y FELICITACIONES

Código PR/SO/006

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



- Tiempo medio de resolución/gestión de la queja, felicitación o sugerencia/mejora, 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)
2023/2024	4
2022/2023	4
2021/2022	8
2020/2021	11
2019/2020	13
2018/2019	21
2017/2018	24
2016/2017	15
2015/2016	13



POLITÉCNICA

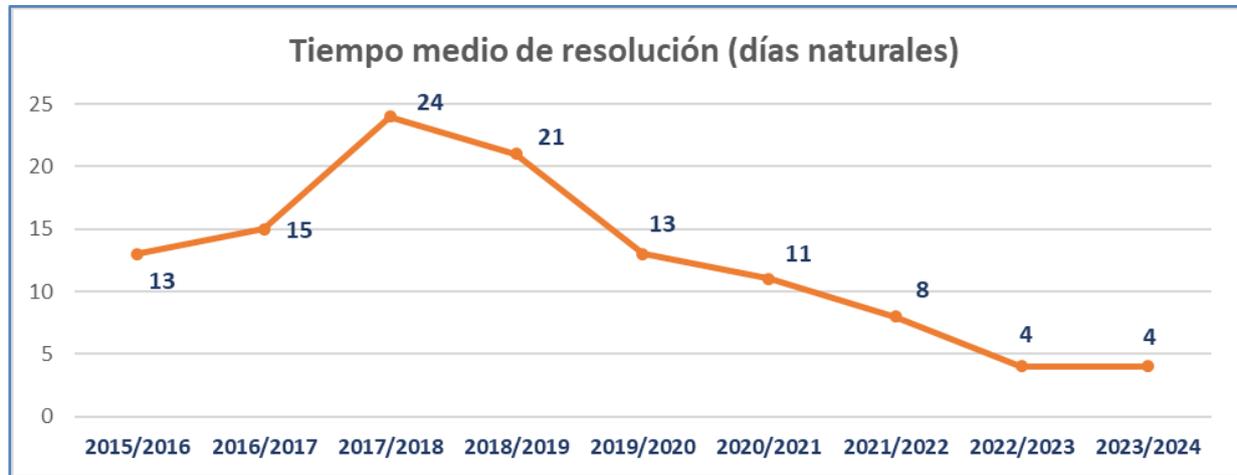
UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID  
ESCUELA TÉCNICA SUPERIOR DE INGENIERÍA Y  
SISTEMAS DE TELECOMUNICACIÓN



PROCESO DE GESTIÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS/MEJORAS 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/mejoras:

Curso académico	Tema																								TOTAL CURSO
	Ordenación académica				Secretaría de Alumnos				Infraestructuras				Profesorado				Página web				Otros				
	Q	S	F	C	Q	S	F	C	Q	S	F	C	Q	S	F	C	Q	S	F	C	Q	S	F	C	
2023/2024	1	-	-	-	-	-	-	-	9	-	-	-	2	-	3	-	1	-	-	-	-	2	-	-	18
2022/2023	13	1	-	6	-	-	-	1	2	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3	3	2	-	33
2021/2022	19				5				7				9				2				2				44
2020/2021	28				11				6				9				4				14*				72
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>207</b>				<b>49</b>				<b>92</b>				<b>48</b>				<b>17</b>				<b>39</b>				<b>452</b>

\*Relacionadas con la Covid – 12

Q – queja  
S – sugerencia  
F – felicitación  
C – consulta



POLITÉCNICA

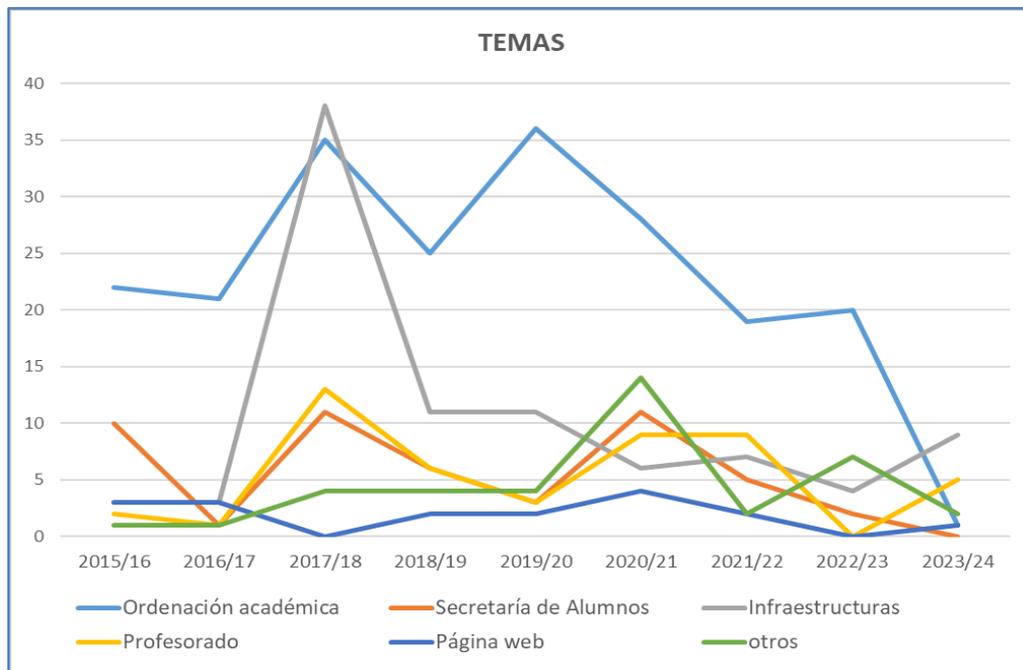
UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID  
ESCUELA TÉCNICA SUPERIOR DE INGENIERÍA Y  
SISTEMAS DE TELECOMUNICACIÓN



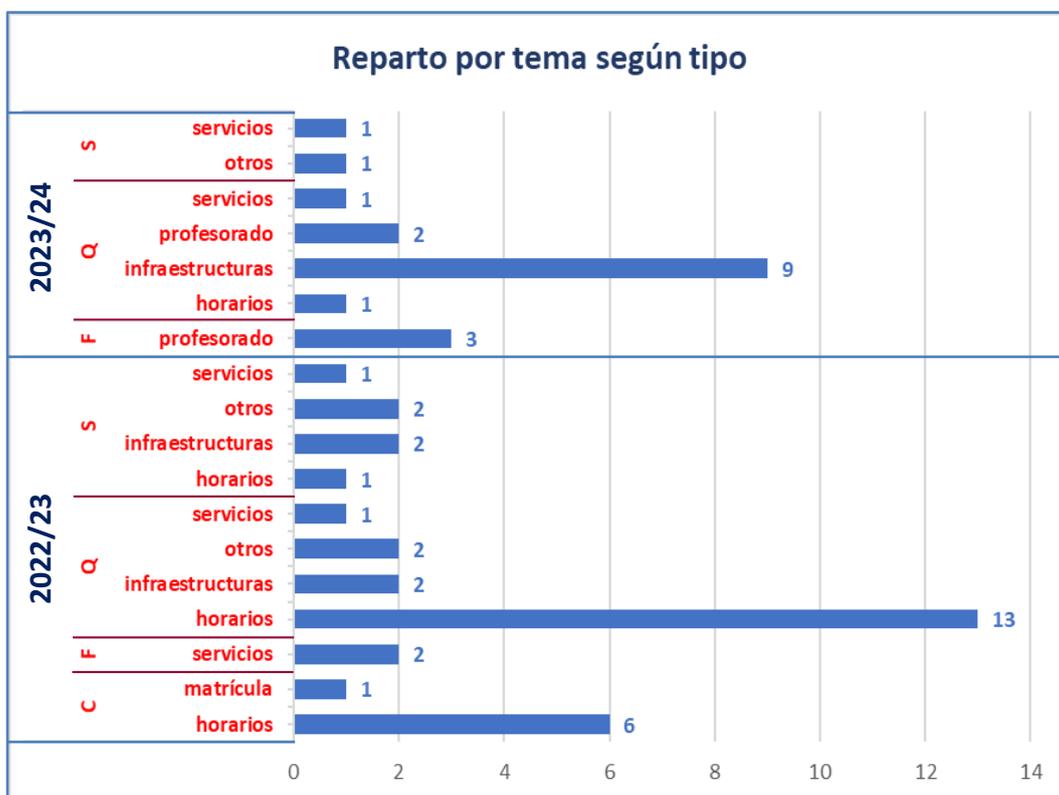
PROCESO DE GESTIÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS/MEJORAS Y FELICITACIONES

Código PR/SO/006

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



Para los dos últimos cursos (2022-23 y 2023-24), se añade un gráfico con la información sobre el reparto por tema según el tipo de incidencia:



S – sugerencia  
F – felicitación

Q – queja  
C – consulta