



POLITÉCNICA

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



PROCESO DE GESTIÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS/MEJORAS Y FELICITACIONES

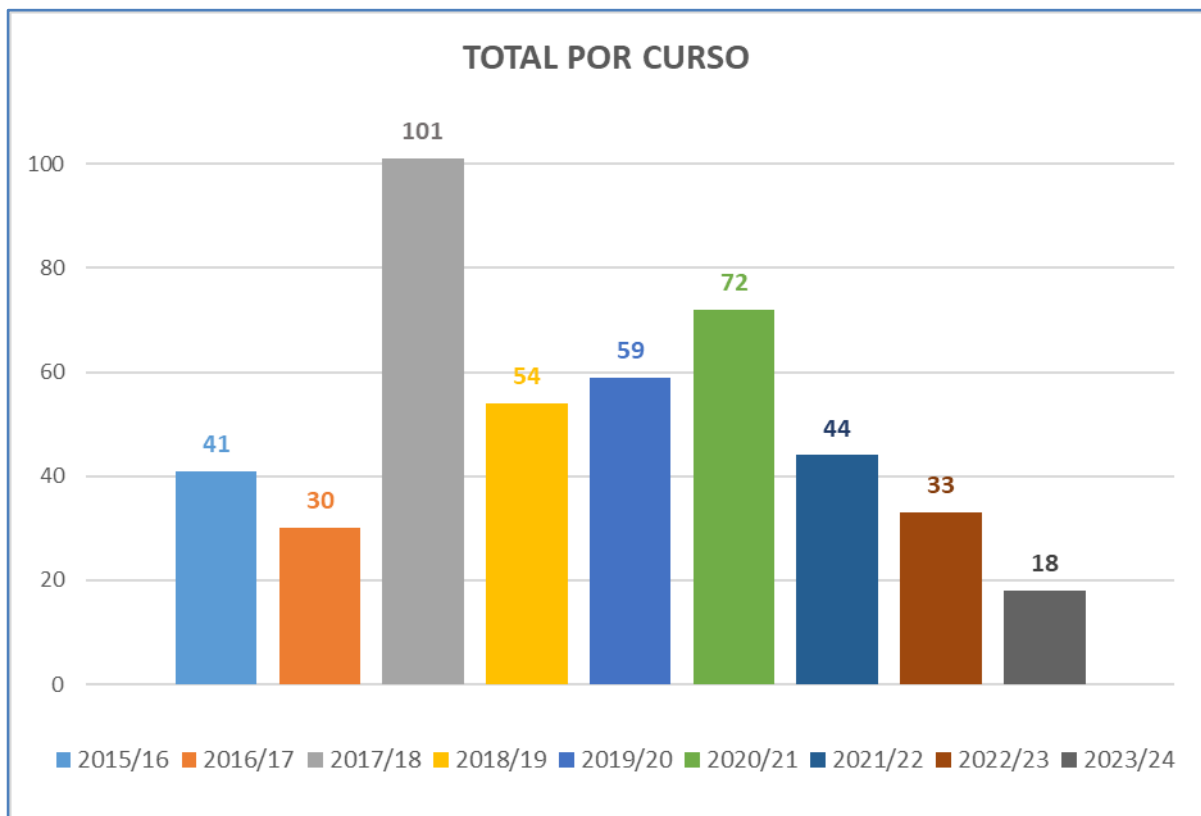
Código PR/SO/006

**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

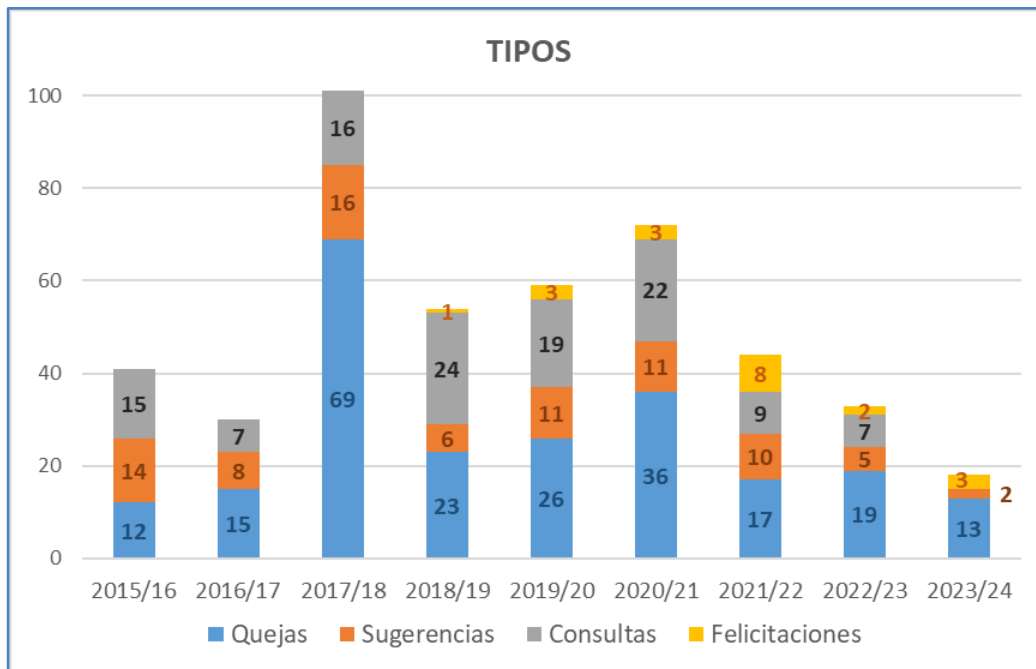
UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID  
ESCUELA TÉCNICA SUPERIOR DE INGENIERÍA Y  
SISTEMAS DE TELECOMUNICACIÓN



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

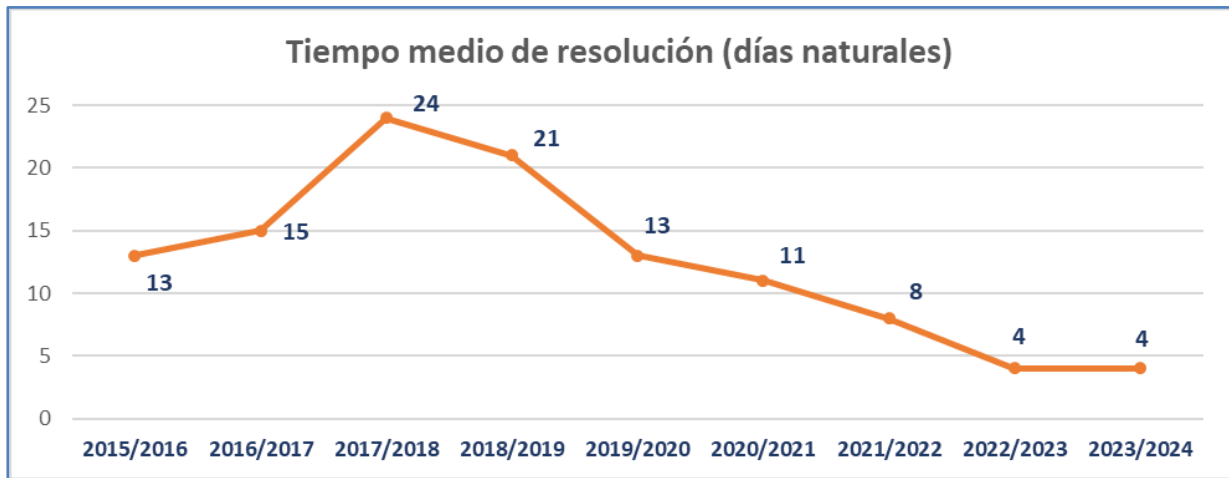
UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID  
ESCUELA TÉCNICA SUPERIOR DE INGENIERÍA Y  
SISTEMAS DE TELECOMUNICACIÓN



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

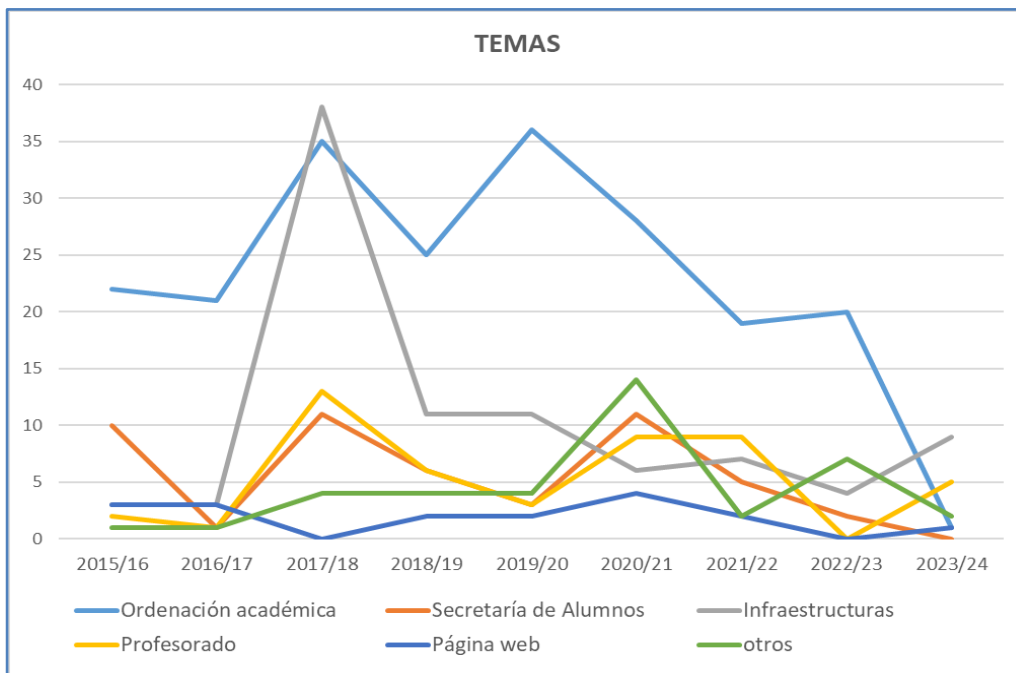
UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID  
ESCUELA TÉCNICA SUPERIOR DE INGENIERÍA Y  
SISTEMAS DE TELECOMUNICACIÓN



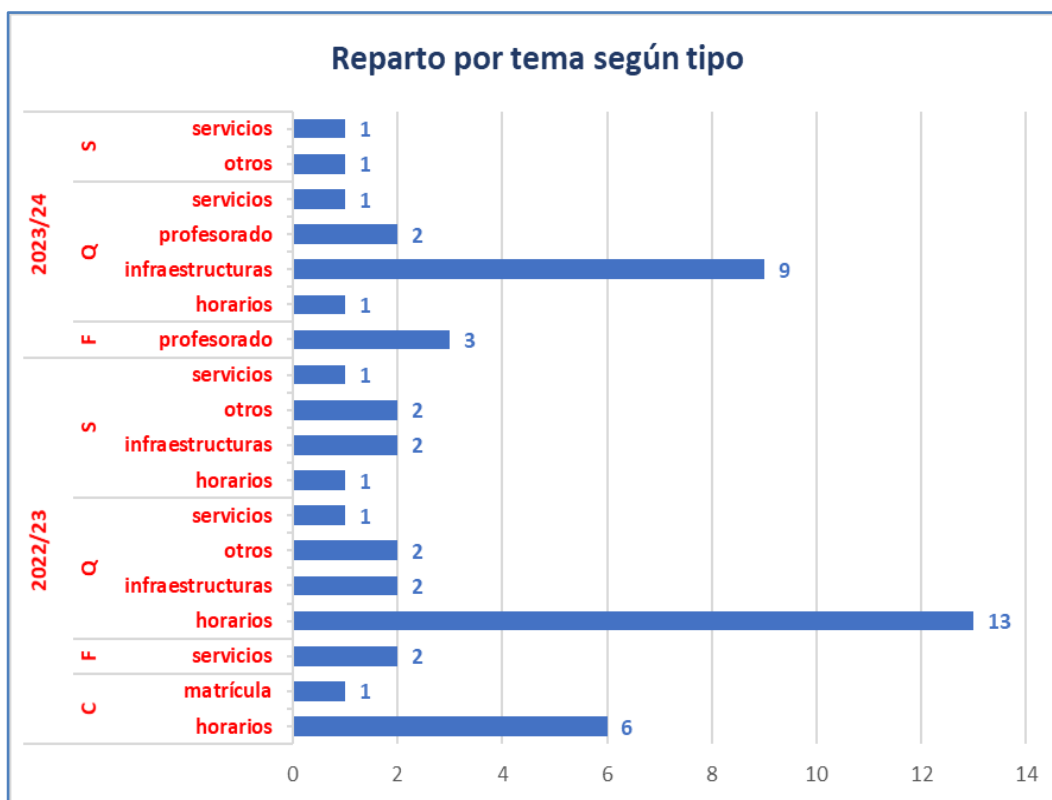
PROCESO DE GESTIÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS/MEJORAS Y FELICITACIONES

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