



POLITÉCNICA

UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID  
ESCUELA TÉCNICA SUPERIOR DE INGENIEROS  
INFORMÁTICOS



PROCESO DE GESTIÓN DE QUEJAS, SUGERENCIA Y FELICITACIONES

Código PR/SO/006

## INFORME DE RESULTADOS PROCESO DE GESTIÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES DEL CURSO 2013-14

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

- Nº de INCIDENCIAS (quejas, sugerencias y felicitaciones) presentadas, tanto las anónimas como las no anónimas

Nº quejas	Nº sugerencias	Nº felicitaciones
1184	716	363

- Porcentaje de quejas, no anónimas, satisfechas

UTC - 83 % Referidas a las quejas no anónimas presentadas en la unidad

Biblioteca – 0% ya que no se pueden resolver por falta de medios

Unidad de Comunicación e Imagen – 15%

- Tiempo medio de resolución o tramitación de quejas no anónimas

UTC – 4,5 días hábiles

Biblioteca – En el momento

Unidad de Comunicación e Imagen – de forma inmediata, unos 15 minutos

- Número de disconformidades

Para este indicador solamente contamos con las reclamaciones que vuelvan a poner los interesados para una nueva revisión de la incidencia. Al principio se realizaba una encuesta al final del proceso en la que se preguntaba sobre la "Solución al tema planteado" pero se dejó de hacer debido a la escasa o nula participación.