



POLITÉCNICA

UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID
ESCUELA TÉCNICA SUPERIOR DE INGENIEROS
INFORMÁTICOS



PROCESO DE GESTIÓN DE QUEJAS, SUGERENCIA Y FELICITACIONES

Código PR/SO/006

ANX-PR-SO-006-04 - INFORME DE RESULTADOS PROCESO DE GESTIÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES DEL CURSO 2017-18

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

- IND-PR/SO/006-01 N° de INCIDENCIAS (quejas, sugerencias y felicitaciones) presentadas.

N° quejas	N° sugerencias	N° felicitaciones
195	4	67

- IND-PR/SO/006-02 Porcentaje de quejas, no anónimas, resueltas

N° quejas	Resueltas	Porcentaje
195	184	94,359

- IND-PR/SO/006-03 Tiempo medio de resolución o tramitación de quejas no anónimas

N° quejas resueltas	Tiempo resolución o tramitación (días hábiles)
184	4,31