



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 2016-17

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, tanto las anónimas como las no anónimas

N° quejas	N° sugerencias	N° felicitaciones
1199	627	790

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

N° quejas	Resueltas	Porcentaje
124	95	67,75

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

N° quejas resueltas	Tiempo resolución o tramitación (días hábiles)
96	5,9