



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 2019-20

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.

Nº quejas	Nº sugerencias	Nº felicitaciones
256	37	50

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

Nº quejas	Resueltas	Porcentaje
216	175	81,02 %

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

Nº quejas resueltas	Tiempo resolución o tramitación (días hábiles)
217	3,04