



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 2022-23

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 felicitaciones	Nº sugerencias	Nº quejas
94	35	290

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

Nº quejas	Resueltas	Porcentaje
290	175	59,66 %

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

Nº quejas resueltas	Tiempo resolución o tramitación (días hábiles)
173	3,49