



UNIVERSITAT DE
BARCELONA

Facultat d'Economia
i Empresa

Informe de queixes, suggeriments, dubtes i consultes 2017

L'any 2017 s'han gestionat les sol·licituds següents de queixes i suggeriments:

Classificació	Nombre de sol·licituds	Resoltes dins el termini	Resoltes
Serveis i instal·lacions del centre/campus	1	1	1
Desenvolupament de l'ensenyament	3	3	3
Ingrés, admissió i matriculació	2	2	2
Total	6	6	6

D'aquesta taula es pot concloure que s'han resolt el 100 % de les sol·licituds. El fet que hi hagi un número de queixes tan baix es deu al fet que alguns dubtes o reclamacions (majoritàriament relacionades amb canvis de grup o modificacions de la matrícula) es canalitzen i resolen directament des de l'àrea acadèmica.

El temps mitjà de resposta de la Facultat ha estat de 12 dies i sempre s'ha respost abans de la data límit de resolució. El temps transcorregut des de la formulació de la queixa fins a la seva resolució ha estat la següent:

Classificació	Dies transcorreguts des de la queixa
Serveis i instal·lacions del centre/campus (2016QS100216TP)	15
Desenvolupament de l'ensenyament (2016QS100274RR)	18
Ingrés, admissió i matriculació (2017QS100007XR)	12
Desenvolupament de l'ensenyament (2017QS100144OO)	13
Ingrés, admissió i matriculació (2017QS100165VD)	8
Desenvolupament de l'ensenyament (2017QS100211TV)	8

D'acord amb aquestes evidències, la valoració global d'aquest procediment és favorable.



UNIVERSITAT DE
BARCELONA

Facultat d'Economia
i Empresa

© Àrea de Qualitat de la Facultat d'Economia i Empresa. Universitat de Barcelona, 2017.

Text i taules: Ramon Ramon-Muñoz i Brian Muñoz Berbey, a partir de la informació proporcionada per Carles Sánchez Peñuela.