



UNIVERSITAT DE
BARCELONA

Facultat d'Economia
i Empresa

Informe de queixes, suggeriments, dubtes i consultes 2018

1. Queixes i suggeriments

L'any 2018 s'han gestionat les sol·licituds següents de queixes i suggeriments:

Classificació	Nombre de sol·licituds	Resoltes
Gestió de les pràctiques externes	1	1
Desenvolupament de l'ensenyament	3	3
Ingrés, admissió i matriculació	2	2
Total	6	6

D'aquesta taula es pot concloure que s'han resolt el 100 % de les sol·licituds. El fet que hi hagi un nombre 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.

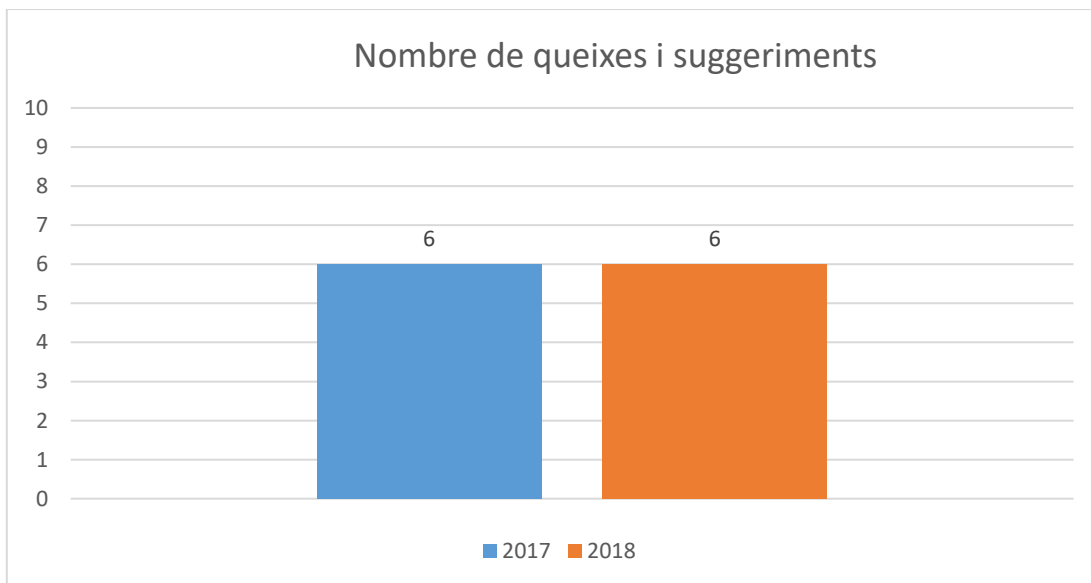
El temps mitjà de resposta de la Facultat ha estat de 19 dies i sempre s'ha respost abans de la data límit de resolució. El temps transcorregut des de la formulació de la queixa fins a la seva resolució ha estat la següent:

Classificació	Dies transcorreguts des de la queixa
Desenvolupament de l'ensenyament (2017QS100291BD)	28
Desenvolupament de l'ensenyament (2017QS100292AI)	28
Desenvolupament de l'ensenyament (2018QS100008IO)	4
Ingrés, admissió i matriculació (2018QS100163LX)	13
Gestió de les pràctiques externes (2018QS100299BO)	13
Ingrés, admissió i matriculació (2018QS100455YG)	30

El temps mitjà de resposta ha augmentat respecte al curs passat, però aquest increment potser podria relacionar-se amb el fet que aquest any s'ha habilitat un nou servei: la bústia de dubtes i consultes.



D'altra banda, i pel que fa al nombre de sol·licituds, la quantitat de queixes i suggeriments s'ha mantingut estable entre l'any 2017 i 2018.





UNIVERSITAT DE
BARCELONA

Facultat d'Economia
i Empresa

2. Dubtes i consultes

Aquest any s'han gestionat, per primera vegada, 18 sol·licituds de dubtes i consultes, les quals s'han resolt en la seva totalitat.

El temps mitjà de resposta ha estat de 6 dies i s'han resolt abans de la data màxima de resolució.

A continuació s'adjunten les dades dels dubtes i consultes.

Id. sol·licitud	Data de sol·licitud	Data màx. resolució	Data de resolució	Òrgan unitat inicial	Òrgan unitat final
2018CF100336XT	15/10/2018	26/11/2018	17/10/2018	Facultat d'Economia i Empresa-0240300	Facultat d'Economia i Empresa-0240300
2018CF100345VD	17/10/2018	28/11/2018	17/10/2018	Facultat d'Economia i Empresa-0240300	Facultat d'Economia i Empresa-0240300
2018CF100348OU	17/10/2018	28/11/2018	19/10/2018	Facultat d'Economia i Empresa-0240300	Facultat d'Economia i Empresa-0240300
2018CF100352XF	18/10/2018	29/11/2018	19/10/2018	Facultat d'Economia i Empresa-0240300	Facultat d'Economia i Empresa-0240300
2018CF100409TG	08/11/2018	20/12/2018	09/11/2018	Facultat d'Economia i Empresa-0240300	Facultat d'Economia i Empresa-0240300
2018CF100410MO	08/11/2018	20/12/2018	09/11/2018	Facultat d'Economia i Empresa-0240300	Facultat d'Economia i Empresa-0240300
2018CF100412UC	08/11/2018	20/12/2018	14/11/2018	Facultat d'Economia i Empresa-0240300	Facultat d'Economia i Empresa-0240300
2018CF100413IU	08/11/2018	20/12/2018	14/11/2018	Facultat d'Economia i Empresa-0240300	Facultat d'Economia i Empresa-0240300
2018CF100459YL	20/11/2018	15/01/2019	05/12/2018	Facultat d'Economia i Empresa-0240300	Facultat d'Economia i Empresa-0240300
2018CF100488TZ	28/11/2018	23/01/2019	05/12/2018	Facultat d'Economia i Empresa-0240300	Facultat d'Economia i Empresa-0240300
2018CF100497KE	29/11/2018	24/01/2019	10/12/2018	Facultat d'Economia i Empresa-0240300	Facultat d'Economia i Empresa-0240300
2018CF100503IU	30/11/2018	25/01/2019	10/12/2018	Facultat d'Economia i Empresa-0240300	Facultat d'Economia i Empresa-0240300
2018CF100506WS	02/12/2018	25/01/2019	05/12/2018	Facultat d'Economia i Empresa-0240300	Facultat d'Economia i Empresa-0240300
2018CF100509UH	03/12/2018	28/01/2019	05/12/2018	Facultat d'Economia i Empresa-0240300	Facultat d'Economia i Empresa-0240300
2018CF100532XF	05/12/2018	30/01/2019	20/12/2018	Facultat d'Economia i Empresa-0240300	Facultat d'Economia i Empresa-0240300
2018CF100544SS	10/12/2018	01/02/2019	20/12/2018	Facultat d'Economia i Empresa-0240300	Facultat d'Economia i Empresa-0240300
2018CF100550RT	11/12/2018	04/02/2019	19/12/2018	Facultat d'Economia i Empresa-0240300	Facultat d'Economia i Empresa-0240300
2018CF100553NZ	12/12/2018	05/02/2019	19/12/2018	Facultat d'Economia i Empresa-0240300	Facultat d'Economia i Empresa-0240300



UNIVERSITAT DE
BARCELONA

Facultat d'Economia
i Empresa

3. Valoració

D'acord amb les evidències disponibles, 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, 2018.

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