



UNIVERSITAT DE
BARCELONA

Facultat de Belles Arts

INFORME GESTIÓ DE PETICIONS
(Queixes, suggeriments, dubtes i consultes)
2020

MÈTODE DE RECOLLIDA DE DADES

Bústies online de dubtes, consultes, queixes i suggeriments de la Facultat de Belles Arts UB.

GESTIÓ DE LES DADES

Qualitat de la Facultat de Belles Arts UB

Queixes i suggeriments

Durant l'any 2020 a la Facultat de Belles Arts hem tingut un total de 17 queixes o suggeriments. Tot i que tres d'aquestes queixes són de la mateixa persona, estan repetides com en altres ocasions. Les queixes reals que trobem són 15 un augment significatiu respecte l'any 2019 que només vam tenir un total de 4 queixes. Segons la classificació podem veure que la majoria de les queixes estan relacionades amb el desenvolupament de l'ensenyament, dos són de serveis o instal·lacions del centre i una d'ingrés admissió i matriculació.

Classificació	Número de sol·licituds	Resoltes
Ingrés, admissió i matriculació	1	1
Desenvolupament de l'ensenyament	14	14
Serveis i instal·lacions del centre/campus	2	2

D'aquesta taula es pot concloure que el 100% de les sol·licituds s'han resolt.

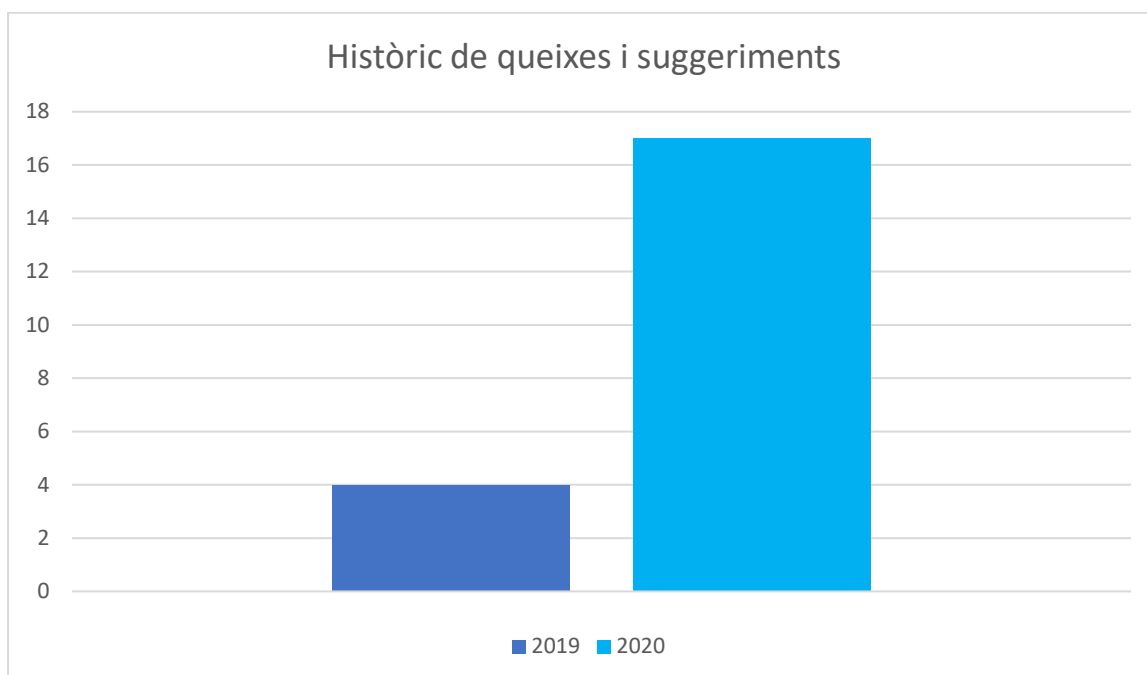
Mitjançant la taula següent, podem veure el temps transcorregut des de la formulació de la queixa fins a la seva resolució:

Classificació de la queixa	Temps transcorregut per resoldre la queixa
Ingrés, admissió i matriculació (2019QS101389DQ)	1 dia
Desenvolupament de l'ensenyament(2019QS101460UW)	El mateix dia
Desenvolupament de l'ensenyament (2019QS101469CP)	21 dies
Desenvolupament de l'ensenyament (2019QS101477LF)	3 dies
Desenvolupament de l'ensenyament (2019QS101512YG)	1 dia
Desenvolupament de l'ensenyament (2019QS101513MY)	5 dies

Desenvolupament de l'ensenyament (2019QS101553QC)	25 dies
Desenvolupament de l'ensenyament(2019QS101589FS)	15 dies
Desenvolupament de l'ensenyament(2019QS102160SU)	16 dies
Desenvolupament de l'ensenyament(2019QS102267JD)	14 dies
Desenvolupament de l'ensenyament(2020QS107048MS)	14 dies
Desenvolupament de l'ensenyament(2020QS107054PP)	14 dies
Desenvolupament de l'ensenyament(2020QS107057DX)	14 dies
Serveis i instal·lacions del centre/campus(2020QS107690XZ)	9 dies
Serveis i instal·lacions del centre/campus(2020QS108068PV)	5 dies
Desenvolupament de l'ensenyament(2020QS108321XZ)	1 dia
Desenvolupament de l'ensenyament(2020QS108665CK)	14 dies

Durant l'any 2019-2020 a causa de la situació del país ocasionada per la covid - 19 les queixes van trigar a respondre's més temps del previst, ja que vam haver de passar per un procés d'adaptació al teletreball que va fer que s'endarrerís la gestió d'aquestes.

A través del següent gràfic, podem veure l'històric de queixes i suggeriments de l'any 2019 respecte a aquest any 2020.



Dubtes i consultes

Durant aquest any 2020 s'han gestionat un total de 155 Totes han estat resoltes.

A continuació adjuntem les dades sobre els dubtes i les consultes:

Id sol·licitud	Data sol·licitud	Data resolució	Dies transcorreguts per respondre la queixa	Òrgan unitat inicial
2019CF101301VX	07/01/2020	13/01/2020	6	FACULTAT DE BELLES ARTS-0140400
2019CF101303IU	07/01/2020	14/01/2020	7	FACULTAT DE BELLES ARTS-0140400
2019CF101307CW	08/01/2020	13/01/2020	5	FACULTAT DE BELLES ARTS-0140400
2019CF101332XF	13/01/2020	13/01/2020	0	FACULTAT DE BELLES ARTS-0140400
2019CF101366CY	20/01/2020	20/01/2020	0	FACULTAT DE BELLES ARTS-0140400
2019CF101391EG	23/01/2020	24/01/2020	1	FACULTAT DE BELLES ARTS-0140400
2019CF101409VI	27/01/2020	27/01/2020	0	FACULTAT DE BELLES ARTS-0140400
2019CF101421YA	28/01/2020	29/01/2020	1	FACULTAT DE BELLES ARTS-0140400
2019CF101465AI	03/02/2020	03/02/2020	0	FACULTAT DE BELLES ARTS-0140400
2019CF101476EA	03/02/2020	05/02/2020	2	FACULTAT DE BELLES ARTS-0140400
2019CF101487LF	04/02/2020	06/02/2020	2	FACULTAT DE BELLES ARTS-0140400
2019CF101501XZ	05/02/2020	06/02/2020	1	FACULTAT DE BELLES ARTS-0140400
2019CF101509WJ	05/02/2020	06/02/2020	1	FACULTAT DE BELLES ARTS-0140400
2019CF101518PV	06/02/2020	06/02/2020	0	FACULTAT DE BELLES ARTS-0140400
2019CF101527GA	07/02/2020	07/02/2020	0	FACULTAT DE BELLES ARTS-0140400
2019CF101544UU	10/02/2020	10/02/2020	0	FACULTAT DE BELLES ARTS-0140400
2019CF101572DL	15/02/2020	18/02/2020	3	FACULTAT DE BELLES ARTS-0140400
2019CF101576FB	15/02/2020	24/02/2020	9	FACULTAT DE BELLES ARTS-0140400

2019CF101590XZ	18/02/2020	18/02/2020	0	FACULTAT DE BELLES ARTS-0140400
2019CF101605WE	19/02/2020	26/02/2020	7	FACULTAT DE BELLES ARTS-0140400
2019CF101612YG	20/02/2020	25/02/2020	5	FACULTAT DE BELLES ARTS-0140400
2019CF101614SS	20/02/2020	24/02/2020	4	FACULTAT DE BELLES ARTS-0140400
2019CF101622ZH	22/02/2020	24/02/2020	2	FACULTAT DE BELLES ARTS-0140400
2019CF101636CY	25/02/2020	25/02/2020	0	FACULTAT DE BELLES ARTS-0140400
2019CF101651DF	26/02/2020	02/03/2020	5	FACULTAT DE BELLES ARTS-0140400
2019CF101672EM	02/03/2020	02/03/2020	0	FACULTAT DE BELLES ARTS-0140400
2019CF101675DL	02/03/2020	03/03/2020	1	FACULTAT DE BELLES ARTS-0140400
2019CF101682FN	03/03/2020	04/03/2020	1	FACULTAT DE BELLES ARTS-0140400
2019CF101684ZZ	03/03/2020	06/03/2020	3	FACULTAT DE BELLES ARTS-0140400
2019CF101686HD	03/03/2020	04/03/2020	1	FACULTAT DE BELLES ARTS-0140400
2019CF101692GO	05/03/2020	06/03/2020	1	FACULTAT DE BELLES ARTS-0140400
2019CF101700QS	09/03/2020	09/03/2020	0	FACULTAT DE BELLES ARTS-0140400
2019CF101723OA	14/03/2020	17/03/2020	3	FACULTAT DE BELLES ARTS-0140400
2019CF101732BJ	16/03/2020	17/03/2020	1	FACULTAT DE BELLES ARTS-0140400
2019CF101784AA	28/03/2020	31/03/2020	3	FACULTAT DE BELLES ARTS-0140400
2019CF101798ZF	31/03/2020	01/04/2020	1	FACULTAT DE BELLES ARTS-0140400
2019CF101819AN	03/04/2020	15/04/2020	12	FACULTAT DE BELLES ARTS-0140400
2019CF101885GO	13/04/2020	14/04/2020	1	FACULTAT DE BELLES ARTS-0140400
2019CF101920UW	16/04/2020	08/05/2020	22	FACULTAT DE BELLES ARTS-0140400
2019CF101952FN	20/04/2020	29/05/2020	39	FACULTAT DE BELLES ARTS-0140400
2019CF101960YA	21/04/2020	08/05/2020	17	FACULTAT DE BELLES ARTS-0140400
2019CF101974BB	22/04/2020	08/05/2020	16	FACULTAT DE BELLES ARTS-0140400

2019CF102013HT	25/04/2020	05/05/2020	10	FACULTAT DE BELLES ARTS-0140400
2019CF102062YG	30/04/2020	08/05/2020	8	FACULTAT DE BELLES ARTS-0140400
2019CF102176CY	11/05/2020	03/06/2020	23	FACULTAT DE BELLES ARTS-0140400
2019CF102276DZ	19/05/2020	01/07/2020	43	FACULTAT DE BELLES ARTS-0140400
2019CF102285BJ	20/05/2020	03/06/2020	14	FACULTAT DE BELLES ARTS-0140400
2019CF102291EG	20/05/2020	21/05/2020	1	FACULTAT DE BELLES ARTS-0140400
2019CF102328PV	24/05/2020	03/07/2020	40	FACULTAT DE BELLES ARTS-0140400
2019CF102362BJ	26/05/2020	08/06/2020	13	FACULTAT DE BELLES ARTS-0140400
2019CF102388VB	27/05/2020	01/07/2020	35	FACULTAT DE BELLES ARTS-0140400
2019CF102400OQ	28/05/2020	08/06/2020	11	FACULTAT DE BELLES ARTS-0140400
2019CF102412XF	28/05/2020	03/07/2020	36	FACULTAT DE BELLES ARTS-0140400
2019CF102438RX	30/05/2020	08/06/2020	9	FACULTAT DE BELLES ARTS-0140400
2019CF102461DF	02/06/2020	08/06/2020	6	FACULTAT DE BELLES ARTS-0140400
2019CF102468UA	02/06/2020	08/06/2020	6	FACULTAT DE BELLES ARTS-0140400
2019CF102472DL	02/06/2020	08/06/2020	6	FACULTAT DE BELLES ARTS-0140400
2019CF102488WC	03/06/2020	08/06/2020	5	FACULTAT DE BELLES ARTS-0140400
2019CF102499FS	04/06/2020	08/06/2020	4	FACULTAT DE BELLES ARTS-0140400
2019CF102505WE	04/06/2020	08/06/2020	4	FACULTAT DE BELLES ARTS-0140400
2019CF102572EM	09/06/2020	26/06/2020	17	FACULTAT DE BELLES ARTS-0140400
2019CF102623OA	14/06/2020	17/06/2020	3	FACULTAT DE BELLES ARTS-0140400
2019CF102633PB	15/06/2020	17/06/2020	2	FACULTAT DE BELLES ARTS-0140400
2019CF102638TZ	15/06/2020	16/06/2020	1	FACULTAT DE BELLES ARTS-0140400
2019CF102644WW	16/06/2020	16/06/2020	0	FACULTAT DE BELLES ARTS-0140400
2019CF102675EM	17/06/2020	17/06/2020	0	FACULTAT DE BELLES ARTS-0140400

2019CF102715ZH	19/06/2020	01/07/2020	12	FACULTAT DE BELLES ARTS-0140400
2019CF102721CE	19/06/2020	03/07/2020	14	FACULTAT DE BELLES ARTS-0140400
2019CF102730UW	21/06/2020	22/06/2020	1	FACULTAT DE BELLES ARTS-0140400
2019CF102764ZZ	24/06/2020	03/07/2020	9	FACULTAT DE BELLES ARTS-0140400
2019CF102765EM	24/06/2020	31/07/2020	37	FACULTAT DE BELLES ARTS-0140400
2019CF102777OI	25/06/2020	07/07/2020	12	FACULTAT DE BELLES ARTS-0140400
2019CF102849ER	01/07/2020	01/07/2020	0	FACULTAT DE BELLES ARTS-0140400
2019CF102854ZZ	01/07/2020	01/07/2020	0	FACULTAT DE BELLES ARTS-0140400
2019CF102857NH	01/07/2020	01/07/2020	0	FACULTAT DE BELLES ARTS-0140400
2019CF102896LH	03/07/2020	02/09/2020	61	FACULTAT DE BELLES ARTS-0140400
2019CF102897RL	03/07/2020	03/07/2020	0	FACULTAT DE BELLES ARTS-0140400
2020CF104040IK	12/07/2020	02/09/2020	52	FACULTAT DE BELLES ARTS-0140400
2020CF104213DP	14/07/2020	02/09/2020	50	FACULTAT DE BELLES ARTS-0140400
2020CF104300HJ	16/07/2020	02/09/2020	48	FACULTAT DE BELLES ARTS-0140400
2020CF104306RN	16/07/2020	02/09/2020	48	FACULTAT DE BELLES ARTS-0140400
2020CF104426UQ	20/07/2020	09/09/2020	51	FACULTAT DE BELLES ARTS-0140400
2020CF104445TB	20/07/2020	07/09/2020	49	FACULTAT DE BELLES ARTS-0140400
2020CF104509RE	21/07/2020	07/09/2020	48	FACULTAT DE BELLES ARTS-0140400
2020CF104716WS	25/07/2020	09/09/2020	46	FACULTAT DE BELLES ARTS-0140400
2020CF104729VI	25/07/2020	09/09/2020	46	FACULTAT DE BELLES ARTS-0140400
2020CF104746ZV	26/07/2020	10/09/2020	46	FACULTAT DE BELLES ARTS-0140400
2020CF104758QW	27/07/2020	10/09/2020	45	FACULTAT DE BELLES ARTS-0140400
2020CF104905UC	29/07/2020	10/09/2020	43	FACULTAT DE BELLES ARTS-0140400
2020CF104940RT	30/07/2020	10/09/2020	42	FACULTAT DE BELLES ARTS-0140400

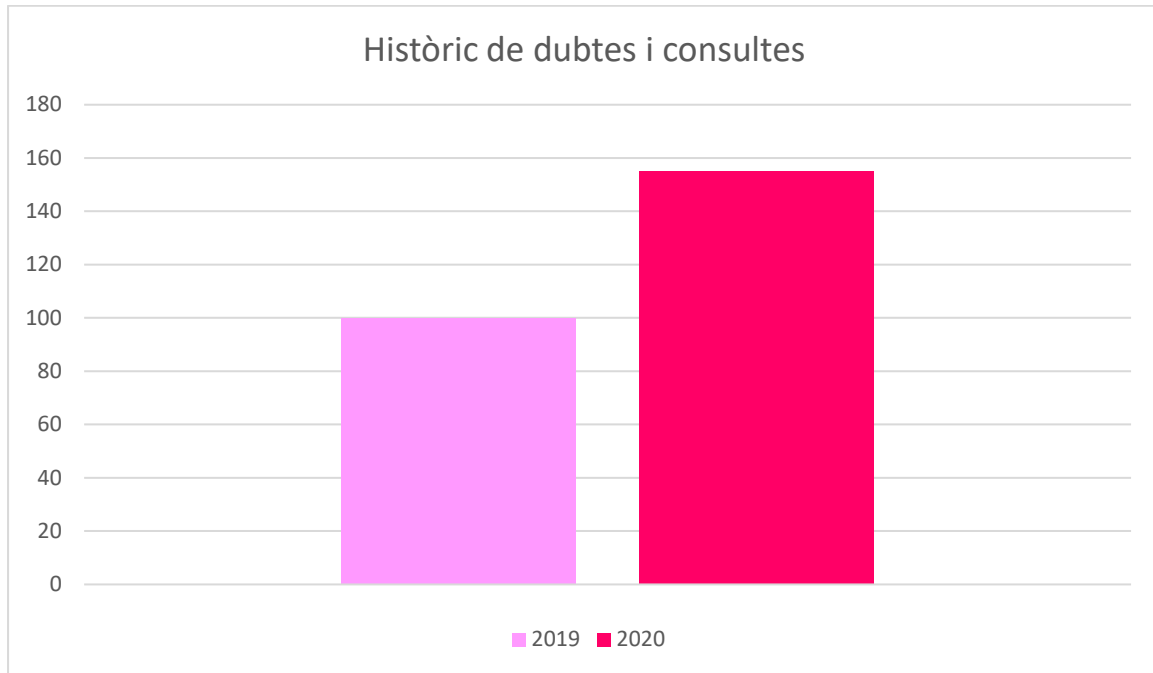
2020CF104976EA	30/07/2020	14/09/2020	46	FACULTAT DE BELLES ARTS-0140400
2020CF104982DL	31/07/2020	10/09/2020	41	FACULTAT DE BELLES ARTS-0140400
2020CF105014II	01/08/2020	14/09/2020	44	FACULTAT DE BELLES ARTS-0140400
2020CF105035PX	03/08/2020	10/09/2020	38	FACULTAT DE BELLES ARTS-0140400
2020CF105052SA	05/08/2020	10/09/2020	36	FACULTAT DE BELLES ARTS-0140400
2020CF105053GS	05/08/2020	10/09/2020	36	FACULTAT DE BELLES ARTS-0140400
2020CF105064NN	05/08/2020	16/09/2020	42	FACULTAT DE BELLES ARTS-0140400
2020CF105081WY	06/08/2020	14/09/2020	39	FACULTAT DE BELLES ARTS-0140400
2020CF105095VD	06/08/2020	10/09/2020	35	FACULTAT DE BELLES ARTS-0140400
2020CF105193LX	11/08/2020	10/09/2020	30	FACULTAT DE BELLES ARTS-0140400
2020CF105258MS	17/08/2020	15/09/2020	29	FACULTAT DE BELLES ARTS-0140400
2020CF105286ZV	19/08/2020	10/09/2020	22	FACULTAT DE BELLES ARTS-0140400
2020CF105313FR	20/08/2020	10/09/2020	21	FACULTAT DE BELLES ARTS-0140400
2020CF105329SF	23/08/2020	10/09/2020	18	FACULTAT DE BELLES ARTS-0140400
2020CF105334NN	23/08/2020	10/09/2020	18	FACULTAT DE BELLES ARTS-0140400
2020CF105356XT	25/08/2020	10/09/2020	16	FACULTAT DE BELLES ARTS-0140400
2020CF105362WE	25/08/2020	18/09/2020	24	FACULTAT DE BELLES ARTS-0140400
2020CF105391AC	27/08/2020	15/09/2020	19	FACULTAT DE BELLES ARTS-0140400
2020CF105433IU	30/08/2020	10/09/2020	11	FACULTAT DE BELLES ARTS-0140400
2020CF105438MS	30/08/2020	10/09/2020	11	FACULTAT DE BELLES ARTS-0140400
2020CF105817EY	04/09/2020	10/09/2020	6	FACULTAT DE BELLES ARTS-0140400
2020CF105893SE	07/09/2020	10/09/2020	3	FACULTAT DE BELLES ARTS-0140400
2020CF105980WY	08/09/2020	10/09/2020	2	FACULTAT DE BELLES ARTS-0140400
2020CF106063IU	09/09/2020	15/09/2020	6	FACULTAT DE BELLES ARTS-0140400

2020CF106116SO	09/09/2020	15/09/2020	6	FACULTAT DE BELLES ARTS-0140400
2020CF106121SU	09/09/2020	10/09/2020	1	FACULTAT DE BELLES ARTS-0140400
2020CF106125QY	09/09/2020	10/09/2020	1	FACULTAT DE BELLES ARTS-0140400
2020CF106223GS	11/09/2020	15/09/2020	4	FACULTAT DE BELLES ARTS-0140400
2020CF106328LR	14/09/2020	15/09/2020	1	FACULTAT DE BELLES ARTS-0140400
2020CF106358OU	15/09/2020	15/09/2020	0	FACULTAT DE BELLES ARTS-0140400
2020CF106689CP	19/09/2020	22/09/2020	3	FACULTAT DE BELLES ARTS-0140400
2020CF106843OA	22/09/2020	25/09/2020	3	FACULTAT DE BELLES ARTS-0140400
2020CF106866EA	22/09/2020	25/09/2020	3	FACULTAT DE BELLES ARTS-0140400
2020CF106967LF	24/09/2020	01/10/2020	7	FACULTAT DE BELLES ARTS-0140400
2020CF106978WC	24/09/2020	25/09/2020	1	FACULTAT DE BELLES ARTS-0140400
2020CF107029RE	25/09/2020	25/09/2020	0	FACULTAT DE BELLES ARTS-0140400
2020CF107070OQ	25/09/2020	29/09/2020	4	FACULTAT DE BELLES ARTS-0140400
2020CF107099YL	27/09/2020	29/09/2020	2	FACULTAT DE BELLES ARTS-0140400
2020CF107110JL	27/09/2020	29/09/2020	2	FACULTAT DE BELLES ARTS-0140400
2020CF107114LL	28/09/2020	29/09/2020	1	FACULTAT DE BELLES ARTS-0140400
2020CF107171YA	28/09/2020	05/10/2020	7	FACULTAT DE BELLES ARTS-0140400
2020CF107587KE	02/10/2020	02/10/2020	0	FACULTAT DE BELLES ARTS-0140400
2020CF107638QW	04/10/2020	08/10/2020	4	FACULTAT DE BELLES ARTS-0140400
2020CF107825YG	08/10/2020	14/10/2020	6	FACULTAT DE BELLES ARTS-0140400
2020CF107897OI	11/10/2020	13/10/2020	2	FACULTAT DE BELLES ARTS-0140400
2020CF107911AC	12/10/2020	13/10/2020	1	FACULTAT DE BELLES ARTS-0140400
2020CF107937JD	13/10/2020	14/10/2020	1	FACULTAT DE BELLES ARTS-0140400
2020CF107963SE	14/10/2020	15/10/2020	1	FACULTAT DE BELLES ARTS-0140400

2020CF108169XK	21/10/2020	22/10/2020	1	FACULTAT DE BELLES ARTS-0140400
2020CF108172YG	21/10/2020	21/10/2020	0	FACULTAT DE BELLES ARTS-0140400
2020CF108259XK	25/10/2020	26/10/2020	1	FACULTAT DE BELLES ARTS-0140400
2020CF108677LF	05/11/2020	05/11/2020	0	FACULTAT DE BELLES ARTS-0140400
2020CF108680WY	05/11/2020	09/11/2020	4	FACULTAT DE BELLES ARTS-0140400
2020CF108771FH	09/11/2020	09/11/2020	0	FACULTAT DE BELLES ARTS-0140400
2020CF108792GO	09/11/2020	09/11/2020	0	FACULTAT DE BELLES ARTS-0140400
2020CF108962FN	13/11/2020	16/11/2020	3	FACULTAT DE BELLES ARTS-0140400
2020CF109122UC	18/11/2020	18/11/2020	0	FACULTAT DE BELLES ARTS-0140400
2020CF109592FN	25/11/2020	25/11/2020	0	FACULTAT DE BELLES ARTS-0140400
2020CF109732BJ	26/11/2020	27/11/2020	1	FACULTAT DE BELLES ARTS-0140400
2020CF110199TG	09/12/2020	12/01/2021	34	FACULTAT DE BELLES ARTS-0140400
2020CF110222NV	10/12/2020	11/12/2020	1	FACULTAT DE BELLES ARTS-0140400
2020CF110256SO	10/12/2020	15/12/2020	5	FACULTAT DE BELLES ARTS-0140400
2020CF110419OB	14/12/2020	23/12/2020	9	FACULTAT DE BELLES ARTS-0140400
2020CF110680PR	19/12/2020	23/12/2020	4	FACULTAT DE BELLES ARTS-0140400
2020CF111098LR	31/12/2020	08/01/2021	8	FACULTAT DE BELLES ARTS-0140400

Com es pot observar tots els dubtes i consultes s'han resolt adequadament i completament. La resolució de totes les consultes s'ha gestionat abans de la data màxima. A excepció de les consultes que es van fer a finals del mes de juliol i agost, ja que durant aquest període el personal de la Facultat gaudeix de les vacances d'estiu.

Respecte a l'any 2019 han augmentat les consultes en 55 més. Ho podem veure a través del següent gràfic:



Valoració global

Després d'analitzar les queixes, suggeriments, dubtes i consultes. Hem de tenir en compte que durant el període de vacances comprés en els mesos de juliol i agost, no es responen peticions. Així mateix, durant els períodes de jornada de portes obertes de la Facultat, o matrícula on hi ha un alt volum de feina, es resolen les peticions per ordre de prioritat o segons la seva rellevància.

D'acord amb les evidències disponibles, la valoració global d'aquest procediment és favorable i cal destacar les peticions que s'han canalitzat (i registrat) a través de l'aplicatiu i la bona i ràpida resolució per part de la nostra Facultat.