



UNIVERSITAT DE
BARCELONA

Facultat de Belles Arts

INFORME GESTIÓ DE PETICIONS
(Queixes, suggeriments, dubtes i consultes)
2021



Índex

Queixes i suggeriments.....	3
Dubtes i consultes.....	4
Valoració global.....	15

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 2021 a la Facultat de Belles Arts hem tingut un total de tretze queixes tot i que vuit d'aquestes estan repetides per les mateixes persones, i una va estar errònia, ja que s'adreçava a un altre Facultat per això el total de les queixes ha estat de quatre.

Totes les queixes formen part del desenvolupament de l'ensenyament i estan relacionades amb les avaluacions de les assignatures, notes de treballs o amb disconformitats amb algun examen.

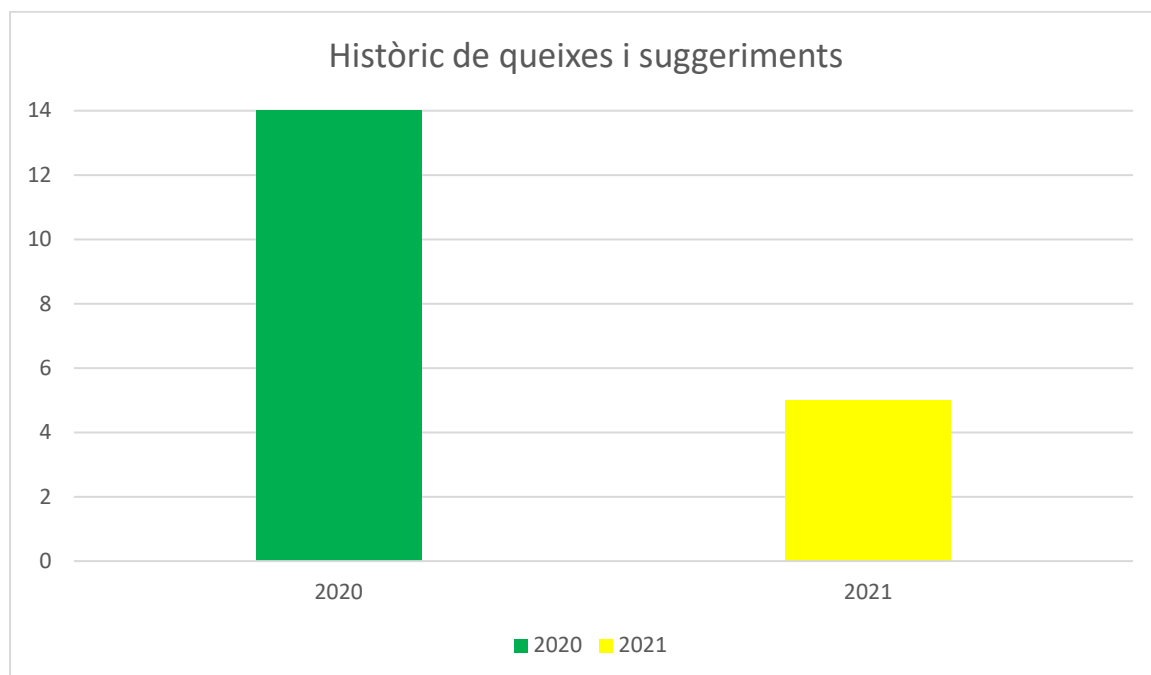
Classificació	Número de sol·licituds	Resoltes
Desenvolupament de l'ensenyament	13	13
Serveis instal·lacions del centre	1	1
Ingrés, admissió i matriculació	2	2
Total queixes reals (no repetides)	4	16

D'aquesta taula es pot concloure que el 100% de les sol·licituds s'han resolt. Les quatre queixes reals que hem tingut s'han resolt en un període màxim de sis dies i han estat canalitzades i resoltes directament per l'àrea acadèmica, ja que repercuteixen directament als ensenyaments de la Facultat. La resposta de la Facultat sempre s'ha realitzat abans de la data límit de resolució. El temps transcorregut des de la formulació de la queixa fins a la seva resolució ha estat de:

Classificació de la queixa	Temps transcorregut per resoldre la queixa
2020QS111133DP (Desenvolupament de l'ensenyament)	5 dies
2020QS111282VD (Desenvolupament de l'ensenyament)	6 dies
2020QS111314JJ (Desenvolupament de l'ensenyament)	0 dies
2020QS111345RZ (Desenvolupament de l'ensenyament)	0 dies
2020QS111437AU (Desenvolupament de l'ensenyament)	5 dies

El nombre de queixes respecte a l'any passat 2020 ha millorat notablement, ja que l'any 2020 es van enregistrar 14 queixes totals respecte a les cinc d'aquest any 2021.

Això ho podem veure a través del següent gràfic:



D'altra banda, hem tingut dos queixes mes, una referent als serveis, Instal·lacions de la Facultat, on una noia es queixava de la temperatura molt freda de l'aula. A causa de la pandèmia, hem de tenir les finestres obertes per una major ventilació.

Dubtes i consultes

Durant aquest any 2021 s'han gestionat un total de 158 dubtes i consultes. Totes han estat resoltes abans del termini màxim.

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
2020CF111134II	07/01/2021	08/01/2021	1	FACULTAT DE BELLES ARTS-0140400
2020CF111137WQ	08/01/2021	12/01/2021	4	FACULTAT DE BELLES ARTS-0140400
2020CF111180LN	12/01/2021	12/01/2021	0	FACULTAT DE BELLES ARTS-0140400
2020CF111194OO	13/01/2021	13/01/2021	0	FACULTAT DE BELLES ARTS-0140400

2020CF111206OK	14/01/2021	15/01/2021	1	FACULTAT DE BELLES ARTS-0140400
2020CF111259RE	20/01/2021	25/01/2021	5	FACULTAT DE BELLES ARTS-0140400
2020CF111292VD	23/01/2021	25/01/2021	2	FACULTAT DE BELLES ARTS-0140400
2020CF111296XT	23/01/2021	25/01/2021	2	FACULTAT DE BELLES ARTS-0140400
2020CF111301OQ	25/01/2021	25/01/2021	0	FACULTAT DE BELLES ARTS-0140400
2020CF111304HH	25/01/2021	25/01/2021	0	FACULTAT DE BELLES ARTS-0140400
2020CF111313CO	25/01/2021	26/01/2021	1	FACULTAT DE BELLES ARTS-0140400
2020CF111320HJ	26/01/2021	26/01/2021	0	FACULTAT DE BELLES ARTS-0140400
2020CF111350KM	28/01/2021	18/02/2021	21	FACULTAT DE BELLES ARTS-0140400
2020CF111372UC	30/01/2021	01/02/2021	2	FACULTAT DE BELLES ARTS-0140400
2020CF111461VX	05/02/2021	09/02/2021	4	FACULTAT DE BELLES ARTS-0140400
2020CF111485VD	07/02/2021	08/02/2021	1	FACULTAT DE BELLES ARTS-0140400
2020CF111496ZV	08/02/2021	09/02/2021	1	FACULTAT DE BELLES ARTS-0140400
2020CF111502PX	08/02/2021	10/02/2021	2	FACULTAT DE BELLES ARTS-0140400
2020CF111653JV	18/02/2021	18/02/2021	1	FACULTAT DE BELLES ARTS-0140400
2020CF111672XF	20/02/2021	22/02/2021	2	FACULTAT DE BELLES ARTS-0140400

2020CF111700JL	23/02/2021	23/02/2021	1	FACULTAT DE BELLES ARTS-0140400
2020CF111725SA	24/02/2021	25/02/2021	1	FACULTAT DE BELLES ARTS-0140400
2020CF111748NT	01/03/2021	01/03/2021	0	FACULTAT DE BELLES ARTS-0140400
2020CF111763LX	02/03/2021	02/03/2021	0	FACULTAT DE BELLES ARTS-0140400
2020CF111810LN	04/03/2021	05/03/2021	1	FACULTAT DE BELLES ARTS-0140400
2020CF111854RR	08/03/2021	08/03/2021	0	FACULTAT DE BELLES ARTS-0140400
2020CF111870RT	10/03/2021	10/03/2021	0	FACULTAT DE BELLES ARTS-0140400
2020CF111944RR	18/03/2021	18/03/2021	0	FACULTAT DE BELLES ARTS-0140400
2020CF111947FZ	19/03/2021	22/03/2021	3	FACULTAT DE BELLES ARTS-0140400
2020CF111959YL	21/03/2021	22/03/2021	1	FACULTAT DE BELLES ARTS-0140400
2020CF111969ZM	22/03/2021	23/03/2021	1	FACULTAT DE BELLES ARTS-0140400
2020CF111988TZ	24/03/2021	24/03/2021	0	FACULTAT DE BELLES ARTS-0140400
2020CF112005KS	25/03/2021	26/03/2021	1	FACULTAT DE BELLES ARTS-0140400
2020CF112071TV	05/04/2021	06/04/2021	1	FACULTAT DE BELLES ARTS-0140400
2020CF112138HN	12/04/2021	12/04/2021	0	FACULTAT DE BELLES ARTS-0140400
2020CF112155QY	13/04/2021	13/04/2021	0	FACULTAT DE BELLES ARTS-0140400

2020CF112172TB	15/04/2021	19/04/2021	4	FACULTAT DE BELLES ARTS-0140400
2020CF112178LR	15/04/2021	16/04/2021	1	FACULTAT DE BELLES ARTS-0140400
2020CF112180MO	16/04/2021	16/04/2021	0	FACULTAT DE BELLES ARTS-0140400
2020CF112181VX	16/04/2021	16/04/2021	0	FACULTAT DE BELLES ARTS-0140400
2020CF112194PP	19/04/2021	19/04/2021	0	FACULTAT DE BELLES ARTS-0140400
2020CF112197DX	19/04/2021	19/04/2021	0	FACULTAT DE BELLES ARTS-0140400
2020CF112209NA	19/04/2021	20/04/2021	1	FACULTAT DE BELLES ARTS-0140400
2020CF112239QD	22/04/2021	22/04/2021	0	FACULTAT DE BELLES ARTS-0140400
2020CF112244LL	23/04/2021	29/04/2021	6	FACULTAT DE BELLES ARTS-0140400
2020CF112248JP	23/04/2021	23/04/2021	0	FACULTAT DE BELLES ARTS-0140400
2020CF112269TG	27/04/2021	27/04/2021	0	FACULTAT DE BELLES ARTS-0140400
2020CF112275TB	27/04/2021	28/04/2021	1	FACULTAT DE BELLES ARTS-0140400
2020CF112280NP	27/04/2021	29/04/2021	2	FACULTAT DE BELLES ARTS-0140400
2020CF112300GI	29/04/2021	30/04/2021	1	FACULTAT DE BELLES ARTS-0140400
2020CF112306QM	30/04/2021	30/04/2021	0	FACULTAT DE BELLES ARTS-0140400
2020CF112309OB	01/05/2021	03/05/2021	2	FACULTAT DE BELLES ARTS-0140400

2020CF112312PX	01/05/2021	25/05/2021	24	FACULTAT DE BELLES ARTS-0140400
2020CF112372VD	07/05/2021	07/05/2021	0	FACULTAT DE BELLES ARTS-0140400
2020CF112389WJ	08/05/2021	10/05/2021	2	FACULTAT DE BELLES ARTS-0140400
2020CF112395WE	09/05/2021	10/05/2021	1	FACULTAT DE BELLES ARTS-0140400
2020CF112453IU	13/05/2021	14/05/2021	1	FACULTAT DE BELLES ARTS-0140400
2020CF112485WE	17/05/2021	17/05/2021	0	FACULTAT DE BELLES ARTS-0140400
2020CF112516TP	20/05/2021	21/05/2021	1	FACULTAT DE BELLES ARTS-0140400
2020CF112528KQ	20/05/2021	21/05/2021	1	FACULTAT DE BELLES ARTS-0140400
2020CF112547CW	23/05/2021	25/05/2021	2	FACULTAT DE BELLES ARTS-0140400
2020CF112557DX	24/05/2021	25/05/2021	1	FACULTAT DE BELLES ARTS-0140400
2020CF112600JL	28/05/2021	28/05/2021	0	FACULTAT DE BELLES ARTS-0140400
2020CF112634OO	01/06/2021	02/06/2021	1	FACULTAT DE BELLES ARTS-0140400
2020CF112655VD	02/06/2021	03/06/2021	1	FACULTAT DE BELLES ARTS-0140400
2020CF112685YG	06/06/2021	08/06/2021	2	FACULTAT DE BELLES ARTS-0140400
2020CF112727CW	09/06/2021	14/06/2021	5	FACULTAT DE BELLES ARTS-0140400
2020CF112749WJ	10/06/2021	11/06/2021	1	FACULTAT DE BELLES ARTS-0140400

2020CF112758PV	12/06/2021	14/06/2021	2	FACULTAT DE BELLES ARTS-0140400
2020CF112808LR	22/06/2021	30/07/2021	30	FACULTAT DE BELLES ARTS-0140400
2020CF112922WE	29/06/2021	27/08/2021	43	FACULTAT DE BELLES ARTS-0140400
2020CF112929WJ	29/06/2021	30/08/2021	44	FACULTAT DE BELLES ARTS-0140400
2020CF112954TT	07/07/2021	31/08/2021	17	FACULTAT DE BELLES ARTS-0140400
2020CF112965ZH	02/07/2021	01/09/2021	42	FACULTAT DE BELLES ARTS-0140400
2020CF112993RD	12/07/2021	03/09/2021	40	FACULTAT DE BELLES ARTS-0140400
2021CF110016NJ	08/07/2021	07/09/2021	45	FACULTAT DE BELLES ARTS-0140400
2021CF110062QY	09/07/2021	08/09/2021	44	FACULTAT DE BELLES ARTS-0140400
2021CF110089SF	12/07/21	09/09/2021	46	FACULTAT DE BELLES ARTS-0140400
2021CF110137WQ	12/07/2021	10/09/2021	45	FACULTAT DE BELLES ARTS-0140400
2021CF110219NA	14/07/2021	13/09/2021	43	FACULTAT DE BELLES ARTS-0140400
2021CF110305MU	15/07/2021	14/09/2021	43	FACULTAT DE BELLES ARTS-0140400
2021CF110340JL	15/07/2021	15/09/2021	44	FACULTAT DE BELLES ARTS-0140400
2021CF110356UQ	15/07/2021	15/09/2021	44	FACULTAT DE BELLES ARTS-0140400
2021CF110467CW	16/07/2021	19/07/2021	3	FACULTAT DE BELLES ARTS-0140400

2021CF110481XZ	16/07/2021	19/07/2021	3	FACULTAT DE BELLES ARTS-0140400
2021CF110488OU	17/07/2021	19/07/2021	2	FACULTAT DE BELLES ARTS-0140400
2021CF110494RR	19/07/2021	17/09/2021	44	FACULTAT DE BELLES ARTS-0140400
2021CF110514KK	19/07/2021	19/07/2021	0	FACULTAT DE BELLES ARTS-0140400
2021CF110576YU	20/07/2021	20/07/2021	0	FACULTAT DE BELLES ARTS-0140400
2021CF110579WJ	20/07/2021	20/07/2021	0	FACULTAT DE BELLES ARTS-0140400
2021CF110660OQ	21/07/2021	21/07/2021	0	FACULTAT DE BELLES ARTS-0140400
2021CF110903HT	26/07/2021	27/07/2021	1	FACULTAT DE BELLES ARTS-0140400
2021CF111080LN	29/07/2021	29/07/2021	0	FACULTAT DE BELLES ARTS-0140400
2021CF111115MU	29/07/2021	30/07/2021	1	FACULTAT DE BELLES ARTS-0140400
2021CF111314JJ	04/08/2021	02/09/2021	21	FACULTAT DE BELLES ARTS-0140400
2021CF111378NT	09/08/2021	01/09/2021	17	FACULTAT DE BELLES ARTS-0140400
2021CF111474QQ	17/08/2021	01/09/2021	11	FACULTAT DE BELLES ARTS-0140400
2021CF111477EY	17/08/2021	01/09/2021	11	FACULTAT DE BELLES ARTS-0140400
2021CF111520KM	22/08/2021	01/09/2021	8	FACULTAT DE BELLES ARTS-0140400
2021CF111581ZB	26/08/2021	01/09/2021	6	FACULTAT DE BELLES ARTS-0140400

2021CF111590RT	27/08/2021	01/09/2021	5	FACULTAT DE BELLES ARTS-0140400
2021CF111591AC	27/08/2021	01/09/2021	5	FACULTAT DE BELLES ARTS-0140400
2021CF111597HB	27/08/2021	01/09/2021	5	FACULTAT DE BELLES ARTS-0140400
2021CF111610KM	28/08/2021	02/09/2021	5	FACULTAT DE BELLES ARTS-0140400
2021CF111619SF	29/08/2021	01/09/2021	3	FACULTAT DE BELLES ARTS-0140400
2021CF111620LN	29/08/2021	01/09/2021	3	FACULTAT DE BELLES ARTS-0140400
2021CF111676AW	30/08/2021	01/09/2021	2	FACULTAT DE BELLES ARTS-0140400
2021CF111754RR	01/09/2021	01/09/2021	0	FACULTAT DE BELLES ARTS-0140400
2021CF111785ZH	01/09/2021	02/09/2021	1	FACULTAT DE BELLES ARTS-0140400
2021CF111806VR	02/09/2021	02/09/2021	0	FACULTAT DE BELLES ARTS-0140400
2021CF111855XF	02/09/2021	02/09/2021	0	FACULTAT DE BELLES ARTS-0140400
2021CF111914PP	03/09/2021	03/09/2021	0	FACULTAT DE BELLES ARTS-0140400
2021CF111985BJ	03/09/2021	06/09/2021	3	FACULTAT DE BELLES ARTS-0140400
2021CF111991EG	04/09/2021	06/09/2021	2	FACULTAT DE BELLES ARTS-0140400
2021CF112091WY	06/09/2021	06/09/2021	0	FACULTAT DE BELLES ARTS-0140400
2021CF112119OB	06/09/2021	06/09/2021	0	FACULTAT DE BELLES ARTS-0140400

2021CF112154MM	07/09/2021	07/09/2021	0	FACULTAT DE BELLES ARTS-0140400
2021CF112183JV	07/09/2021	07/09/2021	0	FACULTAT DE BELLES ARTS-0140400
2021CF112188NT	07/09/2021	07/09/2021	0	FACULTAT DE BELLES ARTS-0140400
2021CF112247AU	07/09/2021	08/09/2021	1	FACULTAT DE BELLES ARTS-0140400
2021CF112343HT	08/09/2021	09/09/2021	1	FACULTAT DE BELLES ARTS-0140400
2021CF112424MM	09/09/2021	09/09/2021	0	FACULTAT DE BELLES ARTS-0140400
2021CF112534OO	10/09/2021	10/09/2021	0	FACULTAT DE BELLES ARTS-0140400
2021CF112557EY	10/09/2021	14/09/2021	4	FACULTAT DE BELLES ARTS-0140400
2021CF112607AU	12/09/2021	13/09/2021	1	FACULTAT DE BELLES ARTS-0140400
2021CF113156VR	17/09/2021	17/09/2021	0	FACULTAT DE BELLES ARTS-0140400
2021CF113233GS	20/09/2021	20/09/2021	0	FACULTAT DE BELLES ARTS-0140400
2021CF113364QQ	21/09/2021	22/09/2021	1	FACULTAT DE BELLES ARTS-0140400
2021CF113471ZB	22/09/2021	22/09/2021	0	FACULTAT DE BELLES ARTS-0140400
2021CF113568QW	23/09/2021	27/09/2021	4	FACULTAT DE BELLES ARTS-0140400
2021CF113576BX	24/09/2021	27/09/2021	3	FACULTAT DE BELLES ARTS-0140400
2021CF113683PB	27/09/2021	27/09/2021	0	FACULTAT DE BELLES ARTS-0140400

2021CF113927GA	29/09/2021	13/10/2021	10	FACULTAT DE BELLES ARTS-0140400
2021CF114320LN	06/10/2021	06/10/2021	0	FACULTAT DE BELLES ARTS-0140400
2021CF114322TB	06/10/2021	06/10/2021	0	FACULTAT DE BELLES ARTS-0140400
2021CF114754UU	16/10/2021	18/10/2021	2	FACULTAT DE BELLES ARTS-0140400
2021CF115032SA	23/10/2021	25/10/2021	2	FACULTAT DE BELLES ARTS-0140400
2021CF115085WE	26/10/2021	26/10/2021	0	FACULTAT DE BELLES ARTS-0140400
2021CF115350PR	02/11/2021	02/11/2021	0	FACULTAT DE BELLES ARTS-0140400
2021CF115367GA	03/11/2021	03/11/2021	0	FACULTAT DE BELLES ARTS-0140400
2021CF115374TT	03/11/2021	03/11/2021	0	FACULTAT DE BELLES ARTS-0140400
2021CF115418MS	04/11/2021	04/11/2021	0	FACULTAT DE BELLES ARTS-0140400
2021CF115512VD	05/11/2021	08/11/2021	3	FACULTAT DE BELLES ARTS-0140400
2021CF115744UU	12/11/2021	19/11/2021	7	FACULTAT DE BELLES ARTS-0140400
2021CF115783SE	15/11/2021	15/11/2021	0	FACULTAT DE BELLES ARTS-0140400
2021CF115861EG	16/11/2021	17/11/2021	1	FACULTAT DE BELLES ARTS-0140400
2021CF115862DL	16/11/2021	17/11/2021	1	FACULTAT DE BELLES ARTS-0140400
2021CF115987OI	19/11/2021	19/11/2021	0	FACULTAT DE BELLES ARTS-0140400

2021CF116070PR	22/11/2021	23/11/2021	1	FACULTAT DE BELLES ARTS-0140400
2021CF116359YL	24/11/2021	24/11/2021	0	FACULTAT DE BELLES ARTS-0140400
2021CF116796IE	01/12/2021	01/12/2021	0	FACULTAT DE BELLES ARTS-0140400
2021CF116937KE	04/12/2021	13/12/2021	6	FACULTAT DE BELLES ARTS-0140400
2021CF117054QQ	08/12/2021	13/12/2021	3	FACULTAT DE BELLES ARTS-0140400
2021CF117089ZM	09/12/2021	13/12/2021	2	FACULTAT DE BELLES ARTS-0140400
2021CF117334RR	13/12/2021	14/12/2021	1	FACULTAT DE BELLES ARTS-0140400
2021CF117466DZ	15/12/2021	15/12/2021	0	FACULTAT DE BELLES ARTS-0140400
2021CF117798ZF	22/12/2021	24/12/2021	2	FACULTAT DE BELLES ARTS-0140400
2021CF117886JF	24/12/2021	24/12/2021	0	FACULTAT DE BELLES ARTS-0140400

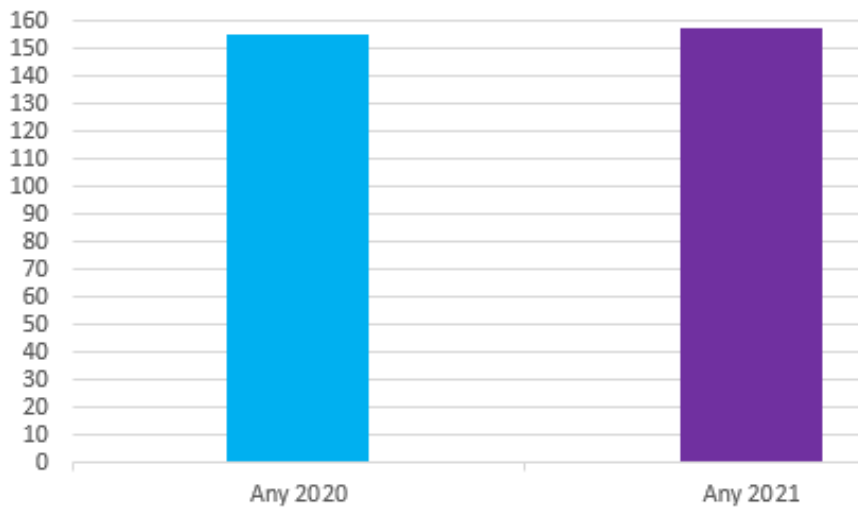
Com es pot observar tots els dubtes i consultes s'han resolt generalment el mateix dia o un dia o dos després, a excepció de dos la consulta (2020CF112312PX) i (2020CF111350KM) atesa la seva complexitat. Tanmateix, els dubtes han quedat resolts transcorreguts 20 dies aproximadament.

Les dubtes i consultes que han trigat més de 20 dies son les que corresponen a les vacances d'estiu, ja que la Facultat tanca durant el mes d'agost, i per tant, els dubtes, consultes no es poden resoldre fins al setembre. Quan el personal d'administració i serveis que s'encarrega d'aquesta programa retorna a les seves funcions.

Respecte a l'any 2020 també s'han registrat tres dubtes i consultes més. Ja que l'any 2020 vam comptar amb un total de 155 respecte a les 158 d'aquest any 2021. Ho podem veure a través del següent gràfic:



Històric de dubtes i consultes



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 prioritats o segons la seva rellevància.

Respecte a les consultes, i 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.