



UNIVERSITAT DE
BARCELONA

Facultat de Belles Arts

INFORME GESTIÓ DE PETICIONS
(Queixes, suggeriments, dubtes i consultes)
2018

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 2018 a la Facultat de Belles Arts hem tingut un total de 6 queixes. Dues d'aquestes repetides pel mateix alumne (ja que en una redacta la seva petició i en l'altre adjunta un PDF).

Classificació	Número de sol·licituds	Resoltes
Desenvolupament de l'ensenyament	3	3
Serveis i instal·lacions del centre/campus	1	1
Gestió de la mobilitat internacional	2	2
TOTAL	6	6

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
Desenvolupament de l'ensenyament (2017QS100221UW)	31 dies
Serveis i instal·lacions del centre/campus (2017QS100323IU)	30 dies
Gestió de la mobilitat internacional (2018QS100191BD)	12 dies

Pel que fa a els dies transcorreguts per resoldre la queixa amb identificador 2017QS100221UW és la que més dies ha trigat a respondre's a causa de la seva importància. És una queixa gestionada pel Cap

d'estudis que va haver de reunir-se amb diferent professorat per reafirmar el compromís del professorat amb els horaris d'una assignatura.

D'acord amb aquestes evidències, considerem que per al pròxim any hem de ser més àgils en la resolució de les queixes per tal d'adaptar-nos a la data màxima de resolució i no superar-la. Hem de tenir en compte que en aquest moment ens trobem en període d'adaptació amb la gestió de les queixes mitjançant l'aplicatiu de la UB, ja que abans es gestionava amb paper i de manera presencial.

Així doncs, com a millora, ens proposem disminuir el temps transcorregut entre l'entrada d'una queixa i la seva resolució.

Dubtes i consultes

Durant aquest any 2018 s'han gestionat un total de 21 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
2018CF100312TB	10/10/2018	15/10/2018	5	FACULTAT DE BELLES ARTS-0140400
2018CF100324OO	11/10/2018	15/10/2018	4	FACULTAT DE BELLES ARTS-0140400
2018CF100350PR	17/10/2018	18/10/2018	1	FACULTAT DE BELLES ARTS-0140400
2018CF100362YG	24/10/2018	26/10/2018	2	FACULTAT DE BELLES ARTS-0140400
2018CF100363MY	24/10/2018	24/10/2018	0	FACULTAT DE BELLES ARTS-0140400
2018CF100367GA	24/10/2018	26/10/2018	2	FACULTAT DE BELLES ARTS-0140400
2018CF100376BX	29/10/2018	05/11/2018	5	FACULTAT DE BELLES ARTS-0140400
2018CF100404NN	07/11/2018	09/11/2018	2	FACULTAT DE BELLES ARTS-0140400
2018CF100428NT	12/11/2018	16/11/2018	4	FACULTAT DE BELLES ARTS-0140400
2018CF100435VD	13/11/2018	16/11/2018	3	FACULTAT DE BELLES ARTS-0140400
2018CF100437EY	14/11/2018	16/11/2018	2	FACULTAT DE BELLES ARTS-0140400
2018CF100457GA	20/11/2018	21/11/2018	1	FACULTAT DE BELLES ARTS-0140400
2018CF100478SY	26/11/2018	27/11/2018	1	FACULTAT DE BELLES ARTS-0140400

2018CF100507CW	02/12/2018	04/12/2018	2	FACULTAT DE BELLES ARTS-0140400
2018CF100510NP	03/12/2018	10/12/2018	7	FACULTAT DE BELLES ARTS-0140400
2018CF100531YA	05/12/2018	10/12/2018	5	Facultat d'Educació-0540400
2018CF100535WE	06/12/2018	10/12/2018	4	FACULTAT DE BELLES ARTS-0140400
2018CF100551AC	12/12/2018	12/12/2018	0	FACULTAT DE BELLES ARTS-0140400
2018CF100566CY	13/12/2018	13/12/2018	0	FACULTAT DE BELLES ARTS-0140400
2018CF100576DZ	17/12/2018	18/12/2018	1	FACULTAT DE BELLES ARTS-0140400
2018CF100582CK	20/12/2018	20/12/2018	0	FACULTAT DE BELLES ARTS-0140400

Com es pot observar tots els dubtes i consultes s'han resolt adequadament i totalment. La resolució de totes les consultes s'ha gestionat abans de la data màxima. Hi ha hagut una millora considerable en els dies transcorreguts de resposta respecte al de les queixes d'aquest mateix any.

Valoració global

Després d'analitzar les queixes, suggeriments, dubtes i consultes. Hem de tenir en compte que durant el període de vacances comprès en els mesos de juliol i agost, no es responen peticions. Així mateix, durant el període de JPO, matrícula o actes del treball final de grau on hi ha un alt volum de feina, es resolen les peticions per ordre de prioritat o segons la seva rellevància.

Tot i això, ens proposem disminuir el temps transcorregut entre l'entrada d'una queixa i la seva resolució.

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.