



UNIVERSITAT DE
BARCELONA

Facultat de Belles Arts

INFORME GESTIÓ DE PETICIONS
(Queixes, suggeriments, dubtes i consultes)
2019

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 2019 a la Facultat de Belles Arts hem tingut un total de 4 queixes. Dos respecte a les pràctiques externes, que venen ocasionades per la mateixa alumne. És a dir, que el total de queixes reals d'aquest any ha estat de dos. Quatre menys que l'any passat 2018.

A continuació, adjuntem un quadre amb la classificació de les queixes.

Classificació	Número de sol·licituds	Resoltes
Desenvolupament de l'ensenyament	1	1
Gestió de les pràctiques externes	2	2
Ingrés admissió i matriculació	1	1
TOTAL	4	4

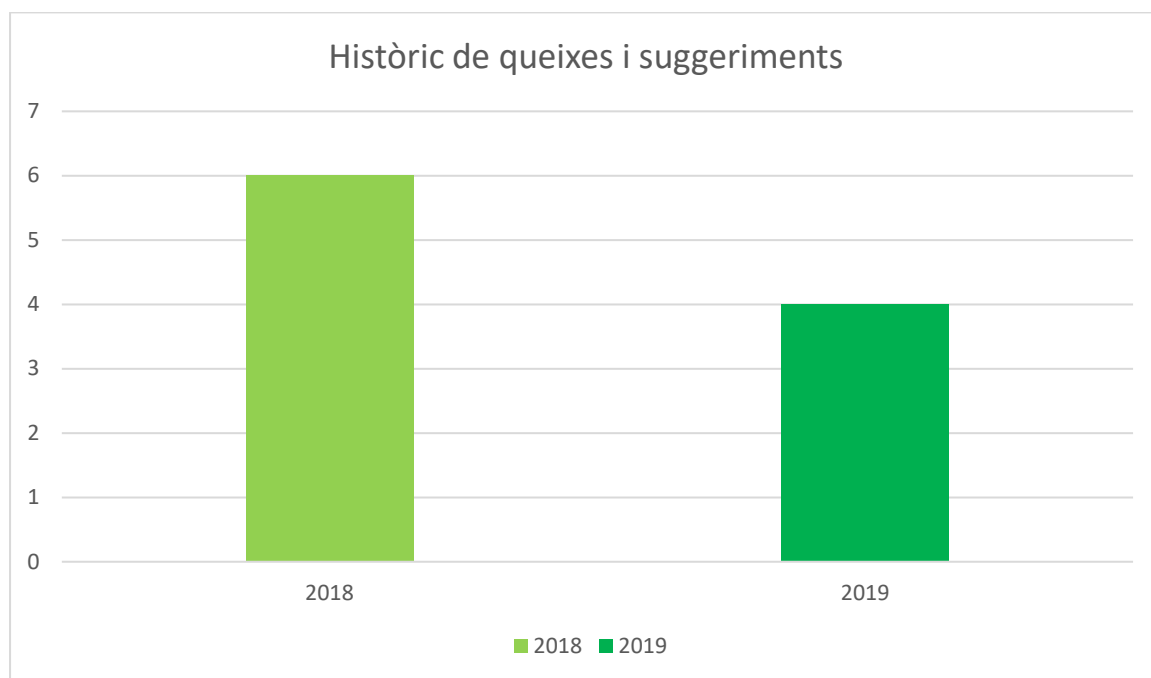
D'aquesta taula es pot concloure que el 100% de les sol·licituds s'han resolt.

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 (2019QS101187JD)	18 dies
Gestió de les pràctiques externes (2019QS100599FS)	13 dies
Ingrés admissió i matriculació (2019QS100939DQ)	46 dies

Pel que fa als dies transcorreguts per resoldre la queixa amb identificador (2019QS100939DQ) és la que més dies ha trigat a respondre's a causa de la seva importància. És una queixa gestionada pel Cap d'estudis en un primer moment i on va haver d'intervenir la Degana de la nostra Facultat. Per aquesta raó la queixa s'ha gestionat directament amb ella i el temps ha estat més elevat que en altres ocasions.

A través del següent gràfic, podem veure l'històric de queixes i suggeriments de l'any 2018 respecte a aquest any 2019.



D'acord amb aquestes evidències, considerem que per a l'any vinent 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.

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 2019 s'han gestionat un total de 100 dubtes i consultes. Un augment de consultes considerable respecte el passat any 2018. 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
2018CF100615VD	10/01/2019	10/01/2019	0	FACULTAT DE BELLES ARTS-0140400
2018CF100627FZ	13/01/2019	14/01/2019	1	FACULTAT DE BELLES ARTS-0140400
2018CF100636AW	15/01/2019	15/01/2019	0	FACULTAT DE BELLES ARTS-0140400
2018CF100662BJ	17/01/2019	18/01/2019	1	FACULTAT DE BELLES ARTS-0140400
2018CF100668TZ	18/01/2019	18/01/2019	0	FACULTAT DE BELLES ARTS-0140400
2018CF100694YY	22/01/2019	22/01/2019	0	FACULTAT DE BELLES ARTS-0140400
2018CF100726AW	26/01/2019	28/01/2019	2	FACULTAT DE BELLES ARTS-0140400
2018CF100761DF	01/02/2019	01/02/2019	0	FACULTAT DE BELLES ARTS-0140400
2018CF100781FH	04/02/2019	05/02/2019	1	FACULTAT DE BELLES ARTS-0140400
2018CF100786GC	05/02/2019	06/02/2019	1	FACULTAT DE BELLES ARTS-0140400
2018CF100788WC	06/02/2019	06/02/2019	0	FACULTAT DE BELLES ARTS-0140400
2018CF100812YG	07/02/2019	07/02/2019	0	FACULTAT DE BELLES ARTS-0140400
2018CF100836CY	13/02/2019	25/02/2019	12	FACULTAT DE BELLES ARTS-0140400
2018CF100859CP	16/02/2019	18/02/2019	2	FACULTAT DE BELLES ARTS-0140400
2018CF100869DQ	18/02/2019	19/02/2019	1	FACULTAT DE BELLES ARTS-0140400
2018CF100880XZ	20/02/2019	20/02/2019	0	FACULTAT DE BELLES ARTS-0140400
2018CF100888XD	21/02/2019	21/02/2019	0	FACULTAT DE BELLES ARTS-0140400
2018CF100896IE	22/02/2019	27/02/2019	5	FACULTAT DE BELLES ARTS-0140400
2018CF100955CK	07/03/2019	07/03/2019	0	FACULTAT DE BELLES ARTS-0140400
2018CF100987OI	13/03/2019	13/03/2019	0	FACULTAT DE BELLES ARTS-0140400
2018CF100997PJ	16/03/2019	18/03/2019	2	FACULTAT DE BELLES ARTS-0140400
2018CF100998ZF	16/03/2019	18/03/2019	2	FACULTAT DE BELLES ARTS-0140400

2018CF101015QY	19/03/2019	19/03/2019	0	FACULTAT DE BELLES ARTS-0140400
2018CF101044OO	23/03/2019	25/03/2019	2	FACULTAT DE BELLES ARTS-0140400
2018CF101099ZM	01/04/2019	02/04/2019	1	FACULTAT DE BELLES ARTS-0140400
2018CF101101SU	01/04/2019	01/04/2019	0	FACULTAT DE BELLES ARTS-0140400
2018CF101127BV	06/04/2019	08/04/2019	2	FACULTAT DE BELLES ARTS-0140400
2018CF101144PP	10/04/2019	10/04/2019	0	FACULTAT DE BELLES ARTS-0140400
2018CF101179YL	22/04/2019	23/04/2019	1	FACULTAT DE BELLES ARTS-0140400
2018CF101203GS	25/04/2019	25/04/2019	0	FACULTAT DE BELLES ARTS-0140400
2018CF101218LR	28/04/2019	30/04/2019	2	FACULTAT DE BELLES ARTS-0140400
2018CF101222UC	30/04/2019	30/04/2019	0	FACULTAT DE BELLES ARTS-0140400
2018CF101240OQ	03/05/2019	07/05/2019	4	FACULTAT DE BELLES ARTS-0140400
2018CF101269YL	11/05/2019	30/05/2019	15	FACULTAT DE BELLES ARTS-0140400
2018CF101270RT	11/05/2019	20/05/2019	9	FACULTAT DE BELLES ARTS-0140400
2018CF101322VD	20/05/2019	20/05/2019	0	FACULTAT DE BELLES ARTS-0140400
2018CF101324PP	20/05/2019	21/05/2019	1	FACULTAT DE BELLES ARTS-0140400
2018CF101378SY	30/05/2019	30/05/2019	0	FACULTAT DE BELLES ARTS-0140400
2018CF101401VX	05/06/2019	05/06/2019	0	FACULTAT DE BELLES ARTS-0140400
2018CF101419VI	08/06/2019	11/06/2019	3	FACULTAT DE BELLES ARTS-0140400
2018CF101420OQ	08/06/2019	11/06/2019	3	FACULTAT DE BELLES ARTS-0140400
2018CF101429WJ	11/06/2019	11/06/2019	0	FACULTAT DE BELLES ARTS-0140400
2018CF101434RR	12/06/2019	12/06/2019	0	FACULTAT DE BELLES ARTS-0140400
2018CF101444SS	14/06/2019	14/06/2019	0	FACULTAT DE BELLES ARTS-0140400
2018CF101457HB	18/06/2019	18/06/2019	0	FACULTAT DE BELLES ARTS-0140400
2018CF101494XX	25/06/2019	25/06/2019	0	FACULTAT DE BELLES ARTS-0140400

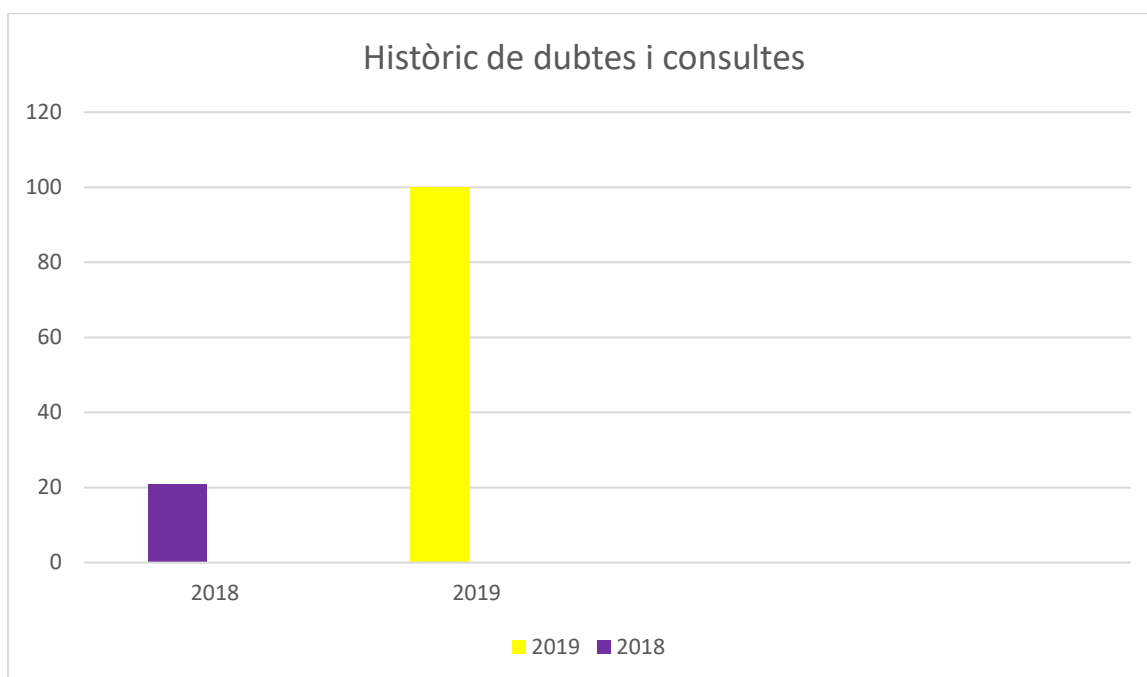
2018CF101498VB	25/06/2019	26/06/2019	1	FACULTAT DE BELLES ARTS-0140400
2018CF101531ZB	28/06/2019	19/07/2019	21	FACULTAT DE BELLES ARTS-0140400
2018CF101550SU	01/07/2019	01/07/2019	0	FACULTAT DE BELLES ARTS-0140400
2018CF101558SY	02/07/2019	02/07/2019	0	FACULTAT DE BELLES ARTS-0140400
2019CF100176AW	10/07/2019	10/07/2019	0	FACULTAT DE BELLES ARTS-0140400
2019CF100179YL	10/07/2019	12/07/2019	2	FACULTAT DE BELLES ARTS-0140400
2019CF100204MM	11/07/2019	11/07/2019	0	FACULTAT DE BELLES ARTS-0140400
2019CF100231WY	12/07/2019	15/07/2019	3	FACULTAT DE BELLES ARTS-0140400
2019CF100238NT	13/07/2019	15/07/2019	2	FACULTAT DE BELLES ARTS-0140400
2019CF100252XF	15/07/2019	16/07/2019	1	FACULTAT DE BELLES ARTS-0140400
2019CF100263MY	16/07/2019	16/07/2019	0	FACULTAT DE BELLES ARTS-0140400
2019CF100283OA	17/07/2019	17/07/2019	0	FACULTAT DE BELLES ARTS-0140400
2019CF100284UU	17/07/2019	17/07/2019	0	FACULTAT DE BELLES ARTS-0140400
2019CF100287IC	17/07/2019	17/07/2019	0	FACULTAT DE BELLES ARTS-0140400
2019CF100323JV	19/07/2019	22/07/2019	3	FACULTAT DE BELLES ARTS-0140400
2019CF100331XZ	20/07/2019	22/07/2019	2	FACULTAT DE BELLES ARTS-0140400
2019CF100416XT	29/07/2019	29/07/2019	0	FACULTAT DE BELLES ARTS-0140400
2019CF100443MY	31/07/2019	19/09/2019	Més d'un mes (període de vacances d'estiu)	FACULTAT DE BELLES ARTS-0140400
2019CF100478TZ	07/08/2019	02/09/2019	26	FACULTAT DE BELLES ARTS-0140400
2019CF100483QC	08/08/2019	02/09/2019	27	FACULTAT DE BELLES ARTS-0140400
2019CF100509VI	20/08/2019	26/09/2019	37	FACULTAT DE BELLES ARTS-0140400
2019CF100511XZ	20/08/2019	03/09/2019	14	FACULTAT DE BELLES ARTS-0140400
2019CF100513KW	20/08/2019	04/09/2019	15	FACULTAT DE BELLES ARTS-0140400

2019CF100552AI	29/08/2019	02/09/2019	4	FACULTAT DE BELLES ARTS-0140400
2019CF100585CK	02/09/2019	02/09/2019	0	FACULTAT DE BELLES ARTS-0140400
2019CF100603KW	02/09/2019	03/09/2019	1	FACULTAT DE BELLES ARTS-0140400
2019CF100633NZ	04/09/2019	05/09/2019	1	FACULTAT DE BELLES ARTS-0140400
2019CF100636BX	05/09/2019	05/09/2019	0	FACULTAT DE BELLES ARTS-0140400
2019CF100643OA	05/09/2019	06/09/2019	1	FACULTAT DE BELLES ARTS-0140400
2019CF100686GC	09/09/2019	20/09/2019	11	FACULTAT DE BELLES ARTS-0140400
2019CF100699FS	09/09/2019	09/09/2019	0	FACULTAT DE BELLES ARTS-0140400
2019CF100707FZ	10/09/2019	10/09/2019	0	FACULTAT DE BELLES ARTS-0140400
2019CF100748TZ	12/09/2019	12/09/2019	0	FACULTAT DE BELLES ARTS-0140400
2019CF100758UA	12/09/2019	12/09/2019	0	FACULTAT DE BELLES ARTS-0140400
2019CF100765CK	12/09/2019	13/09/2019	1	FACULTAT DE BELLES ARTS-0140400
2019CF100786HD	16/09/2019	27/09/2019	11	FACULTAT DE BELLES ARTS-0140400
2019CF100792GO	17/09/2019	17/09/2019	0	FACULTAT DE BELLES ARTS-0140400
2019CF100819ZM	19/09/2019	27/09/2019	8	FACULTAT DE BELLES ARTS-0140400
2019CF100866GC	26/09/2019	26/09/2019	0	FACULTAT DE BELLES ARTS-0140400
2019CF100883UG	30/09/2019	30/09/2019	0	FACULTAT DE BELLES ARTS-0140400
2019CF100894BB	01/10/2019	01/10/2019	0	FACULTAT DE BELLES ARTS-0140400
2019CF100898ZF	01/10/2019	22/10/2019	21	FACULTAT DE DRET- 0240100
2019CF100941EG	09/10/2019	09/10/2019	0	FACULTAT DE BELLES ARTS-0140400
2019CF100955DL	14/10/2019	14/10/2019	0	FACULTAT DE BELLES ARTS-0140400
2019CF100984BB	22/10/2019	24/10/2019	2	FACULTAT DE BELLES ARTS-0140400
2019CF101016UQ	28/10/2019	28/10/2019	0	FACULTAT DE BELLES ARTS-0140400
2019CF101063LX	05/11/2019	05/11/2019	0	FACULTAT DE BELLES ARTS-0140400

2019CF101084TT	11/11/2019	11/11/2019	0	FACULTAT DE BELLES ARTS-0140400
2019CF101104MM	14/11/2019	14/11/2019	0	FACULTAT DE BELLES ARTS-0140400
2019CF101165XF	28/11/2019	28/11/2019	0	FACULTAT DE BELLES ARTS-0140400
2019CF101228NT	11/12/2019	11/12/2019	0	FACULTAT DE BELLES ARTS-0140400
2019CF101252YG	16/12/2019	16/12/2019	0	FACULTAT DE BELLES ARTS-0140400
2019CF101255XF	17/12/2019	18/12/2019	1	FACULTAT DE BELLES ARTS-0140400
2019CF101286DZ	30/12/2019	07/01/2020	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. Hi ha hagut una millora considerable en els dies transcorreguts de resposta respecte al de les queixes d'aquest mateix any.

El gràfic següent representa l'històric dels dubtes i consultes de l'any 2019 respecte al passat any 2018:





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, matrícula o actes dels treballs finals de grau 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.