



UNIVERSITAT DE  
BARCELONA

Facultat d'Economia  
i Empresa

## **Informe de queixes, suggeriments, dubtes i consultes 2024**

## Recull de queixes i suggeriments

L'any 2024 s'han gestionat 10 sol·licituds següents de queixes i suggeriments. Concretament:

ID	Data sol·licitud	de	Data resol·lució	max	Data resol·lució	Dies trigats a resoldre
2023QS113651CE	08/01/2024		16/02/2024		16/01/2024	8
2023QS113935BJ	07/02/2024		19/03/2024		29/02/2024	22
2023QS113948VB	08/02/2024		20/03/2024		13/02/2024	5
2023QS114022TB	19/02/2024		03/04/2024		21/02/2024	2
2023QS114412WE	11/04/2024		24/05/2024		02/05/2024	21
2024QS108782KS	24/07/2024		26/09/2024		30/07/2024	6
2024QS110087EY	09/09/2024		22/10/2024		30/09/2024	21
2024QS110612VD	16/09/2024		28/10/2024		30/09/2024	14
2024QS110819XK	18/09/2024		30/10/2024		08/10/2024	20
2024QS114485DL	03/12/2024		28/01/2025		04/12/2024	1

D'aquesta taula es pot concloure que s'han resolt el 100 % de les sol·licituds. El temps mitjà de resposta de la Facultat ha estat de 12 dies i sempre s'ha respost abans de la data límit de resolució. 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.

## Classificació de queixes i suggeriments

Respecte al la naturalesa d'aquestes, en la següent taula es classifiquen:

ID	Tipologia	Classificació	Resum
2023QS113651CE	Queixa	Infraestructures	Necessitat de solució del sistema de calefacció
2023QS113935BJ	Queixa	Expedient màster propi	El títol de la persona no està homologat per cursar el màster
2023QS113948VB	Queixa	Professorat	Resposta del professor en un examen
2023QS114022TB	Queixa	Matrícula	Problemes per matricular
2023QS114412WE	Queixa	General	Entrada de persones que donen formularis polítics
2024QS108782KS	Queixa	Matrícula	Problemes per matricular
2024QS110087EY	Queixa	Matrícula	Problemes per matricular
2024QS110612VD	Dubte	Matrícula	Dubtes al matricular
2024QS110819XK	Suggeriment	General	Proposta de participació al CFA Research Challenge
2024QS114485DL	Dubte	Matrícula	Dubtes al matricular

## Conclusions

A partir de les dades obtingudes i seguint els indicadors del quadre de comandament de la facultat, podem extreure les següents dades:

- INP-FEE-011-04 Percentatge de respostes donades a les queixes i suggeriments fets pels diferents grups d'interès sobre els processos del SAIQU: No hi ha hagut queixes.
- INP-FEE-030-01 Percentatge de queixes resoltes dins del període màxim previst relacionades amb l'ingrés, admissió i matriculació (grau i màster): Hi ha hagut 3 queixes respecte a la matriculació i han sigut resoltes les 3.
- INP-FEE-064-06 Percentatge de respostes donades a les queixes i suggeriments fets pels diferents grups d'interès sobre els TFG: No hi ha hagut queixes.
- INP-FEE-065-03: Percentatge de respostes donades a les queixes i suggeriments fets pels diferents grups d'interès sobre els TFM: No hi ha hagut queixes.
- INP-FEE-110-02: Percentatge de queixes resoltes relatives als serveis i instal·lacions del centre/campus: S'ha rebut un queixa, la qual ha estat resolta.
- INP-FEE-140-04: Percentatge de respostes donades a les queixes i suggeriments fets pels diferents grups d'interès sobre informació pública: No hi ha hagut queixes.

De les queixes que s'han rebut, s'han resolt el 100% d'aquestes en el període establert.



UNIVERSITAT DE  
BARCELONA

Facultat d'Economia  
i Empresa

© Àrea de Qualitat de la Facultat d'Economia i Empresa. Universitat de Barcelona, 2024.

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