



UNIVERSITAT DE
BARCELONA

Facultat d'Economia
i Empresa

Informe de queixes, suggeriments, dubtes i consultes 2025

Recull de queixes i suggeriments

L'any 2025 s'han gestionat 15 sol·licituds següents de queixes i suggeriments. Concretament:

ID	Data de sol·licitud	Data resol·lució	Data resol·lució max	Dies trigats a resoldre
2024QS115514TT	3/2/2025	4/2/2025	14/3/2025	1
2024QS115930XZ	25/3/2025	28/3/2025	9/5/2025	3
2025QS107195EM	18/7/2025	18/7/2025	19/9/2025	0
2025QS107575GO	24/7/2025	31/7/2025	26/9/2025	7
2025QS108003KW	31/7/2025	6/9/2025	3/10/2025	37
2025QS108771LN	6/9/2025	9/9/2025	20/10/2025	3
2025QS109311CE	16/9/2025	17/9/2025	28/10/2025	1
2025QS110352XF	2/10/2025	5/11/2025	12/11/2025	34
2025QS110693SE	10/10/2025	27/10/2025	20/11/2025	17
2025QS110803LX	13/10/2025	29/10/2025	21/11/2025	16
2025QS111258PV	24/10/2025	29/10/2025	4/12/2025	5
2025QS111266AW	24/10/2025	29/10/2025	4/12/2025	5
2025QS111267GA	24/10/2025	27/10/2025	4/12/2025	3
2025QS112997RL	15/12/2025	17/12/2025	6/2/2026	2
2025QS113238PV	23/12/2025	15/1/2026	16/2/2026	23

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 10 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 resolten 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
2024QS115514TT	Queixa	Professorat	Termini de publicació de notes
2024QS115930XZ	Queixa	Serveis i instal·lacions	Falta de informació en la resposta del Personal del punt d'informació
2025QS107195EM	Queixa	Informació pública	Nom malament escrit al web
2025QS107575GO	Queixa	Matrícula	Petició de trasllat de matrícula
2025QS108003KW	Queixa	Matrícula	Assignació d'horaris de matí tot i tenir nota d'accés més elevada
2025QS108771LN	Queixa	Matrícula	Error en la matrícula de un pla d'estudis antic a un nou i demora en el procés de correcció
2025QS109311CE	Queixa	Matrícula	Petició sobre l'estat de resol·lució sobre una modificació de matrícula
2025QS110352XF	Queixa	Pràctiques	Denegació d'una pràctica que tenia el projecte formatiu
2025QS110693SE	Queixa	Pràctiques	Falta de resposta telefònica
2025QS110803LX	Queixa	Pràctiques	Informació errònia sobre un tràmit
2025QS111258PV	Queixa	Serveis i instal·lacions	Resposta inapropiada del personal davant un confusió de robatori d'un llibre
2025QS111266AW	Queixa	Serveis i instal·lacions	Relacionada amb l'anterior queixa: resposta inapropiada del personal davant un confusió de robatori d'un llibre
2025QS111267GA	Queixa	Serveis i instal·lacions	La mateixa queixa que l'anterior amb la mateixa redacció: resposta inapropiada del personal davant un confusió de robatori d'un llibre
2025QS112997RL	Queixa	Matrícula	Recepció d'un correu d'anul·lació de matrícula
2025QS113238PV	Queixa	Professorat	Problema amb el càlcul de notes i la mitjana

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 5 queixes respecte a la matriculació i han sigut resoltes les 5.
- 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'han rebut 4 queixes i han sigut resoltes les 4.
- INP-FEE-140-04: Percentatge de respostes donades a les queixes i suggeriments fets pels diferents grups d'interès sobre informació pública: S'ha rebut una queixa i ha estat resolta.

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