

Indicador 2

- Nombre: Porcentaje de resolución de demandas, diferenciando entre quejas, reclamaciones, y dudas
- Fórmula: Número de (demandas) solucionadas o en trámite / Número total de (demandas) * 100
- Período de cálculo: Curso académico
- Sistema de seguimiento: Contabilizar
- Responsable: Administrador/a de la Facultad de Empresa y Gestión Pública

Resultados del Indicador

Origen de la demanda ¹	Curso Académico	Porcentaje quejas ²		Porcentaje reclamaciones ³		Porcentaje dudas ⁴	
		Solucionadas	En trámite	Solucionadas	En trámite	Solucionadas	En trámite

¹ Estudiantado = 1; PDI = 2; PTGAS = 3; Egresado(a) = 4; Sociedad civil = 5
² Número de quejas solucionadas o en trámite / Número total de quejas * 100
³ Número de reclamaciones solucionadas o en trámite / Número total de reclamaciones * 100
⁴ Número de dudas solucionadas o en trámite / Número total de dudas * 100

Histórico de cambios

Nº de revisión	Fecha	Modificación
V1.0	Octubre de 2023	Edición inicial

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Adjunta a la Decana para Calidad y Acreditación Institucional	Comité de Calidad	Responsable de la Dirección

Firmado electrónicamente y con autenticidad contrastable según al artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015