

	IN01-P7-PA04 PORCENTAJE DE RECLAMACIONES O QUEJAS RESUELTAS ANEXO 7	
-----------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------

Código	IN01-P7-PA04
Denominación	Porcentaje de reclamaciones o quejas resueltas
Descripción, justificación e interpretación	<p>Número total de reclamaciones o quejas resueltas a lo largo de un curso entre el número total de reclamaciones o quejas recibidas multiplicado por 100.</p> <p>Número total de reclamaciones o quejas resueltas a lo largo de un curso entre el número total de reclamaciones o quejas admitidas multiplicado por 100.</p> <p>El objetivo es conocer el porcentaje de reclamaciones o quejas resueltas en el Centro en un curso sobre las recibidas y sobre las admitidas.</p>
Tipología	Porcentaje
Cálculo	<p>1. $((\text{reclamaciones} + \text{quejas resueltas}) / (\text{reclamaciones} + \text{quejas recibidas})) \times 100$</p> <p>2. $((\text{reclamaciones} + \text{quejas resueltas}) / (\text{reclamaciones} + \text{quejas admitidas})) \times 100$</p>
Representación	Porcentaje
Ejemplo	<p>En el curso 2016-2017 se recibieron en el Centro un total de 30 reclamaciones y 25 quejas. Se admitieron a trámite 17 reclamaciones y 20 quejas. De ellas se resolvieron 14 reclamaciones y 16 quejas.</p> <p>% de reclamaciones o quejas resueltas respecto de las recibidas: 54,54%</p> <p>% de reclamaciones o quejas resueltas respecto de las admitidas: 81,08%</p>
Fuente de la definición	Unidad para la Calidad
Nivel de desagregación o análisis	Título y grupo de interés
Periodicidad	Anual
Disponibilidad de la información	Al finalizar el curso y antes de la primera reunión de la CAC del curso siguiente.
Histórico disponible	-
Fuente de datos	-
Palabras claves asociadas	-
Método de comprobación /evidencia	-
Grado de fiabilidad	Fiabilidad total
Versión y Fecha:	Versión SAIC 04