
	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	