

**UPV GESTIÓN** **PeGASUS** **INFORME 2014**  
**SISTEMA DE GESTIÓN DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y FELICITACIONES (SQF) UPV.**

### Tipos de Comunicación

	Total 2011		Total 2012		Total 2013		Total 2014	
Sugerencia	228	15,36%	357	24,55%	233	22,25%	268	24,70%
Queja	689	46,43%	572	39,34%	395	37,73%	403	37,14%
Felicitación	274	18,46%	305	20,98%	292	27,89%	294	27,10%
No procede	293	19,74%	220	15,13%	127	12,13%	120	11,06%
<b>TOTAL</b>	<b>1484</b>		<b>1454</b>		<b>1047</b>		<b>1085</b>	

### SQF por Tipo de Usuario

	Total 2011		Total 2012		Total 2013		Total 2014	
PDI	209	14,08%	211	14,51%	203	19,39%	225	20,74%
PAS	245	16,51%	327	22,49%	218	20,82%	239	22,03%
ALUMNO	874	58,89%	711	48,90%	500	47,76%	483	44,52%
EXTERNO	156	10,51%	205	14,10%	126	12,03%	138	12,72%
<b>TOTAL</b>	<b>1484</b>		<b>1454</b>		<b>1047</b>		<b>1085</b>	

### Tiempo medio y por tramos de respuesta de las unidades

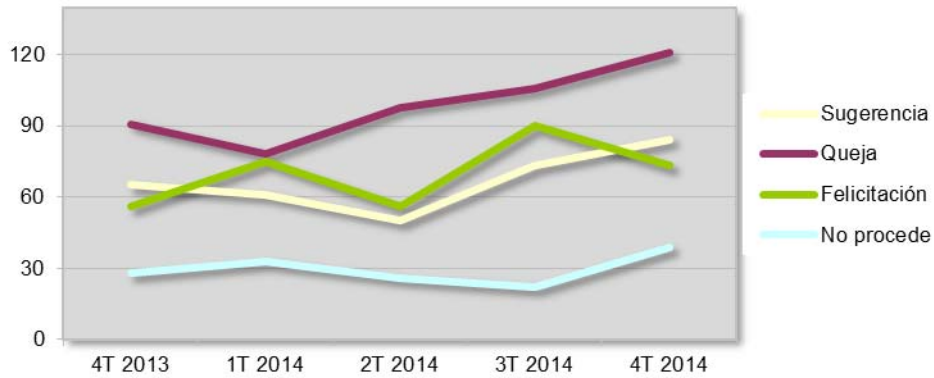
Trimestre	Tiempo medio respuesta
4T 2013	4,25
1T 2014	5,41
2T 2014	4,12
3T 2014	5,94
4T 2014	2,77

Tramo <sup>1</sup>	Núm	Porcentaje
Mismo día	215	53,35%
1..7 días	185	45,91%
8..15 días	1	0,25%
Más de 15 días	2	0,50%
<b>Total general</b>	<b>403</b>	<b>100,00%</b>

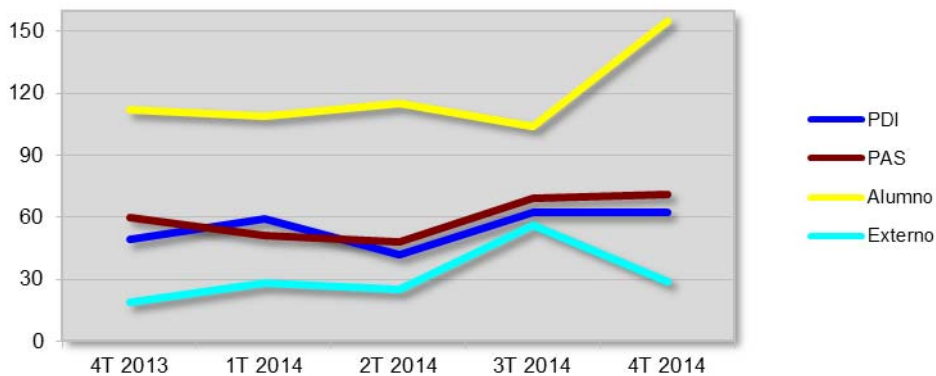
<sup>1</sup> Se refiere exclusivamente a comunicaciones "Q"

## Gráficos de evolución por Tipo y Usuario

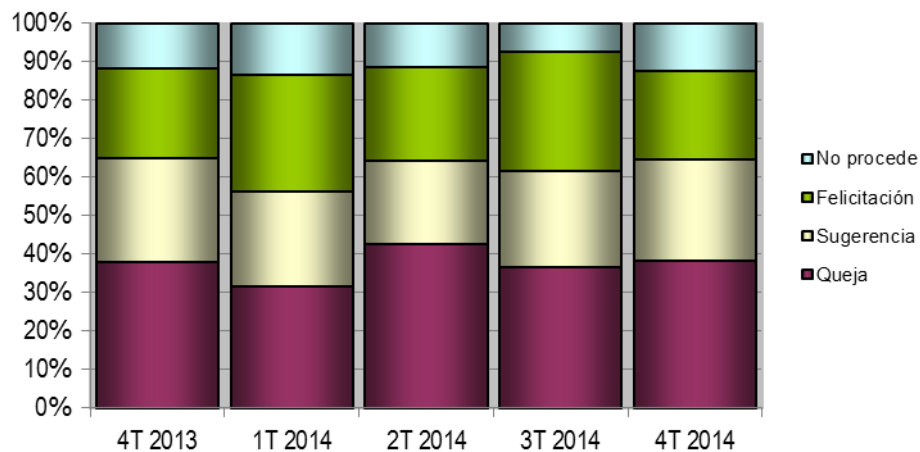
EVOLUCIÓN POR TIPO DE COMUNICACIÓN



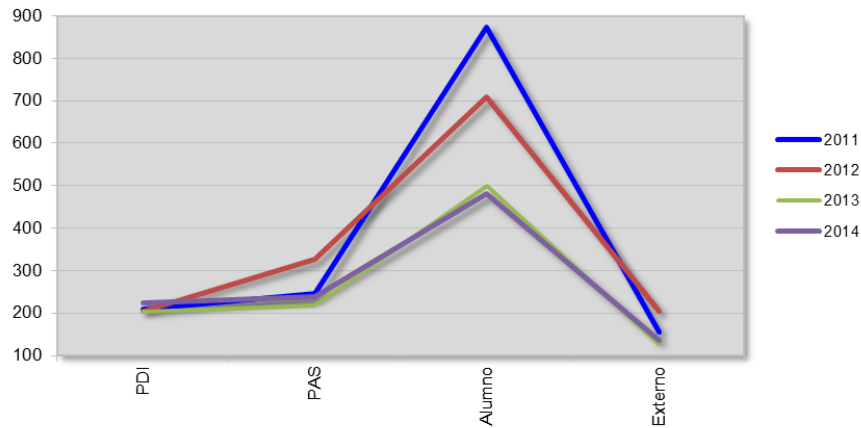
EVOLUCIÓN POR USUARIO



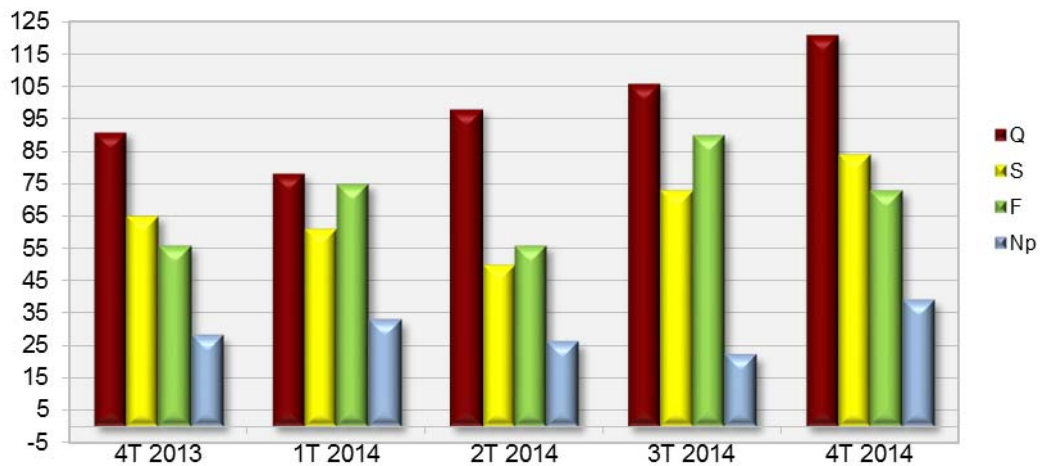
EVOLUCIÓN POR TRIMESTRES



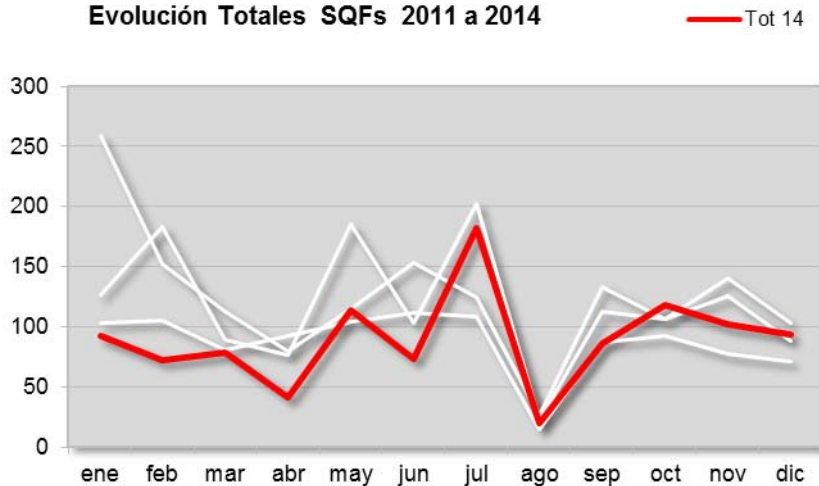
EVOLUCIÓN POR COLECTIVO - ANUAL



Evolución Totales S + Q + F + Np



Evolución Totales SQFs 2011 a 2014



## Tablas de datos generales

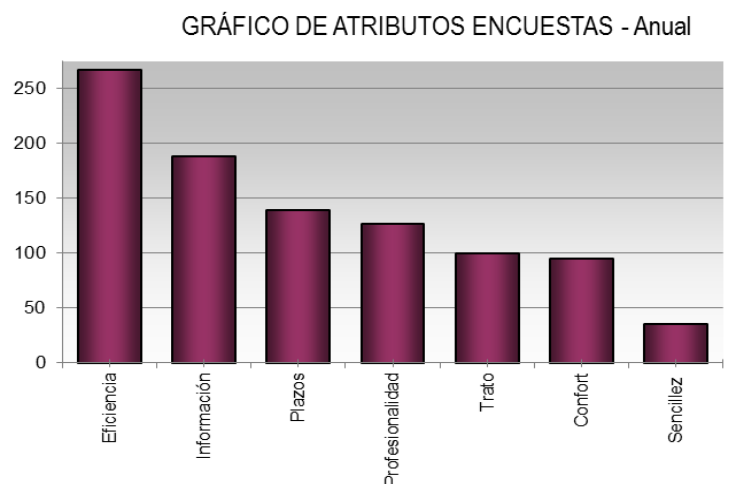
2

				2014		
	Total 11	Total 12	Tot 2013	Unidades	Títulos	Tot 2013
enero	260	127	112	93	4	97
febrero	153	183	114	73	5	78
marzo	113	90	86	79	7	86
abril	80	77	95	42	5	47
mayo	116	185	112	114	10	124
junio	154	103	118	74	12	86
julio	125	203	124	183	15	198
agosto	27	23	24	21	3	24
septiembre	134	113	103	87	6	93
octubre	107	106	97	118	2	120
noviembre	126	141	83	102	11	113
diciembre	89	103	74	94	8	102
<b>Total Año</b>	<b>1484</b>	<b>1454</b>	<b>1142</b>	<b>1080</b>	<b>88</b>	<b>1168</b>

	1 T 2014		2 T 2014		3 T 2014		4 T 2014	
Nº de SQF en valenciano	13	5,31%	23	10,13%	23	7,96%	24	7,57%
Comunicaciones realizadas por Hombres	147	60,00%	135	59,47%	152	52,60%	195	61,51%
Comunicaciones realizadas por Mujeres	98	40,00%	92	40,53%	137	47,40%	122	38,49%

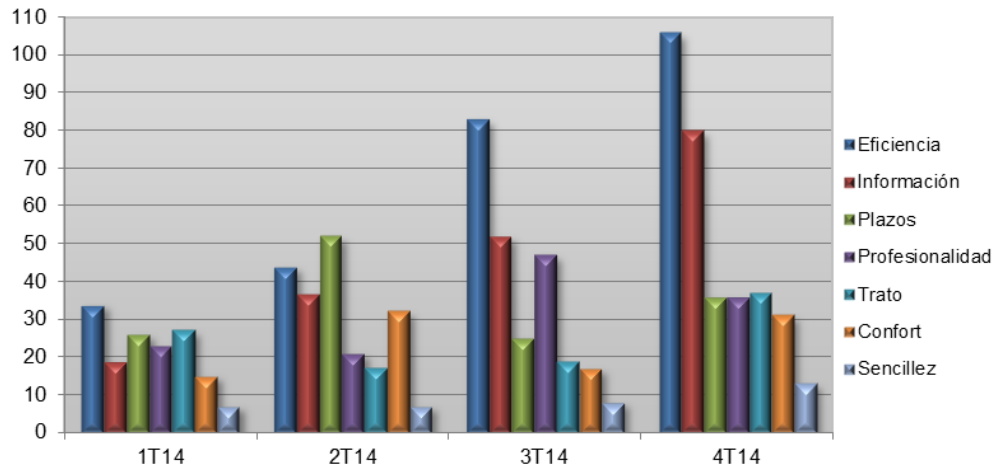
## Número de SQFs clasificadas con los atributos definidos en las encuestas de satisfacción de los usuarios

Atributos	1T14	2T14	3T14	4T14
Eficiencia	34	44	83	106
Información	19	37	52	80
Plazos	26	52	25	36
Profesionalidad	23	21	47	36
Trato	27	17	19	37
Confort	15	32	17	31
Sencillez	7	7	8	13
<b>Total</b>	<b>151</b>	<b>210</b>	<b>251</b>	<b>339</b>

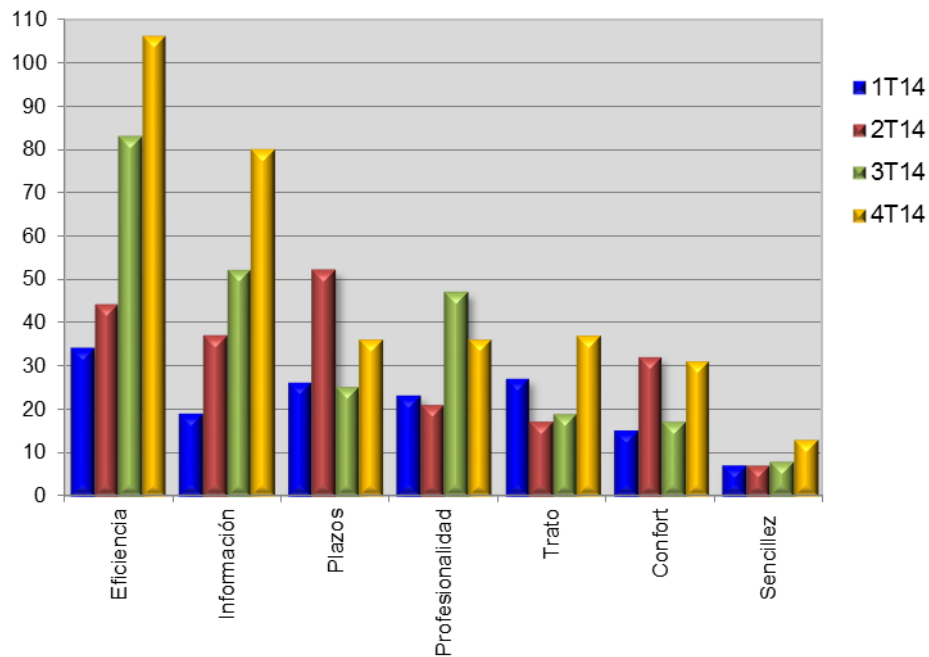


<sup>2</sup> Totales SQFs incluidos Títulos

### EVOLUCIÓN POR ATRIBUTOS

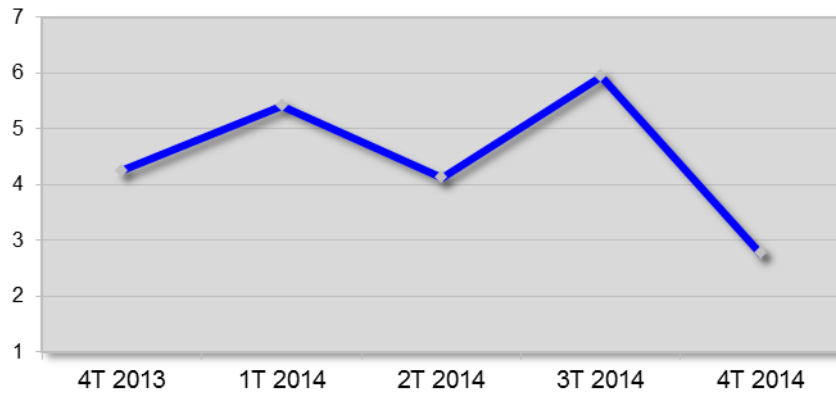


### EVOLUCIÓN ATRIBUTOS POR TRIMESTRES

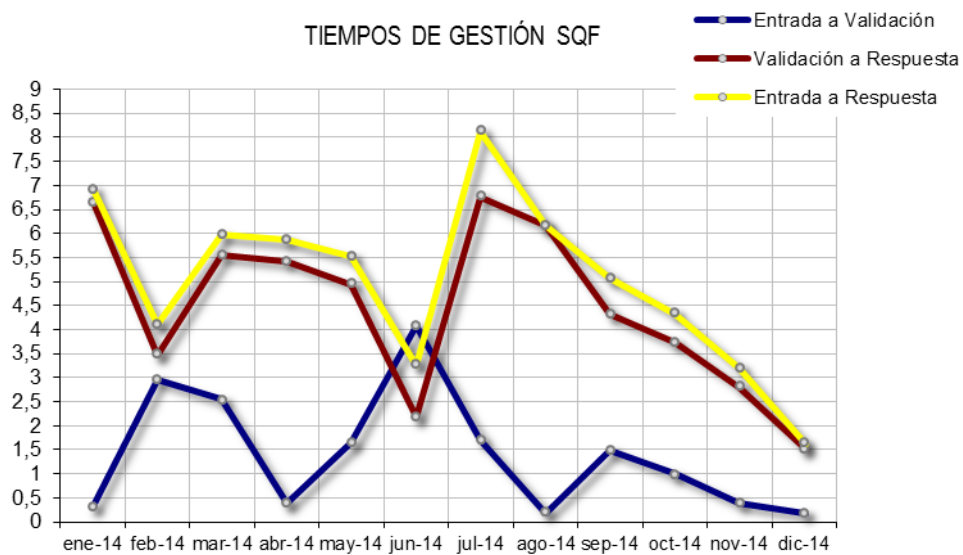


## Tiempos de respuesta 2014

TIEMPO MEDIO DE RESPUESTA



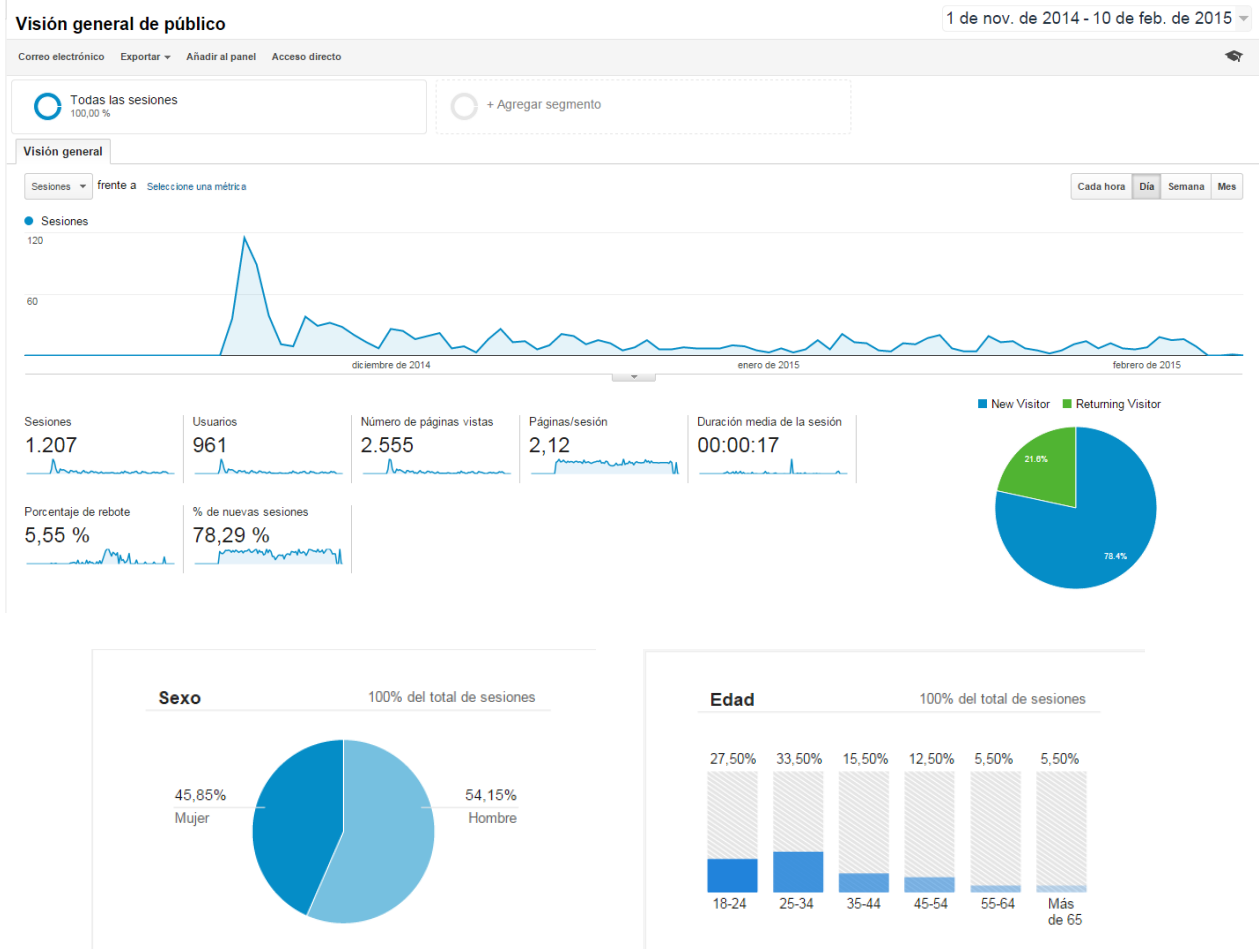
TIEMPOS DE GESTIÓN SQF



Campaña informativa (Landing) del sistema SQF












VISIÓN GENERAL















## TIPOS DE DISPOSITIVO MÓVIL

Información sobre dispositivo móvil ?	Adquisición
	Sesiones ? ↓
	<b>227</b> % del total: 18,81 % (1.207)
1. Apple iPad 	<b>53</b> (23,35 %)
2. Apple iPhone 	<b>35</b> (15,42 %)
3. (not set)	<b>18</b> (7,93 %)
4. Asus ME173X Memo Pad HD7 	<b>9</b> (3,96 %)
5. Samsung GT-I9505 Galaxy S IV 	<b>8</b> (3,52 %)
6. Motorola XT1032 Moto G 	<b>7</b> (3,08 %)
7. Google Nexus 5 	<b>5</b> (2,20 %)
8. Samsung GT-I9195 Galaxy S4 Mini 	<b>4</b> (1,76 %)
9. Samsung GT-I9300 Galaxy S III 	<b>4</b> (1,76 %)
10. Alcatel One Touch 6033X Idol Ultra 	<b>3</b> (1,32 %)

## PAIS DE ORIGEN DE LAS VISITAS

País ?	Adquisición
	Sesiones ? ↓
	<b>1.207</b> % del total: 100,00 % (1.207)
1.  Spain	<b>1.055</b> (87,41 %)
2.  Russia	<b>65</b> (5,39 %)
3.  Peru	<b>16</b> (1,33 %)
4.  Mexico	<b>10</b> (0,83 %)
5.  Portugal	<b>10</b> (0,83 %)
6.  Argentina	<b>5</b> (0,41 %)
7.  Colombia	<b>5</b> (0,41 %)
8.  Belgium	<b>4</b> (0,33 %)
9.  Chile	<b>4</b> (0,33 %)
10.  Ecuador	<b>4</b> (0,33 %)



