

		INFORME HISTÓRICO SISTEMA DE GESTIÓN DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y FELICITACIONES (SQF) UPV.
PERÍODO:	abril 2007	diciembre 2017
AUTOR: Manuel Fontcuberta Pérez (Jefe de Unidad Administrativa del SEPO)	RESPONSABLE: Ricardo Díaz Cano (Jefe de Servicio del SEPO)	Fecha del Informe: 05/02/2018

Introducción

Con motivo de haberse cumplido diez años desde la puesta en marcha del Sistema SQF. Ha parecido oportuno elaborar un Informe Extraordinario que reflejara la progresión del número de SQFs a lo largo de este período, así como la evolución en tiempos de respuesta, la tipología de las comunicaciones y de los usuarios. Asimismo la tendencia por períodos determinados, meses, años, etc.

Comunicaciones SQFs por Unidades y Títulos

Total SQFs por Tipo

Queja	5.341	40,65%
Sugerencia	2.456	18,69%
Felicitación	2.799	21,30%
No SQF	2.543	19,35%
	13.139	100,00%

SQFs por idioma

Valenciano	1.053	8,01%
Castellano	12.086	91,99%
	13.139	100,00%

SQFs por Sexo

Mujeres	5.527	42,07%
Hombres	7.612	57,93%
	13.139	100,00%

SQFs por Usuario

Alumno	6.514	49,58%
PAS	2.562	19,50%
PDI	2.205	16,78%
Externo	1.858	14,14%
	13.139	100,00%

SQFs por Unidades - Títulos ¹

Unidades	12.199	92,85%
Títulos	940	7,15%
	13.139	100,00%

¹ Los Títulos se incorporan al sistema SQF en 2011

	Q	S	F	No SQF	Total
Títulos	464	104	121	251	940
Unidades	4.877	2.352	2.678	2.292	12.199
Total	5.341	2.456	2.799	2.543	13.139

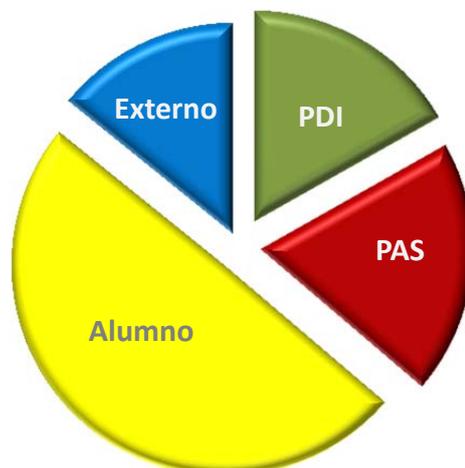
10596 Total sin contar No SQFs

	Alumno	PAS	PDI	Externo	Total
Títulos	683	18	48	191	940
Unidades	5.831	2.544	2.157	1.667	12.199
Total	6.514	2.562	2.205	1.858	13.139

SQFs 2007 a 2017 - Tipo



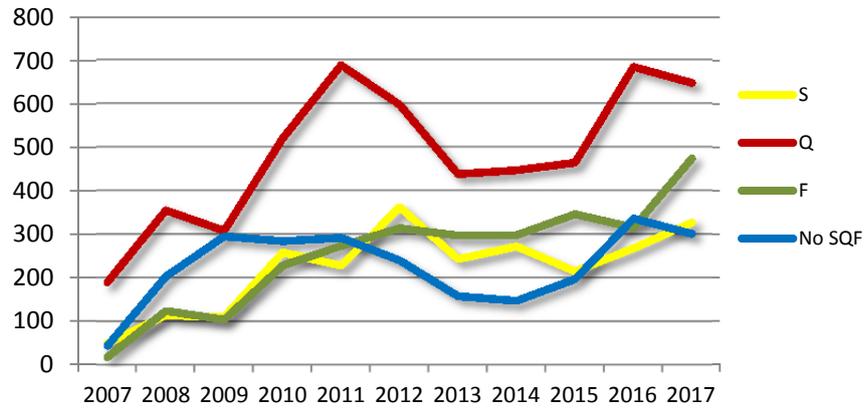
SQFs 2007 a 2017 - Usuario



Comunicaciones SQFs por Meses y Años

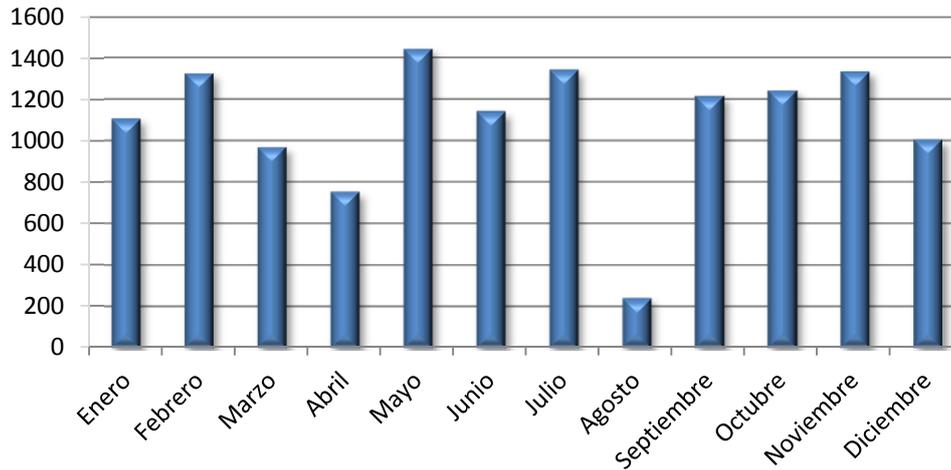
Mes / Año		2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	TOTAL
Enero	Unidades	1	49	50	114	260	128	104	93	70	78	103	1050
	Títulos	0	0	0	0	0	9	7	4	11	14	13	58
	Tot enero	1	49	50	114	260	137	111	97	81	92	116	1108
Febrero	Unidades	0	68	74	88	155	184	106	73	75	164	162	1149
	Títulos	0	0	0	0	0	1	9	5	17	129	17	178
	Tot febrero	0	68	74	88	155	185	115	78	92	293	179	1327
Marzo	Unidades	5	48	75	130	115	91	83	79	103	68	129	926
	Títulos	0	0	0	0	0	1	5	7	3	12	17	45
	Tot marzo	5	48	75	130	115	92	88	86	106	80	146	971
Abril	Unidades	16	65	53	60	80	77	94	42	49	94	85	715
	Títulos	0	0	0	0	0	5	3	5	5	9	14	41
	Tot abril	16	65	53	60	80	82	97	47	54	103	99	756
Mayo	Unidades	24	97	59	190	119	185	105	114	121	186	176	1376
	Títulos	0	0	0	0	0	7	8	10	12	12	20	69
	Tot mayo	24	97	59	190	119	192	113	124	133	198	196	1445
Junio	Unidades	28	63	78	108	154	103	114	74	89	85	165	1061
	Títulos	0	0	0	0	0	6	6	12	21	16	21	82
	Tot junio	28	63	78	108	154	109	120	86	110	101	186	1143
Julio	Unidades	35	60	59	68	126	205	108	183	134	90	152	1220
	Títulos	0	0	0	0	0	8	16	15	14	27	44	124
	Tot julio	35	60	59	68	126	213	124	198	148	117	196	1344
Agosto	Unidades	7	23	26	17	27	23	15	21	9	15	22	205
	Títulos	0	0	0	0	0	2	9	3	6	7	9	36
	Tot agosto	7	23	26	17	27	25	24	24	15	22	31	241
Septiembre	Unidades	43	74	86	118	135	114	88	87	88	137	128	1098
	Títulos	0	0	0	0	0	7	16	6	14	43	32	118
	Tot septiembre	43	74	86	118	135	121	104	93	102	180	160	1216
Octubre	Unidades	65	92	94	132	110	107	92	118	130	114	118	1172
	Títulos	0	0	0	0	0	10	5	2	19	21	14	71
	Tot octubre	65	92	94	132	110	117	97	120	149	135	132	1243
Noviembre	Unidades	43	103	87	178	126	141	77	102	119	141	135	1252
	Títulos	0	0	0	0	0	6	6	11	26	20	16	85
	Tot noviembre	43	103	87	178	126	147	83	113	145	161	151	1337
Diciembre	Unidades	32	58	80	94	89	103	71	94	88	109	157	975
	Títulos	0	0	0	0	1	1	3	8	3	13	4	33
	Tot diciembre	32	58	80	94	90	104	74	102	91	122	161	1008
TOTALES		299	800	821	1297	1497	1524	1150	1168	1226	1604	1753	13139

Gráfico Evolución Unidades y Títulos por Tipo y Año



Gráficos por Meses y Años

Sumatorio SQFs por meses desde inicio



Sumatorio SQFs por años desde inicio

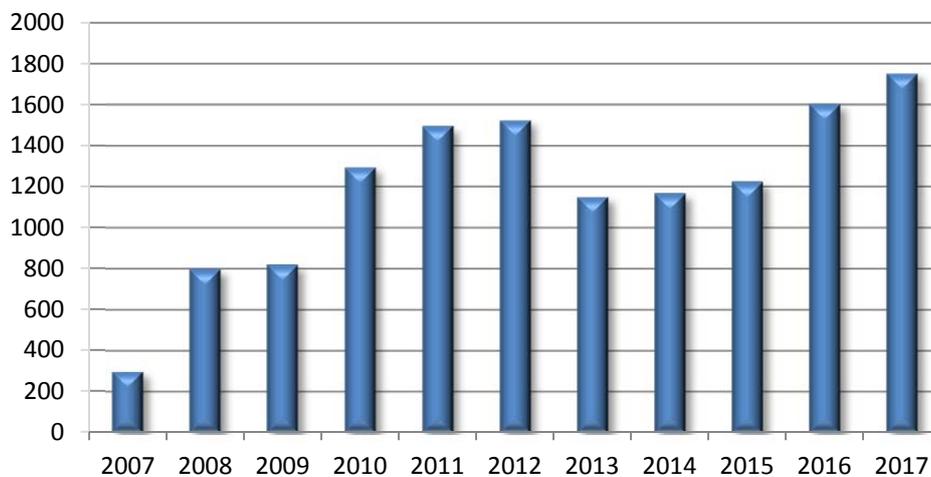


Gráfico evolución Unidades y Títulos por años desde 2007

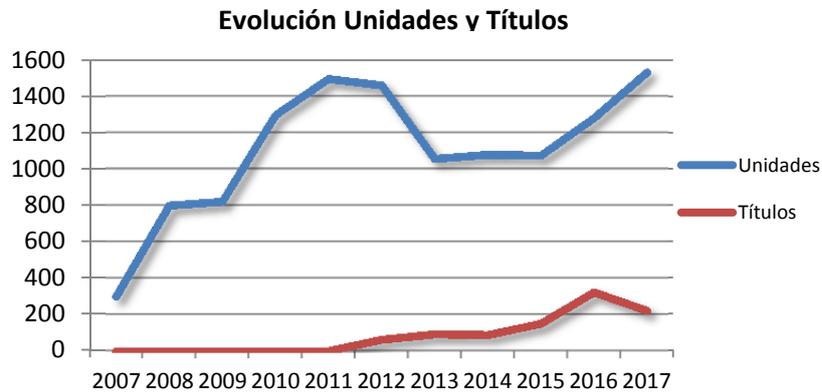


Tabla de tiempos de respuesta

		Mismo día	[1...5]	[6..10]	> 10	Total	
2007	Unidades	69	106	39	27	254	254
	Títulos	0	0	0	0	0	
2008	Unidades	120	195	87	44	596	596
	Títulos	0	0	0	0	0	
2009	Unidades	87	194	57	48	525	525
	Títulos	0	0	0	0	0	
2010	Unidades	146	376	113	82	1.007	1.007
	Títulos	0	0	0	0	0	
2011	Unidades	223	465	138	75	1.190	1.191
	Títulos	0	0	0	0	1	
2012	Unidades	397	375	125	97	1.234	1.276
	Títulos	4	5	5	14	42	
2013	Unidades	254	305	87	83	920	981
	Títulos	6	20	3	24	61	
2014	Unidades	267	355	81	85	959	1.019
	Títulos	15	18	10	12	60	
2015	Unidades	178	440	83	85	920	1.028
	Títulos	13	36	16	19	108	
2016	Unidades	188	448	125	174	1.013	1.268
	Títulos	37	82	67	38	255	
2017	Unidades	635	222	385	290	1.532	1.753
	Títulos	166	44	7	4	221	
		2.805	3.686	1.428	1.201	10.898	10.898

Desde 1 de enero de 2017 se modifica el compromiso de respuesta, pasando de 15 a 10 días hábiles

Asimismo, el compromiso de responder a las Sugerencias y Felicitaciones además de las Quejas

Esta Tabla cuenta las S, Q y F y las "No SQF" que fueron respondidas, por ello difiere el total (10.898) con el total de la tabla anterior (10.596).

Gráficos de tiempos de respuesta

