

**UPV GESTIÓN** **PeGASUS** **INFORME WEB 2010**  
**SISTEMA DE GESTIÓN DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y FELICITACIONES (SQF) UPV.**

### Tipos de Comunicación

	Total 2007		Total 2008		Total 2009		Total 2010	
Sugerencia	51	17%	115	14%	111	14%	259	20%
Queja	191	62%	356	44%	309	38%	521	40%
Felicitación	19	6%	125	16%	105	13%	229	18%
No procede	45	15%	205	26%	296	36%	285	22%
<b>TOTAL</b>	<b>306</b>		<b>801</b>		<b>821</b>		<b>1294</b>	

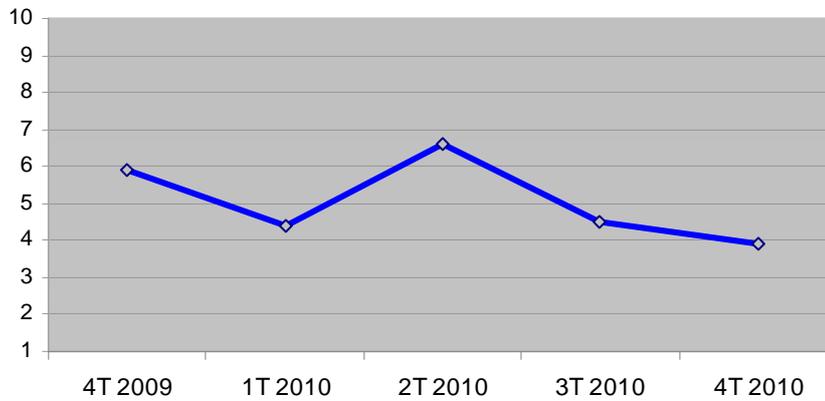
### SQF por Tipo de Usuario

	Total 2007		Total 2008		Total 2009		Total 2010	
PDI	38	12%	144	18%	142	17%	215	17%
PAS	48	16%	139	17%	155	19%	195	15%
ALUMNO	169	55%	363	45%	370	45%	706	55%
EXTERNO	51	17%	155	19%	154	19%	178	14%
<b>TOTAL</b>	<b>306</b>		<b>801</b>		<b>821</b>		<b>1294</b>	

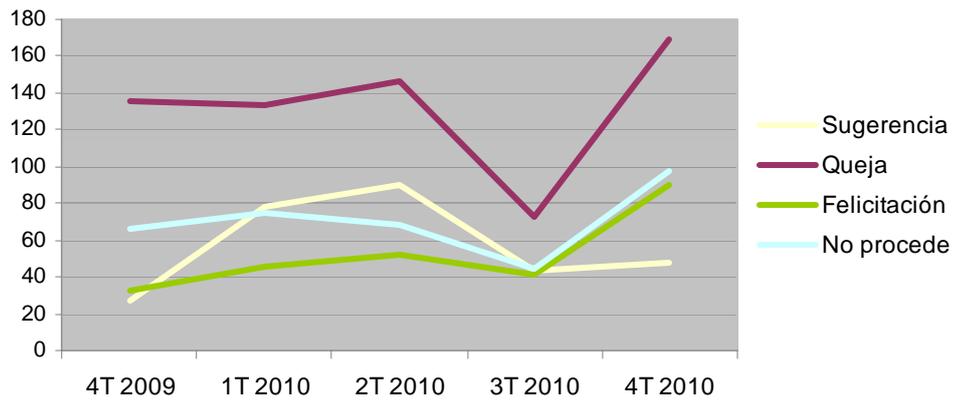
### Tiempo medio de respuesta de las unidades

Trimestre	Tiempo medio respuesta
4T 2009	5,92
1T 2010	4,38
2T 2010	6,61
3T 2010	4,52
4T 2010	3,91

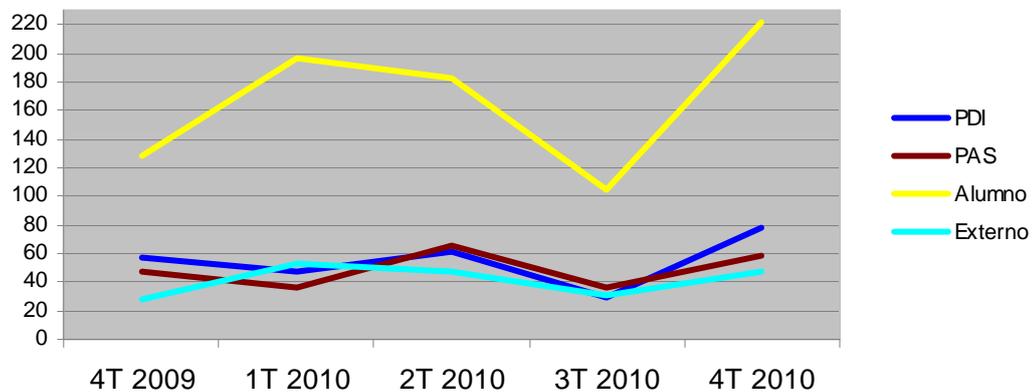
### TIEMPO MEDIO DE RESPUESTA



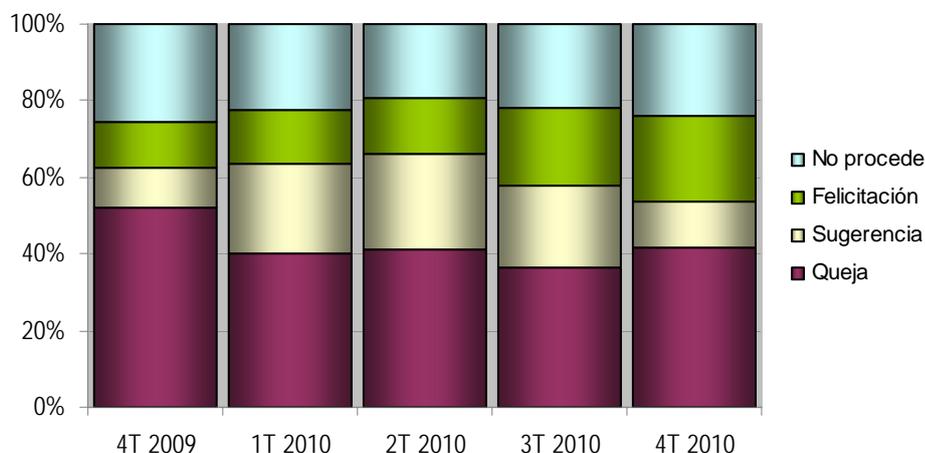
### EVOLUCIÓN POR TIPO DE COMUNICACIÓN



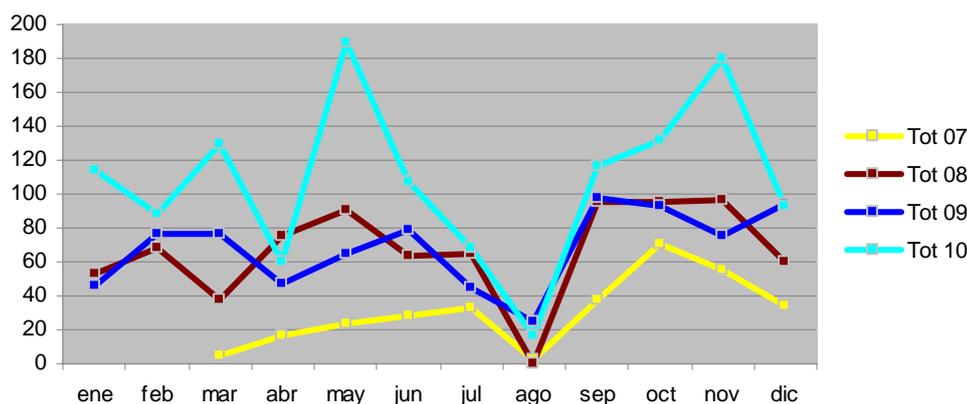
### EVOLUCIÓN POR USUARIO



EVOLUCIÓN POR TRIMESTRES



Evolución Totales S + Q + F + Np



	Total 07	Total 08	Total 09	Total 10
enero		53	46	114
febrero		68	77	88
marzo	5	38	77	130
abril	16	75	47	60
mayo	24	91	65	189
junio	28	63	79	107
julio	33	65	45	68
agosto	2	0	25	17
septiembre	38	95	98	116
octubre	71	95	93	132
noviembre	55	97	75	180
diciembre	34	60	94	93
<b>Total Año</b>	<b>306</b>	<b>800</b>	<b>821</b>	<b>1294</b>