

**UPV GESTIÓN** **PeGASUS** **INFORME 2011**  
**SISTEMA DE GESTIÓN DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y FELICITACIONES (SQF) UPV.**

### Tipos de Comunicación

	Total 2008		Total 2009		Total 2010		Total 2011	
Sugerencia	115	14%	111	14%	259	20%	228	15,36%
Queja	356	44%	309	38%	521	40%	689	46,43%
Felicitación	125	16%	105	13%	229	18%	274	18,46%
No procede	205	26%	296	36%	285	22%	293	19,74%
<b>TOTAL</b>	<b>801</b>		<b>821</b>		<b>1294</b>		<b>1484</b>	

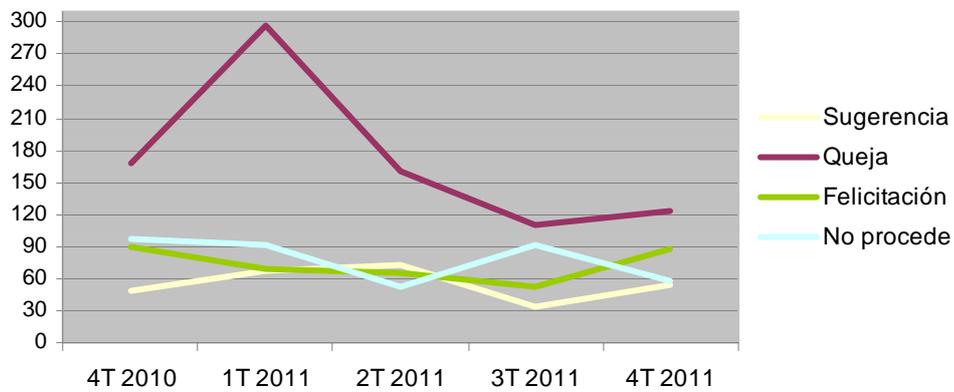
### SQF por Tipo de Usuario

	Total 2008		Total 2009		Total 2010		Total 2011	
PDI	144	18%	142	17%	215	17%	209	14,08%
PAS	139	17%	155	19%	195	15%	245	16,51%
ALUMNO	363	45%	370	45%	706	55%	874	58,89%
EXTERNO	155	19%	154	19%	178	14%	156	10,51%
<b>TOTAL</b>	<b>801</b>		<b>821</b>		<b>1294</b>		<b>1484</b>	

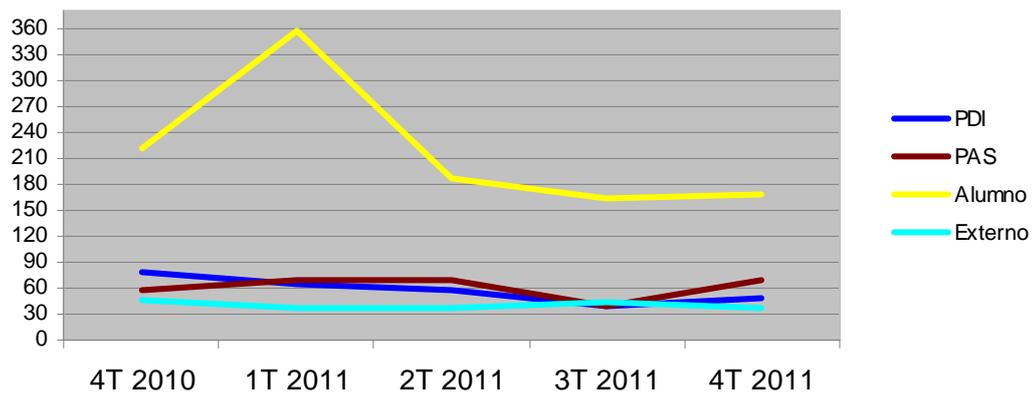
### Tiempo medio de respuesta de las unidades

Trimestre	Tiempo medio respuesta
4T 2010	3,91
1T 2011	2,72
2T 2011	3,35
3T 2011	3,24
4T 2011	4,58

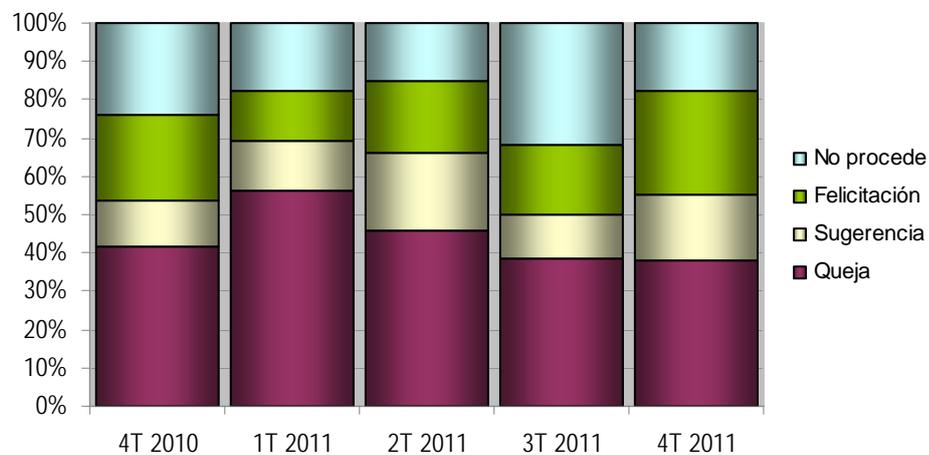
### EVOLUCIÓN POR TIPO DE COMUNICACIÓN



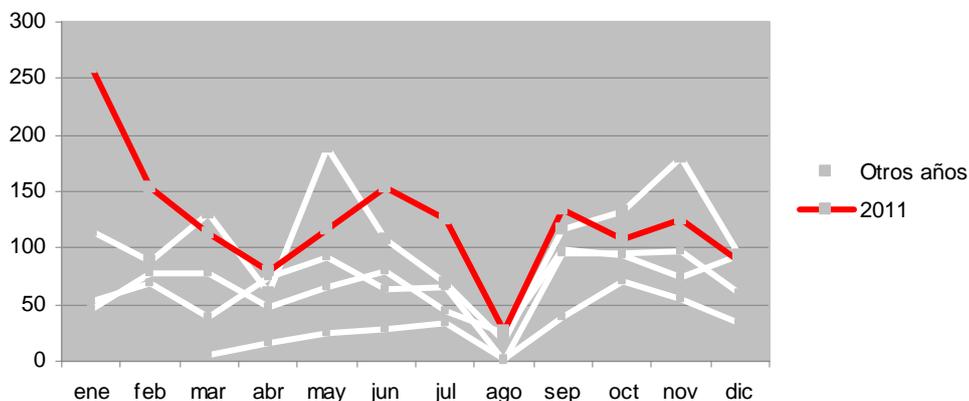
### EVOLUCIÓN POR USUARIO



### EVOLUCIÓN POR TRIMESTRES

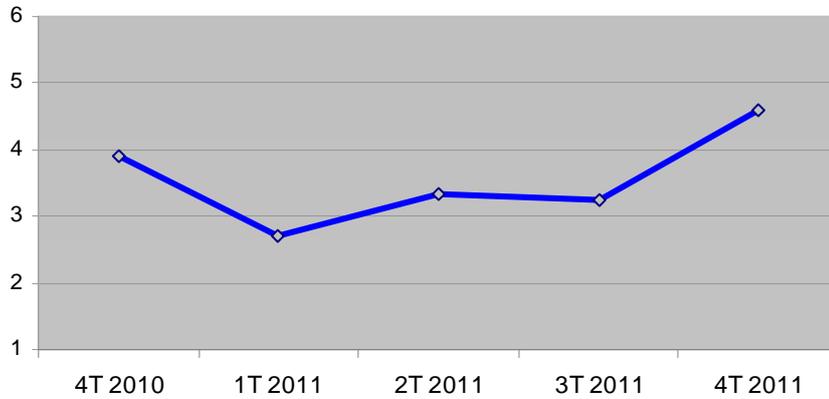


**Evolución Totales S + Q + F + Np**



	Total 08	Total 09	Total 10	Total 11
enero	53	46	114	260
febrero	68	77	88	153
marzo	38	77	130	113
abril	75	47	60	80
mayo	91	65	189	116
junio	63	79	107	154
julio	65	45	68	125
agosto	0	25	17	27
septiembre	95	98	116	134
octubre	95	93	132	107
noviembre	97	75	180	126
diciembre	60	94	93	89
<b>Total Año</b>	<b>800</b>	<b>821</b>	<b>1294</b>	<b>1484</b>

TIEMPO MEDIO DE RESPUESTA



TIEMPOS DE GESTIÓN SQF

