

UPV GESTIÓN **PeGASUS** **INFORME 2012**
SISTEMA DE GESTIÓN DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y FELICITACIONES (SQF) UPV.

Tipos de Comunicación

	Total 2009		Total 2010		Total 2011		Total 2012	
Sugerencia	111	14%	259	20%	228	15,36%	357	24,55%
Queja	309	38%	521	40%	689	46,43%	572	39,34%
Felicitación	105	13%	229	18%	274	18,46%	305	20,98%
No procede	296	36%	285	22%	293	19,74%	220	15,13%
TOTAL	821		1294		1484		1454	

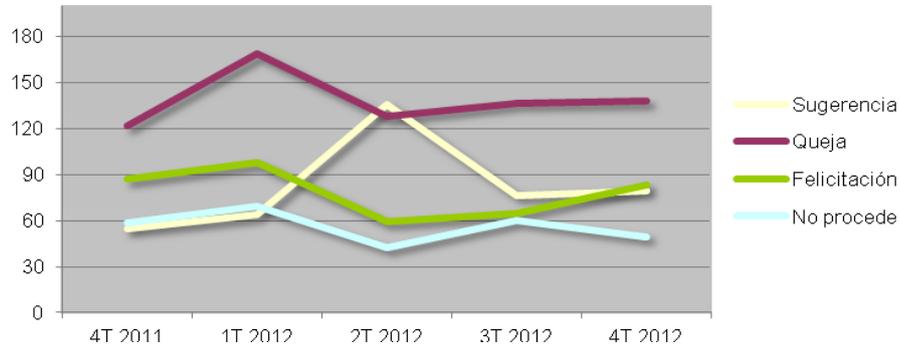
SQF por Tipo de Usuario

	Total 2009		Total 2010		Total 2011		Total 2012	
PDI	142	17%	215	17%	209	14,08%	211	14,51%
PAS	155	19%	195	15%	245	16,51%	327	22,49%
ALUMNO	370	45%	706	55%	874	58,89%	711	48,90%
EXTERNO	154	19%	178	14%	156	10,51%	205	14,10%
TOTAL	821		1294		1484		1454	

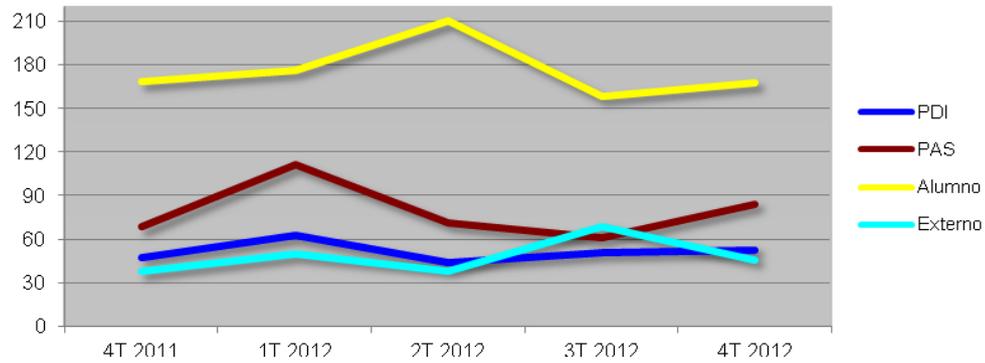
Tiempo medio de respuesta de las unidades

Trimestre	Tiempo medio respuesta
4T 2011	4,57
1T 2012	3,74
2T 2012	3,5
3T 2012	2,02
4T 2012	3,59

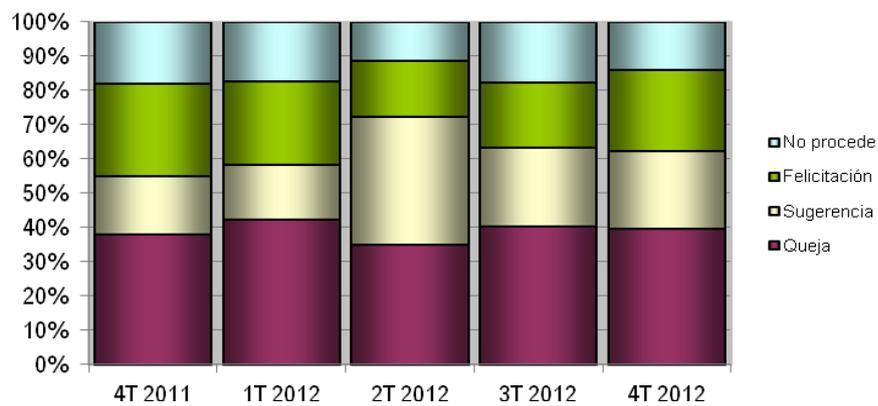
EVOLUCIÓN POR TIPO DE COMUNICACIÓN



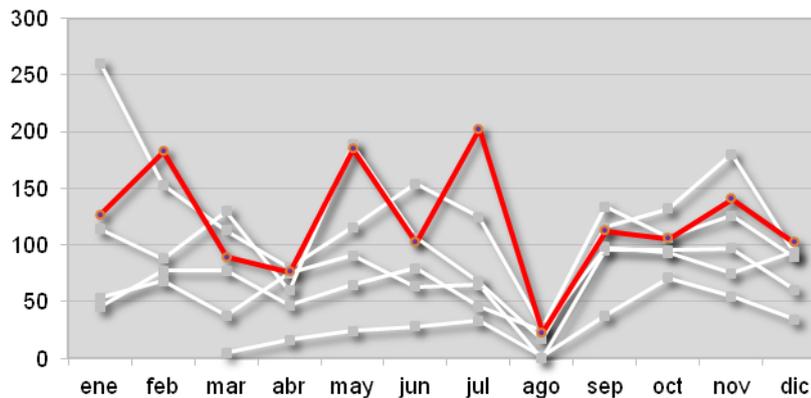
EVOLUCIÓN POR USUARIO



EVOLUCIÓN POR TRIMESTRES



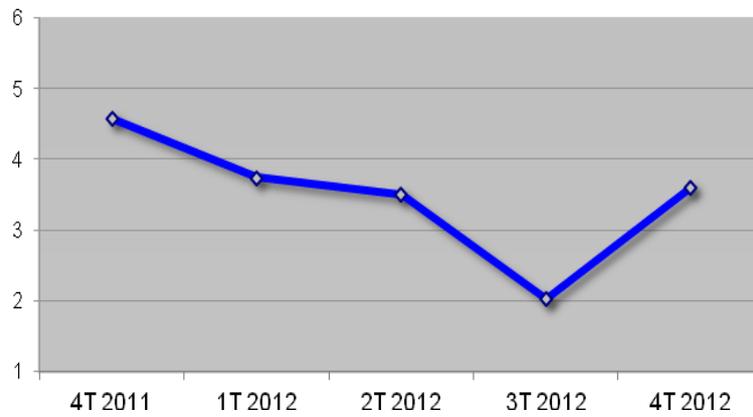
Evolución Totales SQFs 2012 y anteriores —●— Tot 12



	Total 09	Total 10	Total 11	2012		
				Unidades	Títulos	Tot 2012
enero	46	114	260	127	9	136
febrero	77	88	153	183	1	184
marzo	77	130	113	90	1	91
abril	47	60	80	77	5	82
mayo	65	189	116	185	7	192
junio	79	107	154	103	7	110
julio	45	68	125	203	8	211
agosto	25	17	27	23	2	25
septiembre	98	116	134	113	7	120
octubre	93	132	107	106	10	116
noviembre	75	180	126	141	6	147
diciembre	94	93	89	103	1	104
Total Año	821	1294	1484	1454	64	1518

	1 T 2012		2 T 2012		3 T 2012		4 T 2012	
Nº de SQF en valenciano	25	6,25%	44	12,05%	28	8,24%	33	9,43%
Comunicaciones realizadas por Hombres	213	53,25%	186	50,96%	211	62,06%	191	54,57%
Comunicaciones realizadas por Mujeres	187	46,75%	179	49,04%	129	37,94%	159	45,43%

TIEMPO MEDIO DE RESPUESTA



TIEMPOS DE GESTIÓN SQF

