

UPV GESTIÓN **PeGASUS** **INFORME 2013**
SISTEMA DE GESTIÓN DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y
FELICITACIONES (SQF) UPV.

Tipos de Comunicación

	Total 2010		Total 2011		Total 2012		Total 2013	
Sugerencia	259	20%	228	15,36%	357	24,55%	233	22,25%
Queja	521	40%	689	46,43%	572	39,34%	395	37,73%
Felicitación	229	18%	274	18,46%	305	20,98%	292	27,89%
No procede	285	22%	293	19,74%	220	15,13%	127	12,13%
TOTAL	1294		1484		1454		1047	

SQF por Tipo de Usuario

	Total 2010		Total 2011		Total 2012		Total 2013	
PDI	215	17%	209	14,08%	211	14,51%	203	19,39%
PAS	195	15%	245	16,51%	327	22,49%	218	20,82%
ALUMNO	706	55%	874	58,89%	711	48,90%	500	47,76%
EXTERNO	178	14%	156	10,51%	205	14,10%	126	12,03%
TOTAL	1294		1484		1454		1047	

Tiempo medio y por tramos de respuesta de las unidades

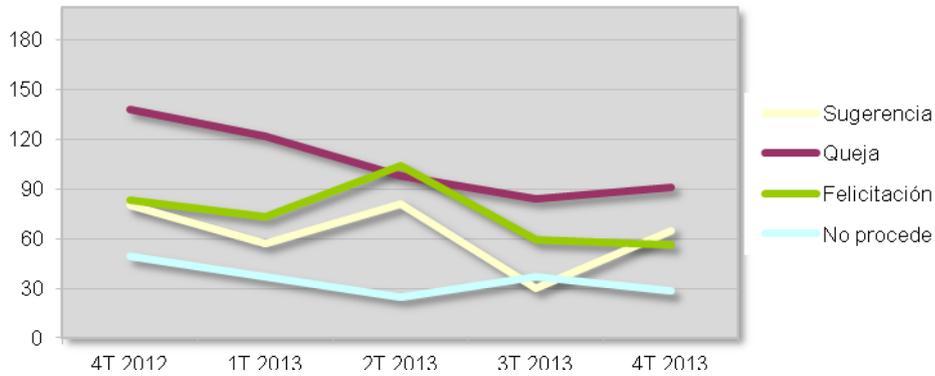
Trimestre	Tiempo medio respuesta
4T 2012	3,68
1T 2013	3,76
2T 2013	3,21
3T 2013	3,6
4T 2013	2,93

Tramo ¹	Núm	Porcentaje
Mismo día	178	45,06%
Hasta 7 días	213	53,92%
Hasta 15 días	3	0,76%
Más de 15 días	0	0,00%
Sin responder	1	0,25%
Total general	395	100,00%

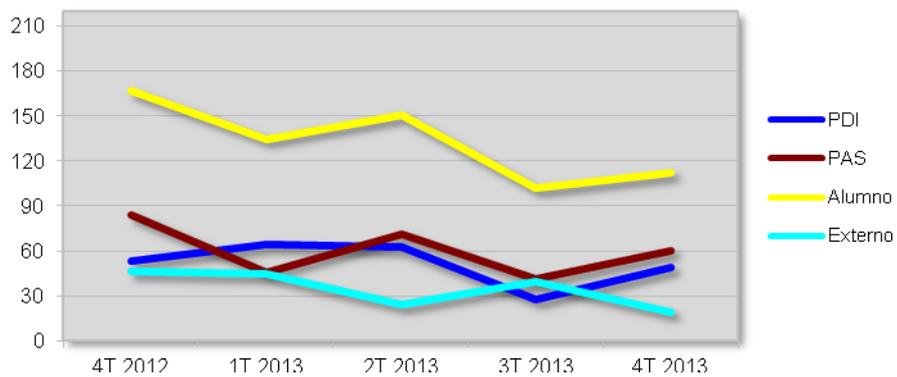
¹ Se refiere exclusivamente a comunicaciones "Q"

Gráficos de evolución

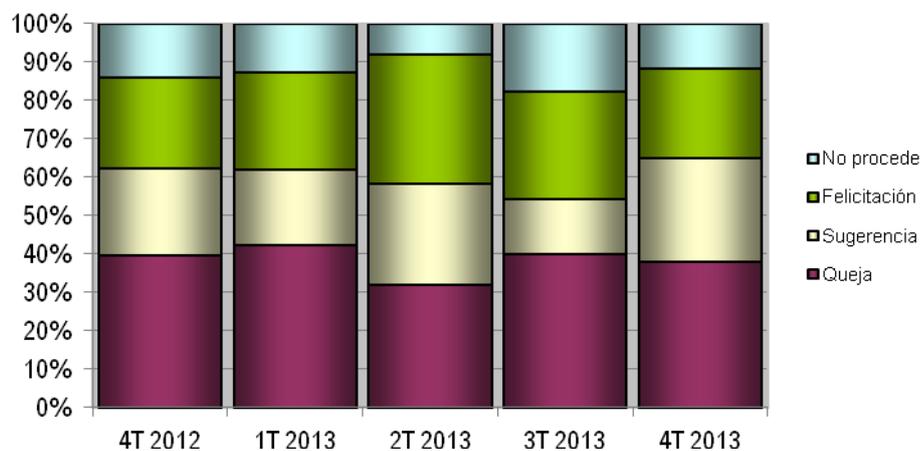
EVOLUCIÓN POR TIPO DE COMUNICACIÓN



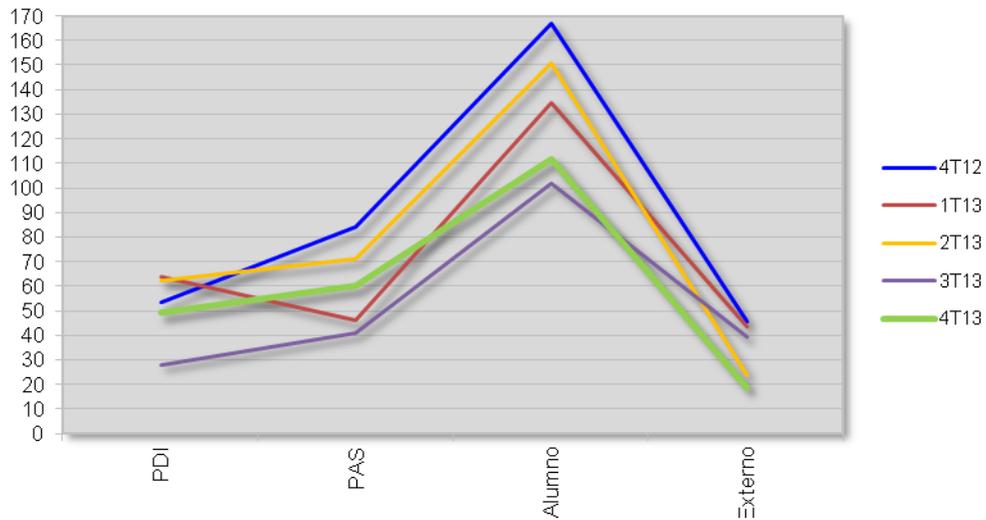
EVOLUCIÓN POR USUARIO



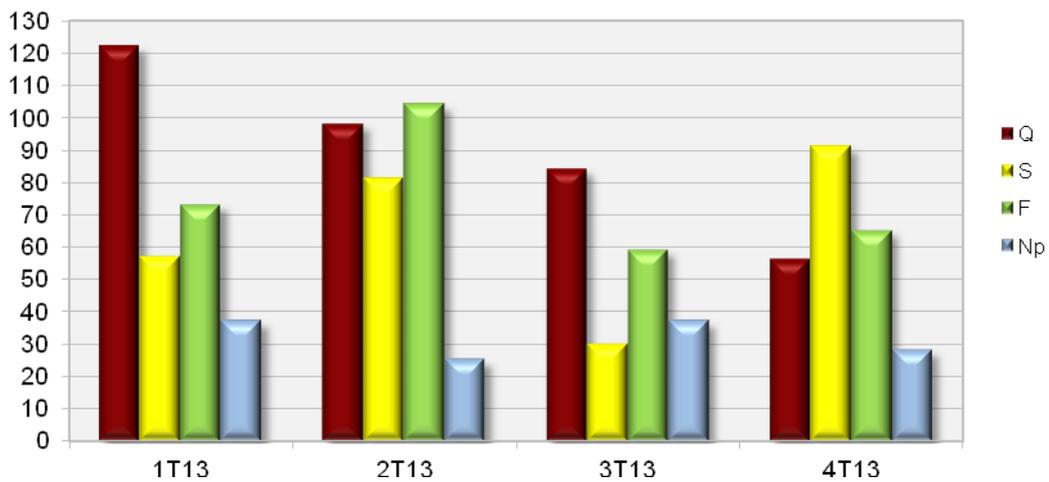
EVOLUCIÓN POR TRIMESTRES



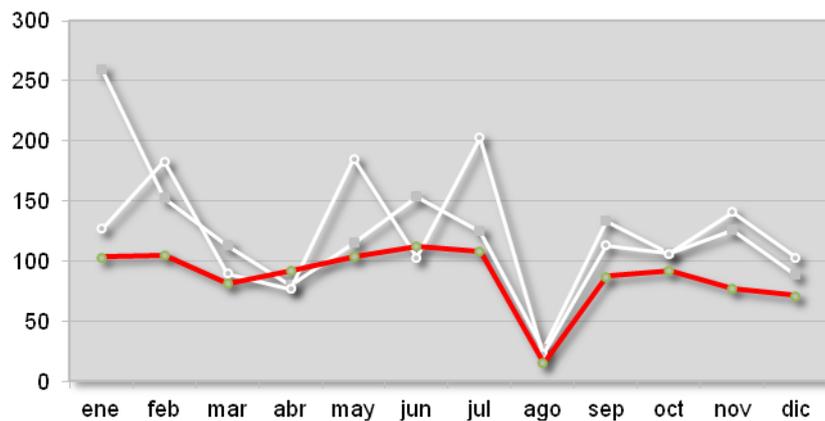
EVOLUCIÓN POR COLECTIVO - TRIMESTRES



Evolución Totales S + Q + F + Np



Evolución Totales SQFs 2013 y anteriores



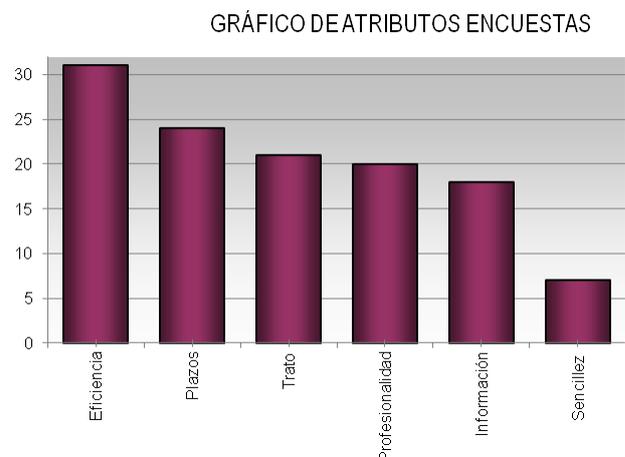
Tablas de datos generales

				2013		
	Total 10	Total 11	Total 12	Unidades	Títulos	Tot 2013
enero	114	260	127	103	9	112
febrero	88	153	183	105	9	114
marzo	130	113	90	81	5	86
abril	60	80	77	92	3	95
mayo	189	116	185	104	8	112
junio	107	154	103	112	6	118
julio	68	125	203	108	16	124
agosto	17	27	23	15	9	24
septiembre	116	134	113	87	16	103
octubre	132	107	106	92	5	97
noviembre	180	126	141	77	6	83
diciembre	93	89	103	71	3	74
Total Año	1294	1484	1454	1047	95	1142

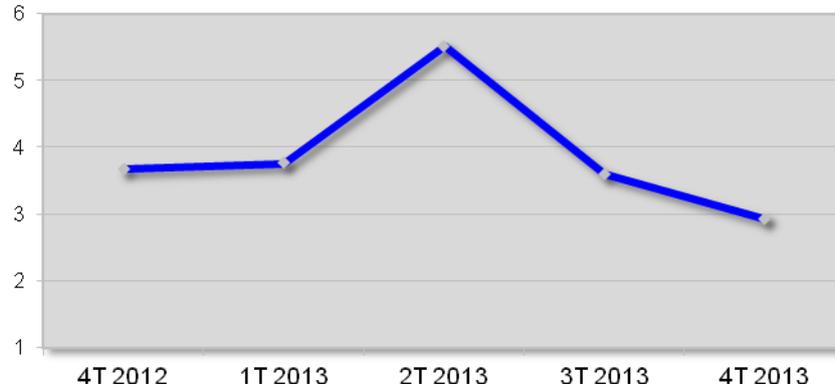
	1 T 2013		2 T 2013		3 T 2013		4 T 2013	
Nº de SQF en valenciano	30	10,38%	52	16,88%	15	7,14%	18	7,50%
Comunicaciones realizadas por Hombres	160	55,36%	161	52,27%	105	50,00%	139	57,92%
Comunicaciones realizadas por Mujeres	129	44,64%	147	47,73%	105	50,00%	101	42,08%

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

Atributos	1T13	2T13	3T13	4T13
Información	13	28	21	18
Sencillez	5	10	13	7
Plazos	5	41	23	24
Trato	14	23	26	21
Profesionalidad	27	19	27	20
Eficiencia	24	43	17	31
Total	88	164	127	121



TIEMPO MEDIO DE RESPUESTA



TIEMPOS DE GESTIÓN SQF

