



**INFORME 2015**  
**SISTEMA DE GESTIÓN DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y**  
**FELICITACIONES (SQF) UPV.**

### Tipos de Comunicación

	Total 2012		Total 2013		Total 2014		Total 2015	
Sugerencia	357	24,55%	233	22,25%	268	24,70%	192	17,86%
Queja	572	39,34%	395	37,73%	403	37,14%	407	37,86%
Felicitación	305	20,98%	292	27,89%	294	27,10%	321	29,86%
No procede	220	15,13%	127	12,13%	120	11,06%	155	14,42%
<b>TOTAL</b>	<b>1454</b>		<b>1047</b>		<b>1085</b>		<b>1075</b>	

### SQF por Tipo de Usuario

	Total 2012		Total 2013		Total 2014		Total 2015	
PDI	211	14,51%	203	19,39%	225	20,74%	239	22,23%
PAS	327	22,49%	218	20,82%	239	22,03%	278	25,86%
ALUMNO	711	48,90%	500	47,76%	483	44,52%	449	41,77%
EXTERNO	205	14,10%	126	12,03%	138	12,72%	109	10,14%
<b>TOTAL</b>	<b>1454</b>		<b>1047</b>		<b>1085</b>		<b>1075</b>	

### Tiempo medio y por tramos de respuesta de las unidades

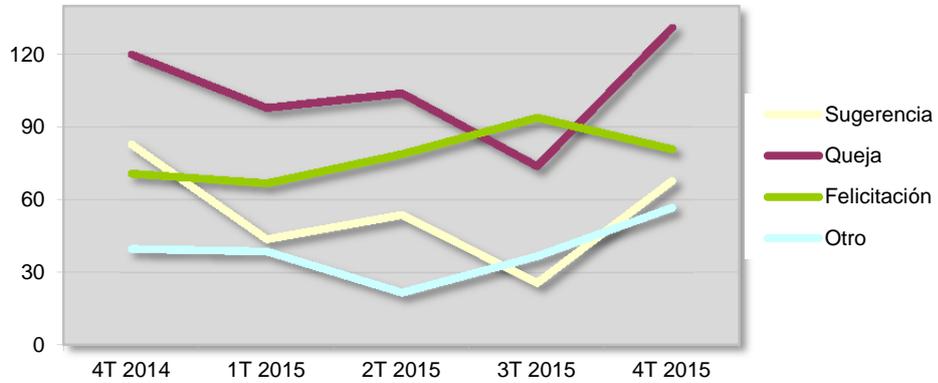
Trimestre	Tiempo medio respuesta
1T 2015	7,47
2T 2015	5,78
3T 2015	4,64
4T 2015	3,75
<b>Promedio 2015</b>	<b>5,41</b>

Tramo <sup>1</sup>	Núm	Porcentaje
Mismo día	242	59,46%
1..7 días	161	39,56%
8..15 días	3	0,74%
Más de 15 días	1	0,25%
<b>Total general</b>	<b>407</b>	<b>100,00%</b>

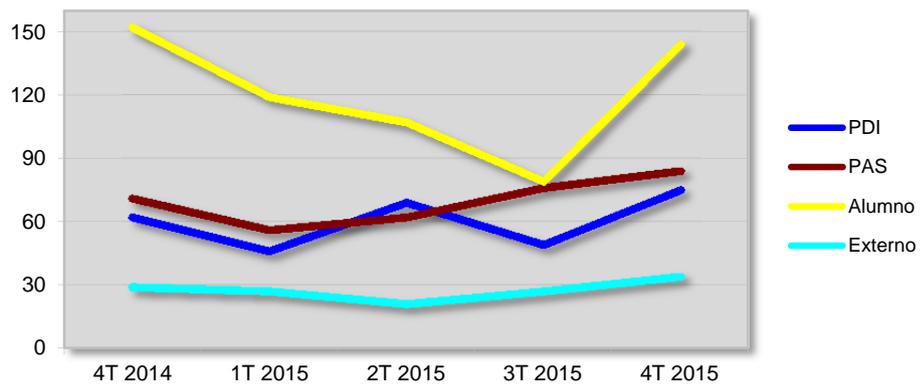
<sup>1</sup> Se refiere exclusivamente a comunicaciones "Q"

## Gráficos de evolución por Tipo y Usuario

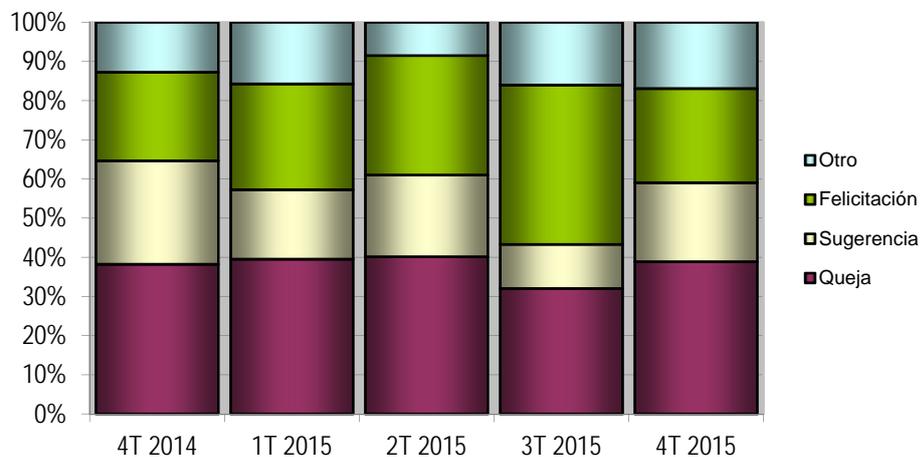
### EVOLUCIÓN POR TIPO DE COMUNICACIÓN



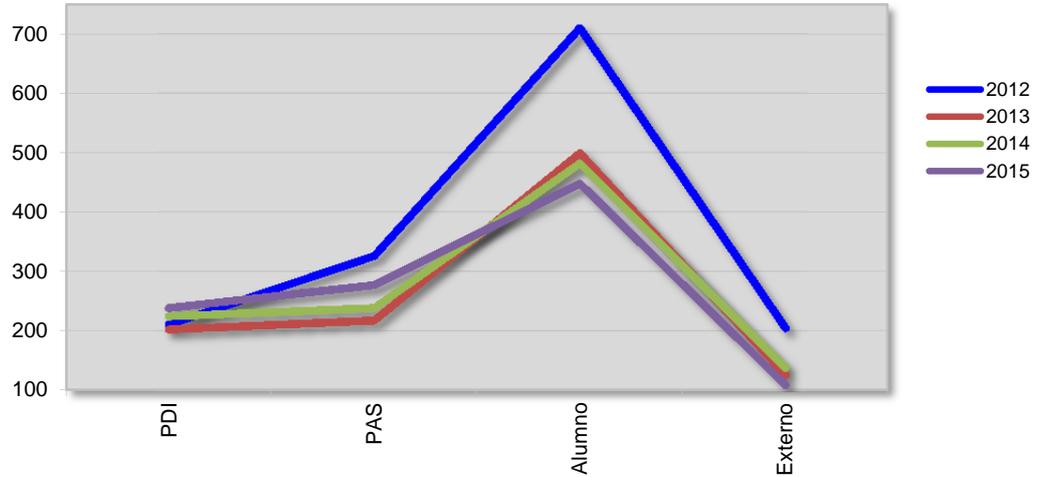
### EVOLUCIÓN POR USUARIO



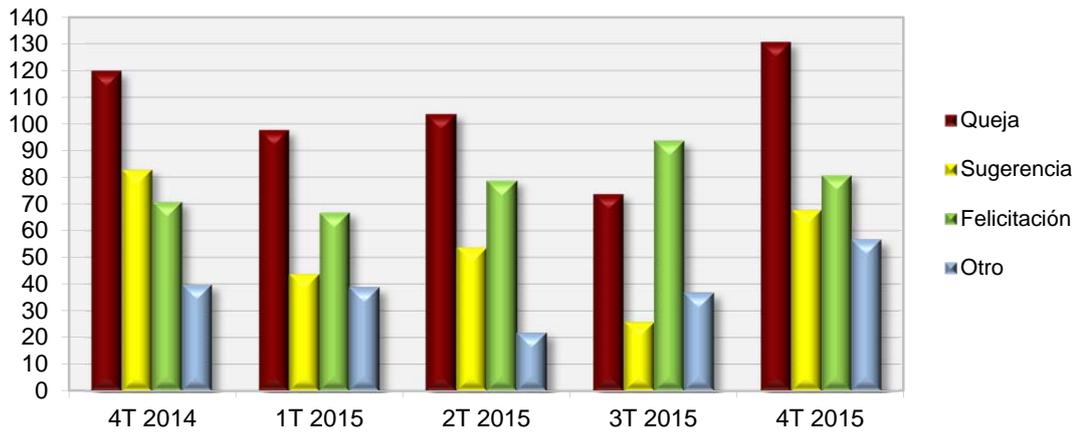
### EVOLUCIÓN POR TRIMESTRES



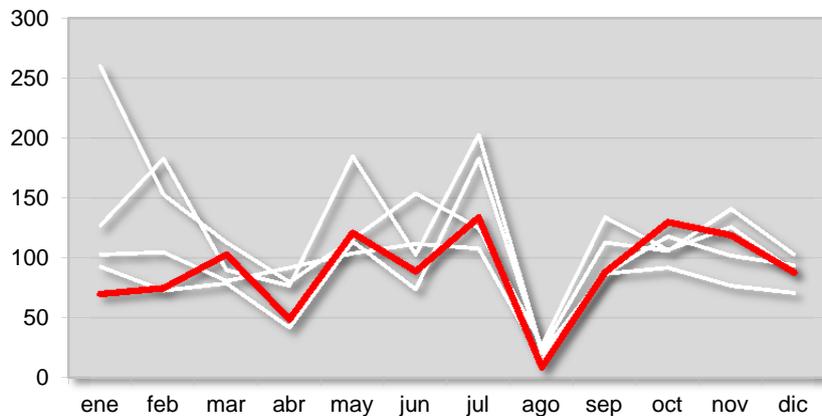
EVOLUCIÓN POR COLECTIVO - ANUAL



Evolución Totales S + Q + F + No SQF



Evolución Totales SQFs 2011 a 2015



## Tablas de datos generales

2

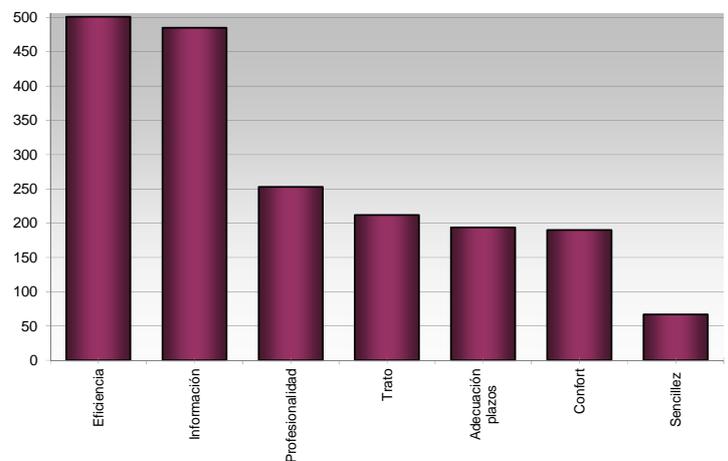
				2015		
	2012	2013	2014	Unidades	Títulos	Tot 2015
enero	127	112	97	70	11	81
febrero	183	114	78	75	17	92
marzo	90	86	86	103	3	106
abril	77	95	47	49	5	54
mayo	185	112	124	121	12	133
junio	103	118	86	89	21	110
julio	203	124	198	134	14	148
agosto	23	24	24	9	6	15
septiembre	113	103	93	88	14	102
octubre	106	97	120	130	19	149
noviembre	141	83	113	119	26	145
diciembre	103	74	102	88	3	91
<b>Total Año</b>	<b>1454</b>	<b>1142</b>	<b>1168</b>	<b>1075</b>	<b>151</b>	<b>1226</b>

	1T 15		2T 15		3T 15		4T 15		Total 2015	
Nº de SQFs en valenciano	15	6,05%	19	7,36%	19	8,23%	18	5,34%	71	6,60%
SQFs realizadas por Hombres	153	61,69%	145	56,20%	118	51,08%	202	59,94%	618	57,49%
SQFs realizadas por Mujeres	95	38,31%	113	43,80%	113	48,92%	135	40,06%	456	42,42%

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

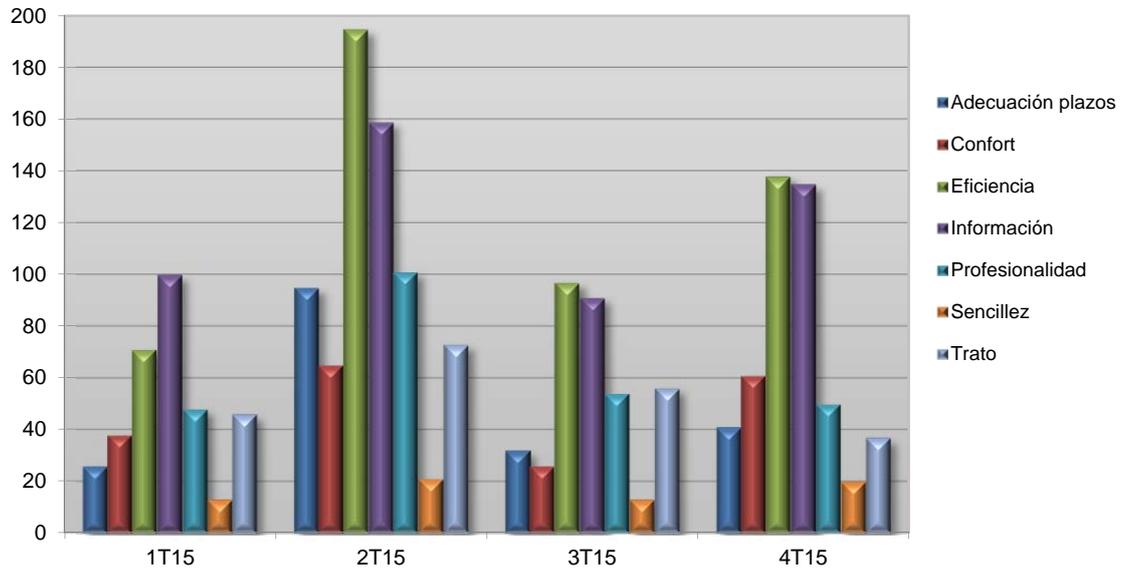
Atributos	1T15	2T15	3T15	4T15
Eficiencia	26	95	32	41
Información	38	65	26	61
Plazos	71	195	97	138
Profesionalidad	100	159	91	135
Trato	48	101	54	50
Confort	13	21	13	20
Sencillez	46	73	56	37
<b>Total</b>	<b>342</b>	<b>709</b>	<b>369</b>	<b>482</b>

GRÁFICO DE ATRIBUTOS ENCUESTAS - Anual

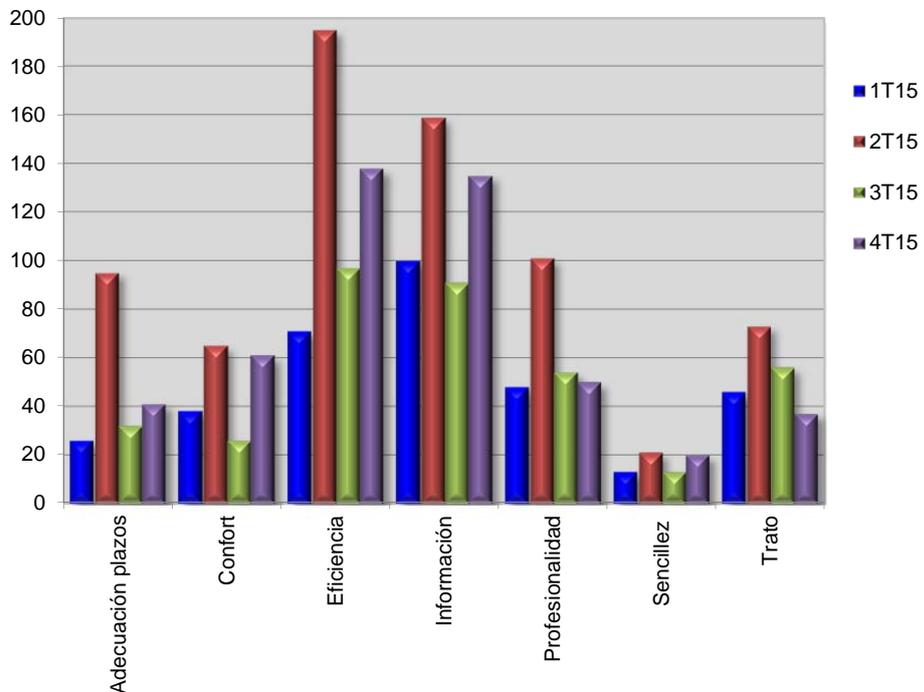


<sup>2</sup> Totales SQFs incluidos Títulos

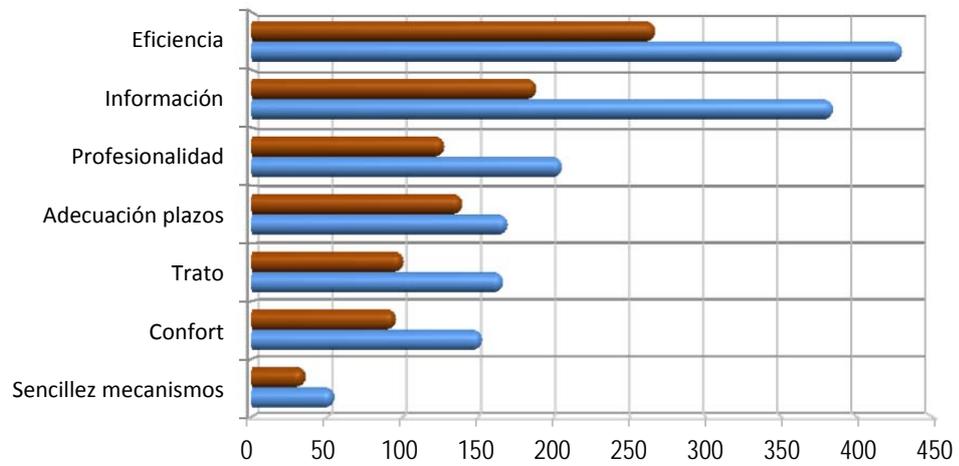
EVOLUCIÓN POR ATRIBUTOS



EVOLUCIÓN ATRIBUTOS POR TRIMESTRES

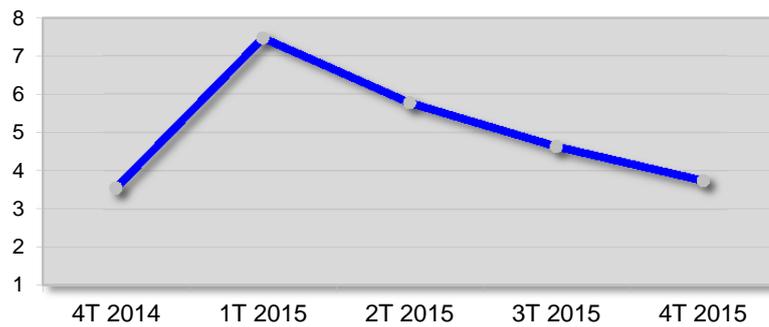


Compara Años: 2014 2015



Tiempos de respuesta

TIEMPO MEDIO DE RESPUESTA



TIEMPOS DE GESTIÓN SQF

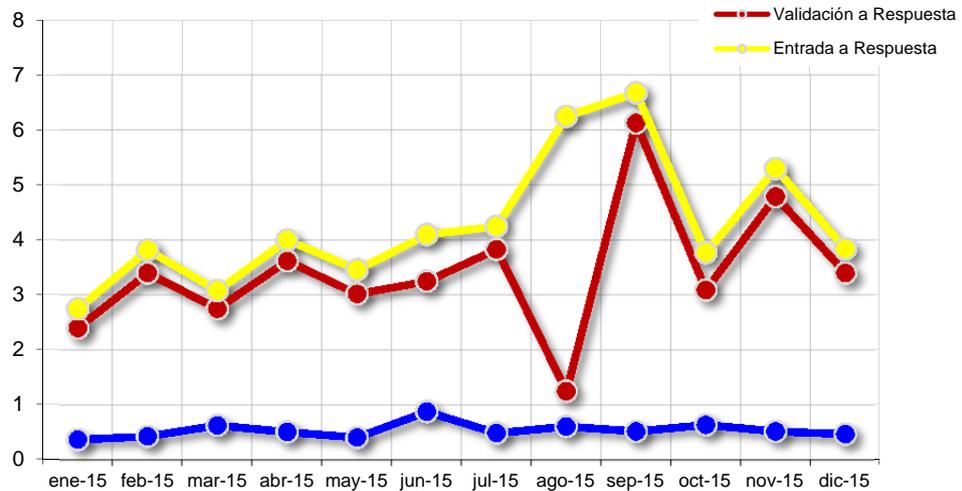
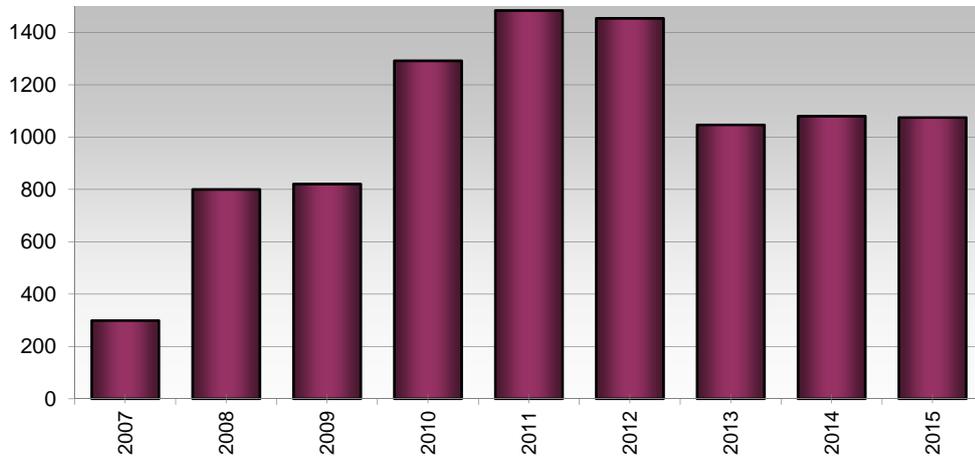
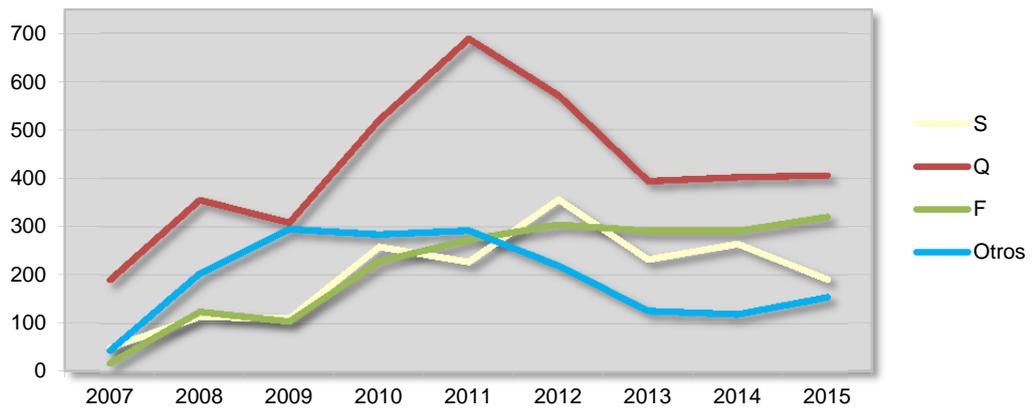


GRÁFICO DE EVOLUCION DE LAS SQFs



EVOLUCIÓN POR AÑOS



Comparativa de años

