



INFORME 2016
SISTEMA DE GESTIÓN DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y FELICITACIONES (SQF) UPV.

Tipos de Comunicación (2016 Total Unidades y Títulos)

	Total 2013		Total 2014		Total 2015		Total 2016	
Sugerencia	233	22,25%	268	24,70%	192	17,86%	269	16,74%
Queja	395	37,73%	403	37,14%	407	37,86%	685	42,63%
Felicitación	292	27,89%	294	27,10%	321	29,86%	316	19,66%
No procede	127	12,13%	120	11,06%	155	14,42%	337	20,97%
TOTAL	1047		1085		1075		1607	

SQF por Tipo de Usuario (2016 Total Unidades y Títulos)

	Total 2013		Total 2014		Total 2015		Total 2016	
PDI	203	19,39%	225	20,74%	239	22,23%	251	15,62%
PAS	218	20,82%	239	22,03%	278	25,86%	316	19,66%
ALUMNO	500	47,76%	483	44,52%	449	41,77%	823	51,21%
EXTERNO	126	12,03%	138	12,72%	109	10,14%	217	13,50%
TOTAL	1047		1085		1075		1607	

Tiempo medio y por tramos de respuesta a Quejas de las Unidades

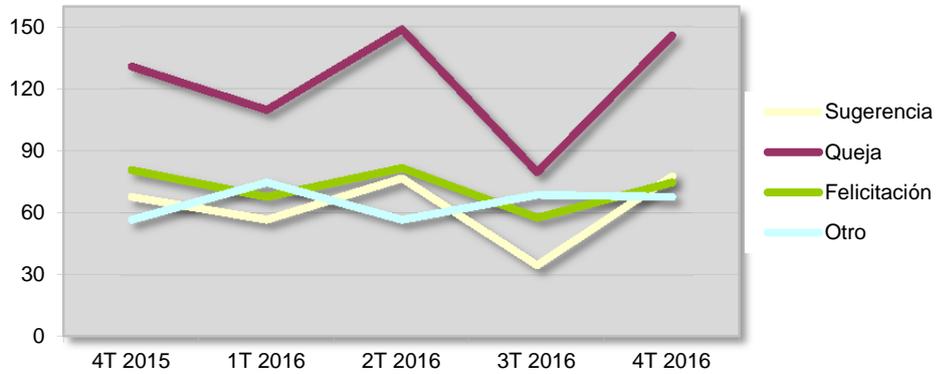
Trimestre	Tiempo medio respuesta
1T 2016	5,35
2T 2016	6,13
3T 2016	5,29
4T 2016	3,92
Promedio 2016	5,17

Tramo ¹	Núm	Porcentaje
Mismo día	254	52,37%
1..7 días	221	45,57%
8..15 días	4	0,82%
Más de 15 días	6	1,24%
Total general	485	100,00%

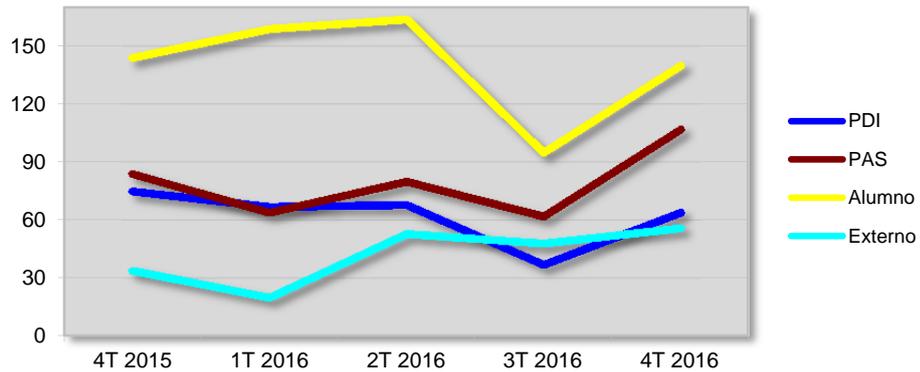
¹ Se refiere exclusivamente a comunicaciones "Q"

Gráficos de evolución por Tipo y Usuario

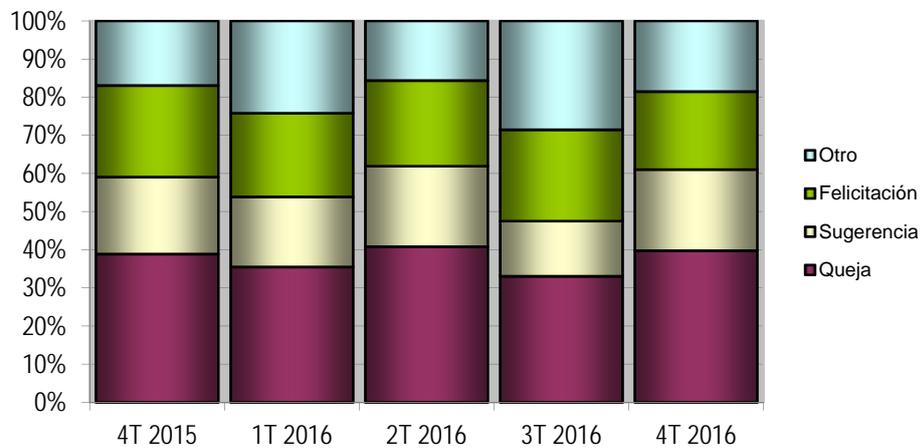
EVOLUCIÓN POR TIPO DE COMUNICACIÓN



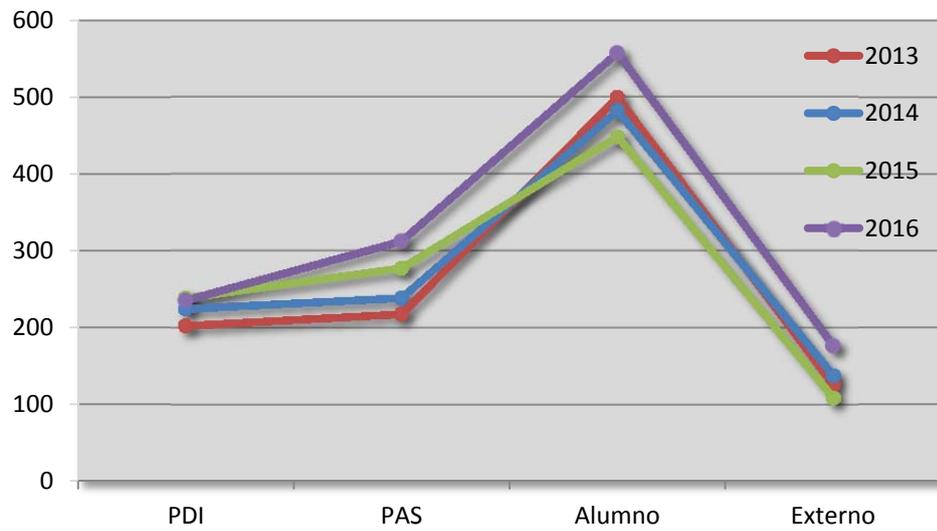
EVOLUCIÓN POR USUARIO



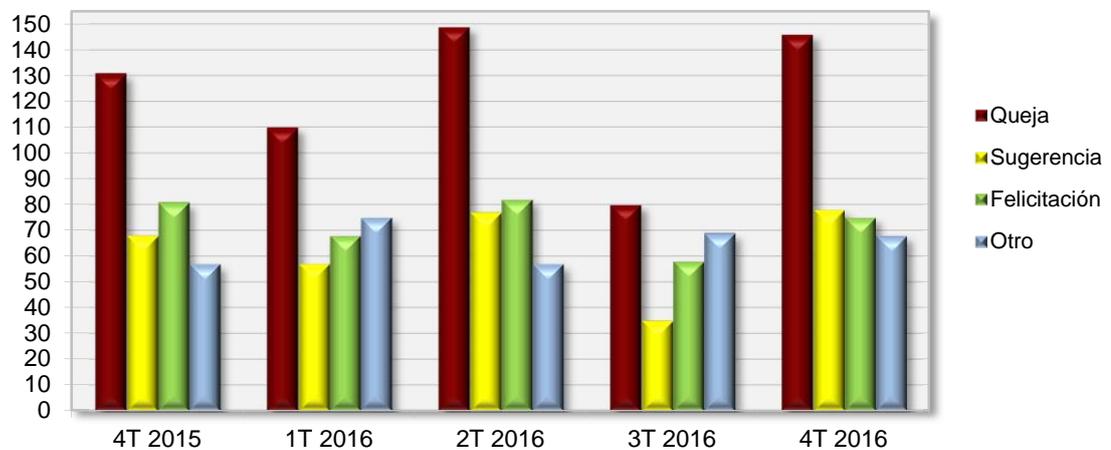
EVOLUCIÓN POR TRIMESTRES



Evolución por Colectivo - Anual

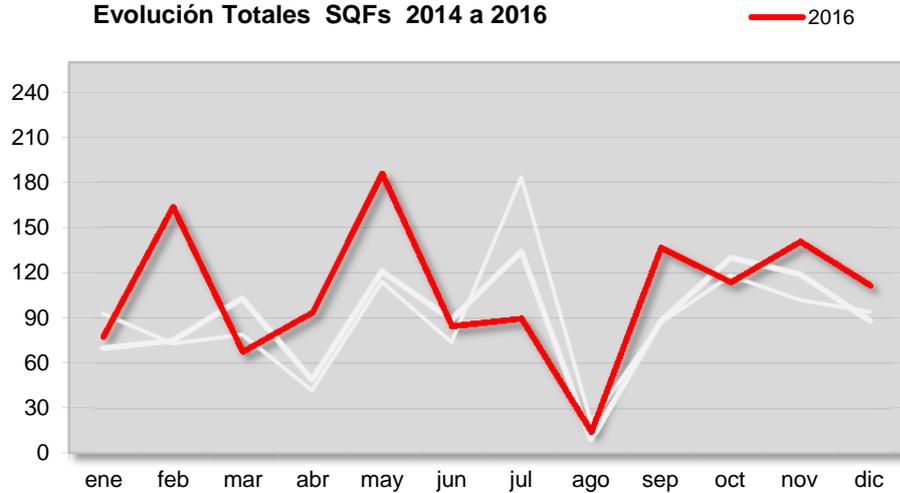


Evolución Totales S + Q + F + No SQF

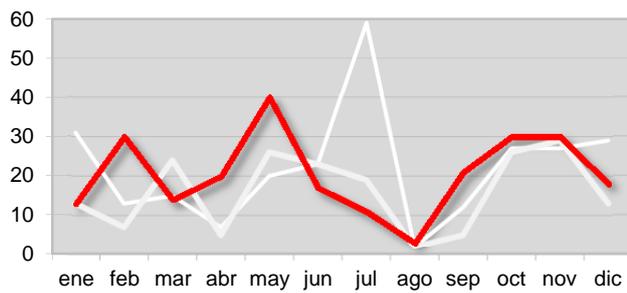


² Ver nota al pie.

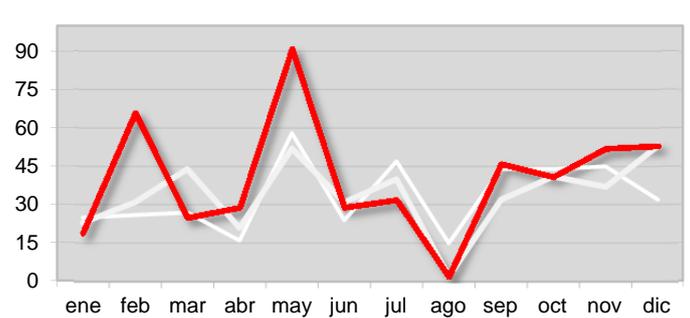
Evolución Totales SQFs 2014 a 2016



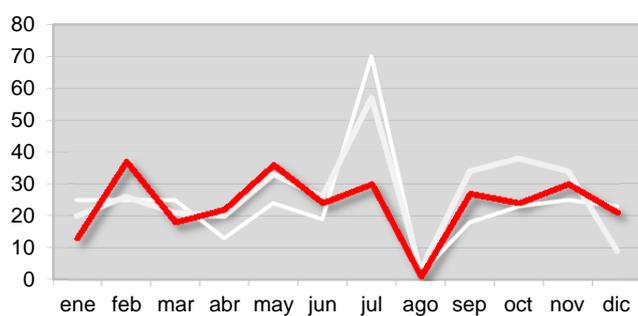
Evolución Sugerencias 2014 a 2016



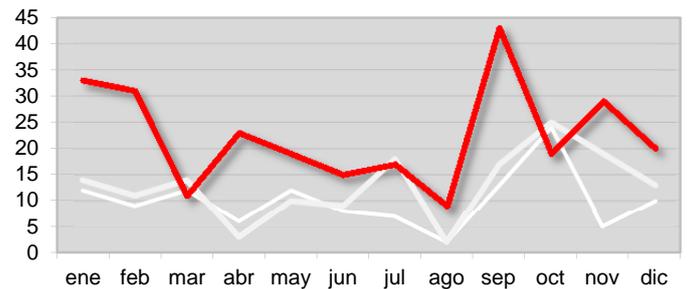
Evolución Quejas 2014 a 2016



Evolución Felicitaciones 2014 a 2016



Evolución No SQF 2014 a 2016



² Las líneas blancas de los gráficos representan los valores de los años anteriores.

Tablas de datos generales

3

				2016		
	2013	2014	2015	Unidades	Títulos	Tot 2016
enero	112	97	81	78	14	92
febrero	114	78	92	164	129	293
marzo	86	86	106	68	12	80
abril	95	47	54	94	9	103
mayo	112	124	133	186	12	198
junio	118	86	110	85	16	101
julio	124	198	148	90	27	117
agosto	24	24	15	15	7	22
septiembre	103	93	102	137	43	180
octubre	97	120	149	114	21	135
noviembre	83	113	145	141	20	161
diciembre	74	102	91	112	13	125
Total Año	1142	1168	1226	1284	323	1607

2016	S	Q	F	No SQF	Total
Mujeres	115	255	148	135	653
Hombres	154	430	168	202	954
Total	269	685	316	337	1607
Castellano	257	530	293	318	1398
Valenciano	12	155	23	19	209
Total	269	685	316	337	1607

2016	Mujeres		Hombres		Total	
Castellano	611	93,57%	787	82,49%	1398	86,99%
Valenciano	42	6,43%	167	17,51%	209	13,01%
Total	653		954		1607	

³ Totales SQFs incluidos Títulos

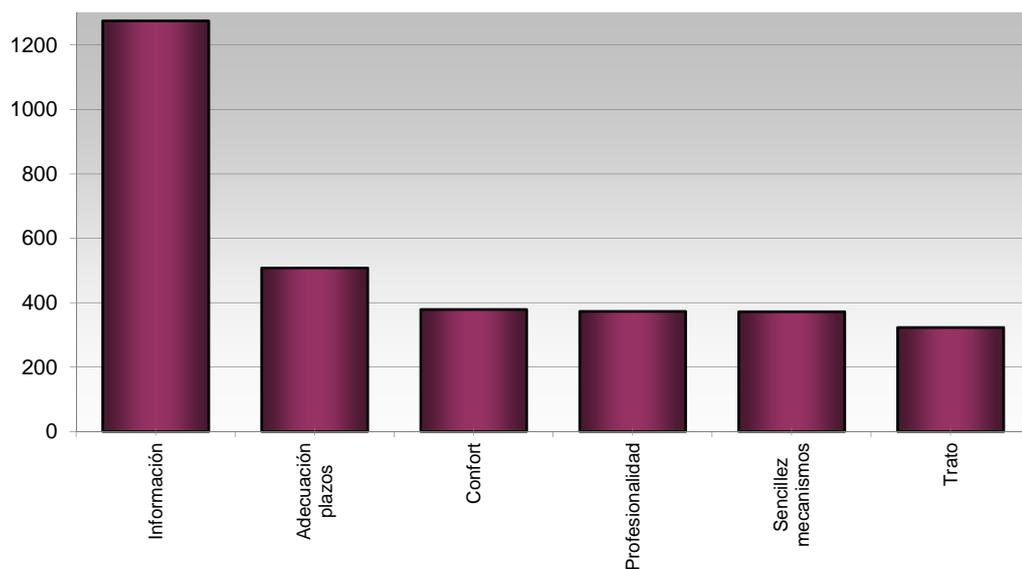
Número de SQFs clasificadas con determinados atributos.

(Estos atributos son los definidos en las encuestas de satisfacción de los usuarios)

Atributos	Unid	Tits	Total
Adecuación plazos	246	262	508
Confort	184	195	379
Información	511	764	1275
Profesionalidad	168	205	373
Sencillez mecanismos	174	198	372
Trato	142	181	323
	1425	1805	3230

Atributos ⁴	Q	S	F	Otro	Total
Adecuación plazos	129	38	70	9	246
Confort	125	46	9	4	184
Información	174	87	47	203	511
Profesionalidad	26	7	135	0	168
Sencillez mecanismos	97	37	17	23	174
Trato	43	6	92	1	142
	594	221	370	240	1425

GRÁFICO DE ATRIBUTOS - ANUAL



⁴ Atributos solo de Unidades

Gráfico de Atributos por Tipo

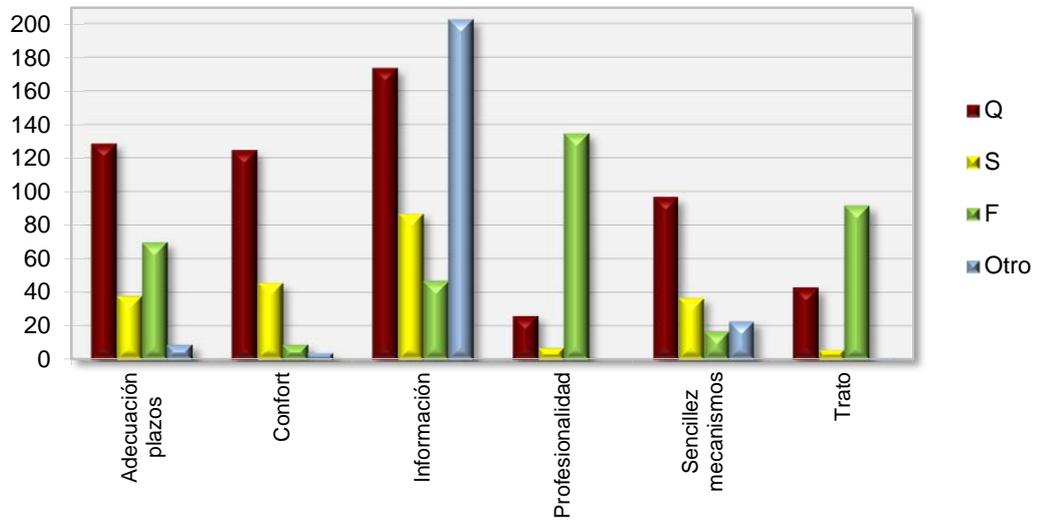
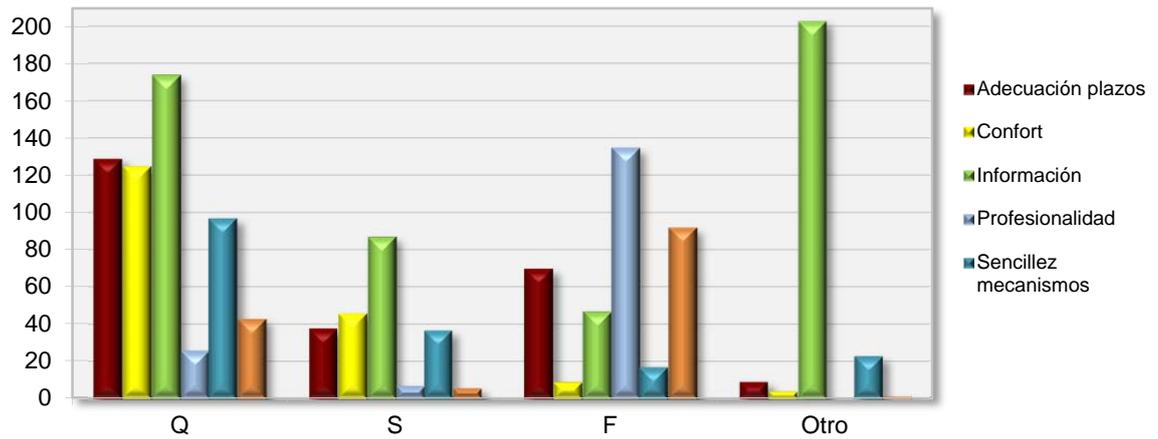
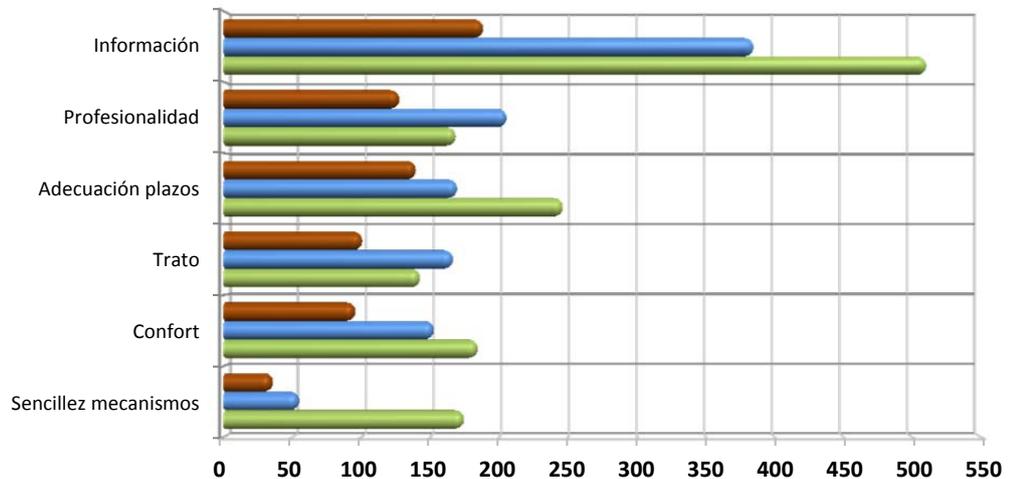


Gráfico de Atributos por Tipo

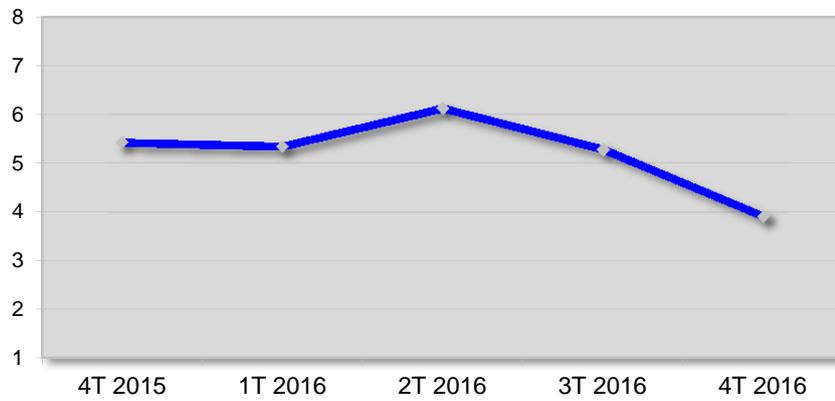


Compara Años: 2014 2015 2016



Tiempos de respuesta

TIEMPO MEDIO DE RESPUESTA



TIEMPOS DE GESTIÓN SQF

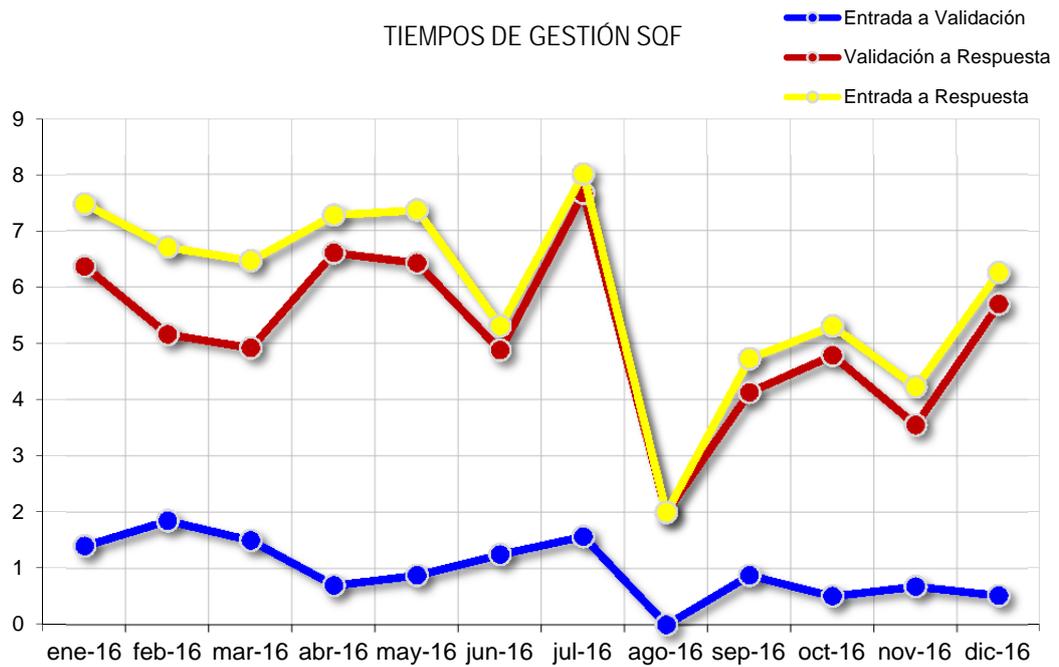
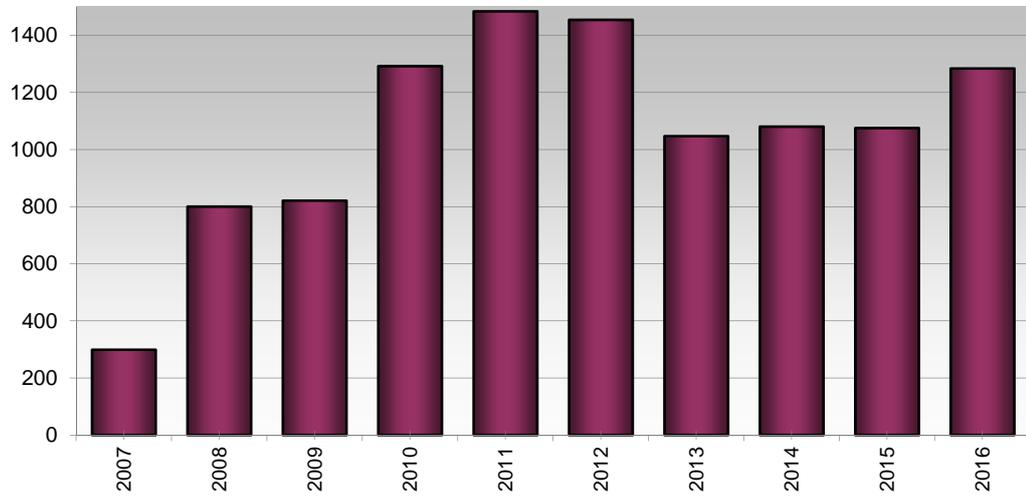


GRÁFICO DE EVOLUCION DE LAS SQFs



EVOLUCIÓN POR AÑOS

