



INFORME 2017
SISTEMA DE GESTIÓN DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y FELICITACIONES (SQF) UPV.

Tipos de Comunicación (2017 Total Unidades y Títulos) ¹

	Total 2014		Total 2015		Total 2016		Total 2017	
Sugerencia	268	24,70%	192	17,86%	269	16,74%	328	18,71%
Queja	403	37,14%	407	37,86%	685	42,63%	648	36,97%
Felicitación	294	27,10%	321	29,86%	316	19,66%	475	27,10%
No procede	120	11,06%	155	14,42%	337	20,97%	302	17,23%
TOTAL	1085		1075		1607		1753	

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

	Total 2014		Total 2015		Total 2016		Total 2017	
PDI	225	20,74%	239	22,23%	251	15,62%	294	16,77%
PAS	239	22,03%	278	25,86%	316	19,66%	392	22,36%
ALUMNO	483	44,52%	449	41,77%	823	51,21%	801	45,69%
EXTERNO	138	12,72%	109	10,14%	217	13,50%	266	15,17%
TOTAL	1085		1075		1607		1753	

Tiempo medio y por tramos de respuesta a SQFs ²

Trimestre	P Uni	P Tit	Prom
1T 2017	3,95	3,22	3,59
2T 2017	4,5	2,6	3,55
3T 2017	4,24	2,01	3,13
4T 2017	3,17	1,43	2,3
Promedio 2017	3,97	2,32	3,14

Tramo ³	Núm	Porcentaje
Mismo día	312	24,22%
Hasta 5 días	700	54,35%
Hasta 10 días	192	14,91%
Más de 10 días	84	6,52%
Total general	1288	100,00%

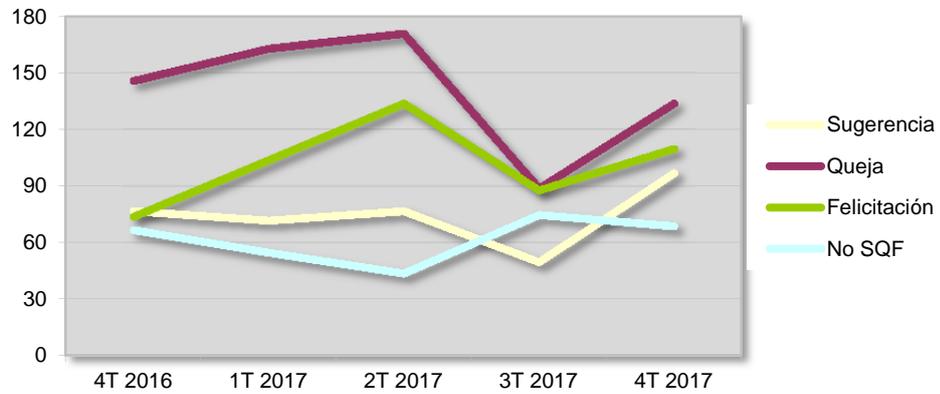
¹ Desde 2016 se cuentan totales de Unidades y Títulos

² En 2017 se calcula para S, Q y F

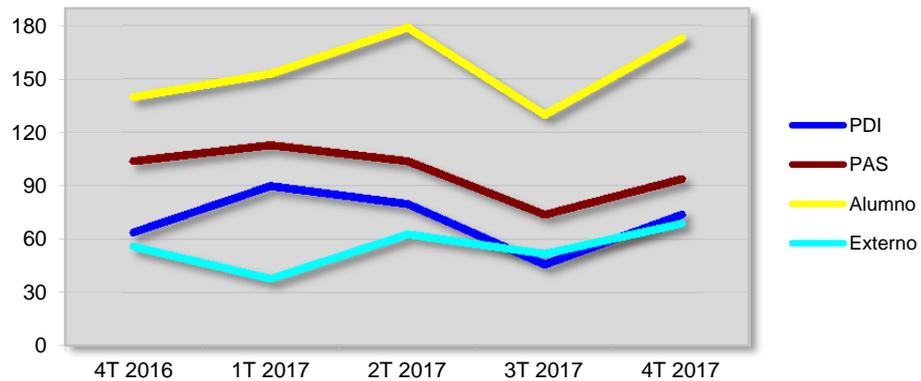
³ Total de S, Q y F. Solo de Unidades

Gráficos de evolución por Tipo y Usuario

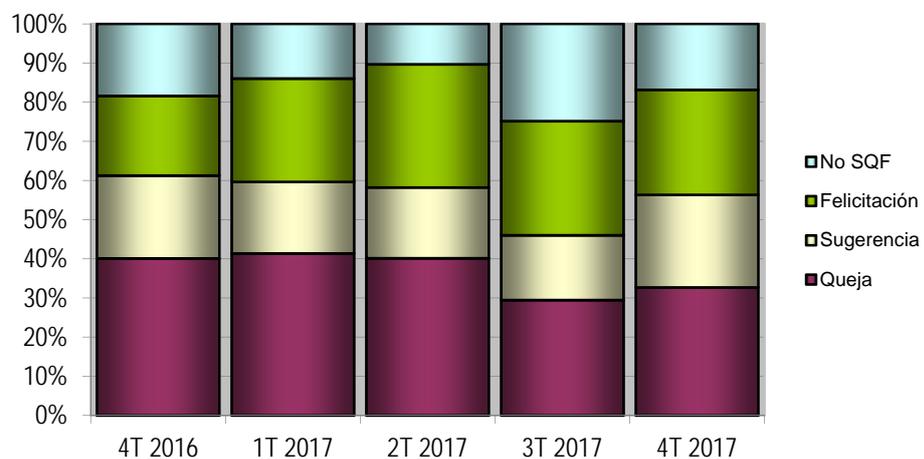
EVOLUCIÓN POR TIPO DE COMUNICACIÓN



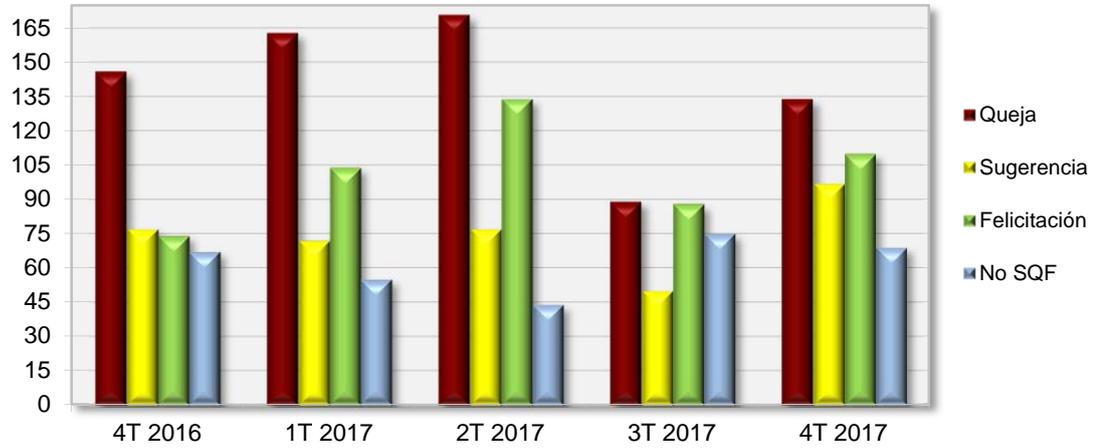
EVOLUCIÓN POR USUARIO



EVOLUCIÓN POR TRIMESTRES

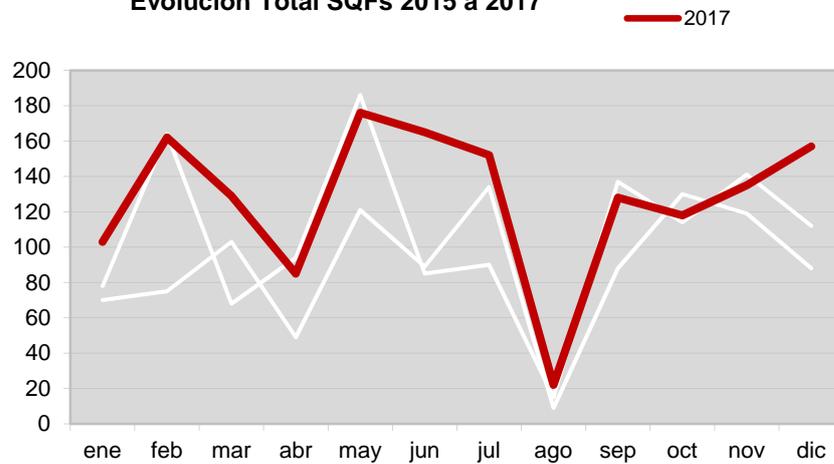


Evolución Totales S + Q + F + No SQF



⁴ Ver nota al pie.

Evolución Total SQFs 2015 a 2017



⁴ Las líneas blancas de los gráficos representan los valores de los años anteriores.

Tablas de datos generales

5

				2017		
	2014	2015	2016	Unidades	Títulos	Tot 2017
enero	97	81	92	103	13	116
febrero	78	92	293	162	17	179
marzo	86	106	80	129	17	146
abril	47	54	103	85	14	99
mayo	124	133	198	176	20	196
junio	86	110	101	165	21	186
julio	198	148	117	152	44	196
agosto	24	15	22	22	9	31
septiembre	93	102	180	128	32	160
octubre	120	149	135	118	14	132
noviembre	113	145	161	135	16	151
diciembre	102	91	125	157	4	161
Total Año	1168	1226	1607	1532	221	1753

Datos generales de gestión SQF

2017	S	Q	F	No SQF	Total
Mujeres	135	290	206	146	777
Hombres	193	358	269	156	976
Total	328	648	475	302	1753
Castellano	313	605	434	287	1639
Valenciano	15	43	41	15	114
Total	328	648	475	302	1753

2017	Mujeres		Hombres		Total	
Castellano	734	94,47%	905	92,73%	1639	93,50%
Valenciano	43	5,53%	71	7,27%	114	6,50%
Total	777		976		1753	

⁵ Totales SQFs incluidos Títulos

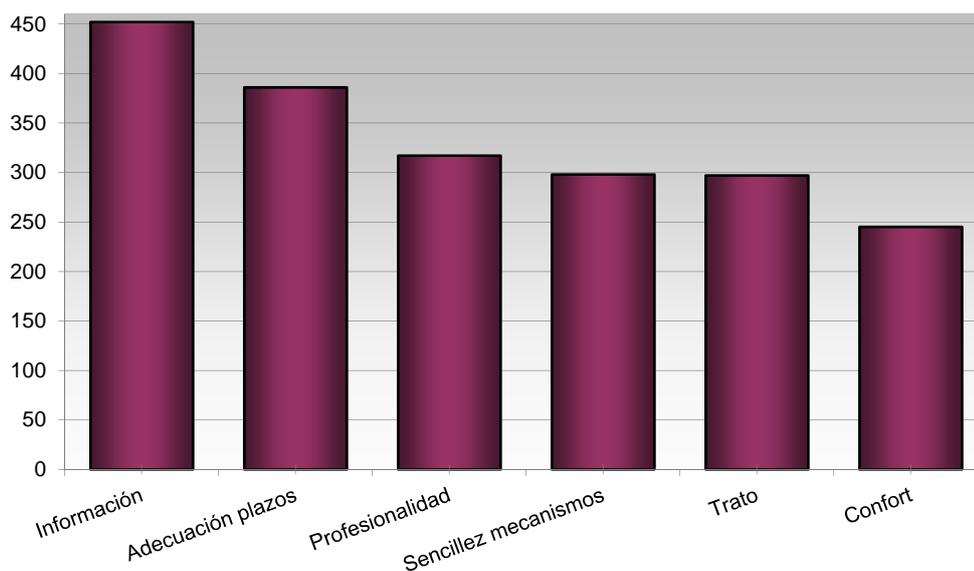
Número de SQFs clasificadas con determinados atributos.

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

Atributos	Unid	Tits	Total
Adecuación plazos	386	27	413
Confort	245	13	258
Información	452	127	579
Profesionalidad	317	47	364
Sencillez mecanismos	298	41	339
Trato	297	45	342
	1995	300	2295

Atributos ⁶	Q	S	F	Otro	Total
Información	149	72	58	173	452
Adecuación plazos	174	94	111	7	386
Profesionalidad	71	13	231	2	317
Sencillez mecanismos	132	66	77	23	298
Trato	86	8	201	2	297
Confort	174	50	20	1	245
	786	303	698	208	1995

GRÁFICO DE ATRIBUTOS ENCUESTAS



⁶ Atributos solo de Unidades

GRÁFICO DE ATRIBUTOS POR TIPO

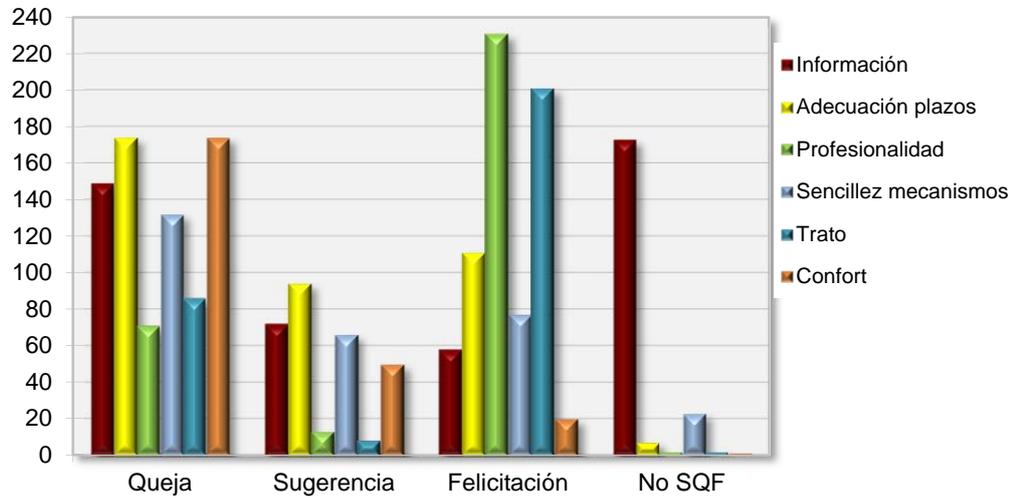
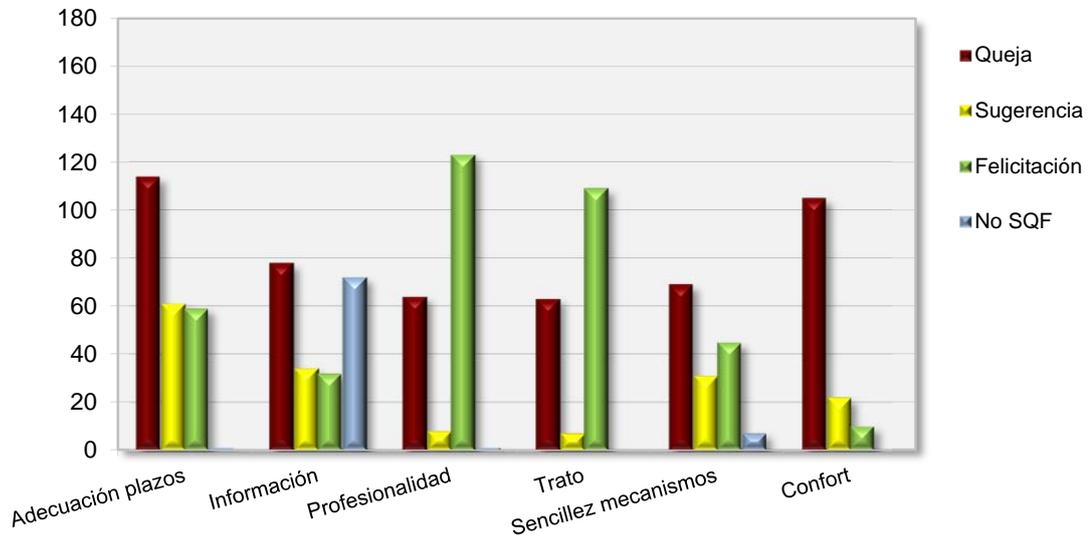
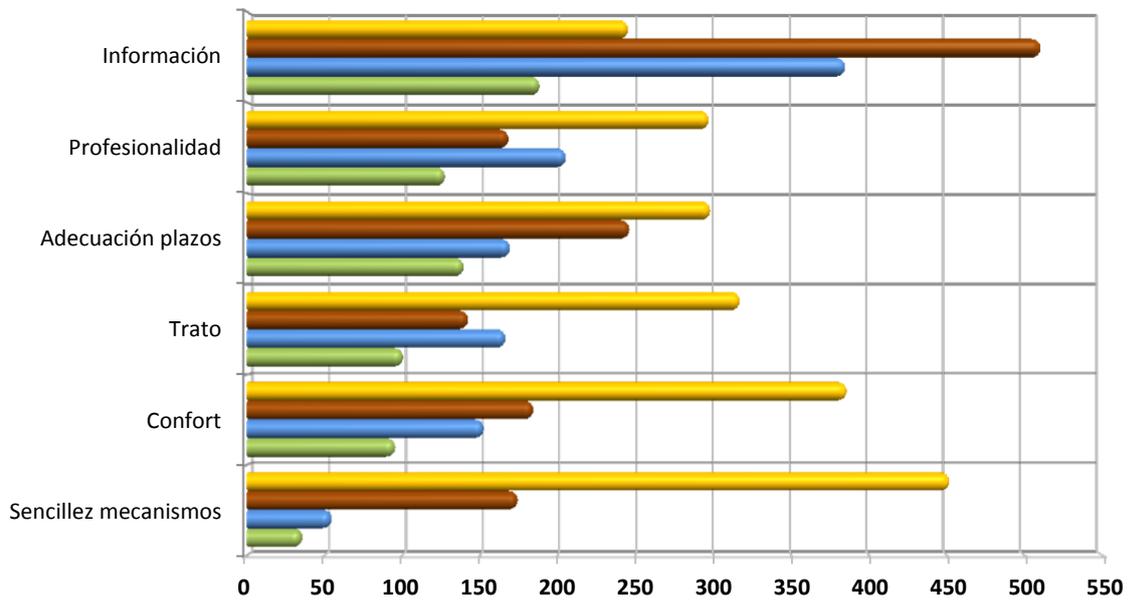


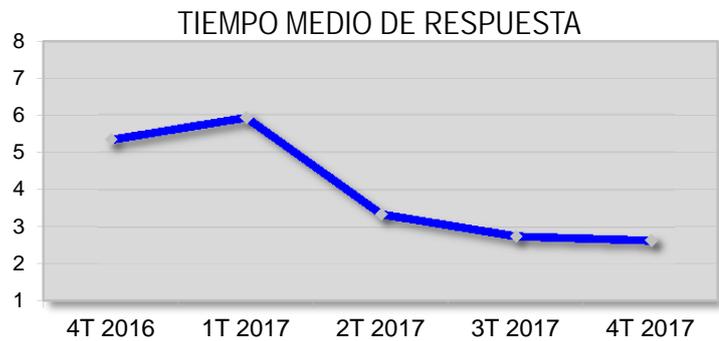
GRÁFICO DE ATRIBUTOS POR TIPO



Compara Años: 2014 2015 2016 2017



Tiempos de respuesta



TIEMPOS DE GESTIÓN SQF

