

UPV GESTIÓN **PeGASUS** **INFORME 2019**
SISTEMA DE GESTIÓN DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y FELICITACIONES (SQF) UPV.

Tipos de Comunicación (Total Unidades y Títulos) ¹

	Total 2016		Total 2017		Total 2018		Total 2019	
Sugerencia	269	16,74%	328	18,71%	269	17,93%	249	19,07%
Queja	685	42,63%	648	36,97%	555	37,00%	546	41,81%
Felicitación	316	19,66%	475	27,10%	397	26,47%	358	27,41%
No procede	337	20,97%	302	17,23%	279	18,60%	153	11,72%
TOTAL	1607		1753		1500		1306	

SQF por Tipo de Usuario (Total Unidades y Títulos) ²

	Total 2016		Total 2017		Total 2018		Total 2019	
PDI	251	15,62%	294	16,77%	301	20,07%	237	18,15%
PAS	316	19,66%	392	22,36%	311	20,73%	360	27,57%
ALUMNO	823	51,21%	801	45,69%	636	42,40%	504	38,59%
EXTERNO	217	13,50%	266	15,17%	252	16,80%	205	15,70%
TOTAL	1607		1753		1500		1306	

Tiempo medio y por tramos de respuesta a SQFs ²

Trimestre	2017	2018	2019	Tramo ³	Núm	Porcentaje
1 Trimestre	3,95	2,77	3,34	Mismo día	228	22,82%
2 Trimestre	4,5	3,48	4,22	Hasta 5 días	528	52,85%
3 Trimestre	4,24	3,33	2,91	Hasta 10 días	197	19,72%
4 Trimestre	3,17	3,40	3,46	Más de 10 días	46	4,60%
Promedio	3,97	3,25	3,48	Total general	999	100,00%

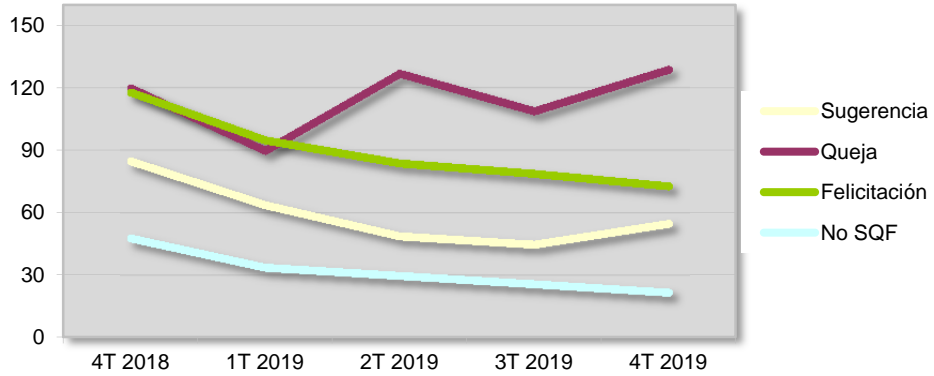
¹ Desde 2016 se cuentan totales de Unidades y Títulos

² Desde 2017 se calcula para S, Q y F.

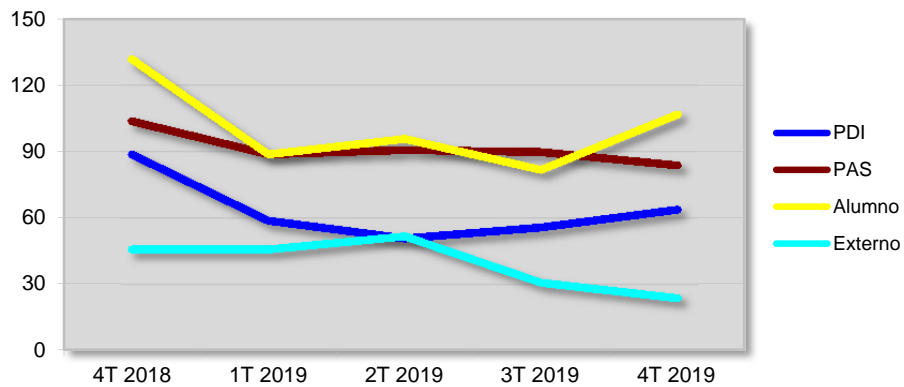
³ Total de S, Q y F. Solo de Unidades. No coincide con el total dado que SQFs se encuentran en plazo de respuesta.

Gráficos de evolución por Tipo y Usuario

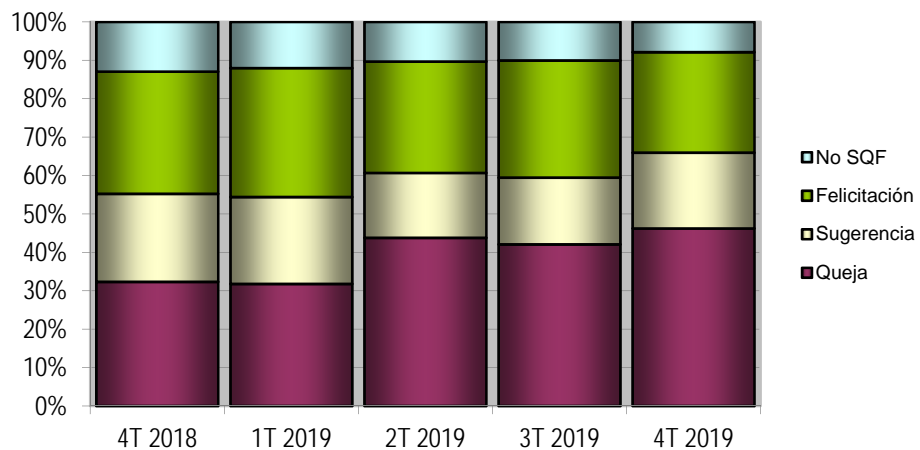
EVOLUCIÓN POR TIPO DE COMUNICACIÓN



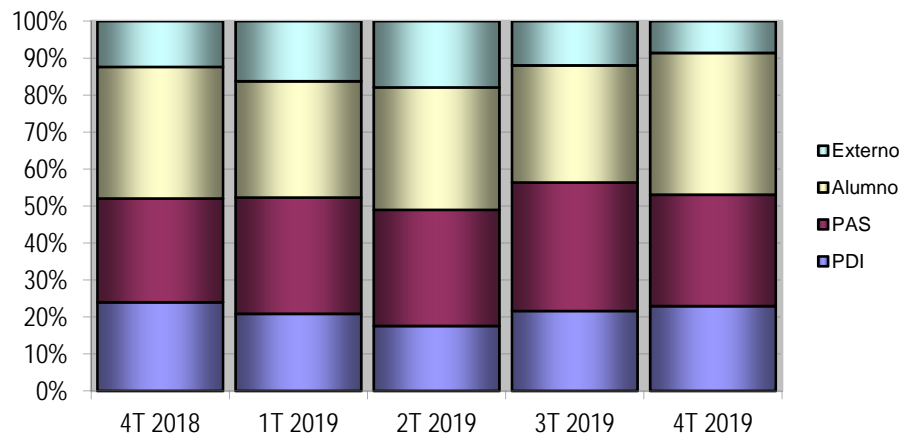
EVOLUCIÓN POR USUARIO



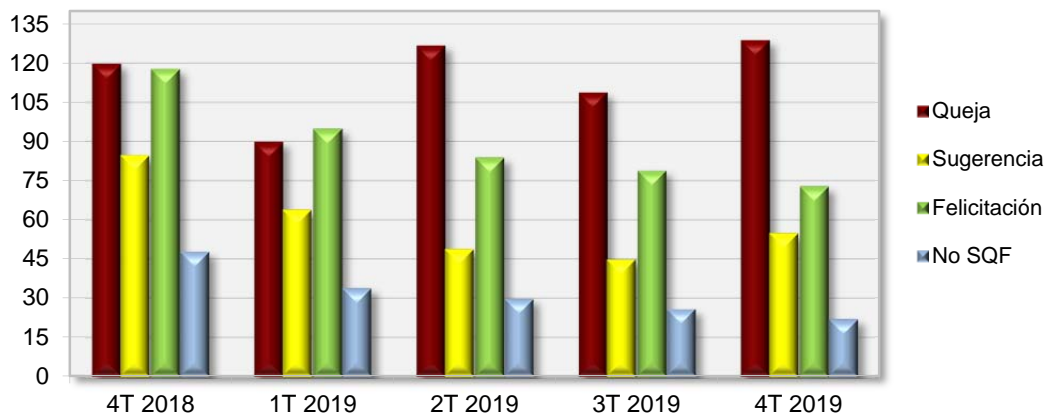
EVOLUCIÓN POR TRIMESTRES



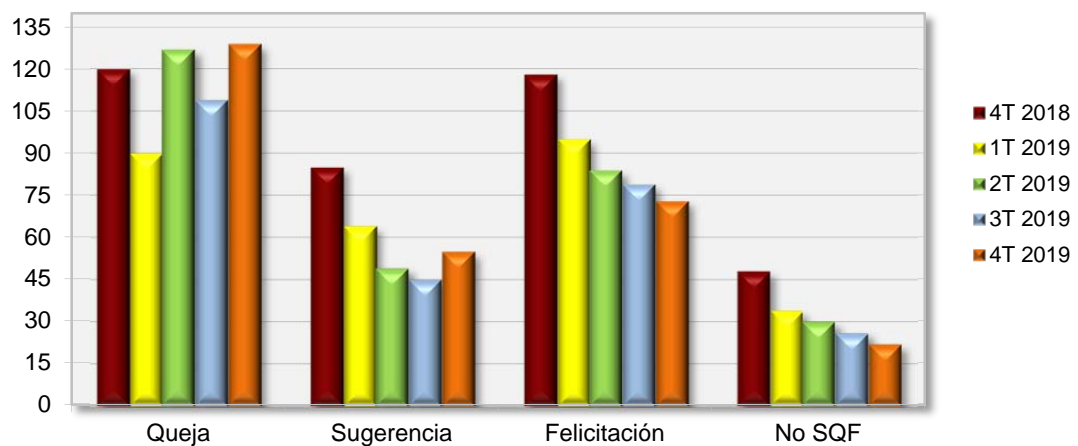
EVOLUCIÓN POR TRIMESTRES



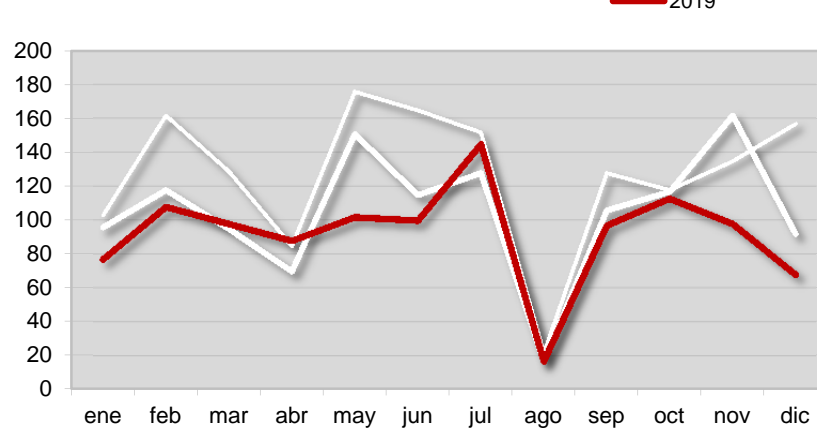
Evolución Totales S + Q + F + No SQF



Evolución Totales S + Q + F + No SQF

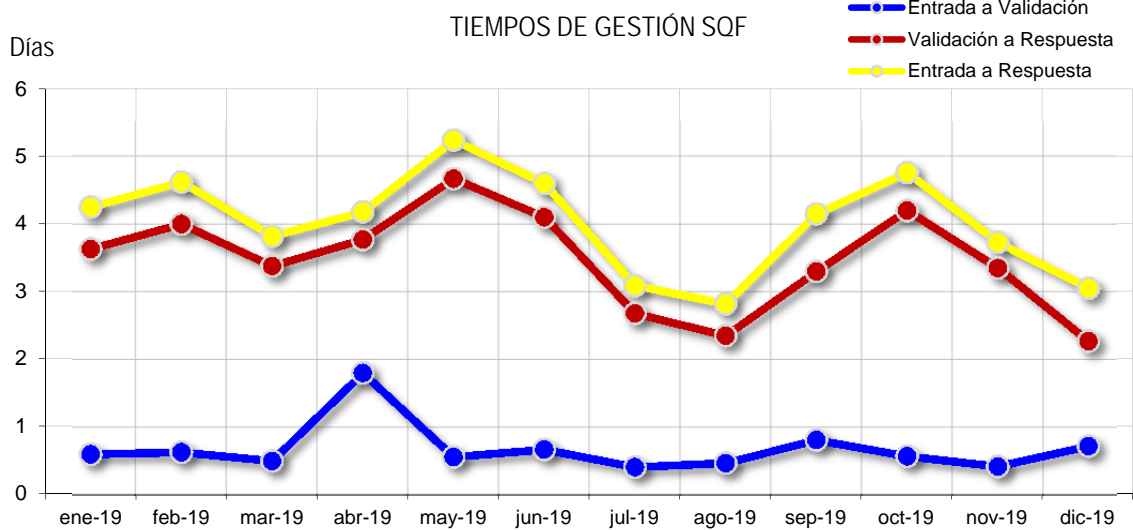
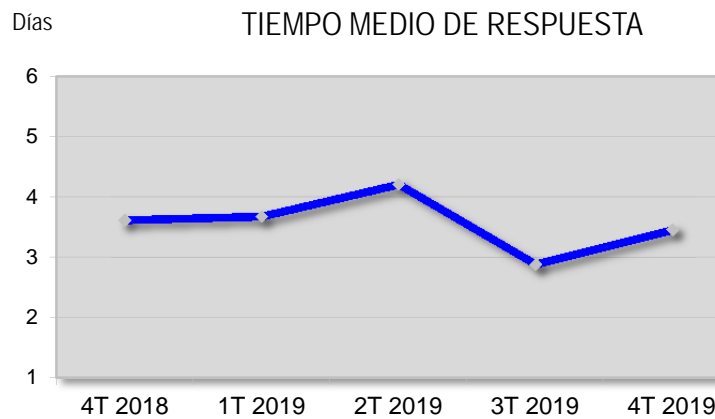


Evolución Total SQFs 2017 a 2019



⁴ Ver nota al pie.

Tiempos de respuesta



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

Tablas de datos generales

5

	2019		
	Unidades	Títulos	Total
enero	77	18	95
febrero	108	14	122
marzo	98	9	107
abril	88	15	103
mayo	102	22	124
junio	100	24	124
julio	145	27	172
agosto	17	5	22
septiembre	97	12	109
octubre	113	24	137
noviembre	98	16	114
diciembre	68	9	77
Total Año	1111	195	1306

Datos generales de gestión SQF

2019	S	Q	F	No SQF	Total
Mujeres	121	230	165	66	582
Hombres	128	316	193	87	724
Total	249	546	358	153	1306
Castellano	237	521	332	147	1237
Valenciano	12	25	26	6	69
Total	249	546	358	153	1306

2019	Mujeres		Hombres		Total	
Castellano	550	94,50%	687	94,89%	1237	94,72%
Valenciano	32	5,50%	37	5,11%	69	5,28%
Total	582		724		1306	

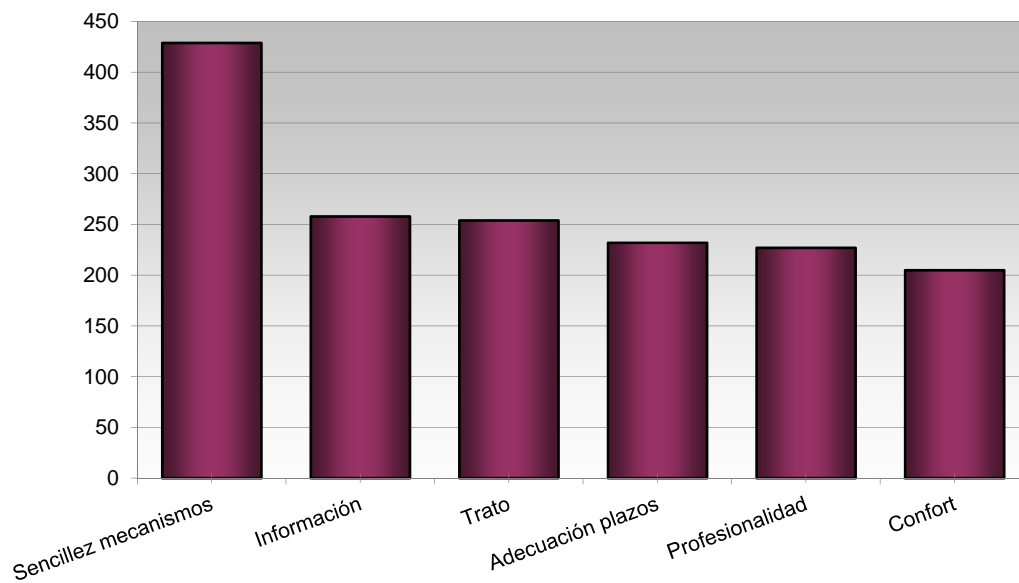
⁵ Totales SQFs incluidos Títulos

Número de SQFs clasificadas con determinados atributos.

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

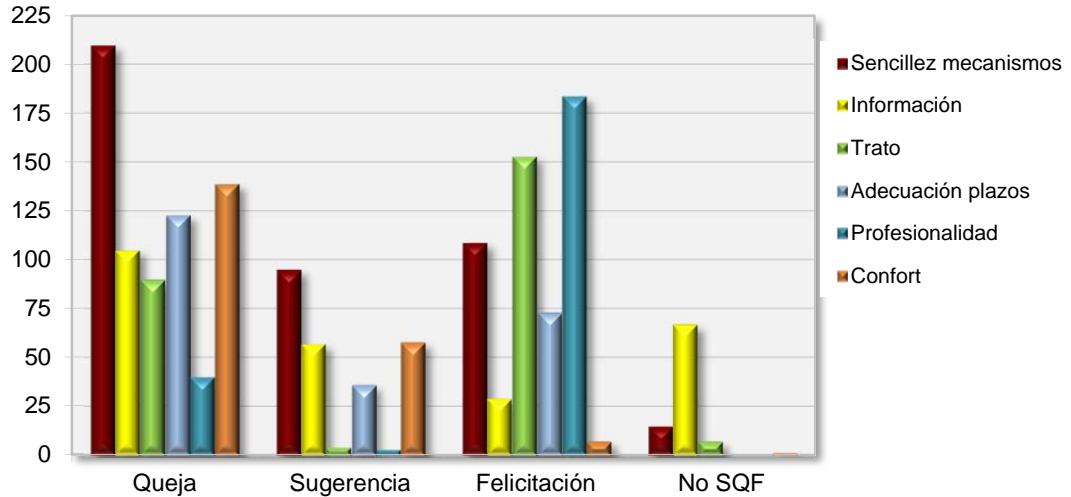
Atributos de Unidades ⁶	Q	S	F	NoSQF	Total
Sencillez mecanismos	210	95	109	15	429
Información	105	57	29	67	258
Trato	90	4	153	7	254
Adecuación plazos	123	36	73	0	232
Profesionalidad	40	3	184	0	227
Confort	139	58	7	1	205
	707	253	555	90	1605

GRÁFICO DE ATRIBUTOS ENCUESTAS



⁶ Atributos solo de Unidades. Cada SQF puede contener uno o varios atributos.

GRÁFICO DE ATRIBUTOS POR TIPO

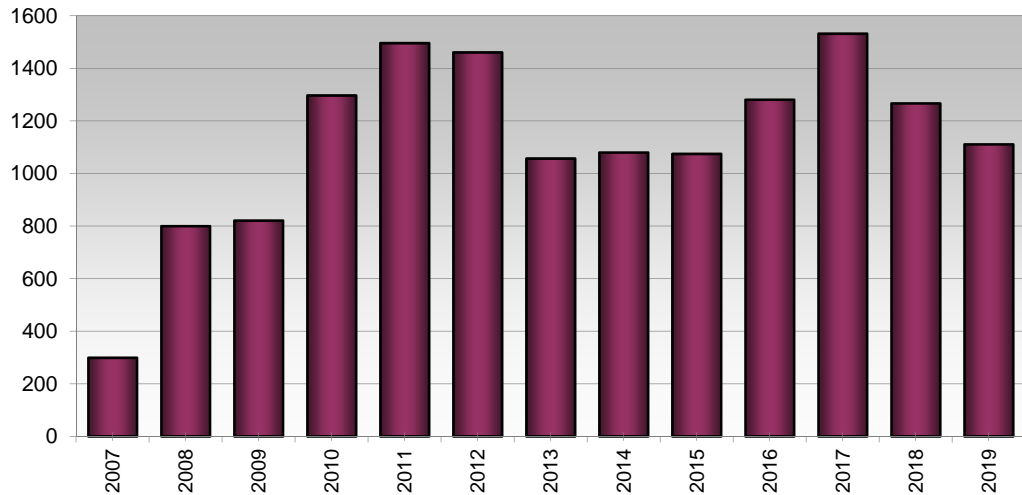


DATOS ACUMULADOS - HISTÓRICO

UNIDADES + TÍTULOS

	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	TOTAL
Enero	1	49	50	114	260	137	111	97	81	92	116	102	95	1305
Febrero	0	68	74	88	155	185	115	78	92	293	179	133	122	1582
Marzo	5	48	75	130	115	92	88	86	106	80	146	100	107	1178
Abril	16	65	53	60	80	82	97	47	54	103	99	128	103	987
Mayo	24	97	59	190	119	192	113	124	133	198	196	188	124	1757
Junio	28	63	78	108	154	109	120	86	110	101	186	129	124	1396
Julio	35	60	59	68	126	213	124	198	148	117	196	158	172	1674
Agosto	7	23	26	17	27	25	24	24	15	22	31	21	22	284
Septiembre	43	74	86	118	135	121	104	93	102	180	160	128	109	1453
Octubre	65	92	94	132	110	117	97	120	149	135	132	126	137	1506
Noviembre	43	103	87	178	126	147	83	113	145	161	151	173	114	1624
Diciembre	32	58	80	94	90	104	74	102	91	122	161	114	77	1198
TOTAL	299	800	821	1297	1497	1524	1150	1168	1226	1604	1753	1500	1306	15.945

GRÁFICO DE EVOLUCION DE LAS SQFs



ACUMULADO HISTÓRICO SQFs

Queja	6.442	40,40%
Sugerencia	2.974	18,65%
Felicitación	3.554	22,29%
No SQF	2.975	18,66%
Total	15.945	100,00%

