

UPV GESTIÓN **PeGASUS** **INFORME WEB 2009**
SISTEMA DE GESTIÓN DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y
FELICITACIONES (SQF) UPV.

Tipos de Comunicación

	Total 2007		Total 2008		Total 2009	
Sugerencia	51	17%	115	14%	111	14%
Queja	191	62%	356	44%	309	38%
Felicitación	19	6%	125	16%	105	13%
No procede (Np)	45	15%	205	26%	296	36%
TOTAL	306		801		821	

SQF por Tipo de Usuario

	Total 2007		Total 2008		Total 2009	
PDI	38	12%	144	18%	142	17%
PAS	48	16%	139	17%	155	19%
ALUMNO	169	55%	363	45%	370	45%
EXTERNO	51	17%	155	19%	154	19%
TOTAL	306		801		821	

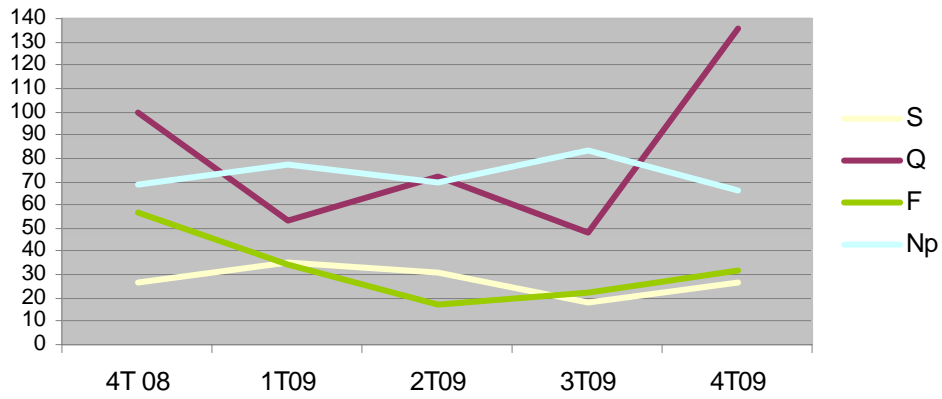
Ratio de SQF en función de los Usuarios UPV

	Número ¹	1T 09	2T 09	3T 09	4T 09	Promedio
PDI	2.781	1,02%	0,84%	1,15%	2,05%	5,11%
PAS	2.391	1,87%	1,52%	1,30%	2,01%	6,48%
ALUMNO ²	36.660	0,20%	0,23%	0,19%	0,35%	1,01%

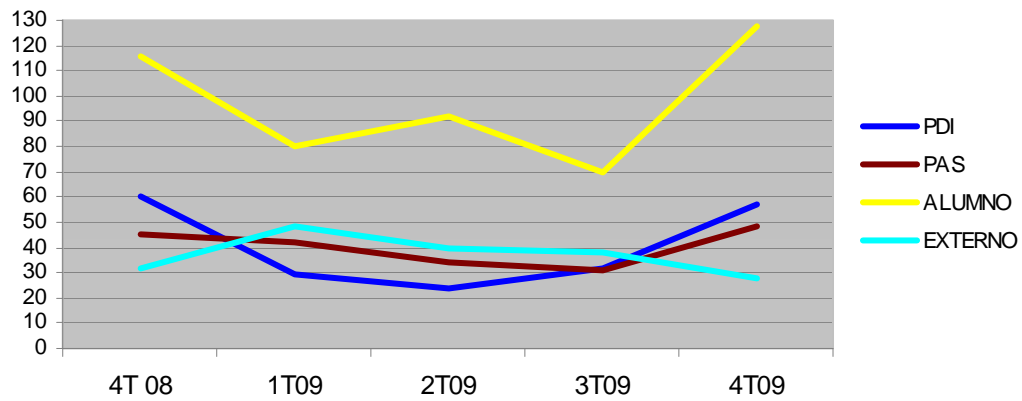
¹ Censo UPV curso 2009-2010 (fuente: SEPO - UPV)

² Total de alumnos de 1º y 2º Ciclo, Posgrado y Doctorado

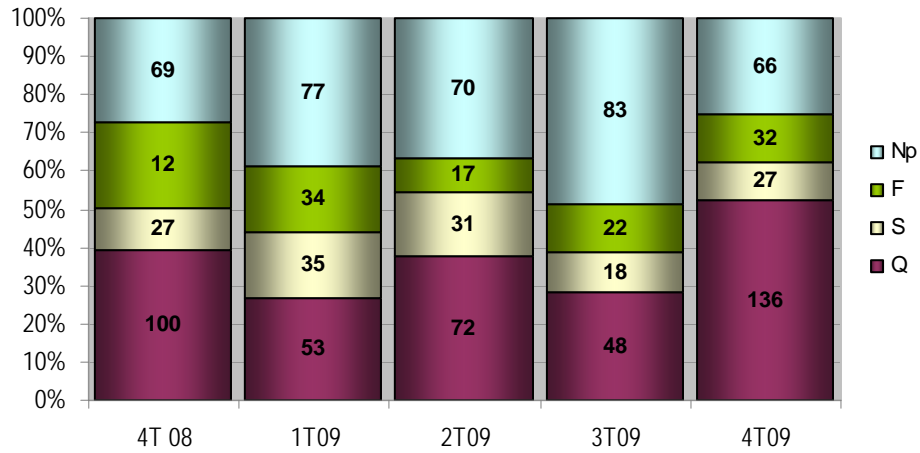
EVOLUCIÓN POR TIPO DE COMUNICACIÓN



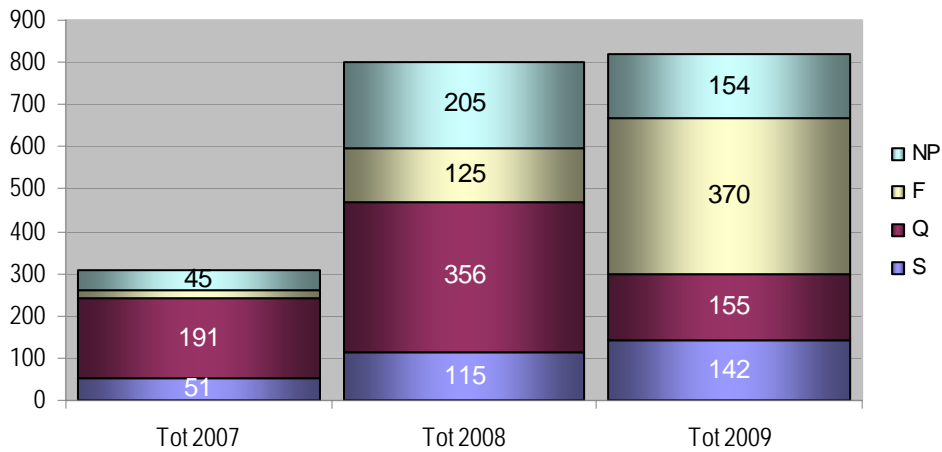
EVOLUCIÓN POR USUARIO



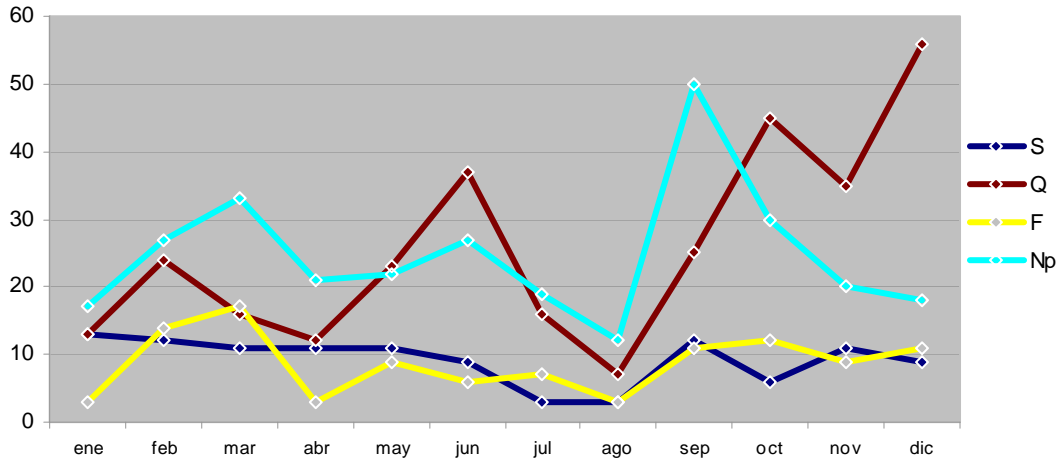
EVOLUCIÓN POR TRIMESTRES



EVOLUCIÓN ANUAL



Evolución SQF 2009



PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN EN SQF

