

UPV GESTIÓN **PeGASUS** **INFORME 2018**
SISTEMA DE GESTIÓN DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y FELICITACIONES (SQF) UPV.

Tipos de Comunicación (Total Unidades y Títulos) ¹

	Total 2015		Total 2016		Total 2017		Total 2018	
Sugerencia	192	17,86%	269	16,74%	328	18,71%	269	17,93%
Queja	407	37,86%	685	42,63%	648	36,97%	555	37,00%
Felicitación	321	29,86%	316	19,66%	475	27,10%	397	26,47%
No procede	155	14,42%	337	20,97%	302	17,23%	279	18,60%
TOTAL	1075		1607		1753		1500	

SQF por Tipo de Usuario (Total Unidades y Títulos)

	Total 2015		Total 2016		Total 2017		Total 2018	
PDI	239	22,23%	251	15,62%	294	16,77%	301	20,07%
PAS	278	25,86%	316	19,66%	392	22,36%	311	20,73%
ALUMNO	449	41,77%	823	51,21%	801	45,69%	636	42,40%
EXTERNO	109	10,14%	217	13,50%	266	15,17%	252	16,80%
TOTAL	1075		1607		1753		1500	

Tiempo medio y por tramos de respuesta a SQFs ²

Trimestre	2017	2018
1 Trimestre	3,95	2,77
2 Trimestre	4,5	3,48
3 Trimestre	4,24	3,33
4 Trimestre	3,17	3,40
Promedio	3,97	3,25

Tramo ³	Núm	Porcentaje
Mismo día	249	24,29%
Hasta 5 días	521	50,83%
Hasta 10 días	229	22,34%
Más de 10 días	26	2,54%
Total general	1025	100,00%

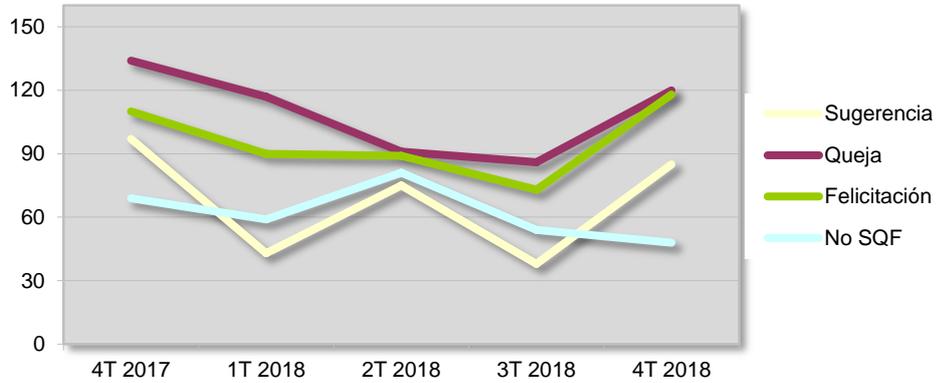
¹ Desde 2016 se cuentan totales de Unidades y Títulos

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

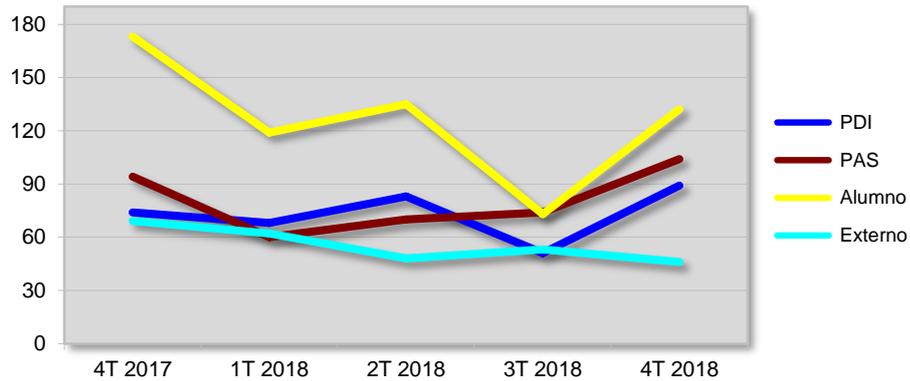
³ Total de S, Q y F. Solo de Unidades

Gráficos de evolución por Tipo y Usuario

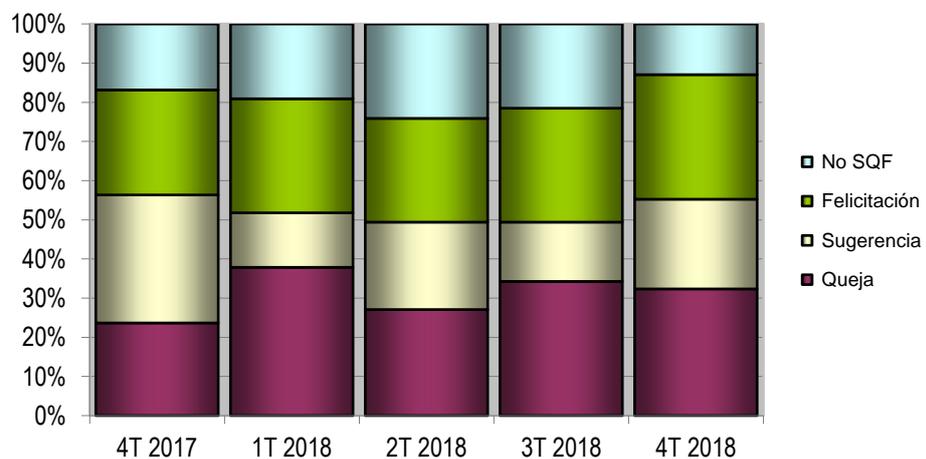
EVOLUCIÓN POR TIPO DE COMUNICACIÓN



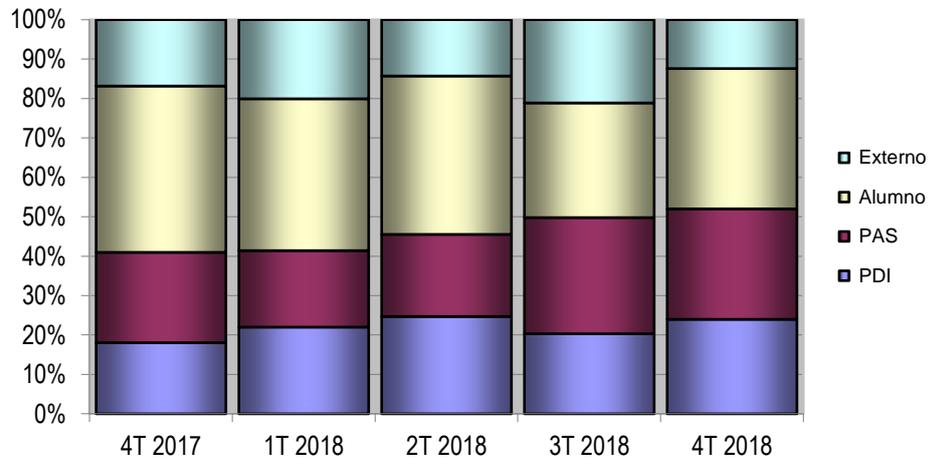
EVOLUCIÓN POR USUARIO



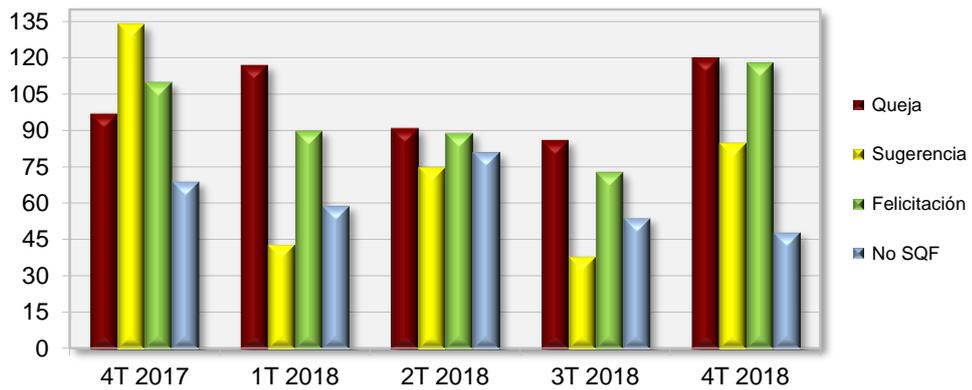
EVOLUCIÓN POR TRIMESTRES



EVOLUCIÓN POR TRIMESTRES

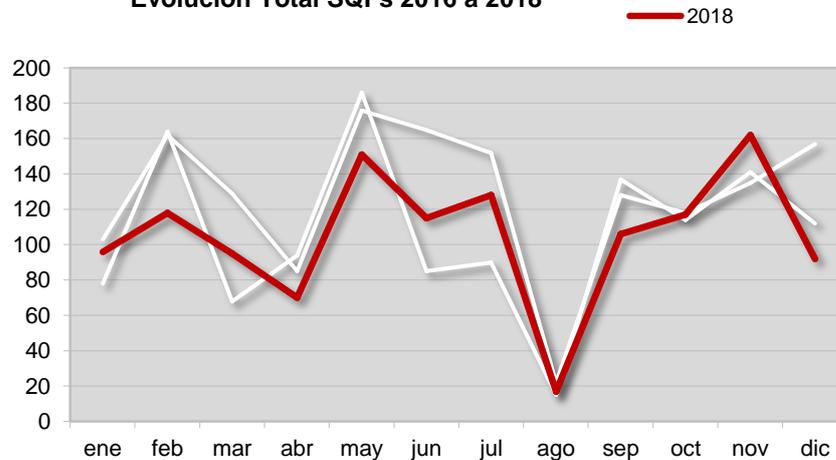


Evolución Totales S + Q + F + No SQF



⁴ Ver nota al pie.

Evolución Total SQFs 2016 a 2018



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

Tablas de datos generales

5

	2014	2015	2016	2017	2018		
					Unidades	Títulos	Total
enero	97	81	92	116	96	6	102
febrero	78	92	293	179	118	15	133
marzo	86	106	80	146	95	5	100
abril	47	54	103	99	70	58	128
mayo	124	133	198	196	151	37	188
junio	86	110	101	186	115	14	129
julio	198	148	117	196	128	30	158
agosto	24	15	22	31	17	4	21
septiembre	93	102	180	160	106	22	128
octubre	120	149	135	132	117	9	126
noviembre	113	145	161	151	162	11	173
diciembre	102	91	125	161	92	22	114
Total Año	1168	1226	1607	1753	1267	233	1500

Datos generales de gestión SQF

2018	S	Q	F	No SQF	Total
Mujeres	129	262	173	123	687
Hombres	140	293	224	156	813
Total	269	555	397	279	1500
Castellano	255	519	373	271	1418
Valenciano	14	36	24	8	82
Total	269	555	397	279	1500

2018	Mujeres		Hombres		Total	
Castellano	648	94,32%	770	94,71%	1418	94,53%
Valenciano	39	5,68%	43	5,29%	82	5,47%
Total	687		813		1500	

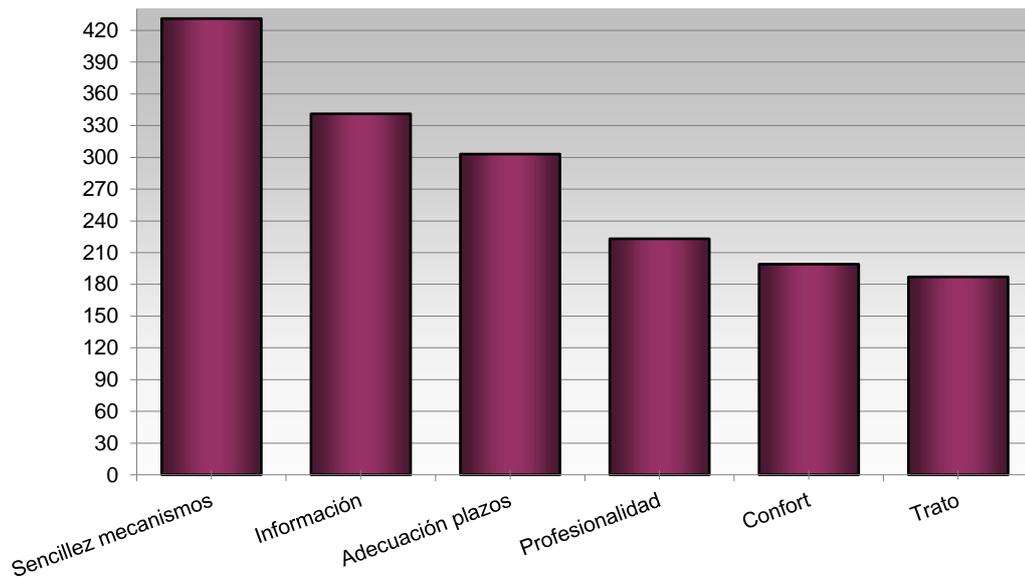
⁵ Totales SQFs incluidos Títulos

Número de SQFs clasificadas con determinados atributos.

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

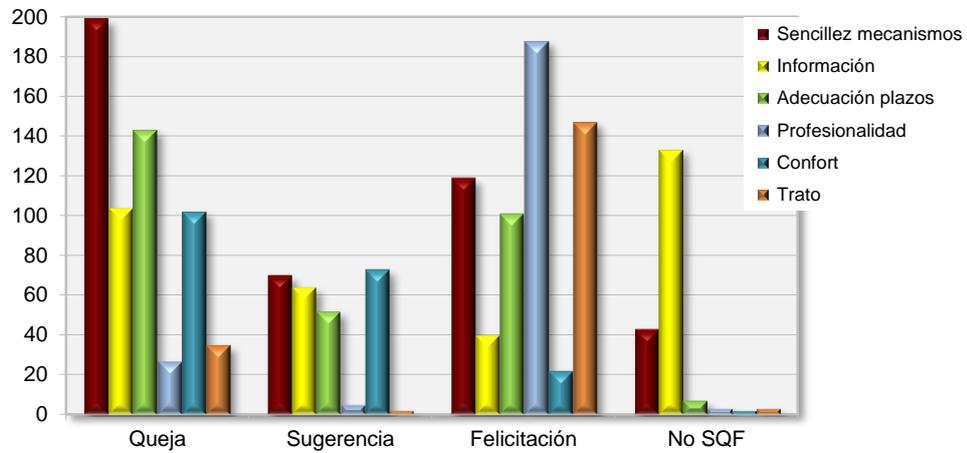
Atributos de Unidades ⁶	Q	S	F	Otro	Total
Sencillez mecanismos	199	70	119	43	431
Información	104	64	40	133	341
Adecuación plazos	143	52	101	7	303
Profesionalidad	27	5	188	3	223
Confort	102	73	22	2	199
Trato	35	2	147	3	187
	610	266	617	191	1684

GRÁFICO DE ATRIBUTOS ENCUESTAS



⁶ Atributos solo de Unidades

GRÁFICO DE ATRIBUTOS POR TIPO



Tiempos de respuesta

TIEMPO MEDIO DE RESPUESTA

