

Informe

Defensor Universitario

Anual Septiembre a agosto 2019/2020 vs 2020/21

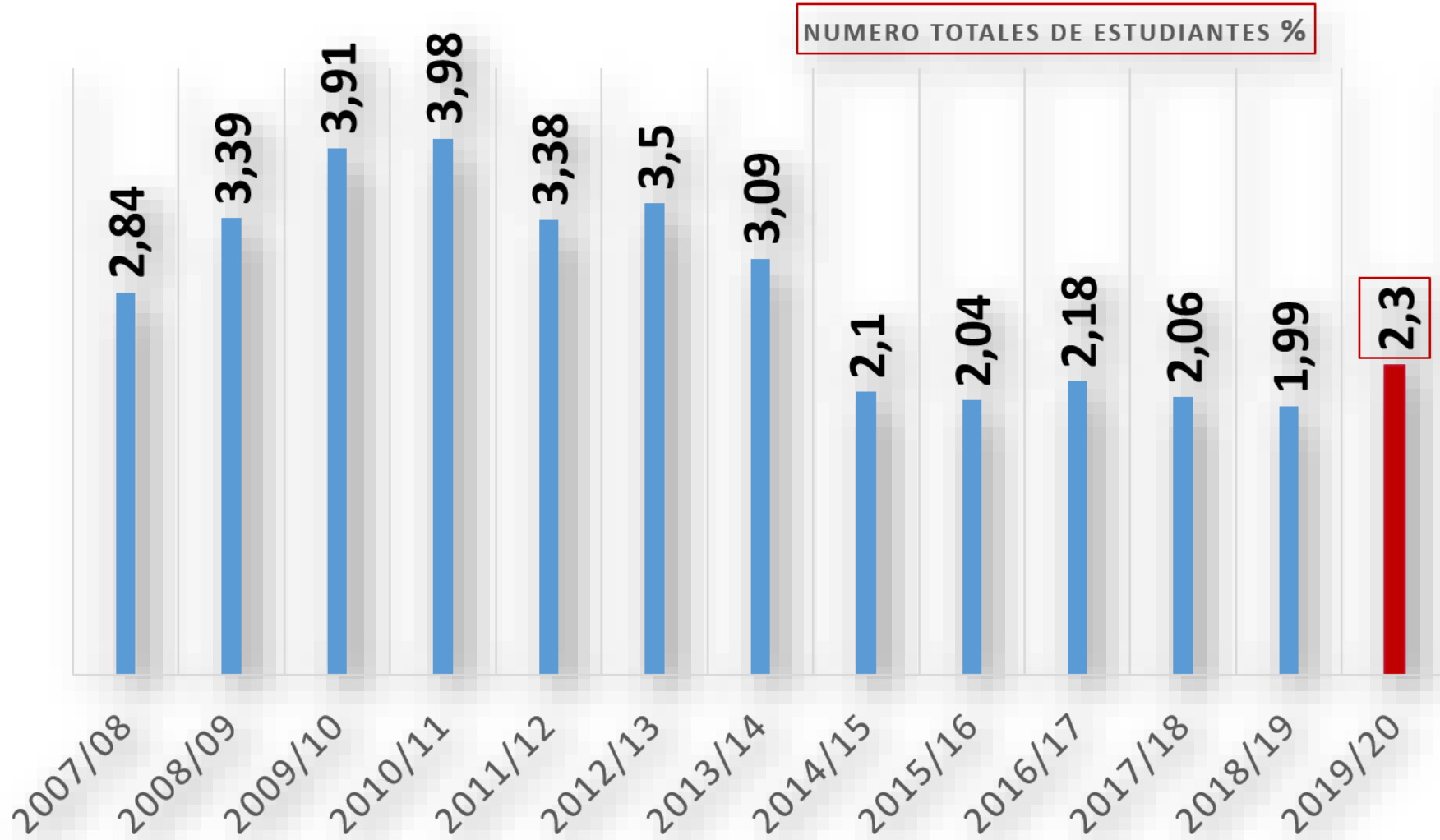
- **Aumento** de reclamaciones respecto al año pasado (2018/2019) de **335 a 426**.
- El **2'30% de los estudiantes UE** acuden al DU.
- La etapa COVID (marzo 2019) ha duplicado el número de reclamaciones de marzo a agosto.
- Reclamaciones colectivas ligero descenso respecto al curso anterior (35 vs 23)
- Consultas descienden (46 vs 29)
- Reclamaciones “no académicas” aumentan del 40% al 51% del total.
- Evaluación, proceso de matriculación y asuntos económicos son las reclamaciones más numerosos.
- Las respuestas satisfactorias a la petición del estudiante se mantiene en el 50% tendencia constante desde hacer más de tres cursos.
- Todas las facultades/escuela disminuyen las reclamaciones académicas en relativo (*diapo 13*)

IA 2019-20

DATOS GLOBALES UE

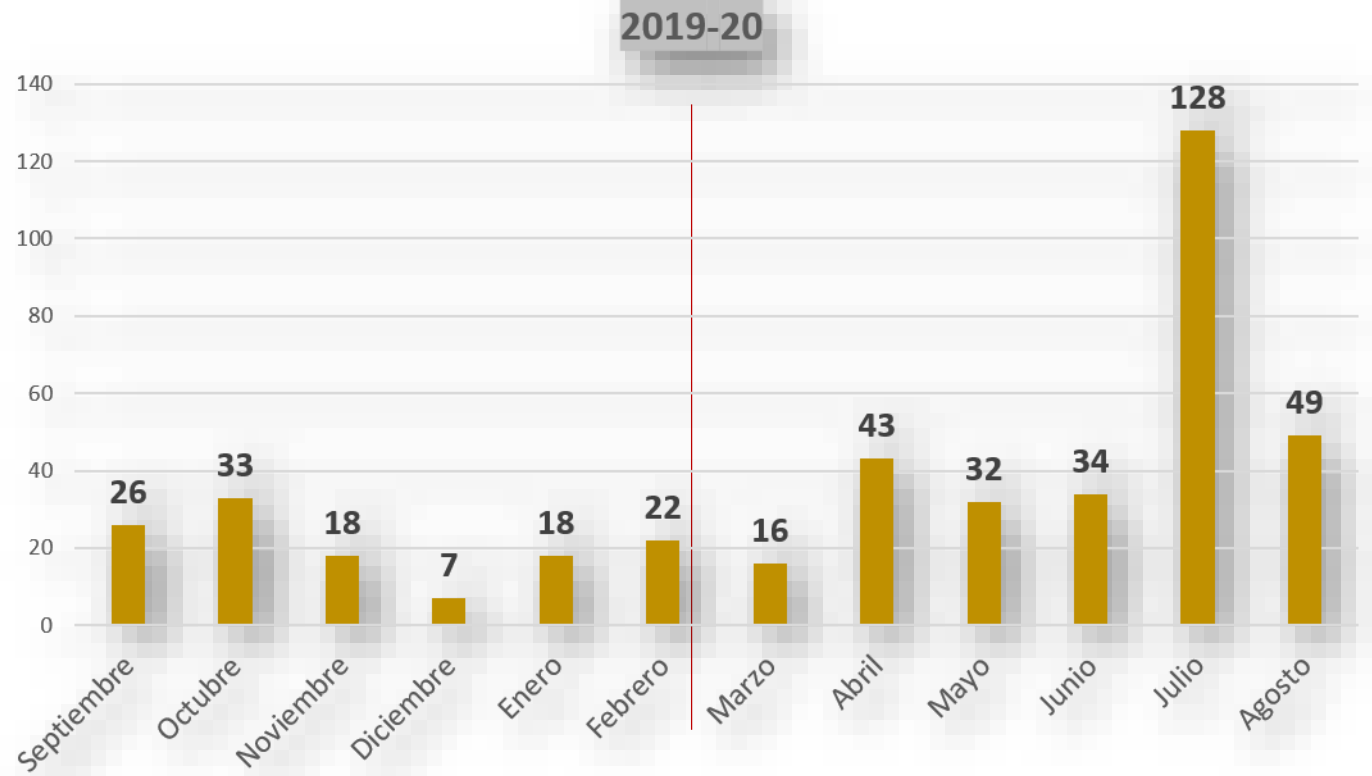
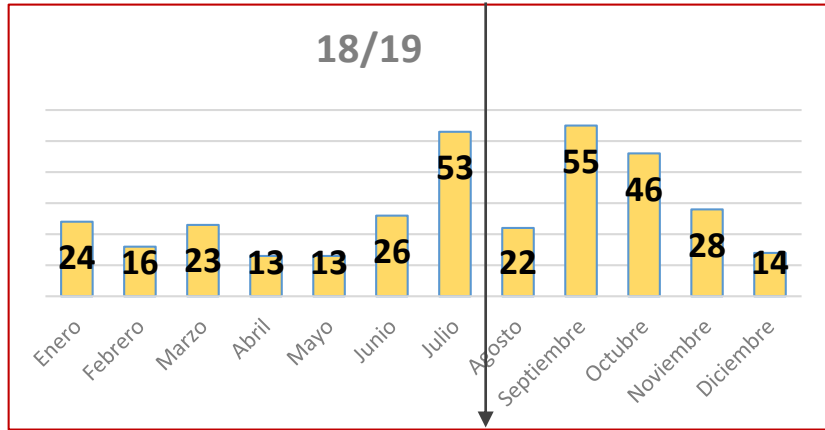
IA 2019-20

Total estudiantes UE (18.290) - %

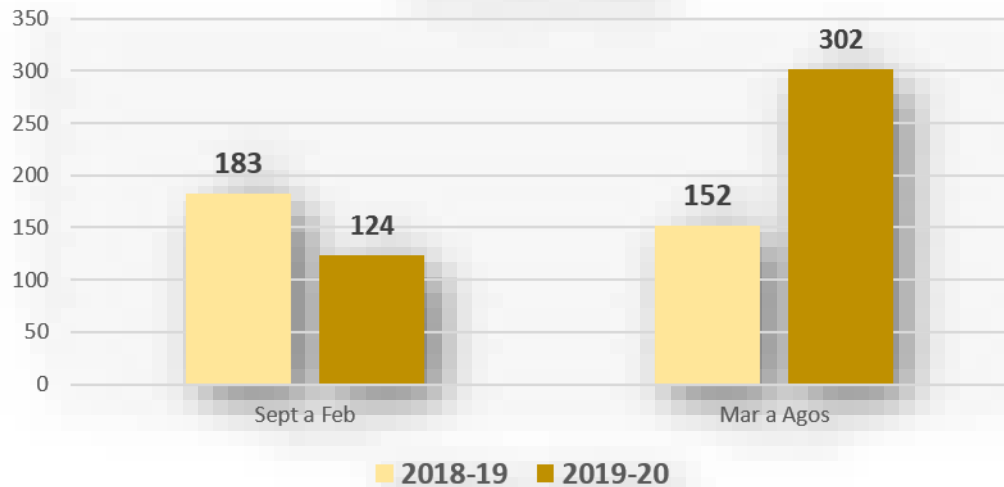


IA 2019-20

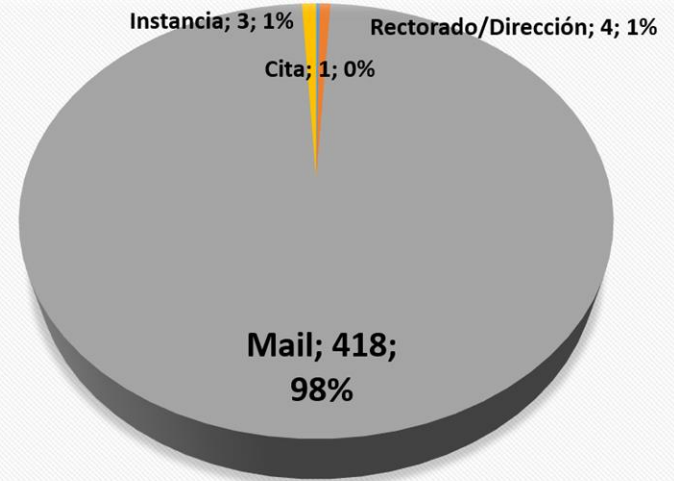
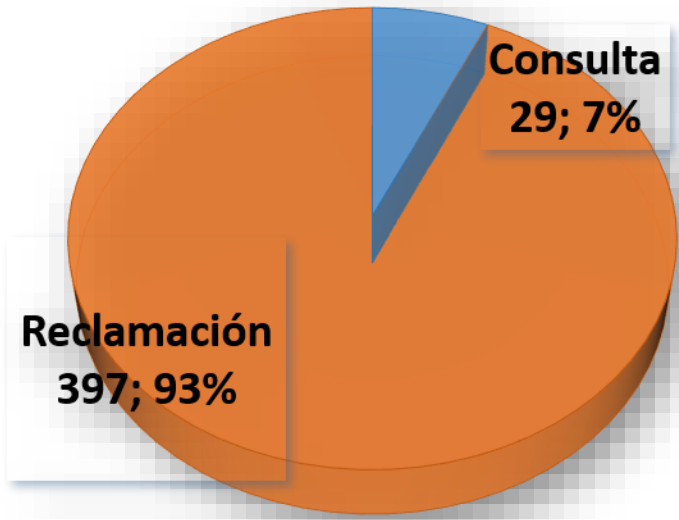
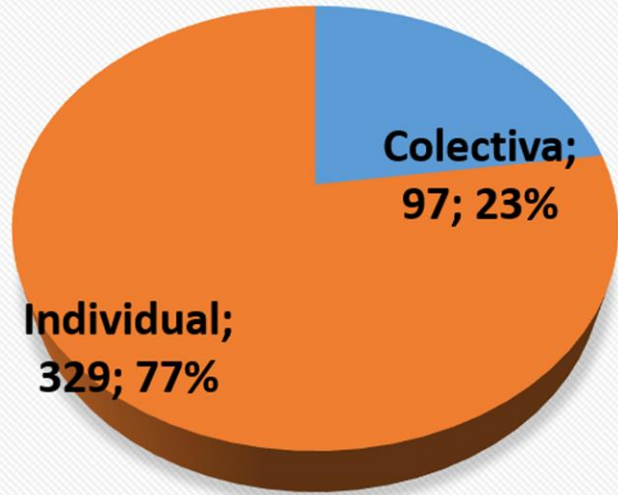
Meses



Pre y post COVID



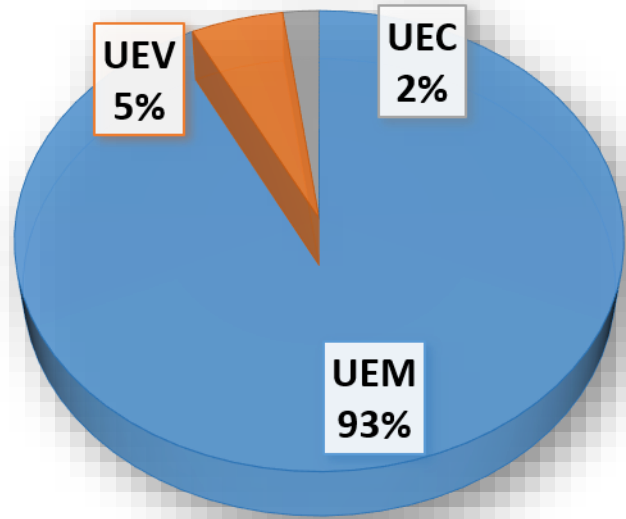
Vemos que la tendencia del curso se inició a la baja. Con el inicio de la COVID se multiplican las quejas.



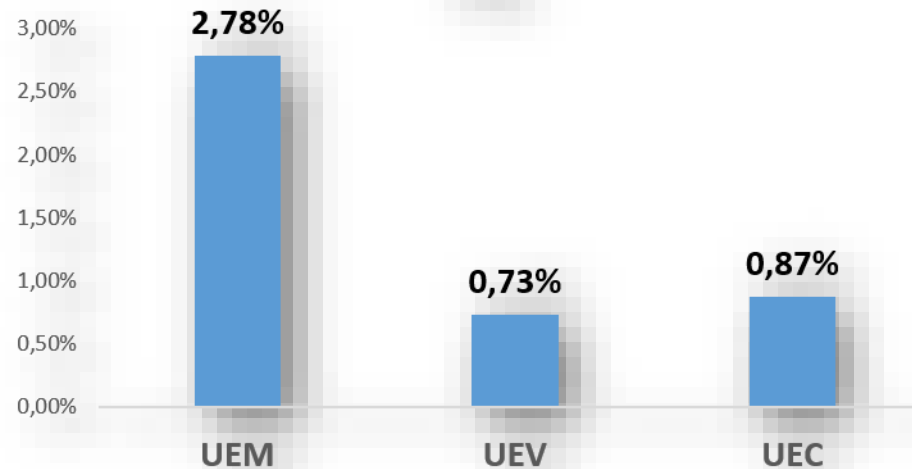
IA 2019-20

DATOS SEGMENTADOS

Por Universidades



(%)

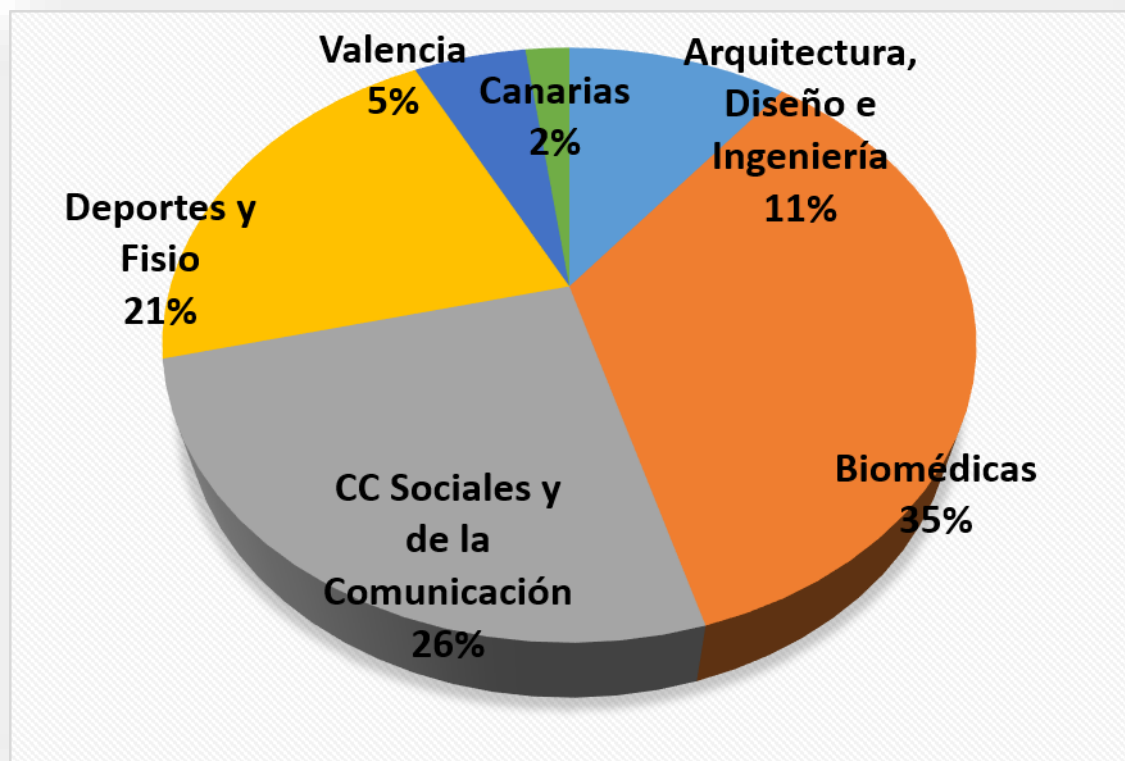


Se distingue en estos gráficos las TRES Universidades:
 Con independencia de las titulaciones
 (presencial/Online; Grado/master/CFGS/Doctorado) o
 de la temática de la queja.

IA 2019-20

Por Facultades/Escuela

Muestra en la UEM por facultad/escuela
y se separa UEC y UEV



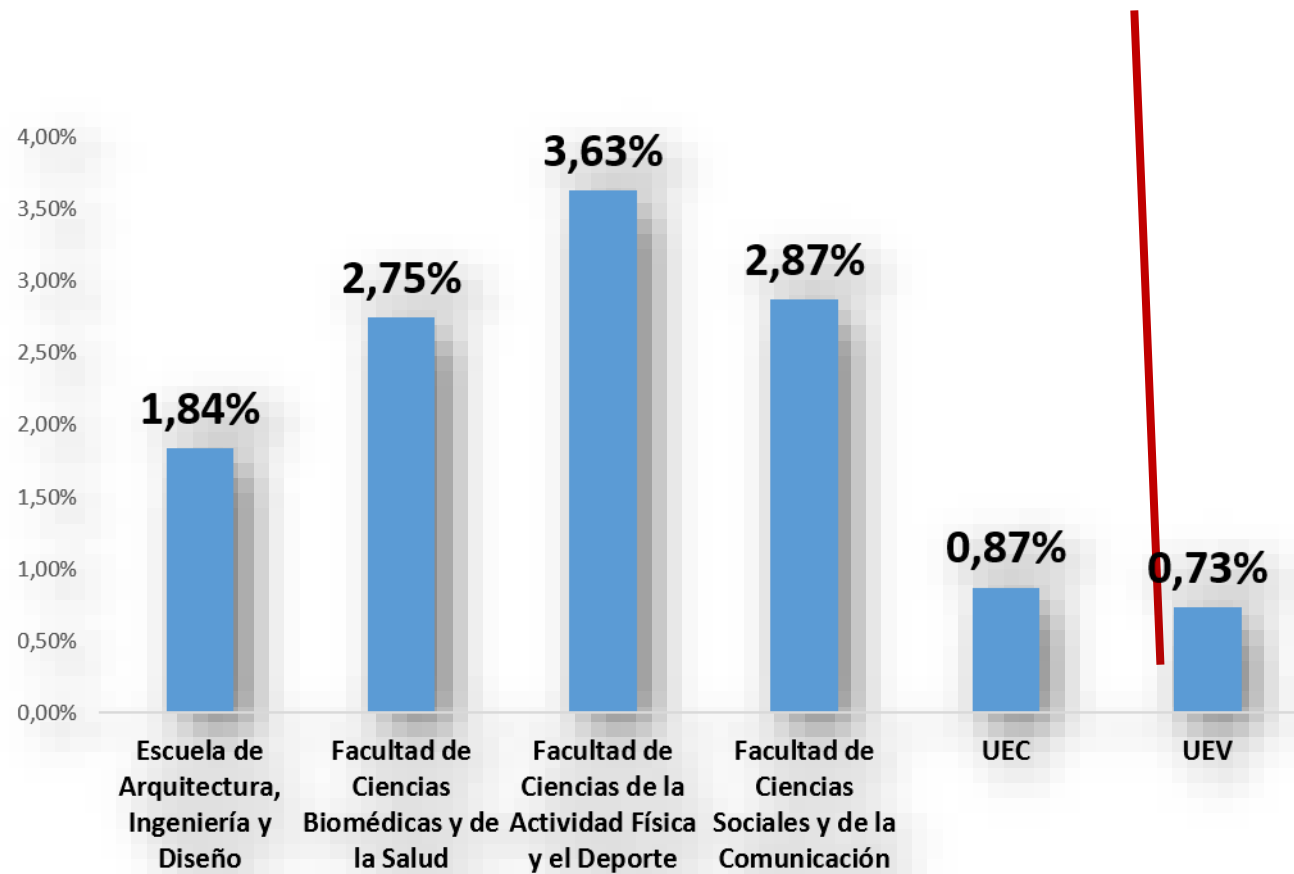
Adscripción del estudiante



Por Facultades/Escuela % totales reclamaciones

Datos relativos según número de estudiantes matriculados en cada Facultad/Escuela, UEC y UEV

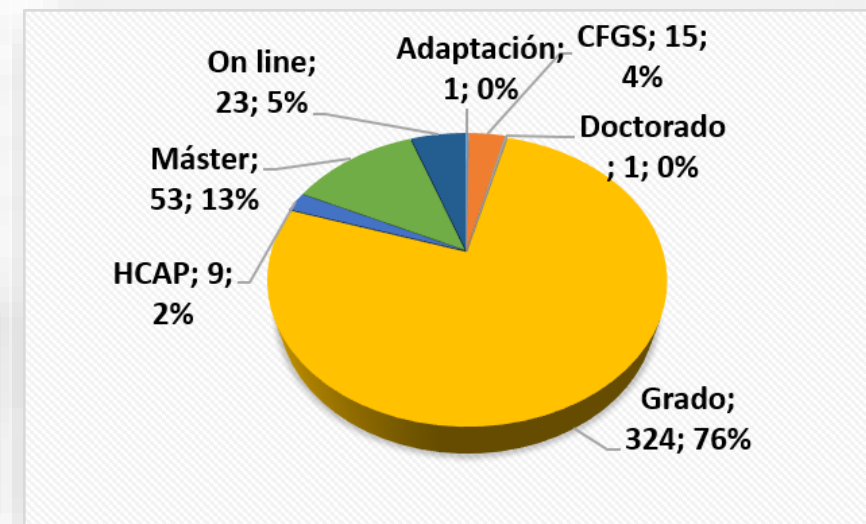
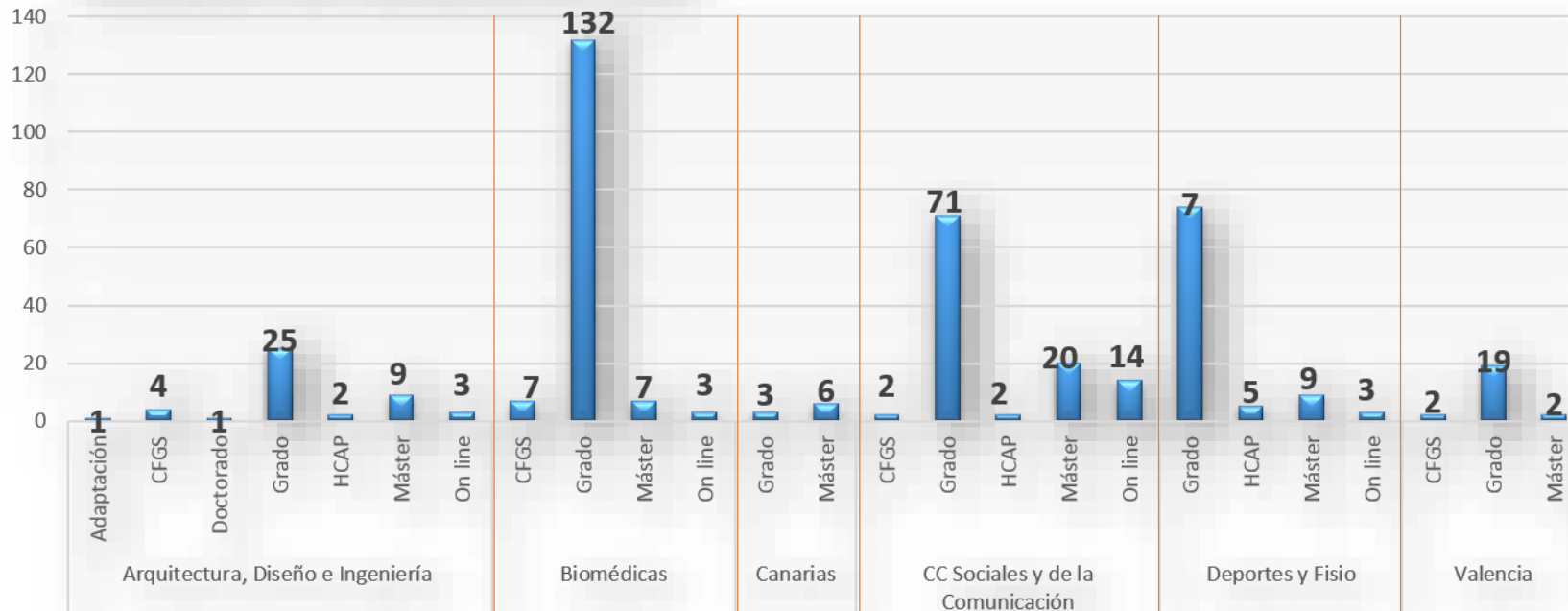
* Engloba académicas y no académicas



Segmentamos por tipo de titulación y campus UEM,UEV y UEC



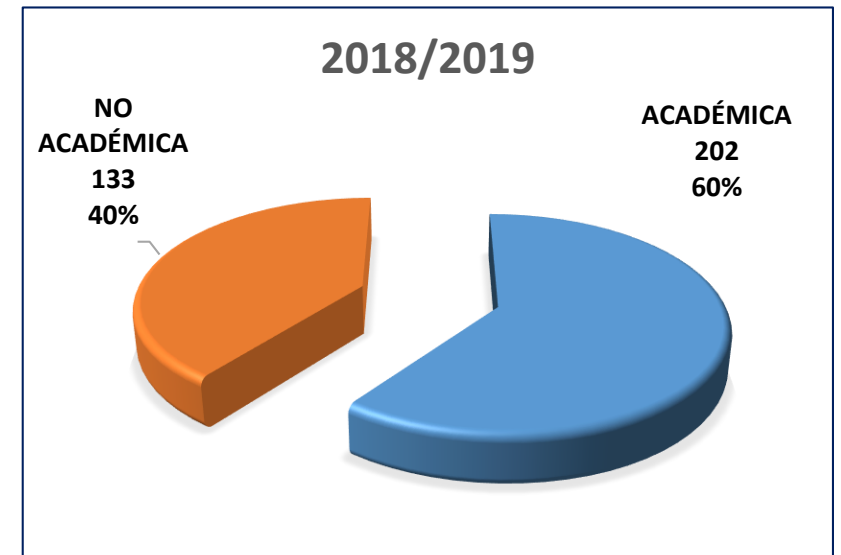
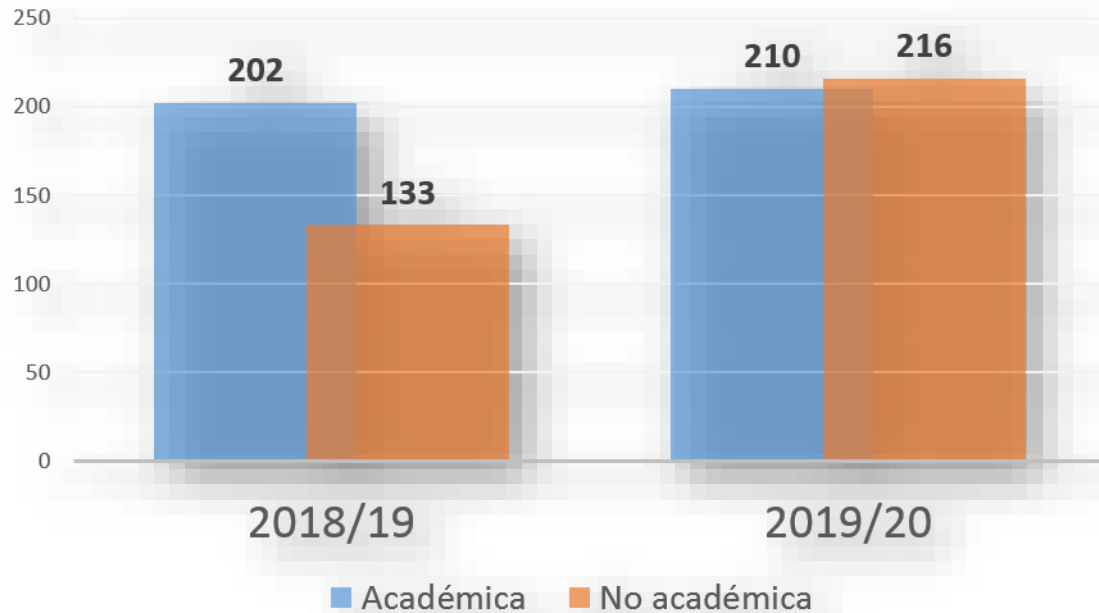
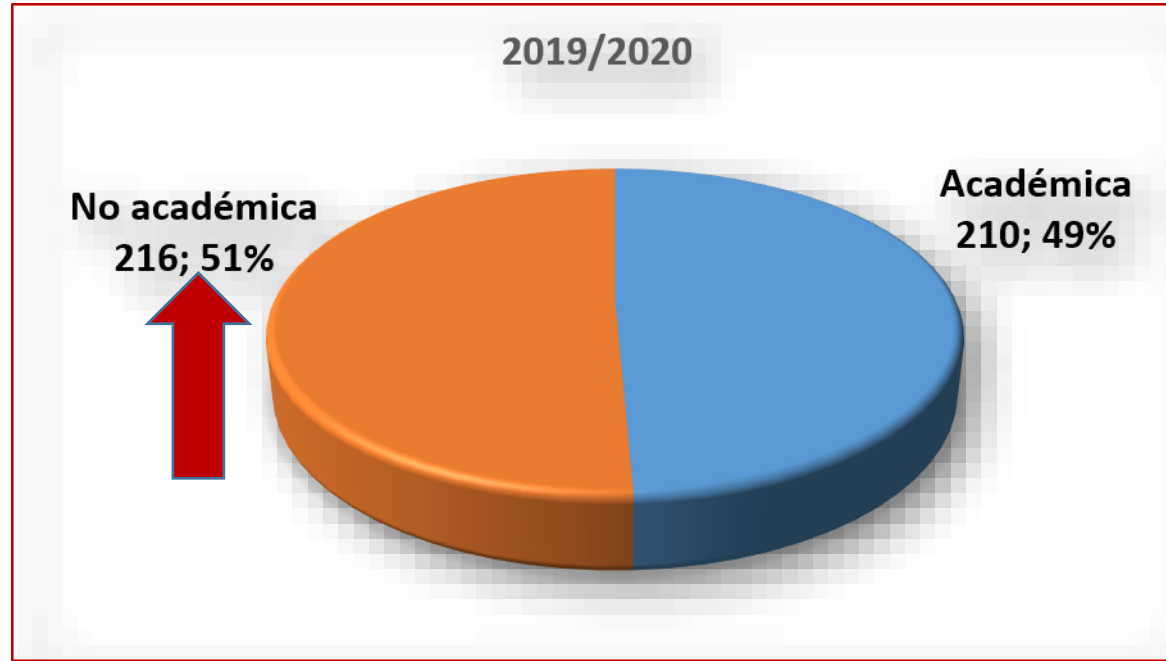
Adscripción del estudiante por título

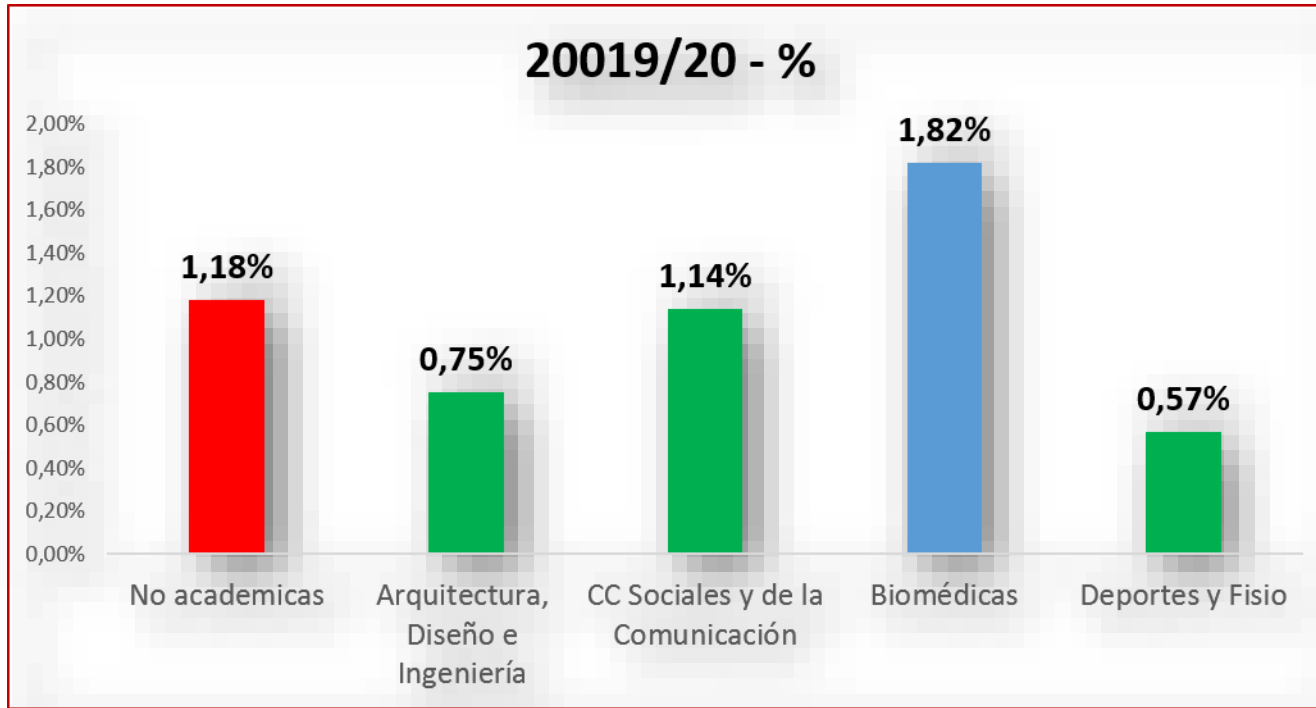


IA 2019-20

Tipo de reclamación

Del total de quejas, cuántas son “académicas” y “no académicas”



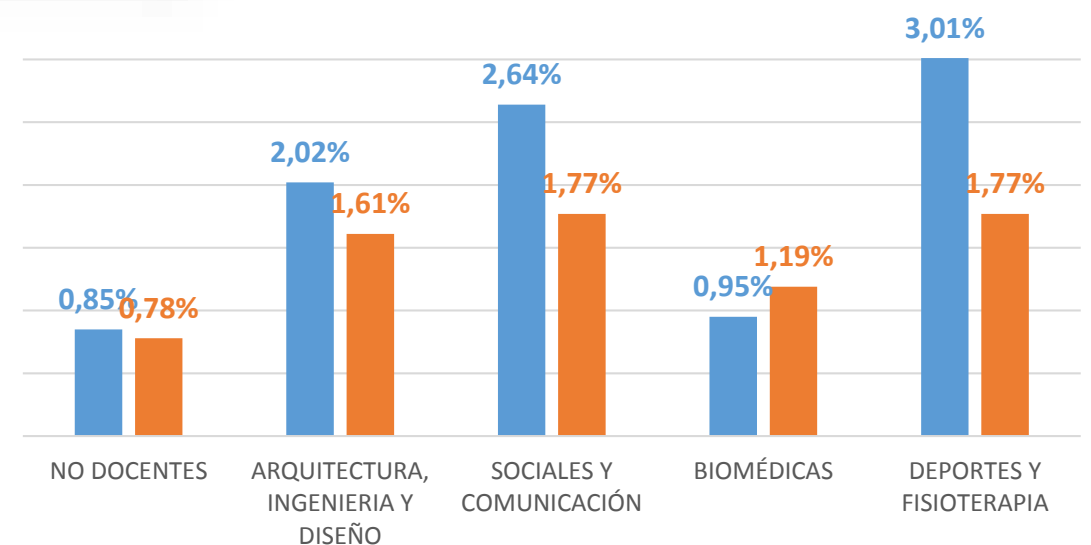
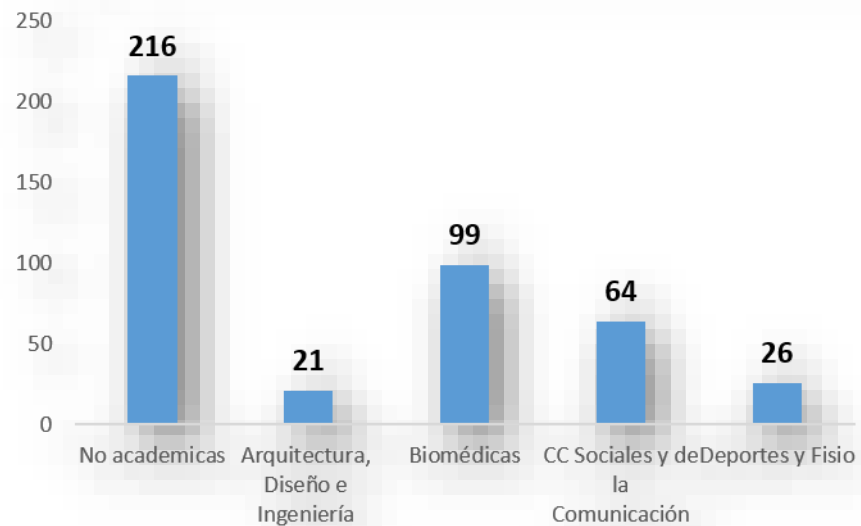


Del total, segmentamos por:

- Académica/no académica
- Facultad/escuela.

Engloba todas UEM, UEV, UEC, presencial, Online, Grado, CFGS, Master...)

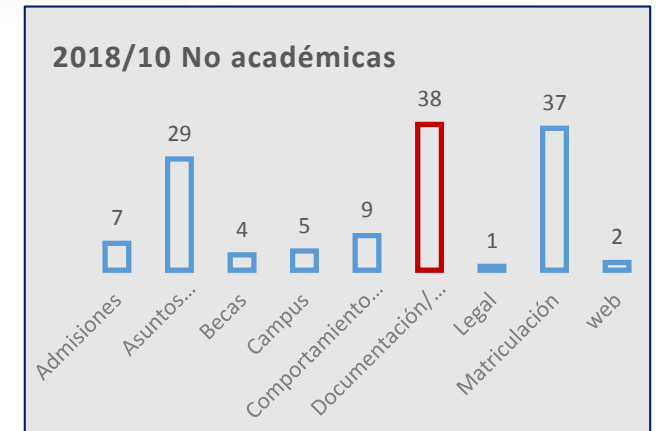
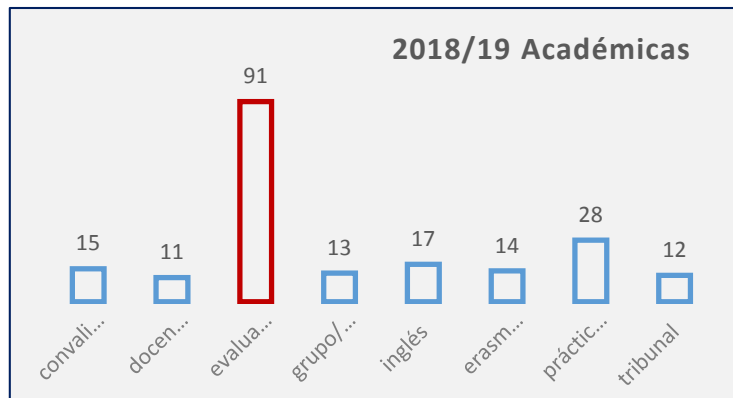
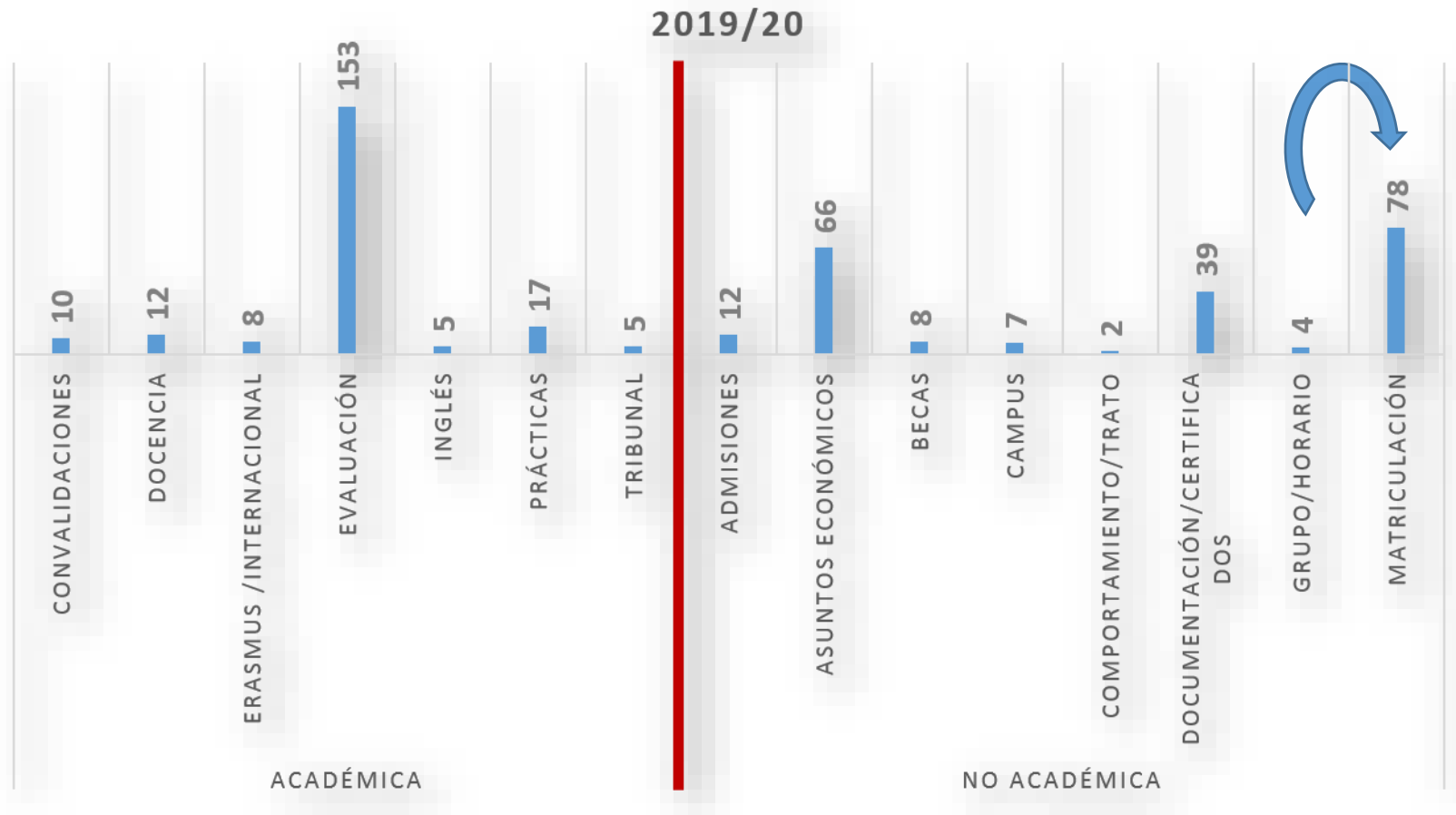
■ CURSO 17/18 ■ CURSO 18/19



IA 2019-20

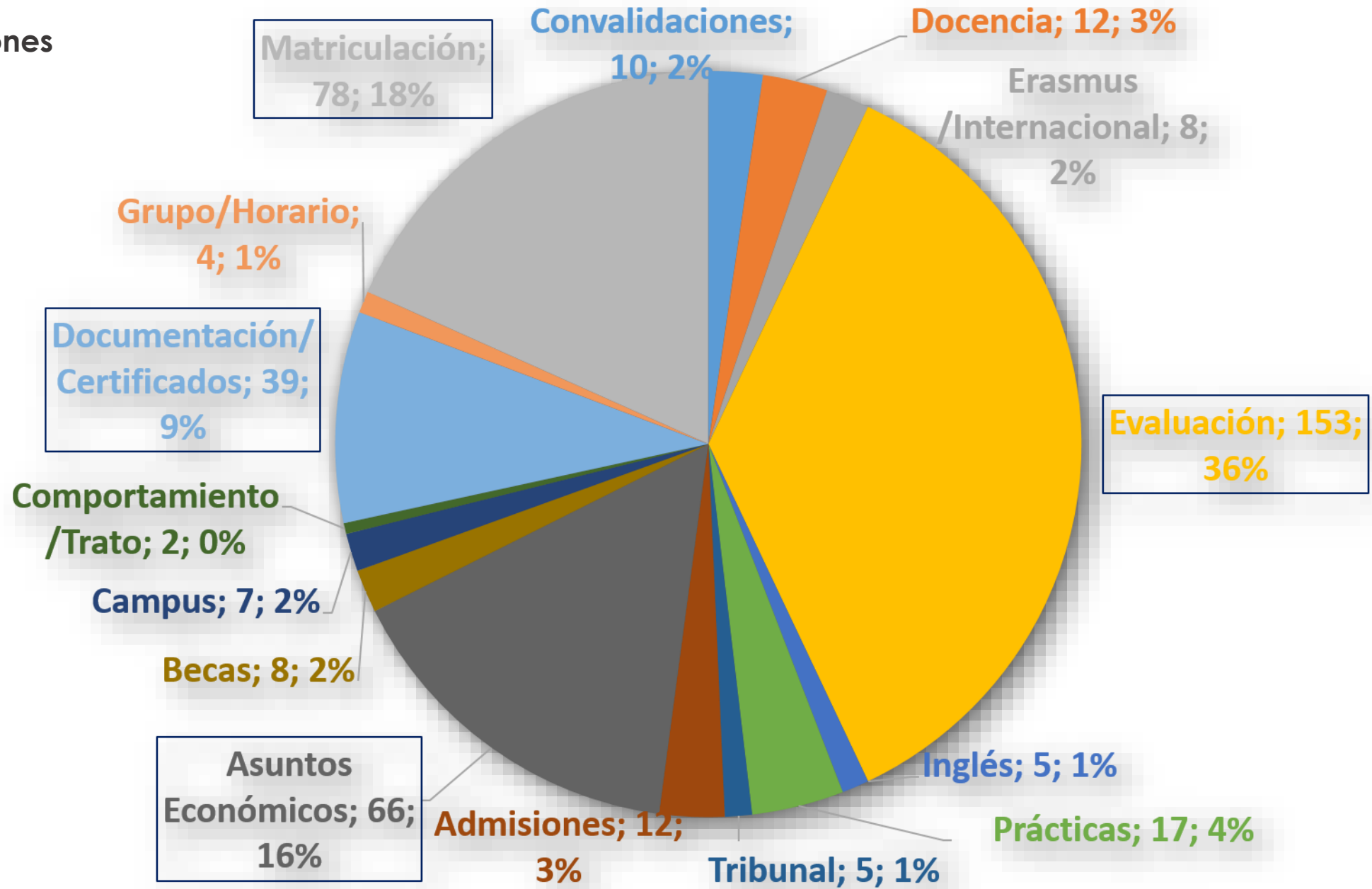
TEMÁTICA

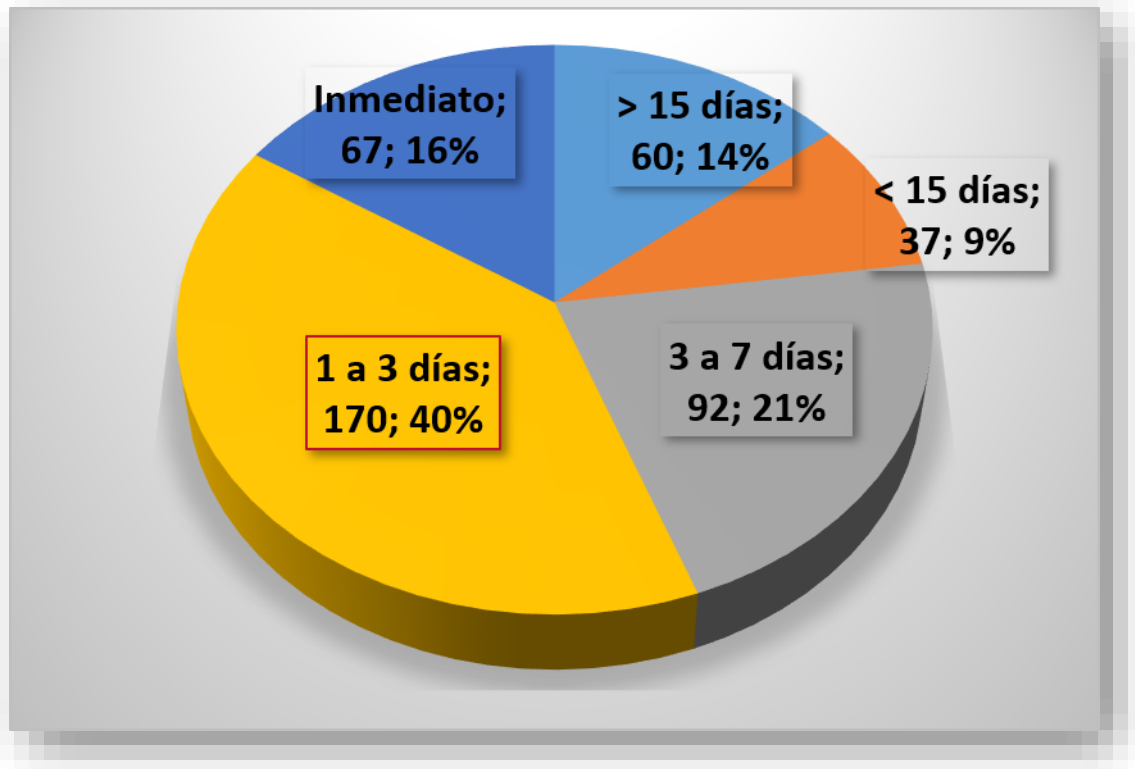
Reclamaciones por temas



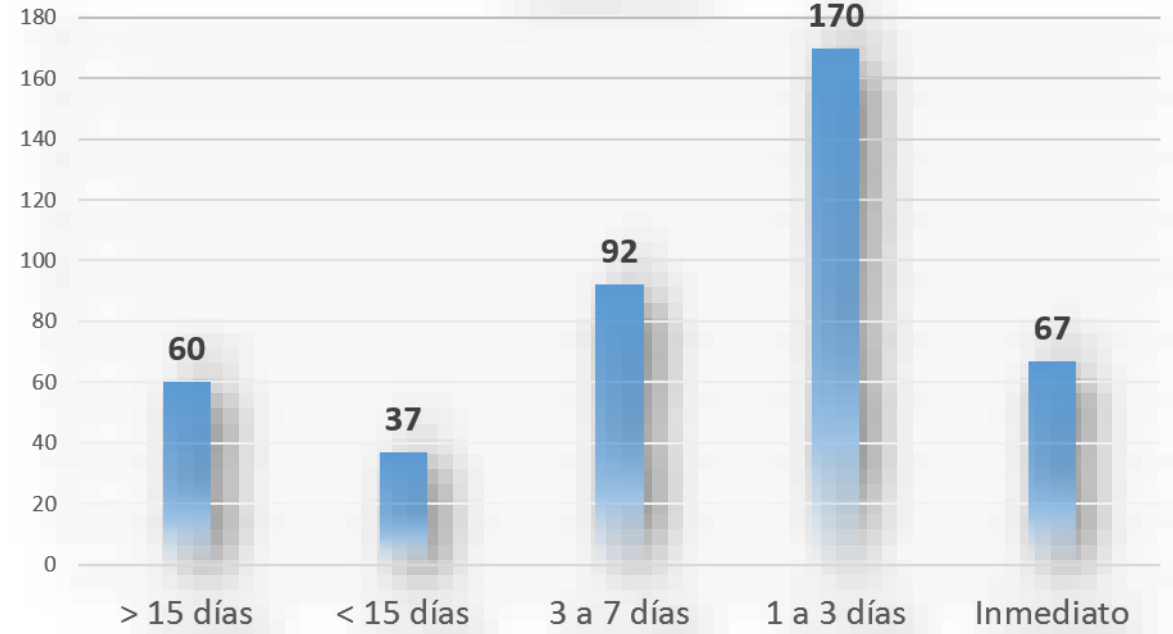
IA 2019-20

Reclamaciones

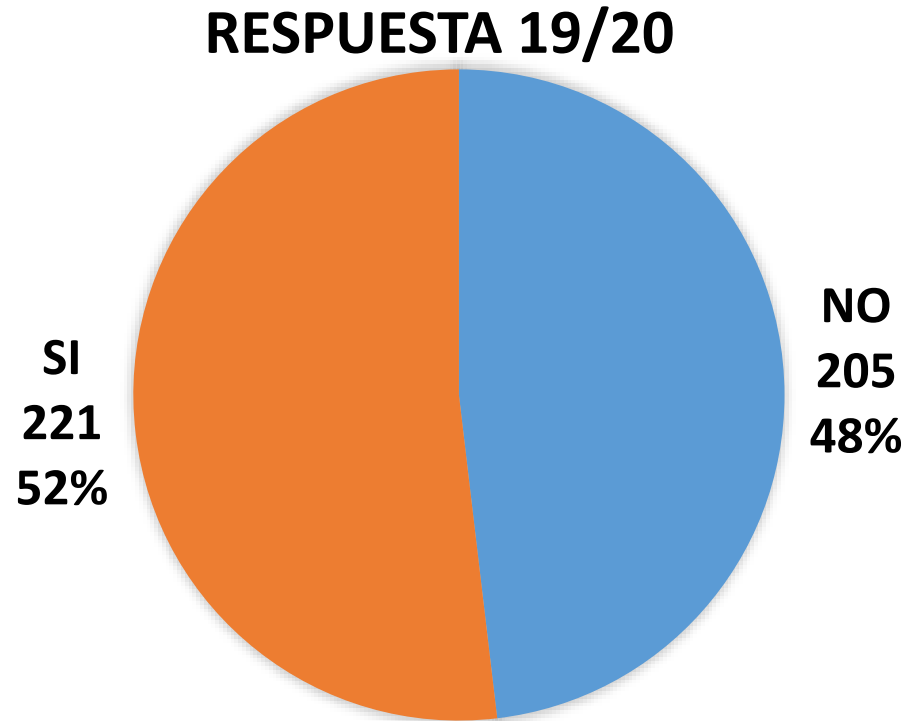




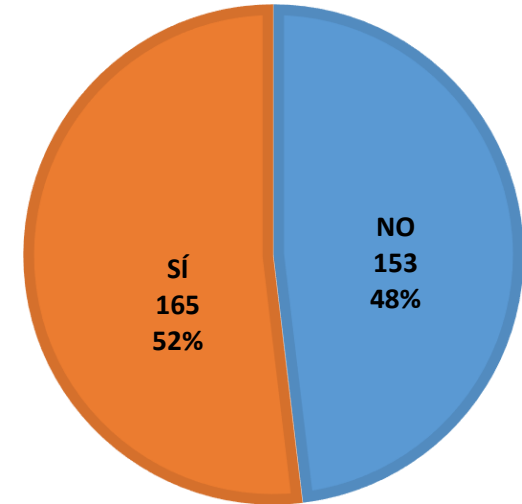
2019/20



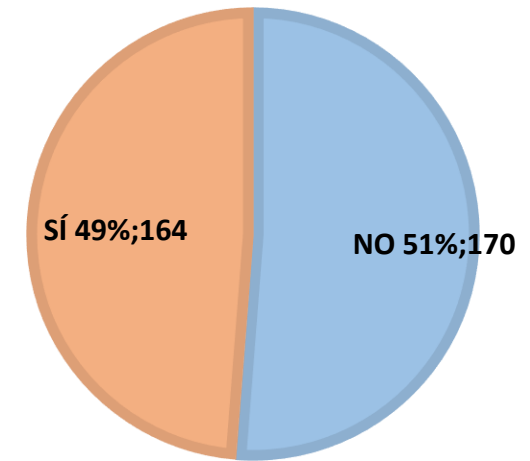
Se plantea según la solicitud que hace el estudiante el resultado/respuesta o solución que se le da.



RESPUESTA 2018/19

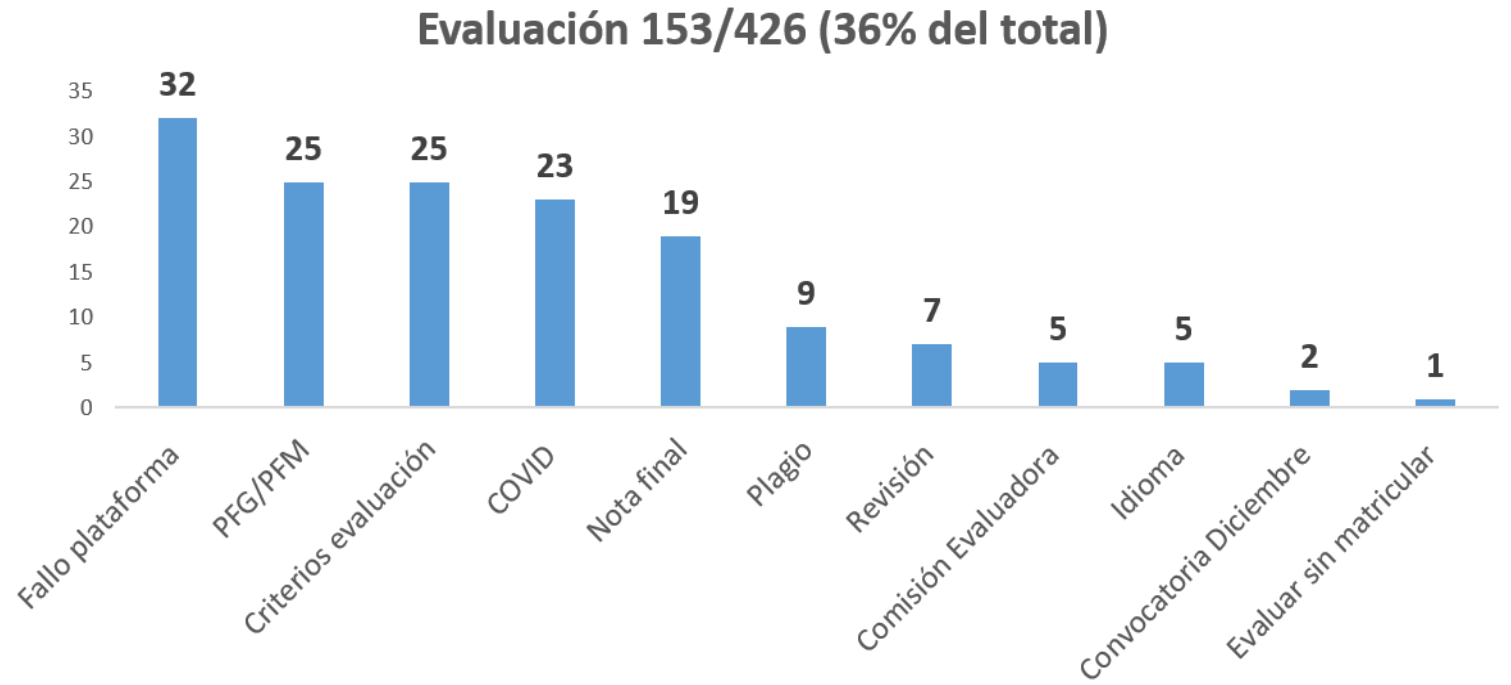
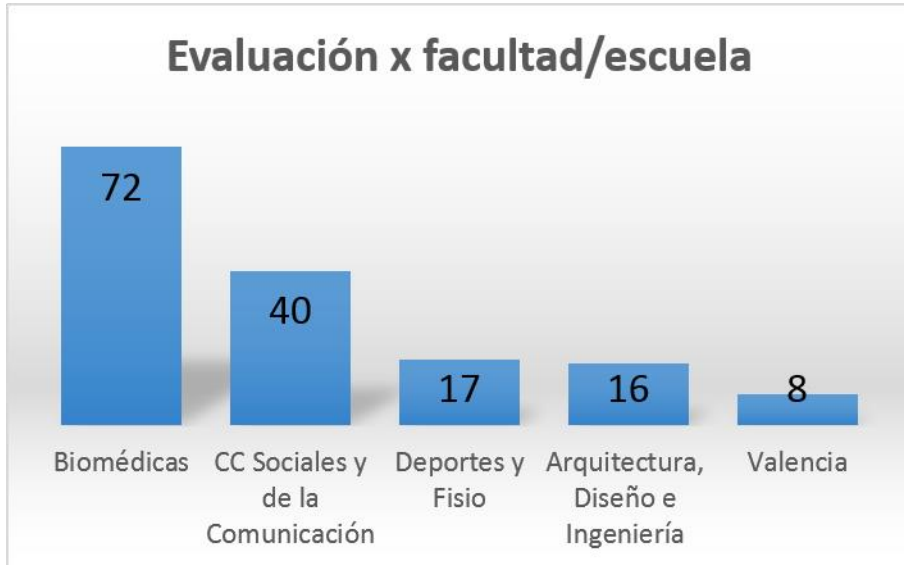


RESPUESTA 2017/18



IA 2019-20

ALGÚN DETALLE



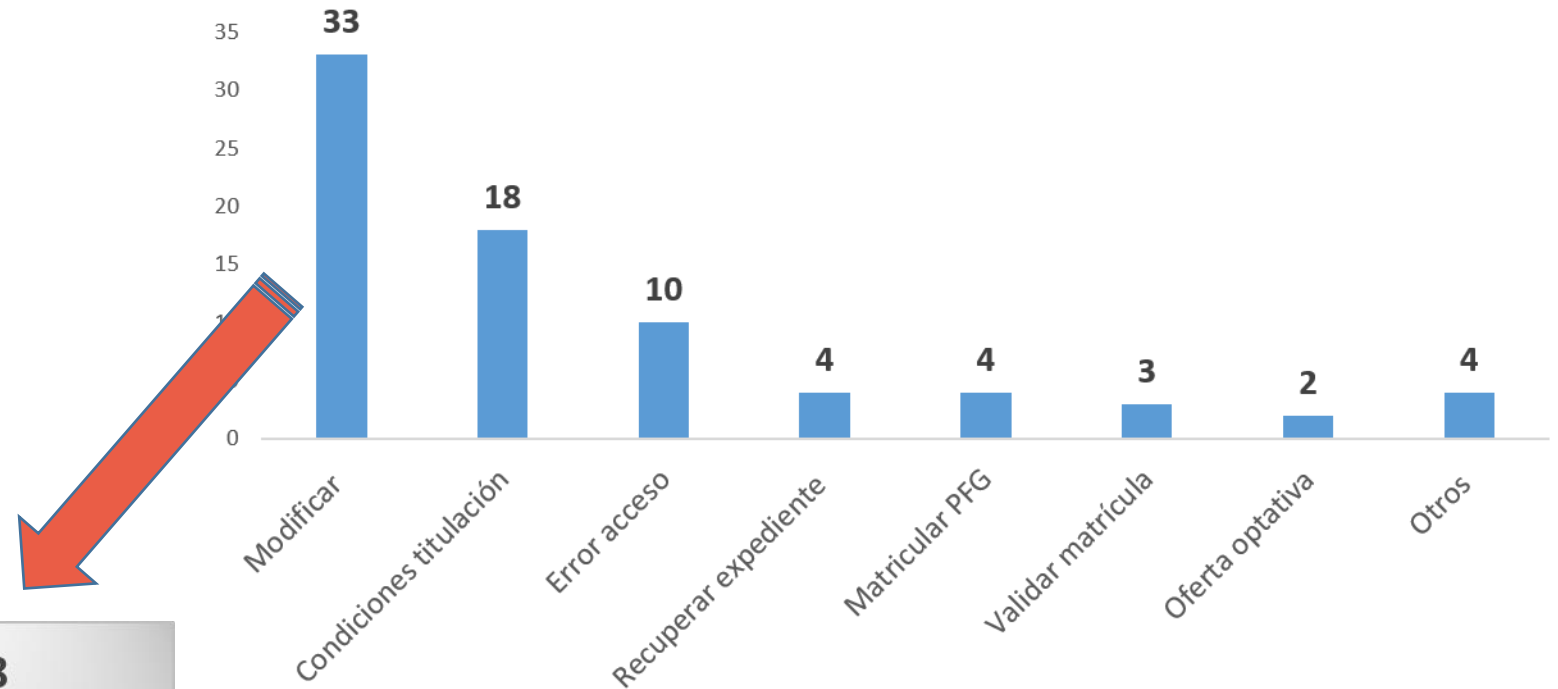
Madrid 137; UEV 8; On line 8; UEC cero.

(*)COVID recoge las quejas sobre merma calidad, dificultad exámenes, aplazamientos por enfermedad, adaptación.

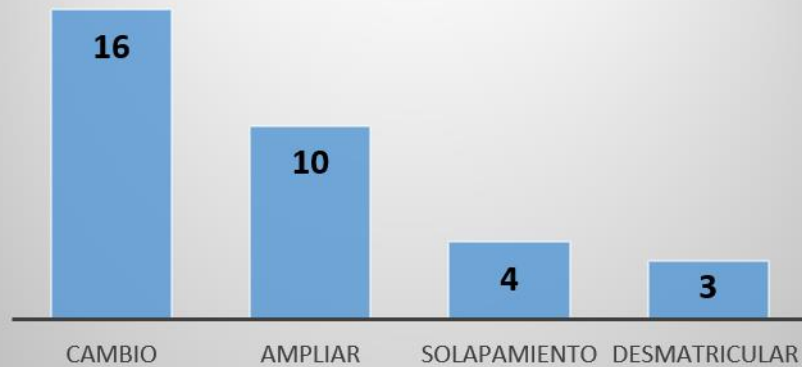
Proceso matrícula

UEM 70;
UEV 6 ;
On line 2;
UEC cero.

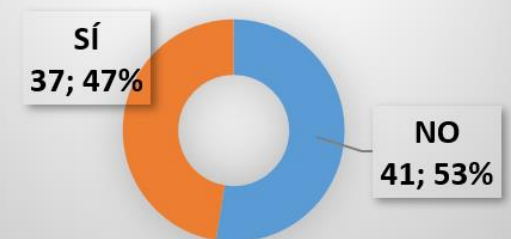
Matrícula 78/426 (18% del total)



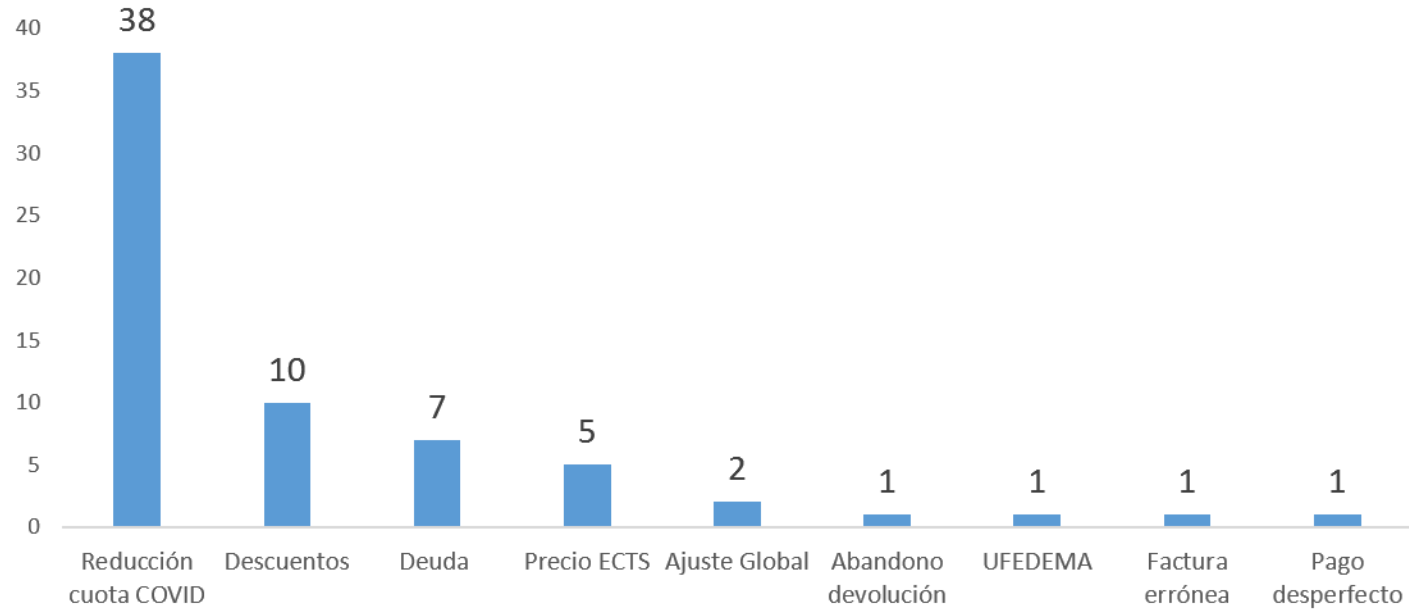
Modificar matrícula 33/78



Respuestas



Asuntos Económicos 66/426 (16%)

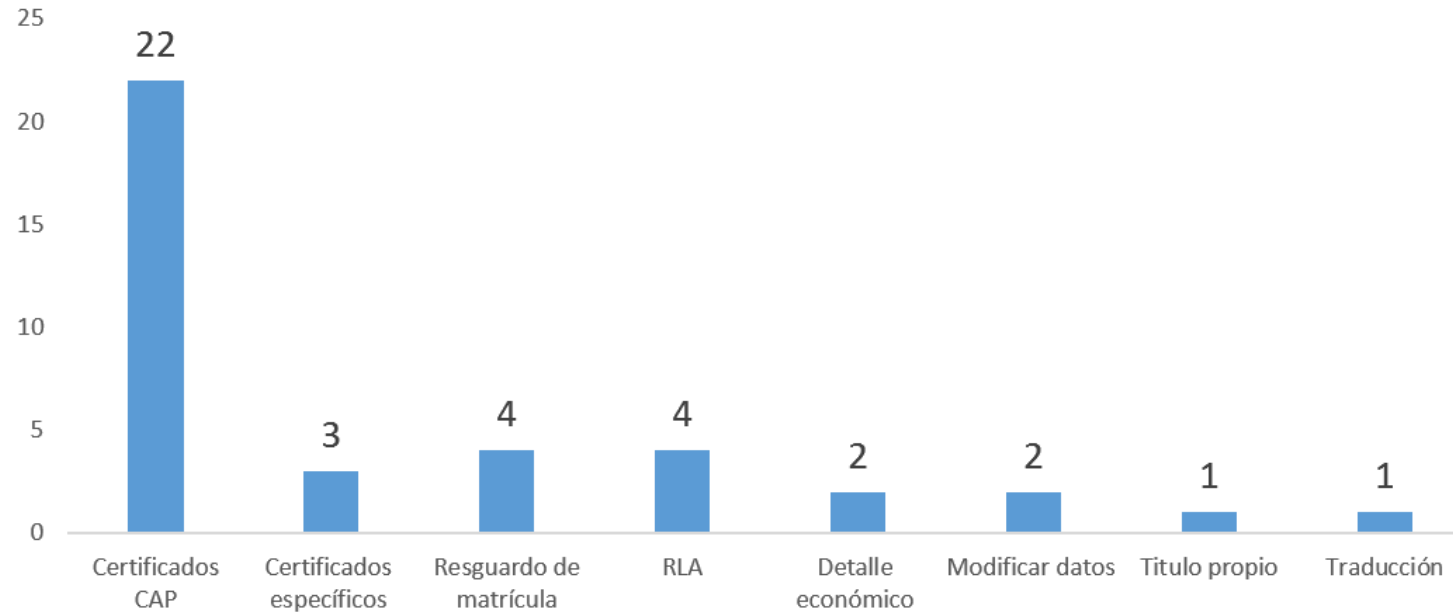


UEM 51 frente a los 7 UEV, 2 UEC y 6 on line

Aproximadamente un tercio respuesta negativa (25) y el resto favorable (41)

DOCUMENTACION/CERTIFICADOS

Documentación/ certificados – 39/446 (9% del total)



Valencia 0, on line 1, Canarias 2, Madrid 36

A todas se les da solución satisfactoria, excepto a 3 (verificación del título propio, tarea de homologar)

Se mantiene respecto al curso 2018/19 (38 vs 39) significa en cifras globales que ha descendido en volumen.