

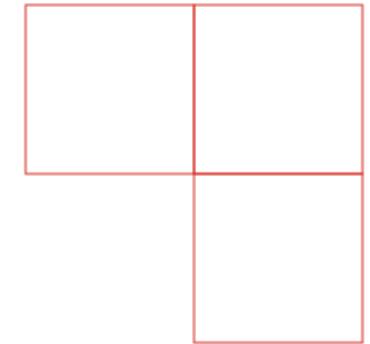
# Datos

## Anual 2020 - 21

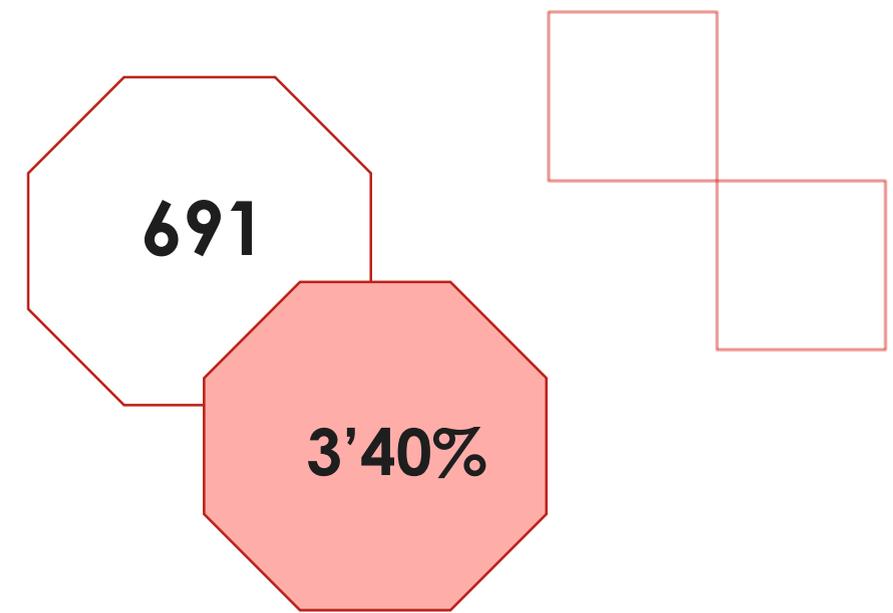
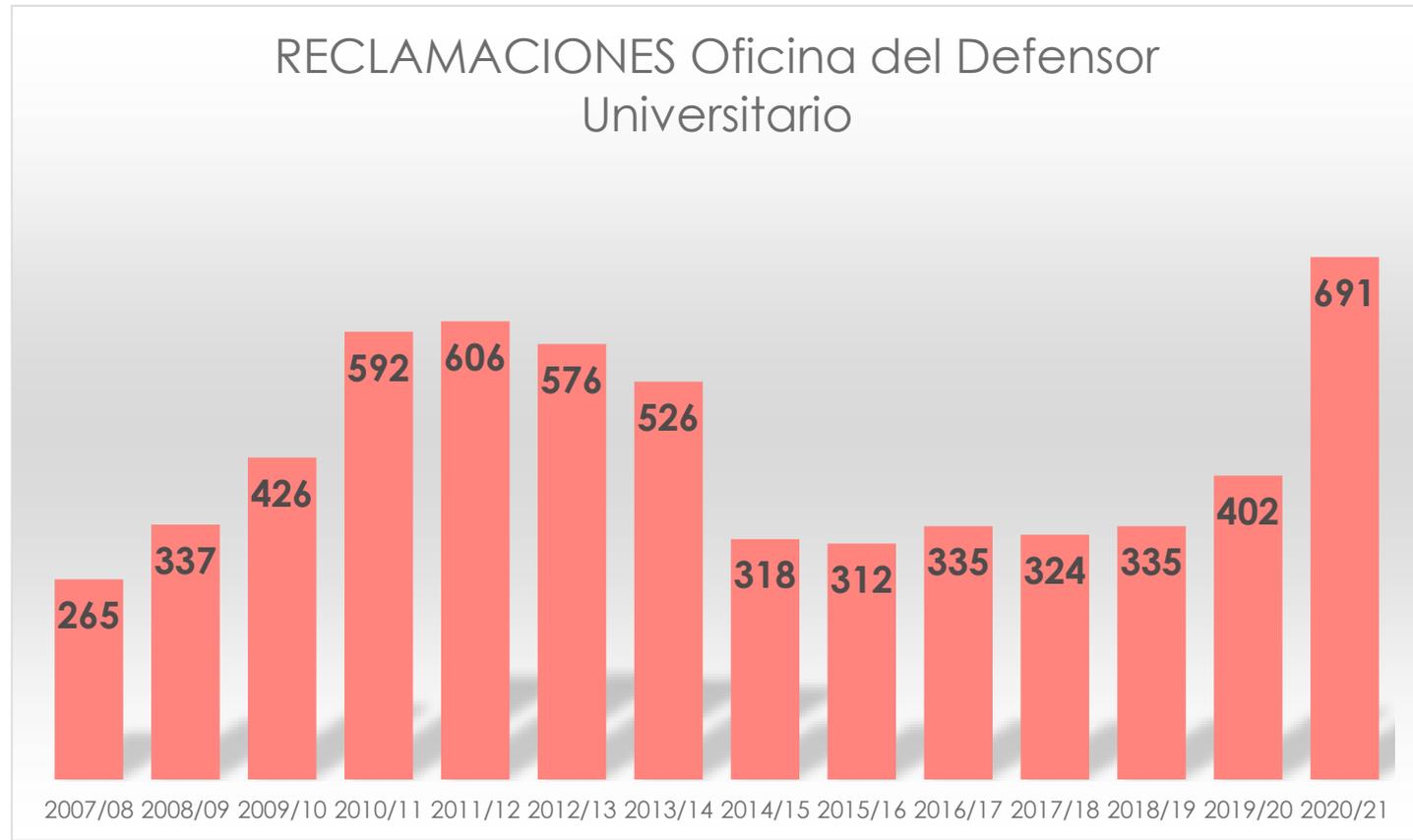
DU, 20/10/2021

## Resumen Ejecutivo

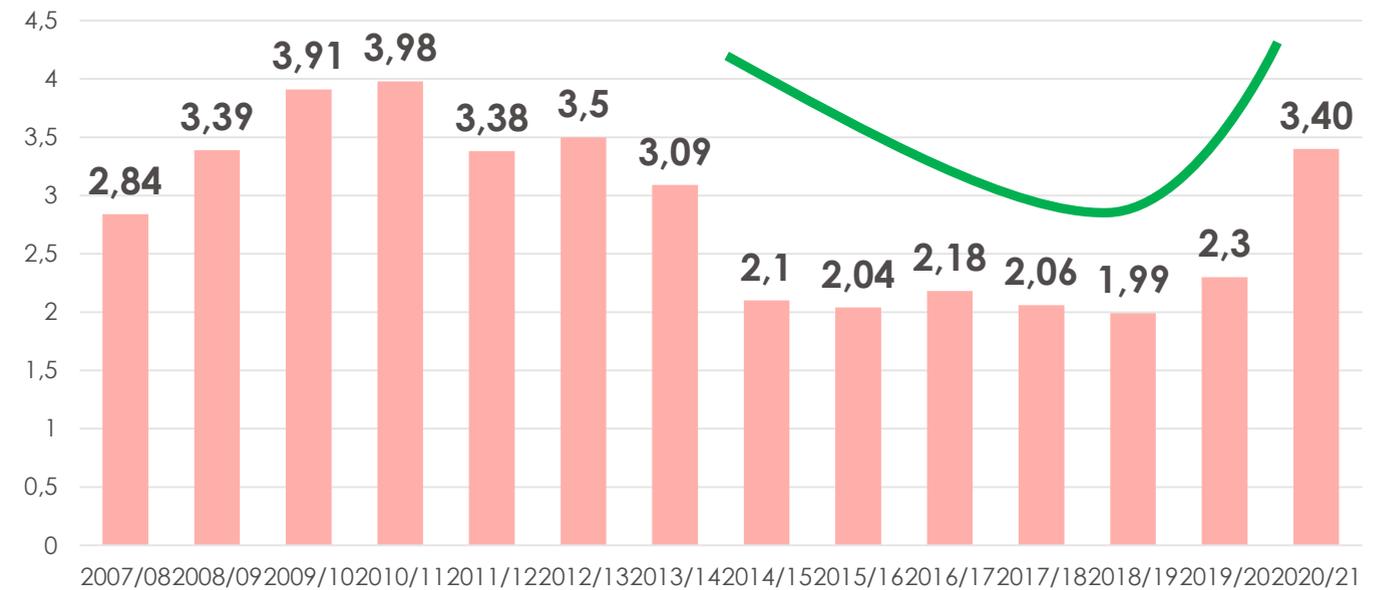
1. Duplicamos las reclamaciones que llegan a la DU desde 2018/19 (335 a 691)
2. El porcentaje de estudiantes que llegan a la DU es un 3'4% del total matriculado en UE.
3. El año 18/19 se alcanzó la cifra del 1'99% de los estudiantes y 19/20 el 2'3%.
4. Todas las Facultades/Escuela y Universidades aumentan las reclamaciones.
5. La Facultad de Sociales y de la Comunicación es la que alcanza el mayor número de reclamaciones proporcionalmente al número de estudiantes matriculados.
6. La mayor concentración de reclamaciones se produjeron en los meses de septiembre y enero coincidiendo con la matrícula y modificación de **matrícula y evaluación** (dos de los procesos más críticos de la Universidad)
7. UEM, UEV (de 23 a 63) y On line (23 a 39) incrementan las reclamaciones .
8. UEC se mantiene en 9.
9. Incremento en las reclamaciones no académicas del 51% al 60% del total.
10. **Reclamaciones no académicas:** documentación y matriculación son los puntos calientes.
11. La evaluación sigue siendo la mayoritaria de las **reclamaciones académicas**.
12. 2019/20 curso difícil-COVID combinamos virtualidad con semipresencialidad.



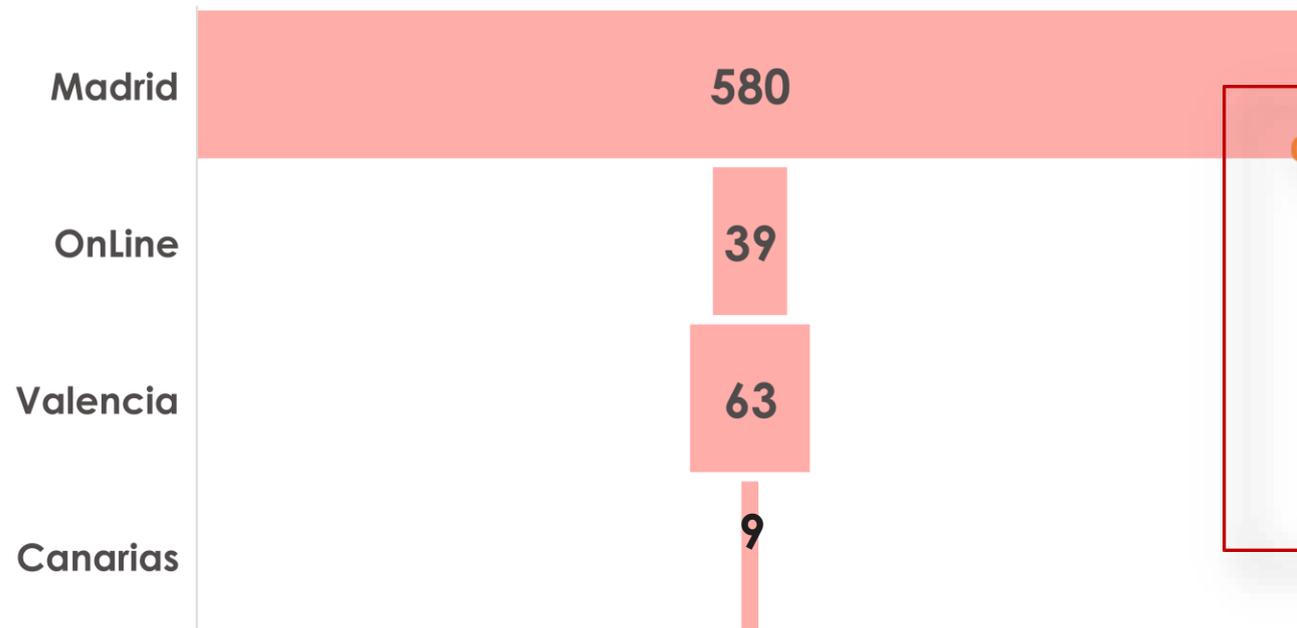
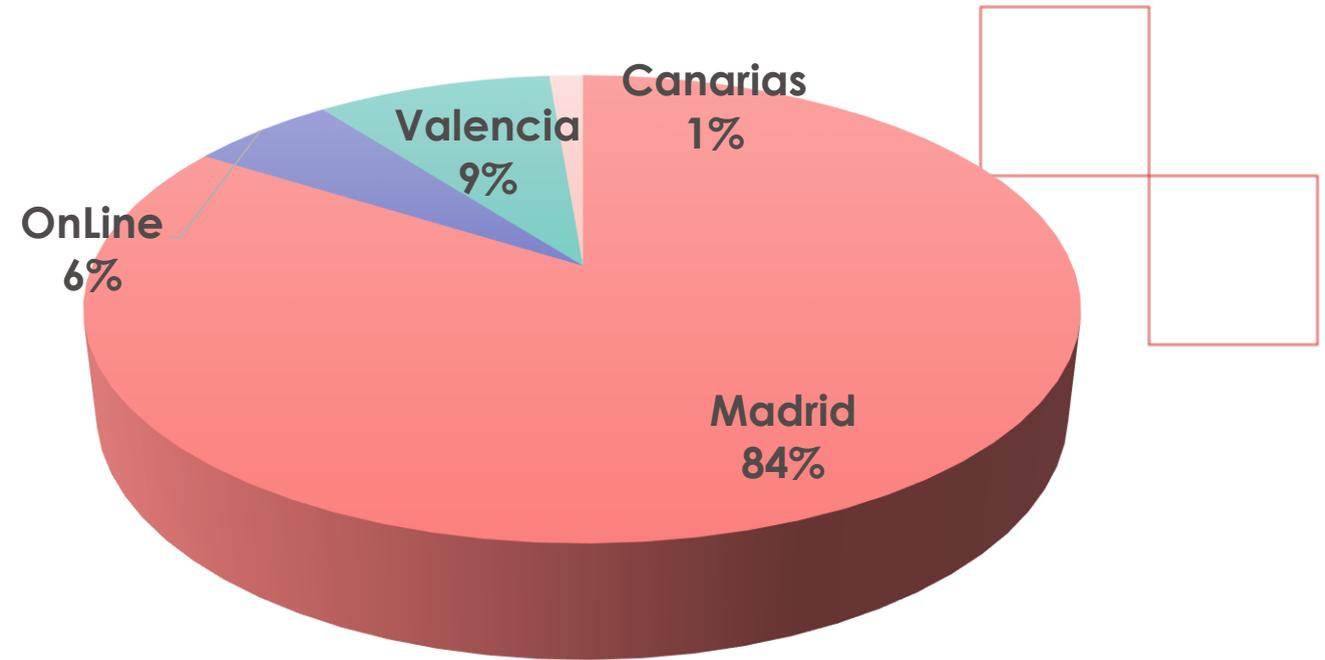
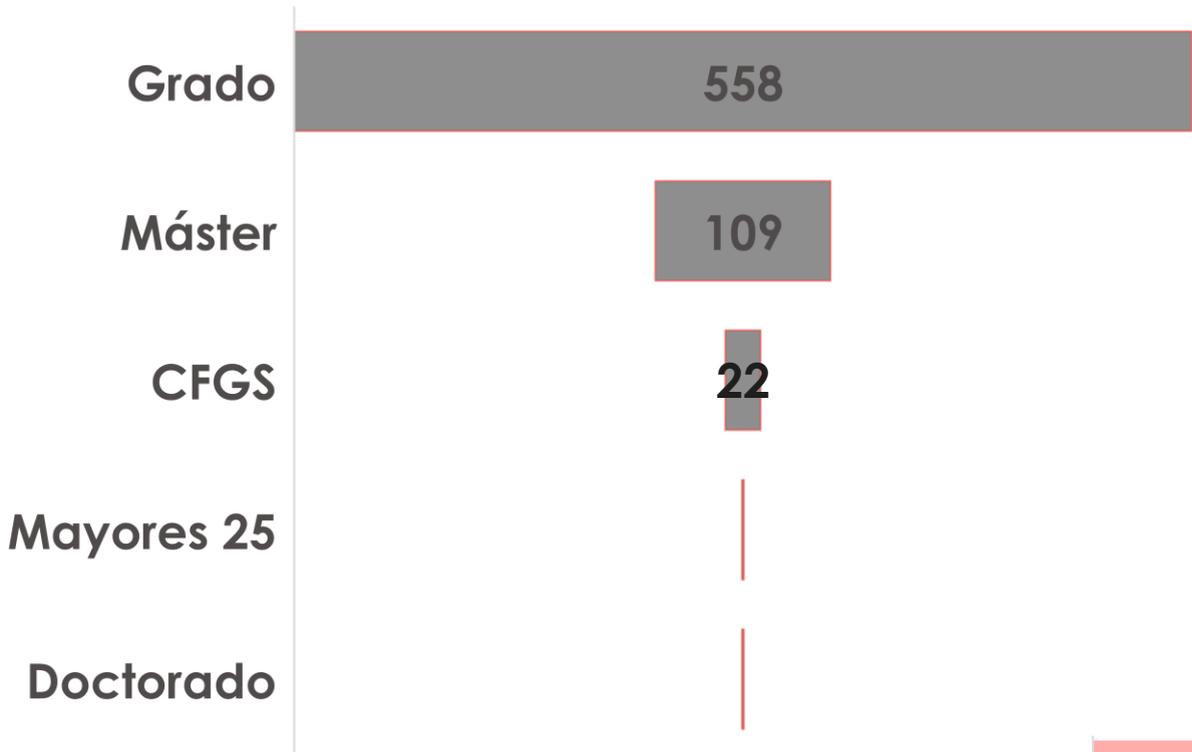
**Reclamaciones TOTAL Universidad Europea (UEM,UEV,UEC) – curso 2020/21**



**Reclamaciones Oficina Defensor Universitario (%) 31 diciembre**

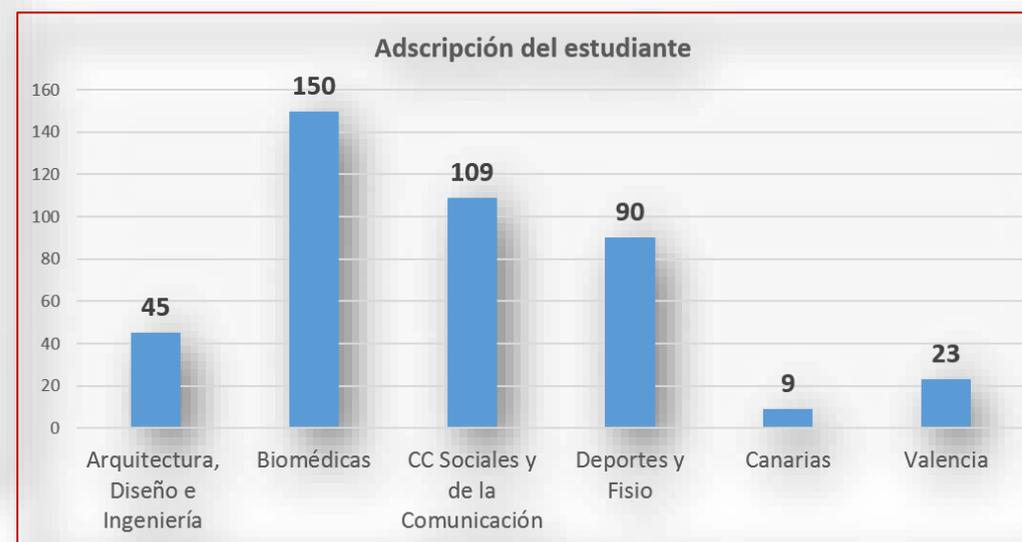
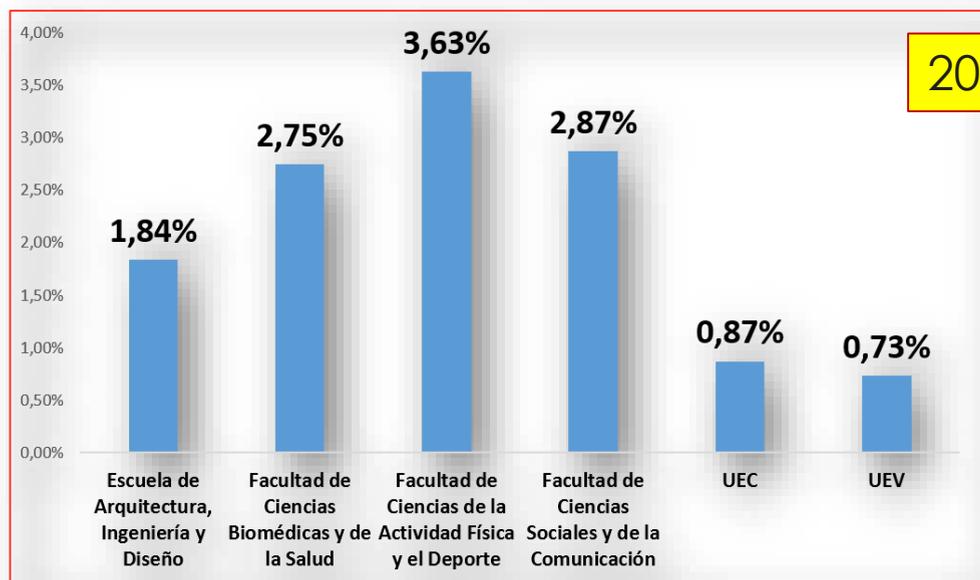
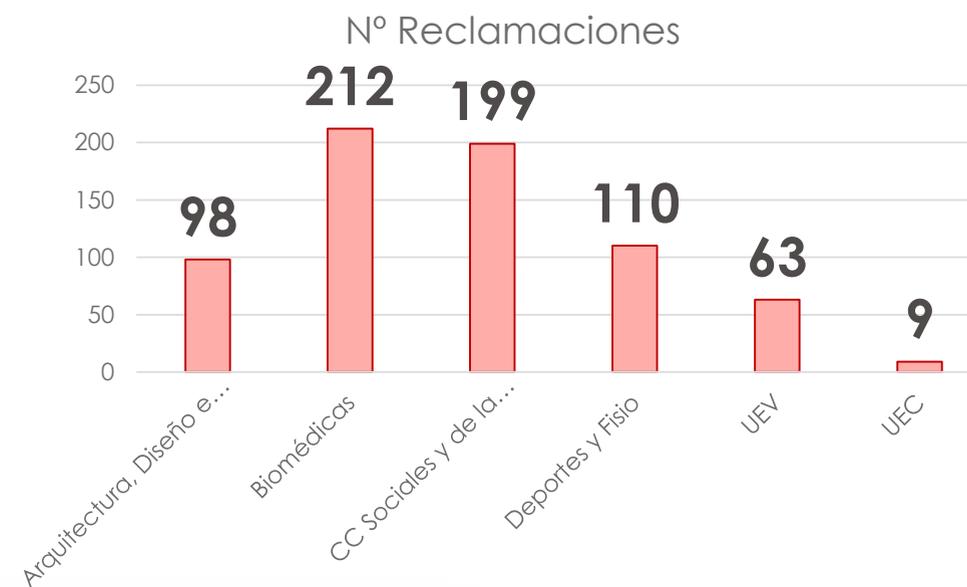
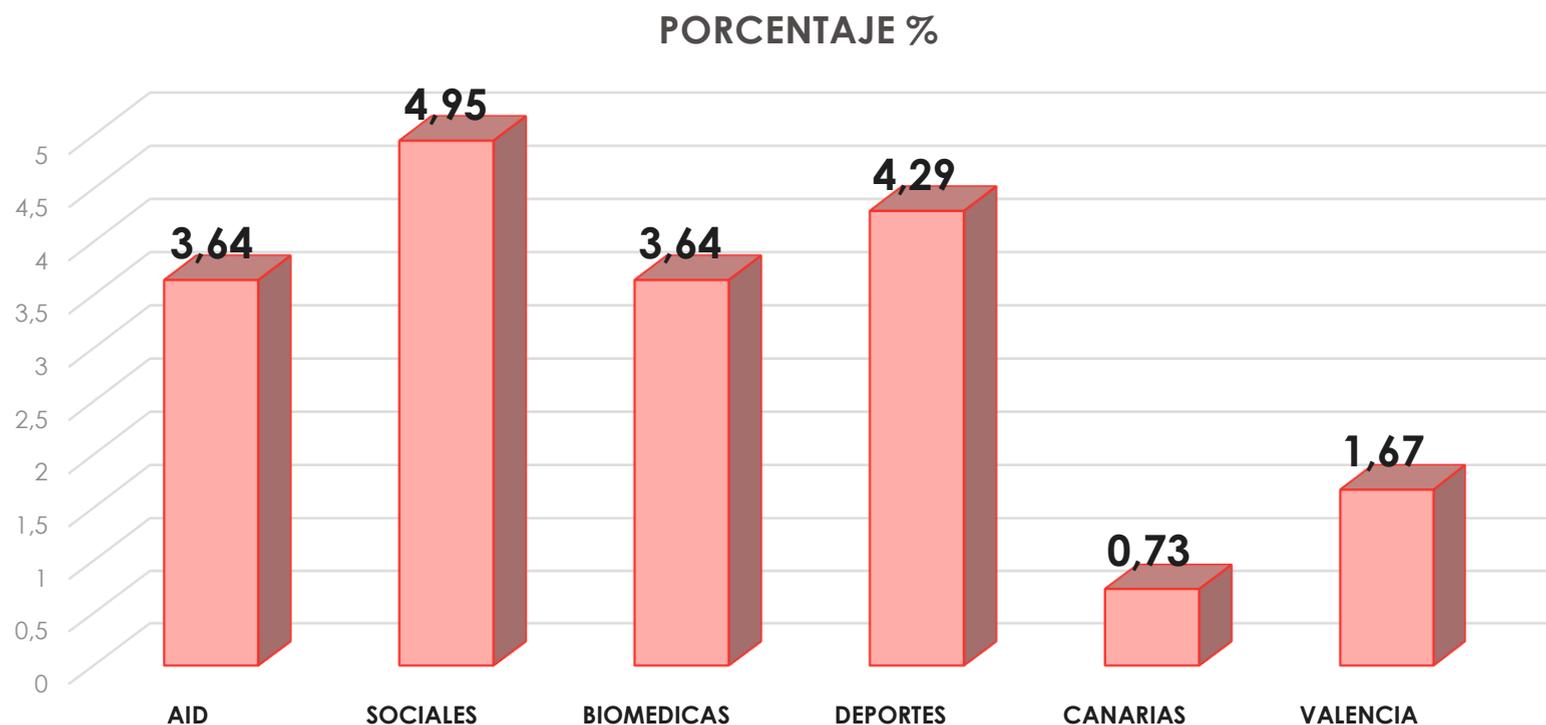


**Reclamaciones TOTAL Universidad Europea (UEM,UEV,UEC) – curso 2020/21**  
**Dedicación del DU**



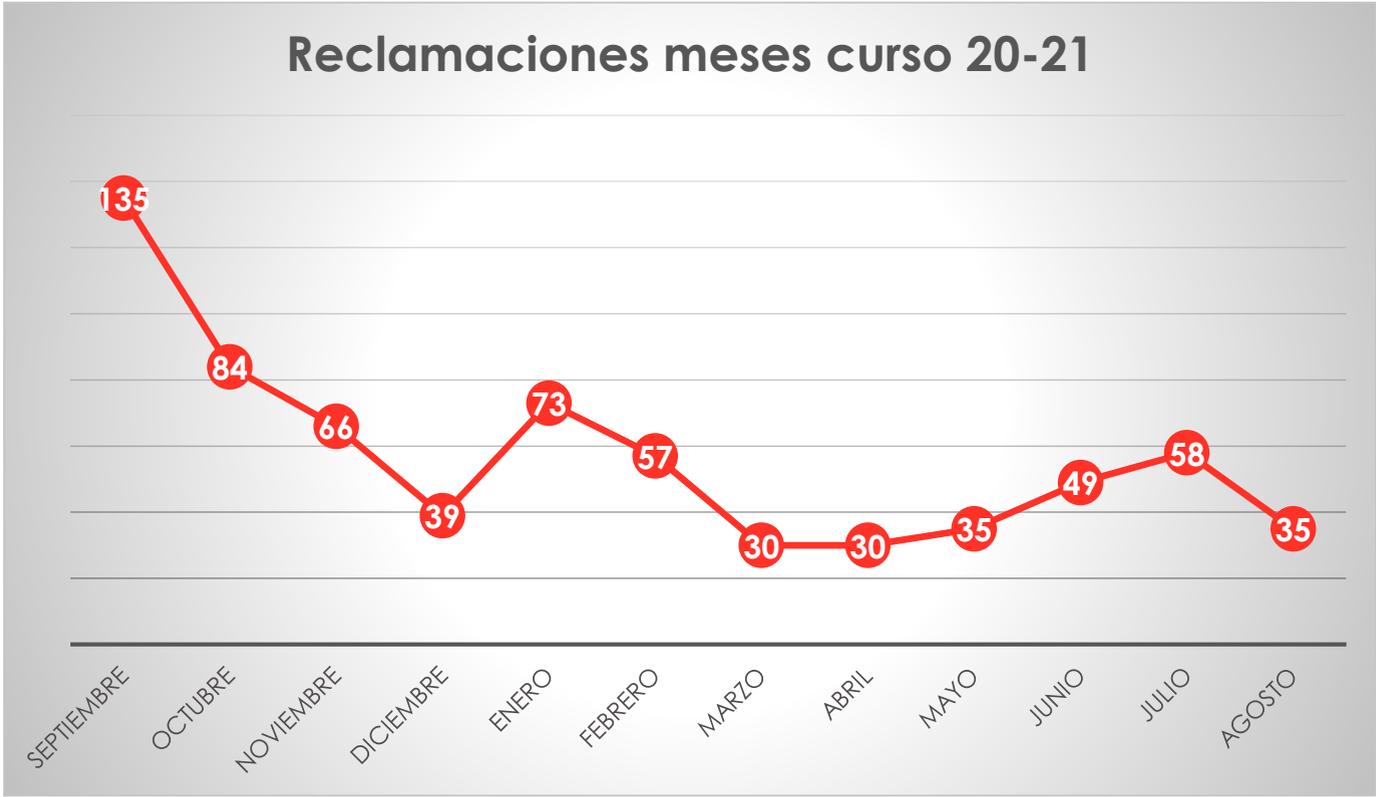
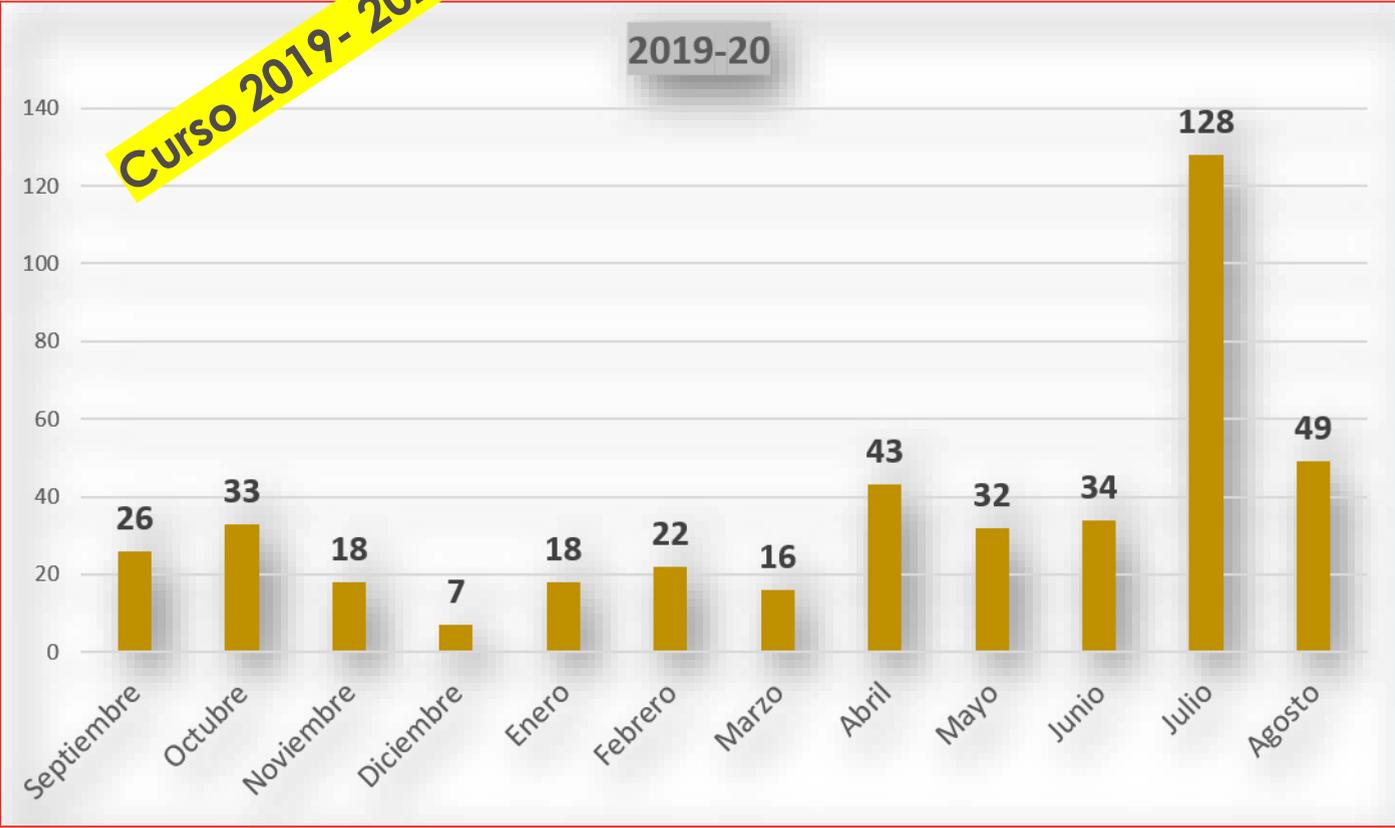
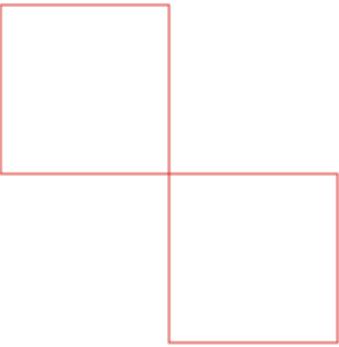


# Reclamaciones TOTAL Universidad Europea (UEM,UEV,UEC) por Centros (%) – curso 2020/21





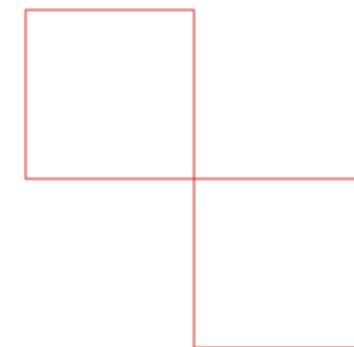
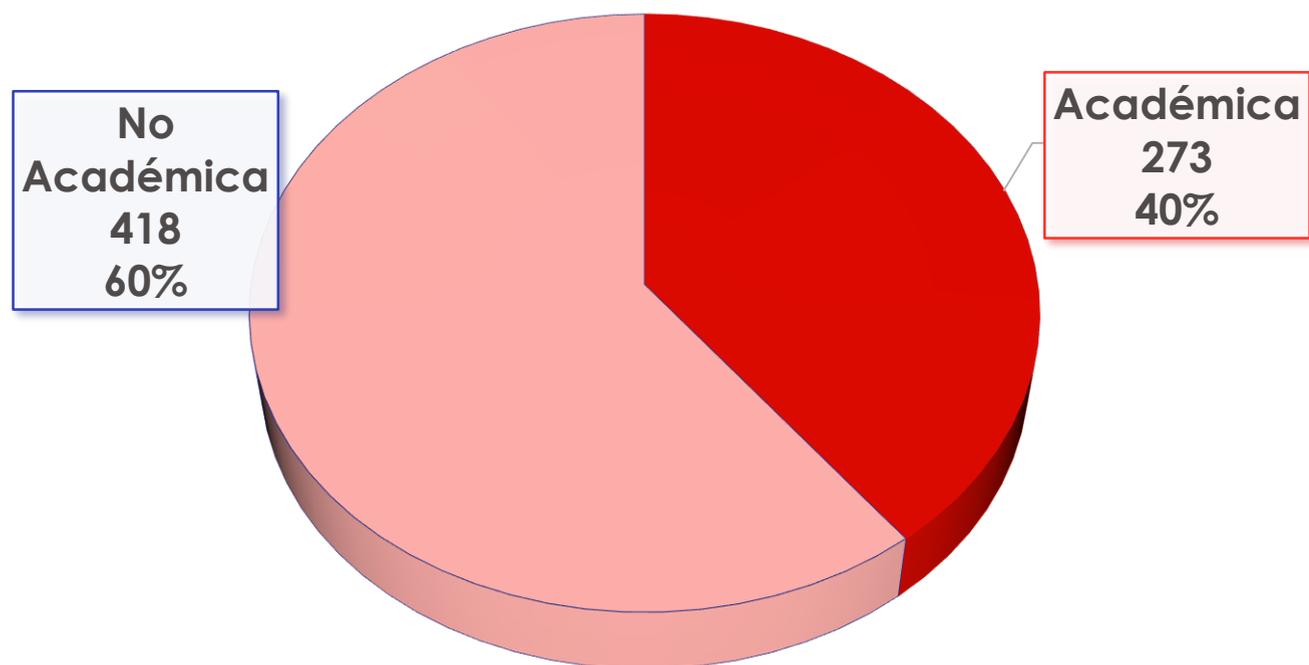
# Reclamaciones por meses TOTAL Universidad Europea (UEM,UEV,UEC) – curso 2020/21



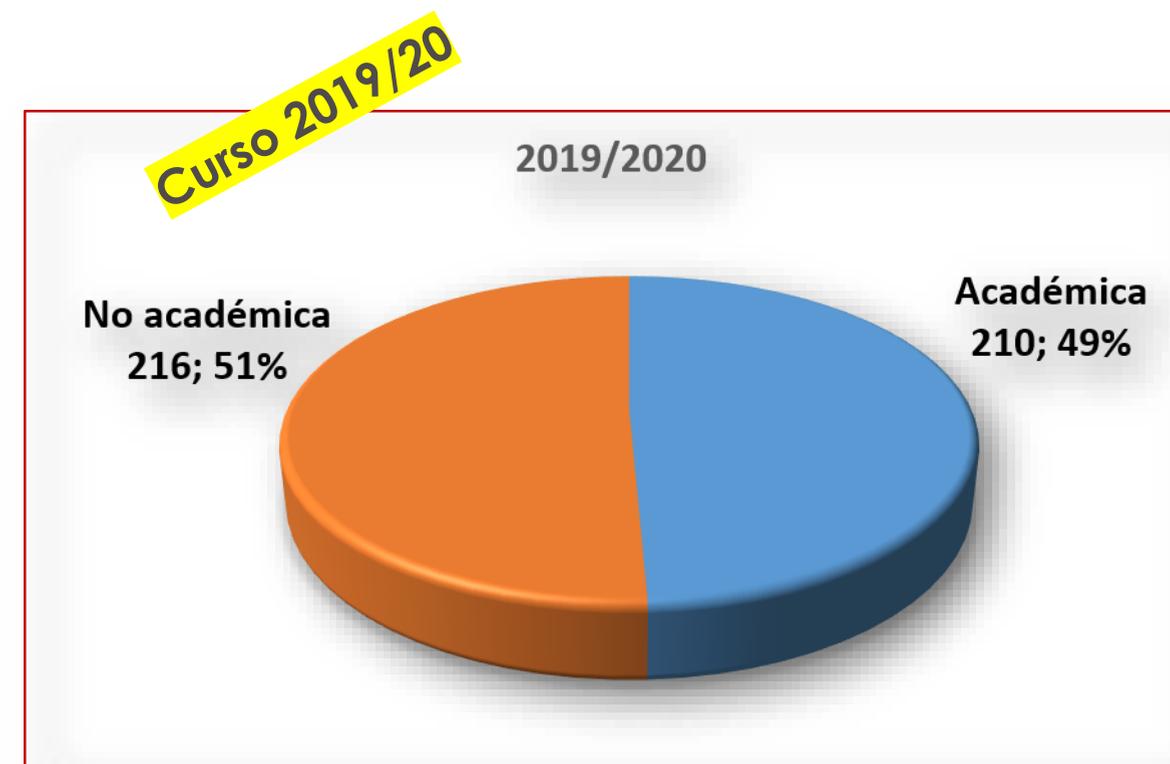
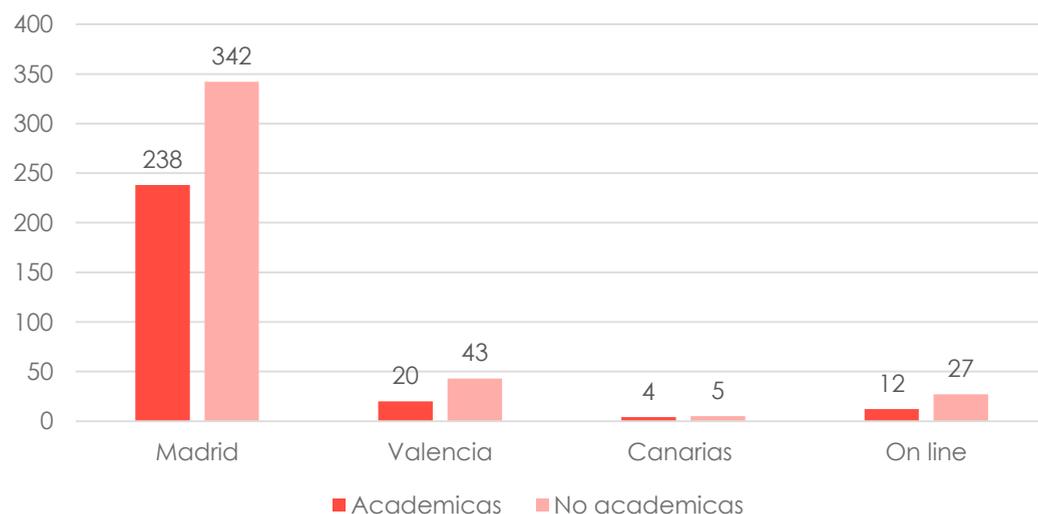


# Reclamaciones TOTAL Universidad Europea (UEM,UEV,UEC) – curso 2020/21

## TIPOLOGÍA RECLAMACIONES



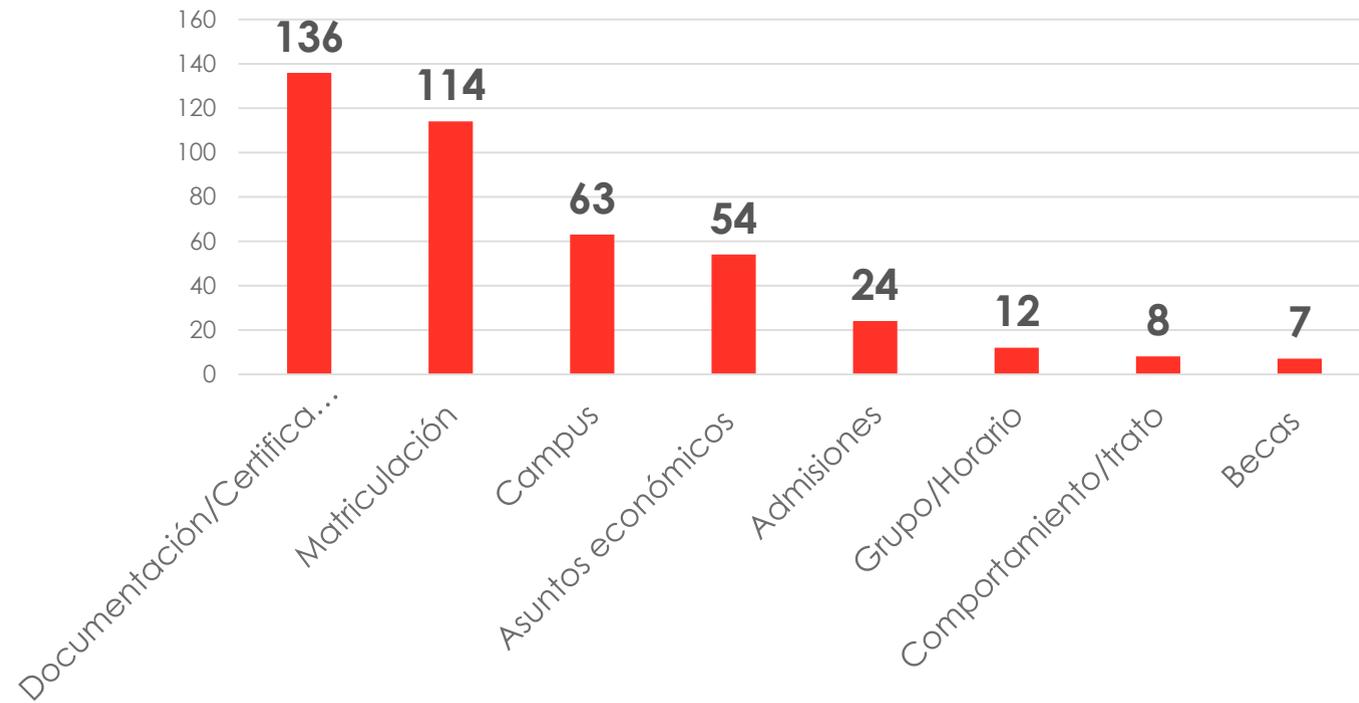
Académicas vs No Académicas





# Reclamaciones NO ACADEMICAS Universidad Europea (UEM,UEV,UEC) – curso 2020/21

Reclamaciones NO ACADEMICAS - 418



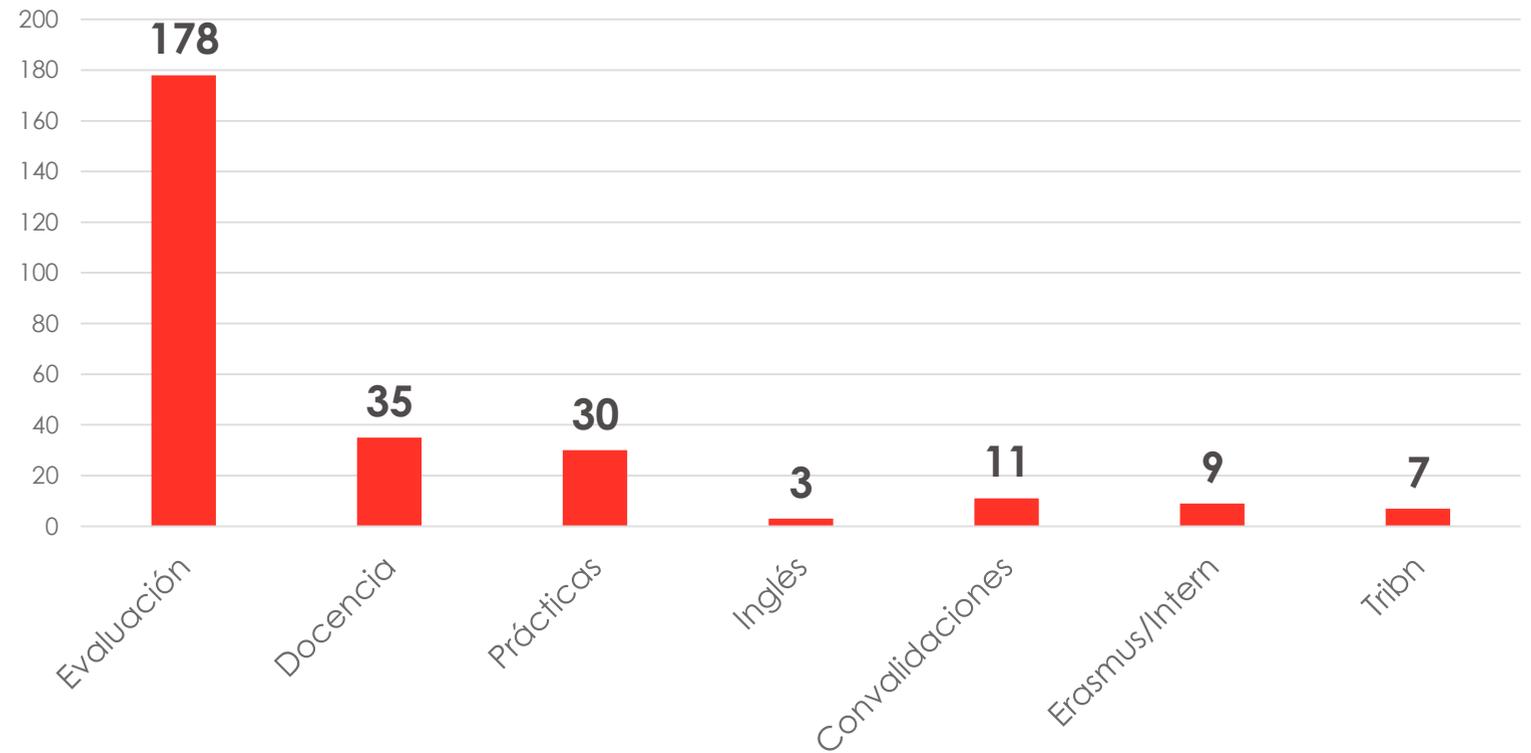
Curso 2019/20



# Reclamaciones ACADEMICAS Universidad Europea (UEM,UEV,UEC) – curso 2020/21



Reclamaciones ACADEMICAS - 273





**Universidad  
Europea**

**Ve más allá**