

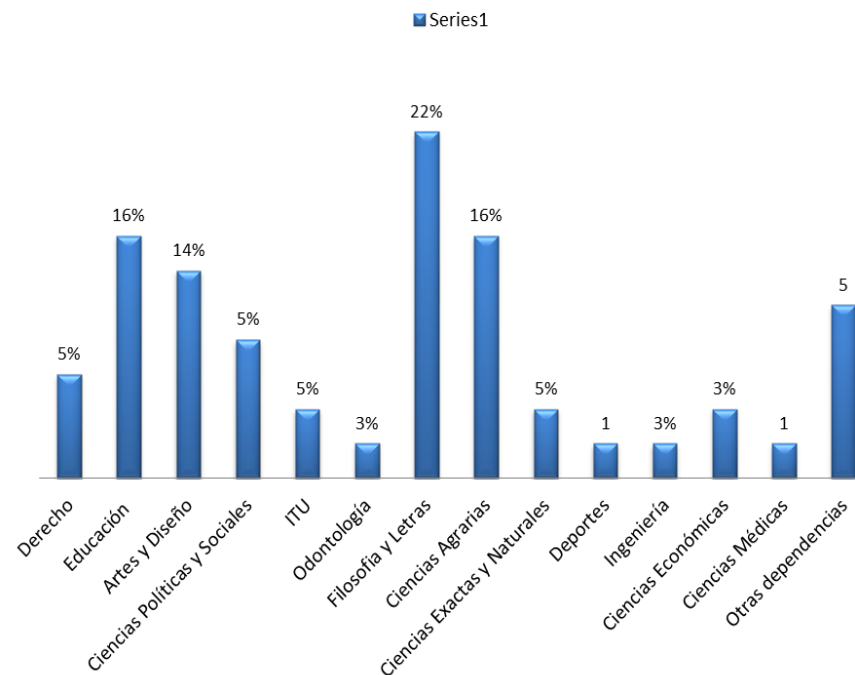
## UNIVERSIDAD CON CIUDADANÍA DEFENSORÍA ESTUDIANTIL UNIVERSITARIA

### DENUNCIAS RECIBIDAS POR UNIDAD ACADÉMICA

De las 13 unidades académicas y otras dependencias: 12 unidades académicas presentaron algún reclamo-denuncia en Defensoría Estudiantil.

Unidad Académica	Cantidad de Denuncias
Derecho	3
Educación	7
Artes y Diseño	6
Ciencias Políticas y Sociales	4
ITU	2
Odontología	1
Filosofía y Letras	10
Ciencias Agrarias	7
Ciencias Exactas y Naturales	2
Deportes	1
Ingeniería	1
Ciencias Económicas	2
Ciencias Médicas	1
Otras dependencias	5
<b>Total de denuncias</b>	<b>52</b>

PORCENTAJE DE DENUNCIAS POR UNIDAD ACADÉMICA



Fuente: Denuncias de Defensoría Estudiantil 2015-2016

Aclaración: Otras dependencias

1 Denuncia: Instituto de Seguridad Pública.

2 Denuncias: Secretaría de Bienestar Universitario.

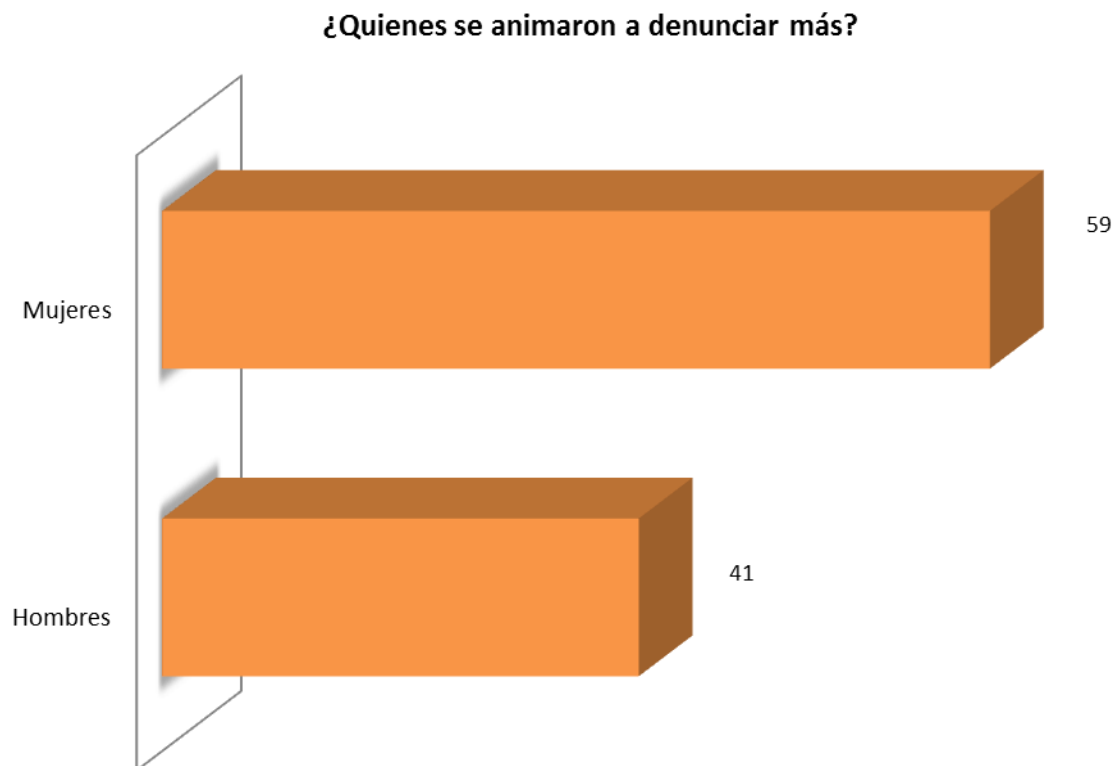
1 Denuncia: Instituto Superior en el Valle de Uco.

### ¿QUIÉNES SE ANIMARON A DENUNCIAR MÁS?

*Del total de 52 denuncias; las mujeres utilizaron más la herramienta.*

	Cantidad de Denuncias
<b>Hombres</b>	19
<b>Mujeres</b>	33

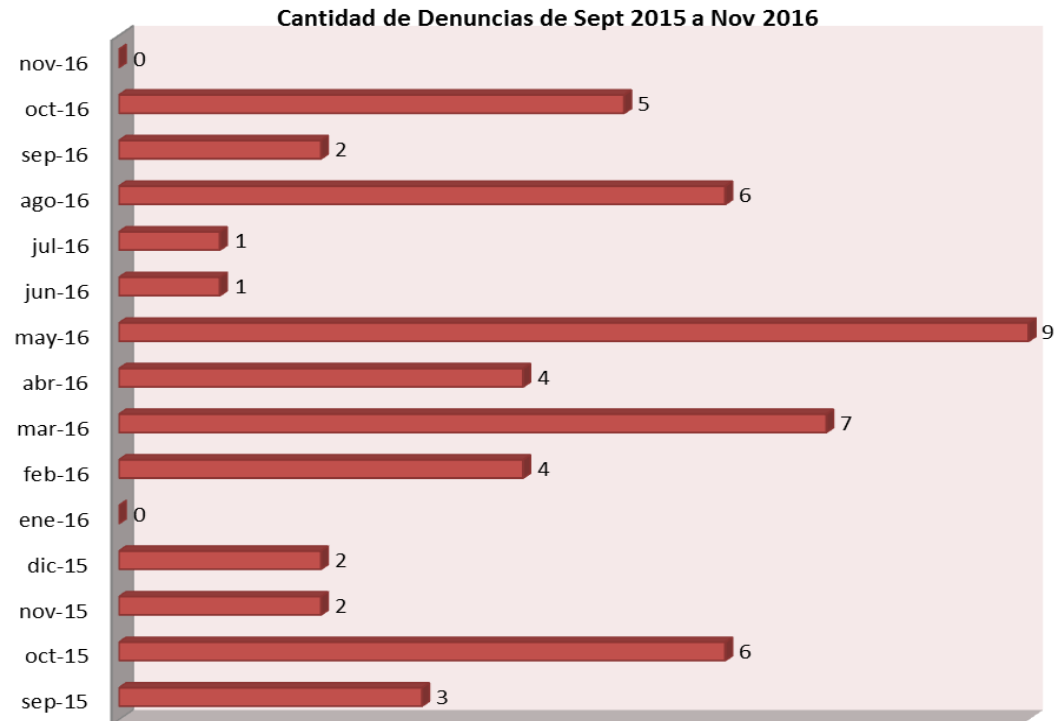
*Fuente: Denuncias de Defensoría Estudiantil 2015-2016*



### NÚMERO DE DENUNCIAS SEGÚN MESES DEL AÑO

*Dadas las 52 denuncias, los meses con más denuncias fueron Oct 2015 y Marzo 2016; meses posteriores a las visitas por unidad académica. También se puede analizar que el número de denuncias a lo largo del 2016 se ha mantenido constante con picos de en Agosto y Octubre. La herramienta sigue aumentando su nivel de institucionalización a lo largo y ancho del predio universitario.*

Meses	Cantidad de Denuncias
sep-15	3
oct-15	6
nov-15	2
dic-15	2
ene-16	0
feb-16	4
mar-16	7
abr-16	4
may-16	9
jun-16	1
jul-16	1
ago-16	6
sep-16	2
oct-16	5
nov-16	0



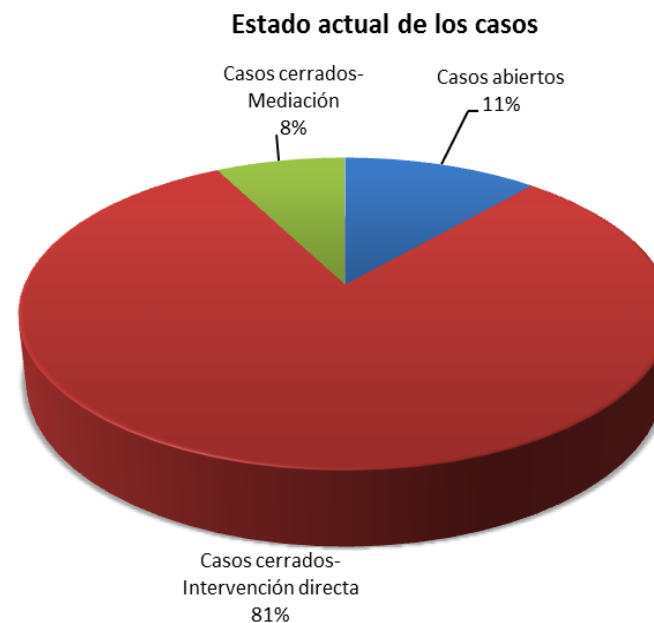
Fuente: Denuncias de Defensoría Estudiantil 2015-2016

## ESTADO ACTUAL DE LOS CASOS

A Noviembre de 2016, la Coordinación de Ciudadanía Universitaria y Participación cuenta con el 89% de los casos cerrados. Vale distinguir que el 81% de los casos se solucionaron en intervención directa con las unidades académicas.

Casos abiertos	6
Casos cerrados-Intervención directa	42
Casos cerrados- Mediación	4

Fuente: Denuncias de Defensoría Estudiantil 2015-2016



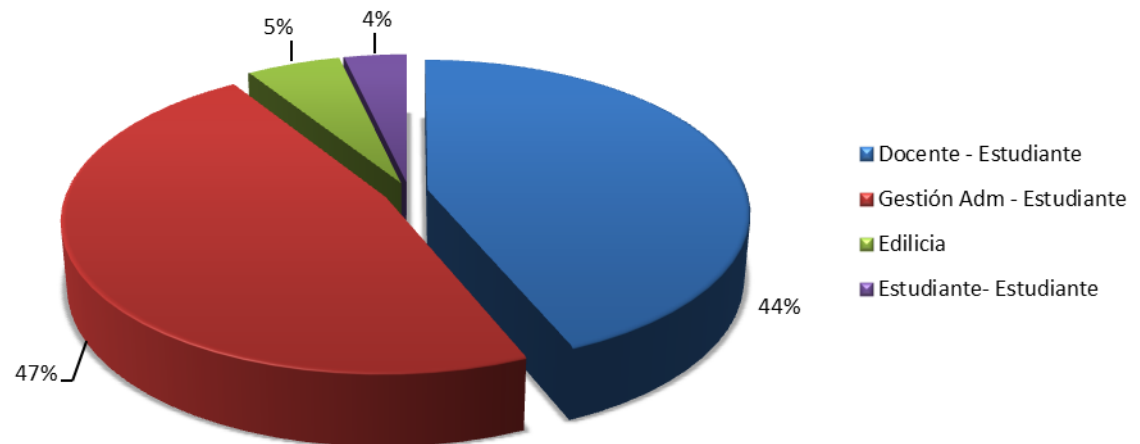


### SITUACIONES Y ACTORES DENUNCIADOS

Al momento de realizar la denuncia, los estudiantes deben tipificar con qué ACTORES ha surgido la problemática. Del total de 52 denuncias, la relación más afectada-reclamada fue **DOCENTE-ESTUDIANTE**. Del período Junio -Noviembre 2016 se distingue un aumento de la relación afectada **Gestión Adm- Estudiante**.

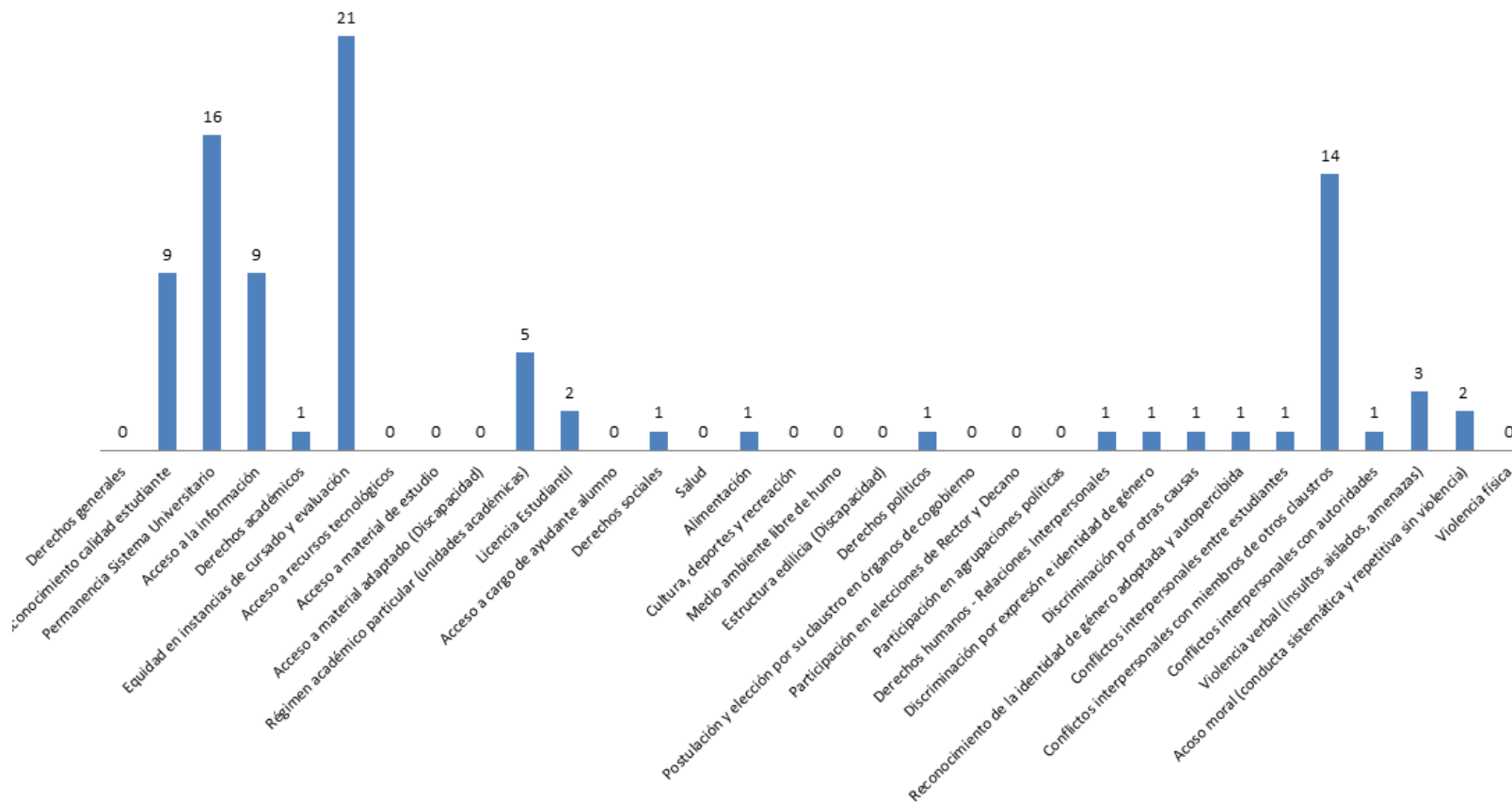
Relación a denunciar	Cantidad
Docente - Estudiante	24
Gestión Adm - Estudiante	26
Edilicia	3
Estudiante- Estudiante	2

Fuente: Denuncias de Defensoría Estudiantil 2015-2016



### ¿CUÁLES FUERON LOS DERECHOS ESTUDIANTILES MÁS VULNERADOS?

Del análisis de 52 denuncias: los derechos más vulnerados han sido los **DERECHOS ACADÉMICOS** (Equidad en instancias de cursado y evaluación); **DERECHOS HUMANOS-RELAC INTERPERSONALES** (Conflictos interpersonales con miembros de otros claustros) y los **DERECHOS GENERALES** (Permanencia Sistema Universitario)



## ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

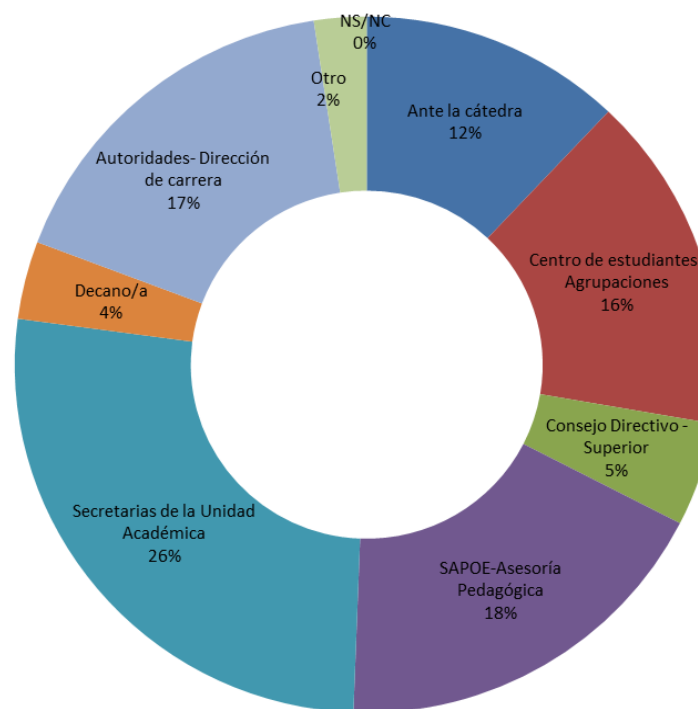
*Antes de acudir a la Defensoría Estudiantil Universitaria, ¿había utilizado previamente otras vías para hacer reclamos?*

*Del análisis de las encuestas de satisfacción, se detectó que en su mayoría los estudiantes no lograron identificar de manera correcta al menos un área para iniciar un reclamo.*

	Cantidad de veces marcada
Ante la cátedra	10
Centro de estudiantes-Agrupaciones	13
Consejo Directivo - Superior	4
SAPOE-Asesoría Pedagógica	15
Secretarías de la Unidad Académica	22
Decano/a	3
Autoridades- Dirección de carrera	14
NS/NC	0
Otro	2

Fuente: Encuestas de Satisfacción -Defensoría Estudiantil 2015-2016

¿Utilizó previamente otras áreas para hacer denuncias?



## GRADO DE SATISFACCIÓN CON LA DEFENSORÍA ESTUDIANTIL UNIVERSITARIA

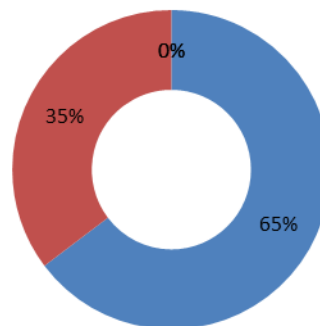
*Del análisis de las encuestas de satisfacción, el 65% de los estudiantes quedaron MUY SATISFECHOS con la actuación de la Defensoría Estudiantil. En todos los casos, recomendarían la herramienta a sus compañeros.*

	Número de veces marcada
Muy satisfecho	22
Satisfecho	12
Insatisfecho	0
Muy insatisfecho	0

*Fuente: Encuestas de Satisfacción - Defensoría Estudiantil 2015-2016*

### Grado de satisfacción con la Defensoría Estudiantil

■ Muy satisfecho ■ Satisfecho





### FACILIDAD DE ACCESO A LA DEFENSORÍA

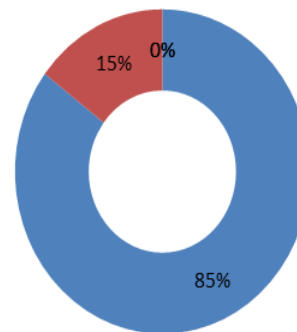
*Del análisis de las encuestas de satisfacción; el 85% de los estudiantes recalcaron el fácil acceso a la oficina y al formulario web. Resaltaron la gran ventaja de contar con un formulario web que les permite denunciar desde cualquier dispositivo.*

	Número de veces marcada
Muy satisfecho	29
Satisfecho	5
Insatisfecho	0
Muy insatisfecho	0

Fuente: Encuestas de Satisfacción - Defensoría Estudiantil 2015-2016

### Facilidad de acceso a la Defensoría

■ Muy satisfecho ■ Satisfecho ■ Insatisfecho ■ Muy insatisfecho



### INFORMACIÓN PROPORCIONADA DURANTE EL PROCESO

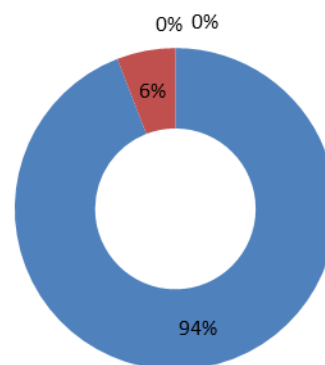
*Del análisis de las encuestas de satisfacción; el 94% de los estudiantes mencionaron el aporte de la Defensoría al conocimiento de Derechos y Deberes. El contacto fue fluido vía email (recibieron al menos 3 mails con respuestas e información)*

	Número de veces marcada
Muy satisfecho.	32
Satisfecho	2
Insatisfecho	0
Muy insatisfecho	0

*Fuente: Encuestas de Satisfacción - Defensoría Estudiantil 2015-2016*

### Información proporcionada durante el proceso

■ Muy satisfecho. ■ Satisfecho ■ Insatisfecho ■ Muy insatisfecho



## ATENCIÓN Y TRATOS RECIBIDOS

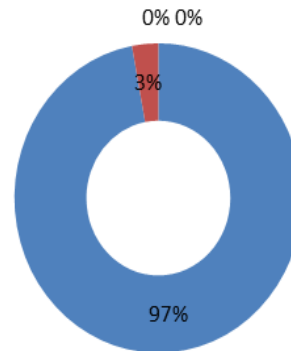
*Del análisis de las encuestas de satisfacción; el 97% de los estudiantes remarcaron la importancia de la formación y la calidad del grupo humano que conforma el área.*

	Número de veces marcada
<b>Muy satisfecho</b>	33
<b>Satisfecho</b>	1
<b>Insatisfecho</b>	0
<b>Muy insatisfecho</b>	0

Fuente: Encuestas de Satisfacción - Defensoría Estudiantil 2015-2016

### Atención y tratos recibidos

■ Muy satisfecho ■ Satisfecho ■ Insatisfecho ■ Muy insatisfecho



### GRADO DE SATISFACCION CON LAS PROPUESTAS O VÍAS DE RESOLUCIÓN

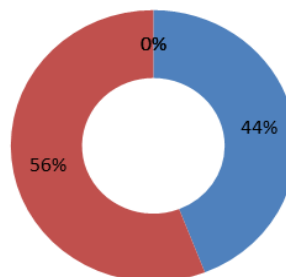
*Del análisis de las encuestas de satisfacción; el 56% de los estudiantes demostró sentirse satisfechos con las propuestas que le acerco la Defensoría para solucionar sus conflictos. A lo largo del proceso, se incrementó la articulación con los SAPOE, Asesoría pedagógica de las distintas unidades académicas.*

	Número de veces marcada
Muy satisfecho	15
Satisfecho	19
Insatisfecho	0
Muy insatisfecho	0

*Fuente: Encuestas de Satisfacción - Defensoría Estudiantil 2015-2016*

#### Satisfacción con las propuestas o vías de resolución

■ Muy satisfecho ■ Satisfecho ■ Insatisfecho ■ Muy insatisfecho



### GRADO DE SATISFACCIÓN CON EL TIEMPO EN QUE LA DEFENSORÍA UNIVERSITARIA ABORDÓ EL PROBLEMA PLANTEADO

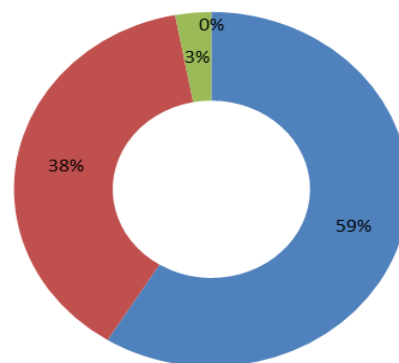
*Del análisis de las encuestas de satisfacción; el 59% de los estudiantes afirmó sentirse muy satisfecho con el tiempo utilizado para el abordaje de sus conflictos. El tiempo promedio de abordaje-resolución ha sido de 3 semanas, modificándose estos plazos en los casos de mayor envergadura.*

	Número de veces marcada
Muy satisfecho	20
Satisfecho	13
Insatisfecho	1
Muy insatisfecho	0

Fuente: Encuestas de Satisfacción - Defensoría Estudiantil 2015-2016

#### Grado de satisfacción en función del tiempo para abordar los casos

■ Muy satisfecho ■ Satisfecho ■ Insatisfecho ■ Muy insatisfecho



## GRADO DE RESOLUCIÓN DE LA PROBLEMÁTICA CONCRETA A LA ACTUACIÓN DE LA DEFENSORÍA ESTUDIANTIL UNIVERSITARIA

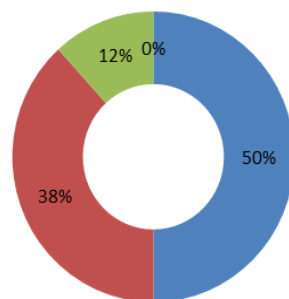
*Del análisis de las encuestas de satisfacción; el 50% de los estudiantes afirmaron que la intervención de la Defensoría no sólo les solucionó su problemática concreta sino que además permitió un efecto derrame solucionando la problemáticas de otros estudiantes. Lo antes expuesto ha permitido el afianzamiento de la herramienta a nivel de las unidades académicas.*

	Número de veces marcada
Muy satisfecho	17
Satisfecho	13
Insatisfecho	4
Muy insatisfecho	0

Fuente: Encuestas de Satisfacción - Defensoría Estudiantil 2015-2016

### Grado de resolución ante la actuación de la Defensoría

■ Muy satisfecho ■ Satisfecho ■ Insatisfecho ■ Muy insatisfecho



### PRESERVACIÓN DE LA CONFIDENCIALIDAD EN LA RESOLUCIÓN DE LA PROBLEMÁTICA PLANTEADA

*Del análisis de las encuestas de satisfacción; el 94% de los estudiantes remarcaron la importancia de mantener su identidad resguardada en cada uno de los eslabones del proceso. Lo anterior expuesto, ha permitido el trato objetivo de los casos en cada una de las unidades académicas.*

	Número de veces marcada
Muy satisfecho	32
Satisfecho	2
Insatisfecho	0
Muy insatisfecho	0

Fuente: Encuestas de Satisfacción - Defensoría Estudiantil 2015-2016

#### Preservación de la identidad

■ Muy satisfecho ■ Satisfecho ■ Insatisfecho ■ Muy insatisfecho

