

Quejas & Reclamos

Secretaría General



UNIVERSIDAD DEL VALLE

**INFORME ASUNTOS ESTUDIANTILES
DICIEMBRE 2015**

Rectoría
Dr. Édgar Varela Barrios
Rector

Secretaría General
Dr. Luis Carlos Castillo Gómez
Secretario General

Secretaría General
Orfa Elena Bonilla Chocontá
Profesional

Programa Quejas y Reclamos
Esp. Lina María Pineda Sánchez
Profesional Contratista

Documento elaborado por:
Esp. Lina María Pineda Sánchez
David Ramírez Soto - Monitor

El contenido de este documento puede reproducirse total o parcialmente citando la fuente.

Secretaría General
Programa Quejas y Reclamos
Ciudad Universitaria Meléndez
Edificio 301 - Espacio 4032 - 4º Piso
Teléfono: 321 2100 Ext 3087
Cali, Colombia
Diciembre de 2015

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	4
FACULTAD, SEDE O INSTITUTO DONDE MÁS SE PRESENTARON ASUNTOS ESTUDIANTILES.....	4
TIPO DE SOLICITUD QUE MAS SE PRESENTA EN FACULTADES, INSTITUTOS O SEDES.....	7
CUÁNTOS ASUNTOS ESTUDIANTILES SE REGISTRARON DE FORMA ANÓNIMA EN CADA FACULTAD, INSTITUTO O SEDE.....	8
EFICACIA DE RESPUESTA A ASUNTOS ESTUDIANTILES.....	9
RECOMENDACIONES	11

INTRODUCCIÓN

Este informe busca consolidar los asuntos estudiantiles presentados en facultades, institutos y sedes, con el fin de poder evidenciar en que aspectos es más repetitivo algún inconveniente que se le presente a los estudiantes, y así buscar acciones en pro de mejorar el ambiente académico. Cabe recordar que los asuntos estudiantiles es toda solicitud que haga cualquier estudiante activo de la universidad del valle, y que tenga relación con el desarrollo de alguna asignatura o su formación académica como tal.

FACULTAD, SEDE O INSTITUTO DONDE MÁS SE PRESENTARON ASUNTOS ESTUDIANTILES

Se le solicitó a todas las facultades, institutos y sedes información sobre los asuntos estudiantiles presentados en el Segundo semestre del año 2015, con base a lo que se recibió en el programa se pueden evidenciar los presentados en facultades en la **tabla 1**, y los que se presentaron en las sedes en **tabla 2**.

FACULTAD O INSTITUTO	CANTIDAD DE ASUNTOS	%
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y ECONÓMICAS	12	5,15%
FACULTAD DE ARTES INTEGRADAS	18	7,73%
FACULTAD DE HUMANIDADES	5	2,15%
FACULTAD DE INGENIERIA	26	11,16%
INSTITUTO DE EDUCACIÓN Y PEDAGOGIA	46	19,74%
INSTITUTO DE PSICOLOGIA	25	10,73%
FACULTAD DE SALUD	43	18,45%
FACULTAD ADMON. DE EMPRESAS	58	24,89%
TOTAL	233	100%

Tabla 1. Asuntos estudiantiles presentados en Facultades, Institutos y Sedes.

Como se puede observar tanto en la **tabla 1**, como en el **gráfico 1**, las facultades que mayor número de asuntos estudiantiles presentados fueron la de Administración de

Empresas y el Instituto de Educación y Pedagogía, con un 25% y 20% respectivamente. En su mayoría los asuntos de Admón. De Empresas tienen que ver con la modificación extemporánea de notas, de un curso de Contaduría Pública.

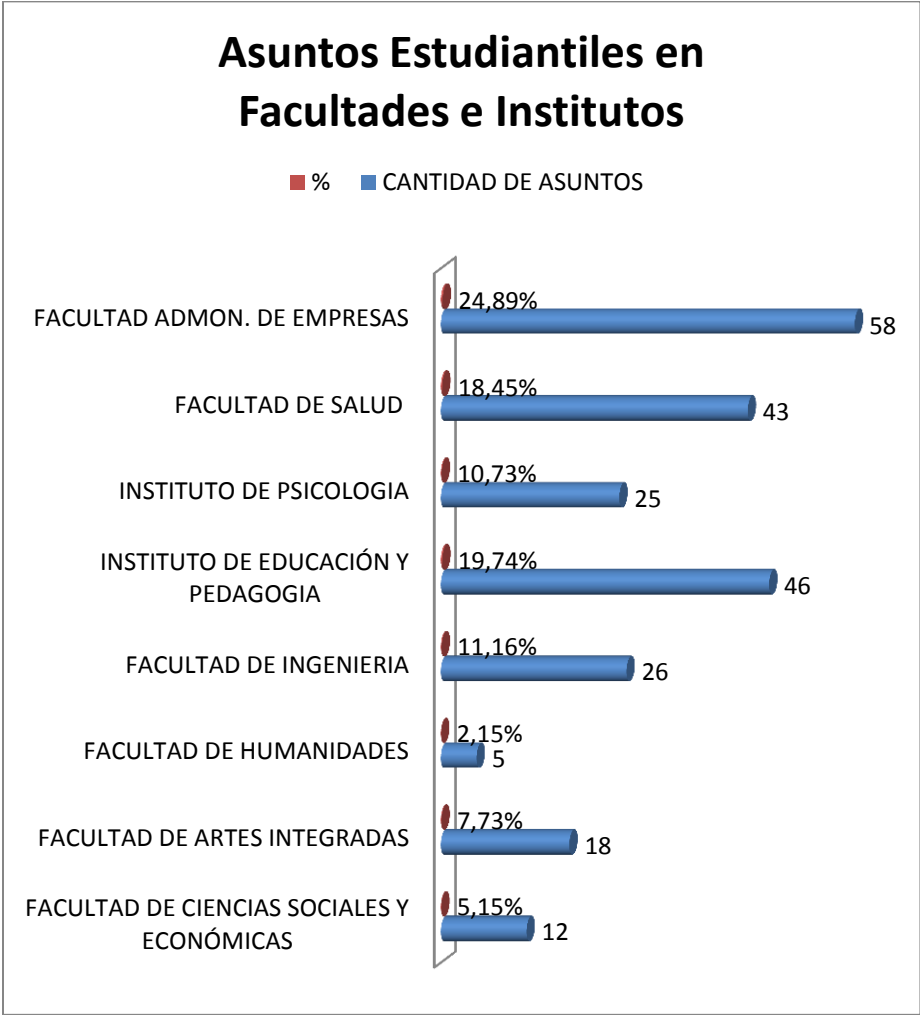


Grafico No 1. Cantidad de asuntos con su respectivo peso porcentual

En cuanto a las sedes la que mayor número de asuntos presentó fue Pacifico con más del 50% del total correspondiente a estos, en su mayoría se refieren a solicitud de cupos en asignaturas en las cuales era más la cantidad de estudiantes necesitándola que los cupos asignados.

SEDE	CANTIDAD DE ASUNTOS	%
SEDE BUGA	20	22,5%
SEDE CAICEDONIA	24	7,9%
SEDE NORTE DEL CAUCA	2	2,2%
SEDE PALMIRA	8	9,0%
SEDE TULUÁ	5	5,6%
SEDE PACIFICO	47	52,8%
TOTAL	89	100%

Tabla 2. Asuntos estudiantiles presentados en sedes

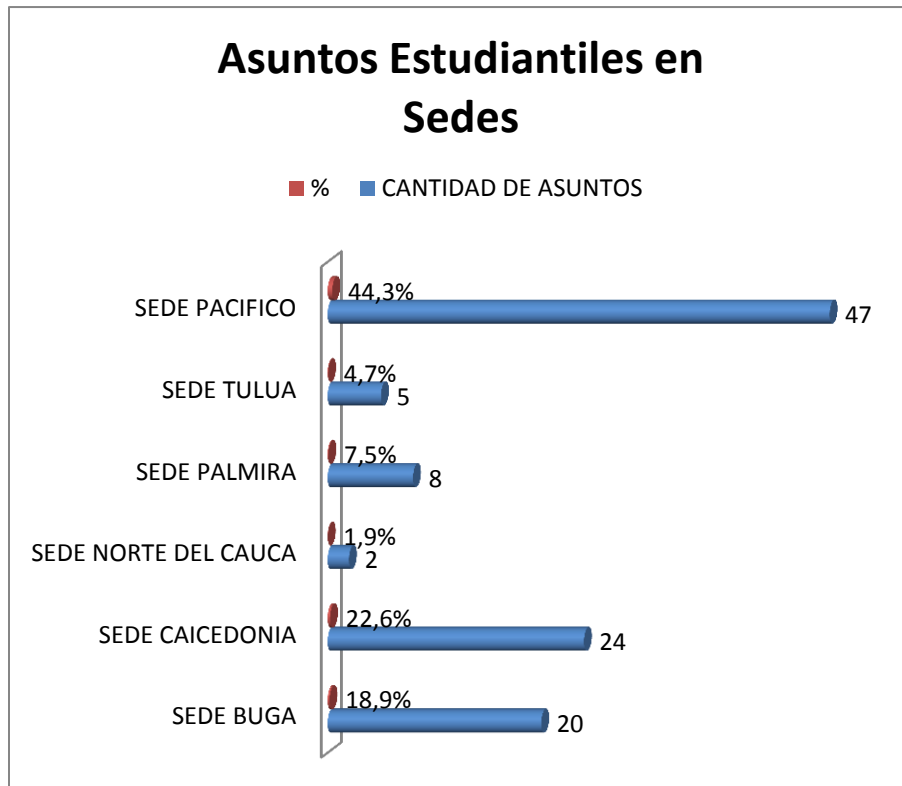


Gráfico No 2. Cantidad de asuntos con su respectivo peso porcentual (Sedes)

TIPO DE SOLICITUD QUE MAS SE PRESENTA EN FACULTADES, INSTITUTOS O SEDES.

La solicitud más reiterativa es la petición con un 92,27% del total, que en su mayoría concierne a adición, cancelación de materias, solicitud de cupos y modificación de notas.

FACULTAD O INSTITUTO	TIPO DE SOLICITUD				
	QUEJAS	RECLAMO	DERECHO DE PETICIÓN	PETICIÓN	SOLICITUD DE INFO
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y ECONÓMICAS	0	0	0	12	0
FACULTAD DE ARTES INTEGRADAS	0	0	0	18	0
FACULTAD DE HUMANIDADES	2	0	0	3	0
FACULTAD DE INGENIERIA	0	0	0	25	1
INSTITUTO DE EDUCACIÓN Y PEDAGOGIA	2	0	0	43	1
INSTITUTO DE PSICOLOGIA	0	0	0	25	0
FACULTAD DE SALUD	0	5	7	31	0
FACULTAD ADMON. DE EMPRESAS	0	0	0	58	0
TOTAL	4	5	7	215	2
%	1,72%	2,15%	3,00%	92,27%	0,86%

Tabla 3. Tipos de solicitud presentados por cada facultad o instituto.

En cuanto a sedes (**tabla 4**) se presentó la misma situación, las peticiones siguen siendo las solicitudes más reiterativas y obedecen a las causas ya mencionadas.

SEDES	TIPO DE SOLICITUD						
	QUEJAS	RECLAMO	DERECHO DE PETICIÓN	SUGERENCIA	PETICIÓN	SOLICITUD DE INFO	IMPROCEDENTE
SEDE BUGA	6	1	0	0	8	0	5
SEDE CAICEDONIA	3	2	0	0	2	0	0
SEDE NORTE DEL CAUCA	1	1	0	0	0	0	0
SEDE PALMIRA	3	1	1	1	0	2	0
SEDE TULUA	3	1	1	0	0	0	0
SEDE PACIFICO	0	0	0	0	52	0	0
TOTAL	16	6	2	1	62	2	5
%	17,02%	6,38%	2,13%	1,06%	65,96%	2,13%	5,32%

Tabla 4. Tipos de solicitud presentados por cada facultad o instituto.

CUÁNTOS ASUNTOS ESTUDIANTILES SE REGISTRARON DE FORMA ANÓNIMA EN CADA FACULTAD, INSTITUTO O SEDE.

Los estudiantes están en todo el derecho de presentar sus asuntos estudiantiles de forma anónima, pero al momento de dar respuesta es más tedioso saber cómo hacer llegar esta respuesta a los usuarios.

En este segundo semestre en las facultades solo se presentó un (1) asunto estudiantil en comparación con los 130 asuntos anónimos del semestre pasado, esto debido que anteriormente toda queja, reclamo, petición, etc, que fuera direccionada hacia un profesor o una asignatura se consideraba como un asunto estudiantil. Actualmente se está realizando la transición para que toda manifestación que interponga un estudiante y que afecten la prestación del servicio sean clasificadas como Peticiones, y solo aquellas solicitudes que afecten el desarrollo de las asignaturas si sean consideradas como asuntos estudiantiles.

En cuanto a las sedes, si se sigue presentando un mayor número de asuntos estudiantiles con usuario anónimo, ver tabla 5.

SEDES	Cantidad de asuntos presentados	Cantidad de anónimos de los asuntos recibidos	%
SEDE BUGA	20	18	90,0%
SEDE CAICEDONIA	24	7	29,2%
SEDE NORTE DEL CAUCA	2	1	50,0%
SEDE PALMIRA	8	2	25,0%
SEDE TULUÁ	5	3	60,0%
SEDE PACIFICO	47	0	0,0%
TOTAL	106	31	29,2%

Tabla 5. Cantidad de solicitudes presentadas anónimamente.

En las sedes Buga, Norte del Cauca y Tuluá son las sedes que más asuntos anónimos presentaron, pero del total de asuntos en todas las sedes solo el 23,66% fueron presentadas anónimamente.

EFICACIA DE RESPUESTA A ASUNTOS ESTUDIANTILES.

La eficacia en la respuesta es de gran importancia para saber que facultad, instituto o sede está presentando problemas al momento de solucionar los asuntos estudiantiles recibidos, como se puede observar en la **tabla 6**, las facultades en su mayoría han tenido una alta eficacia al momento de responder los asuntos estudiantiles, la Facultad de Artes Integradas mostro una baja eficacia pero es debido que la gran mayoría de asuntos tiene que ver con adicción y cancelación de materias, por lo tanto serán resueltas en las fechas extraordinarias que se programaron por el consejo académico.

FACULTAD, INSTITUTO O SEDE	ASUNTOS ESTUDIANTILES ABIERTOS	ASUNTOS ESTUDIANTILES CERRADOS	% DE EFICACIA
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y ECONÓMICAS	0	12	100,00%
FACULTAD DE ARTES INTEGRADAS	17	1	5,56%
FACULTAD DE HUMANIDADES	3	2	40,00%
FACULTAD DE INGENIERIA	5	21	80,77%
INSTITUTO DE EDUCACIÓN Y PEDAGOGÍA	25	21	45,65%
INSTITUTO DE PSICOLOGÍA	0	25	100,00%
FACULTAD DE SALUD	3	40	93,02%
FACULTAD ADMON. DE EMPRESAS	9	49	84,48%
TOTAL	62	171	73,39%

Tabla 6. Cantidad de asuntos cerrados en facultades e institutos.

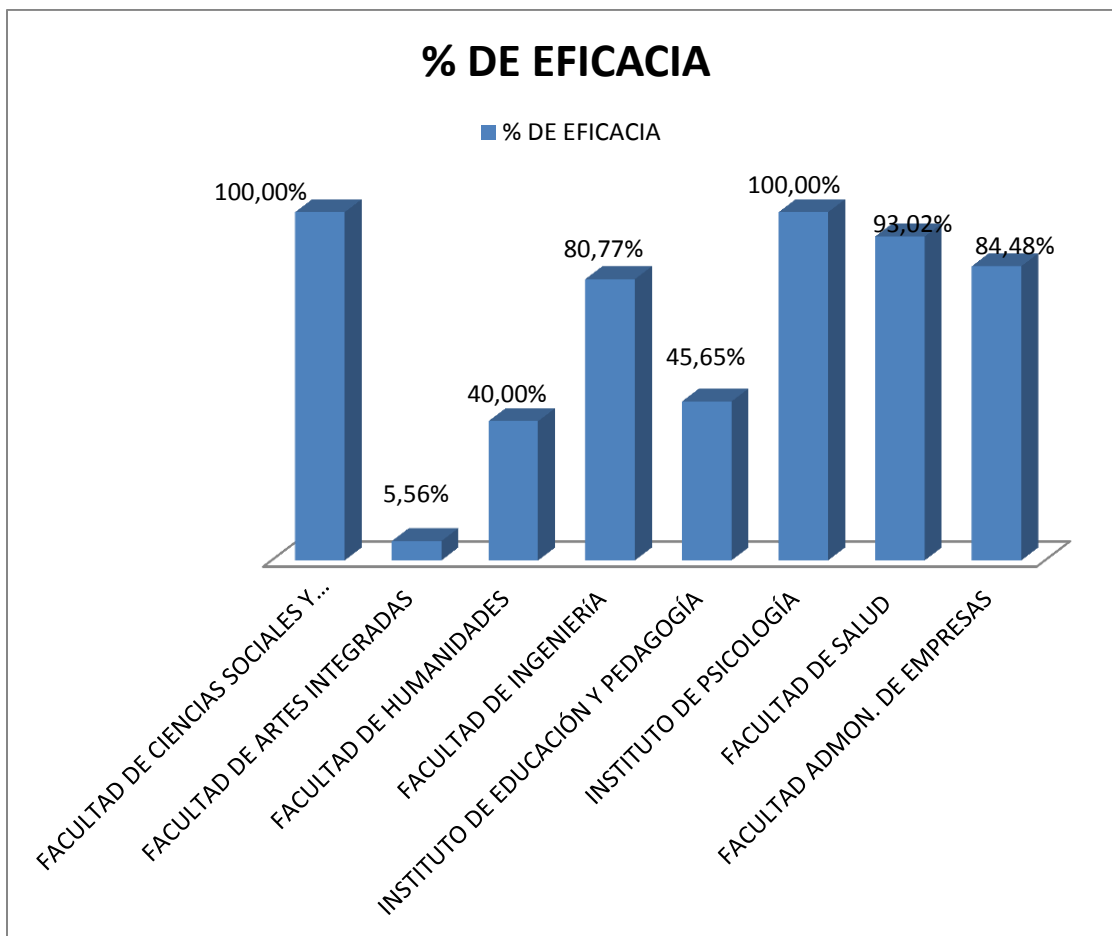


Grafico No 3. Eficacia de respuesta de facultades e institutos

Del total de asuntos estudiantiles el 74% hasta el momento de presentar el informe fueron cerradas eficazmente dándoles respuestas a los estudiantes.

En cuanto a sedes en la tabla 7 es evidenciable que la mayoría de sedes ha manejado una alta eficacia de respuesta a los asuntos estudiantiles.

SEDES	ASUNTOS ESTUDIANTILES ABIERTOS	ASUNTOS ESTUDIANTILES CERRADOS	% DE EFICACIA
SEDE BUGA	9	11	55,0%
SEDE CAICEDONIA	0	24	16,7%
SEDE NORTE DEL CAUCA	0	2	100,0%
SEDE PALMIRA	0	8	100,0%
SEDE TULUÁ	0	5	100,0%
SEDE PACIFICO	13	34	72,3%
TOTAL	42	64	60,4%

Tabla 7. Cantidad de asuntos cerrados en sedes.

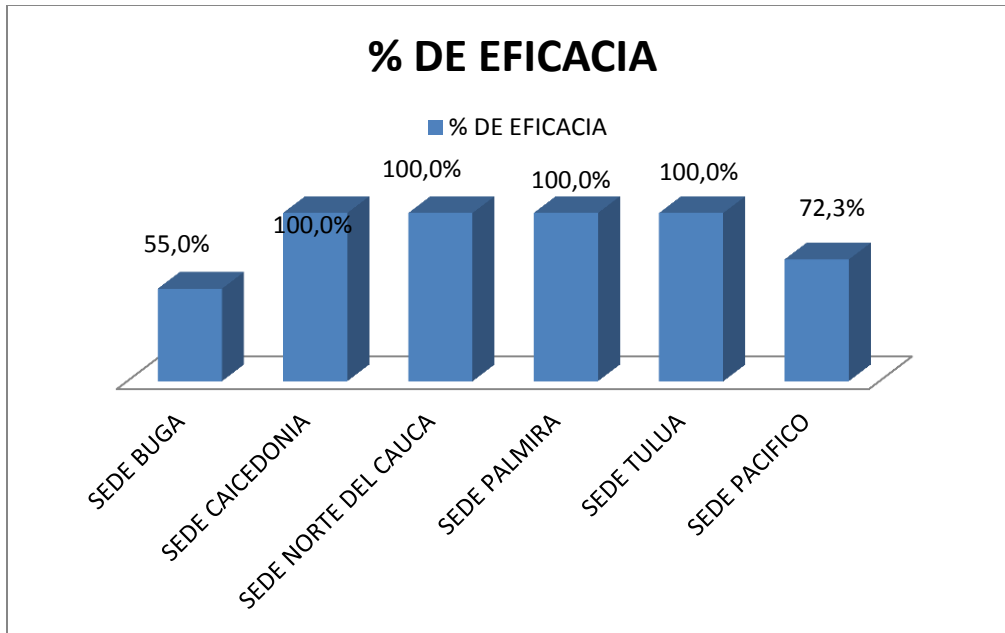


Gráfico No 4. Eficacia de respuesta en Sedes.

RECOMENDACIONES

Teniendo en cuenta que los asuntos estudiantiles son los relacionados, con el desarrollo de las asignaturas académicas tales como: Cancelación y adición de materias; solicitud de cupos, modificación de notas; solicitud de apertura de cursos, entre otros, y al ser las unidades académicas las generadoras de dicha información, son estas las encargadas de registrarla, consolidarla y custodiarla, al igual que deben reportarla en caso de que algún tercero la solicite.

Por lo anterior se considera que no es necesario continuar realizando el reporte de esta información al programa de PQRS de la Universidad del Valle. Sin embargo si es crucial que la direcciones de los programas académicos continúen realizando el diligenciamiento de la planilla de reporte de asuntos estudiantiles que se ha facilitado por parte del programa, y que las coordinaciones académicas de cada Facultad, Instituto o Sede realicen la consolidación al final de cada semestre, con el fin de mantener una información actualizada y de fácil acceso.

Igualmente es necesario aclarar que todas las peticiones que se relacionen con las afectación de la prestación del servicio

