

## RESUMEN EJECUTIVO

### INFORME DEFENSORIAL UNIVERSITARIO N° 1 – 2024

### QUEJAS Y CONSULTAS ANTE LA DEFENSORÍA UNIVERSITARIA ENTRE MARZO Y OCTUBRE DEL AÑO 2024 EN LA PUCP

#### Aspectos Generales de las Consultas y Quejas

1. **Número total de Quejas y Consultas:** 70 casos: 40 consultas y 30 quejas.
2. **Quejas y Consultas según Sexo y Género:** Hombres: 39. Mujeres: 31. Comunidad LGTBIQ+: 0.
3. **Quejas y Consultas por Categorías de la Comunidad PUCP:** Estudiantes: 51. Docentes y predocentes: 9. Personal administrativo: 10.
4. **Total de Quejas según Sexo y Género:** Hombres: 15. Mujeres: 14.
5. **Total de Quejas por Categorías de la Comunidad PUCP:** Estudiantes: 24. Docentes y predocentes: 3. Personal administrativo: 3.
6. **Total de Consultas por Sexo y Género:** Hombres: 23. Mujeres: 17. Comunidad LGTBIQ+: 0.
7. **Total de Consultas según categorías de la Comunidad PUCP:** Estudiantes: 27. Docentes y predocentes: 6. Personal administrativo: 7.

#### Consultas

1. **Relevancia de los temas (Más consultados):** Los 5 temas más consultados fueron sobre *Maltrato* con seis (6) consultas; *Matrícula* con seis (6) consultas; *Tesis* con cuatro (4) consultas; y *Asociaciones Estudiantiles* y *Hostigamiento Sexual* con tres (3) consultas cada uno.

#### Quejas

1. **Relevancia de los temas (Más quejados):** Los 4 temas más quejados fueron *Dilación en respuesta* (9 quejas); *Cambio de horario de cursos del día sábado por motivos religiosos* (4 quejas); *Matrícula* (4 quejas) y *Hostigamiento sexual* (2 quejas).
2. **Unidades quejadas por número de quejas:** Las 8 unidades con mayor número de quejas fueron *Estudios Generales Ciencias* (5 quejas), la *Escuela de Posgrado* (3 quejas), la *Dirección de Gestión del Talento Humano* (DGTH) (2 quejas), la *Facultad de Artes Escénicas* (2 quejas), la *Facultad de Ciencias e Ingeniería* (FACI) (2 quejas), la *Facultad de Ciencias Sociales* (2 quejas), la *Facultad de Ciencias y Artes de la Comunicación* (2 quejas) y la *Facultad de Derecho* (2 quejas).
3. **Resultados de la Quejas:** Resultados positivos: 60% (18 quejas). Resultados negativos: 23% (7 quejas). Sin información/Sin resultado: 17% (5 quejas).
4. **Resultados negativos de las quejas:** Infundadas: 29% (2 quejas). Recomendaciones no aceptadas: 71% (5 quejas).