

INFORME DEFENSORIAL UNIVERSITARIO

N° 1 – 2024

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

**DEFENSORÍA UNIVERSITARIA
PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ**



LIMA, DICIEMBRE DEL 2024



ÍNDICE

- 1. INTRODUCCIÓN**
- 2. ASPECTOS GENERALES DE LAS CONSULTAS Y QUEJAS**
 - 2.1. Número total de quejas y consultas
 - 2.2. Quejas y consultas según Sexo y Género
 - 2.3. Quejas y consultas por Categorías de la Comunidad PUCP
 - 2.3.1. Quejas y consultas a nivel estudiantil
 - 2.3.2. Quejas y consultas a nivel docente y predocente
 - 2.3.3. Quejas y consultas a nivel de personal administrativo
 - 2.4. Total de quejas según Sexo y Género
 - 2.5. Total de quejas según Categorías de la Comunidad PUCP
 - 2.6. Total de consultas según Sexo y Género
 - 2.7. Total de consultas según Categorías de la Comunidad PUCP
- 3. CONSULTAS**
 - 3.1. Temas de las consultas
 - 3.2. Relevancia de los temas
 - 3.3. Consultas según Categorías de la Comunidad PUCP
 - 3.4. Consultas por categorías de Sexo y Género
 - 3.4.1. Consultas por Categorías de Comunidad PUCP, Sexo y Género: Hombres
 - 3.4.2. Consultas por Categorías de Comunidad PUCP, Sexo y Género: Mujeres
 - 3.5. Temas comunes
- 4. QUEJAS**
 - 4.1. Temas de las Quejas
 - 4.2. Relevancia de los Temas
 - 4.3. Unidades Quejadas
 - 4.4. Unidades Quejadas por Número de Quejas
 - 4.5. Admisión y Resultados de las Quejas
 - 4.6. Quejas según Categorías de la Comunidad PUCP

- 4.7. Quejas por Categorías de la Comunidad PUCP, y Sexo y Género
 - 4.7.1. Quejas por Categorías de Comunidad PUCP, Sexo y Género: Hombres
 - 4.7.2. Quejas por Categorías de la Comunidad PUCP, Sexo y Género: Mujeres
- 4.8. Temas comunes
- 4.9. Ejemplos de casos y recomendaciones por temas
- 4.10. Características de las Quejas por Unidades Quejadas

5. REFLEXIÓN FINAL

1. INTRODUCCIÓN

El presente Informe Defensorial Universitario (IDU) analiza las quejas y las consultas presentadas ante la Defensoría Universitaria entre los meses de marzo y de octubre del año 2024.

Este IDU se inscribe en la perspectiva de continuar con la creación de instrumentos de gestión estratégica para la Defensoría Universitaria y para nuestra universidad.

El presente IDU en su reflexión final presenta de manera agregada y comparada la información del periodo 2020-2024, para conocer la problemática en conjunto y para saber su evolución, tanto los aspectos de continuidad como de cambio.

El actual IDU coadyuvará a definir las políticas, los planes y, en general, todas las acciones de la Defensoría Universitaria, al igual que lo hacen las Memorias Anuales de la Defensoría Universitaria.

Agradezco a las y a los docentes miembros del Comité Asesor de la Defensoría Universitaria, quienes revisaron el presente informe conjuntamente con el suscrito.

Johnny Zas Friz Burga

Defensor Universitario de la PUCP

2. ASPECTOS GENERALES DE LAS CONSULTAS Y QUEJAS

2.1. Número total de quejas y consultas

El número de quejas y consultas entre marzo a octubre del 2024 fue de setenta (70) casos. Las consultas presentadas fueron cuarenta (40), y el total de quejas sumaron treinta (30). Ver Tabla N°1.

Del total de peticiones presentadas el 57% son consultas y el 43% quejas, teniendo un mayor número las consultas realizadas. Ver Gráfico N° 2.

Tabla N°1

Total de Quejas y Consultas entre marzo a octubre del 2024

Total de Quejas y Consultas (*)	
Quejas	30
Consultas	40
Total	70

*Del 4 de marzo al 17 de octubre del 2024.

Gráfico N° 1

Comparación entre el Número de Quejas y Consultas entre marzo a octubre 2024

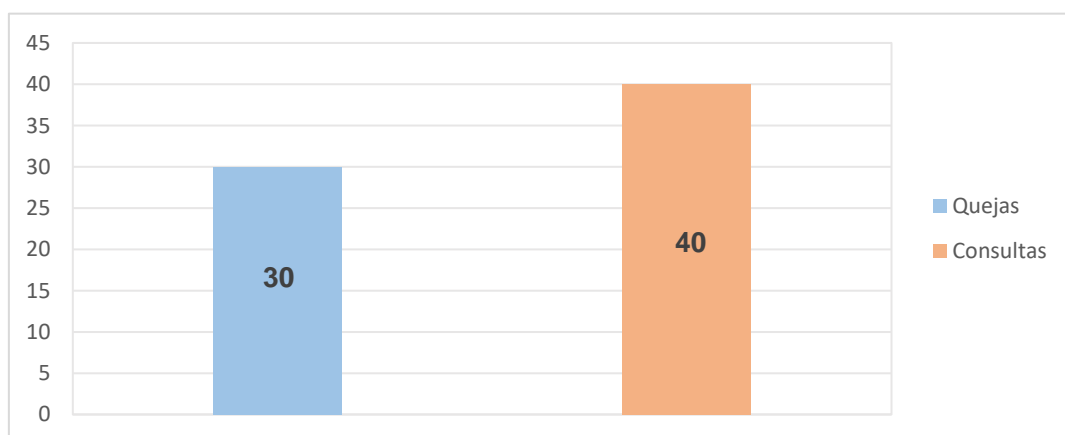
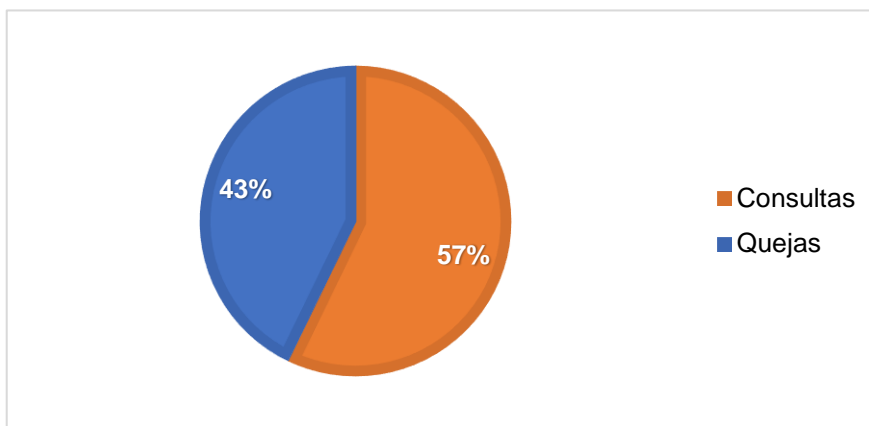


Gráfico N° 2

Porcentaje de Quejas y Consultas entre marzo a octubre del 2024



2.2. Quejas y consultas según Sexo y Género

Del total de peticiones, sesenta y nueve (69) fueron realizadas de manera individual. De ellas, treinta y ocho (38) fueron presentadas por hombres, treinta y uno (31) por mujeres y ninguna por integrantes de la comunidad LGTBIQ+. Ver Tabla N°2.

Porcentualmente, el 56% de peticiones fueron realizadas por hombres y el 44% por mujeres. Ver Gráfico N° 4.

Tabla N° 2

Total de Quejas y Consultas según Sexo y Género*

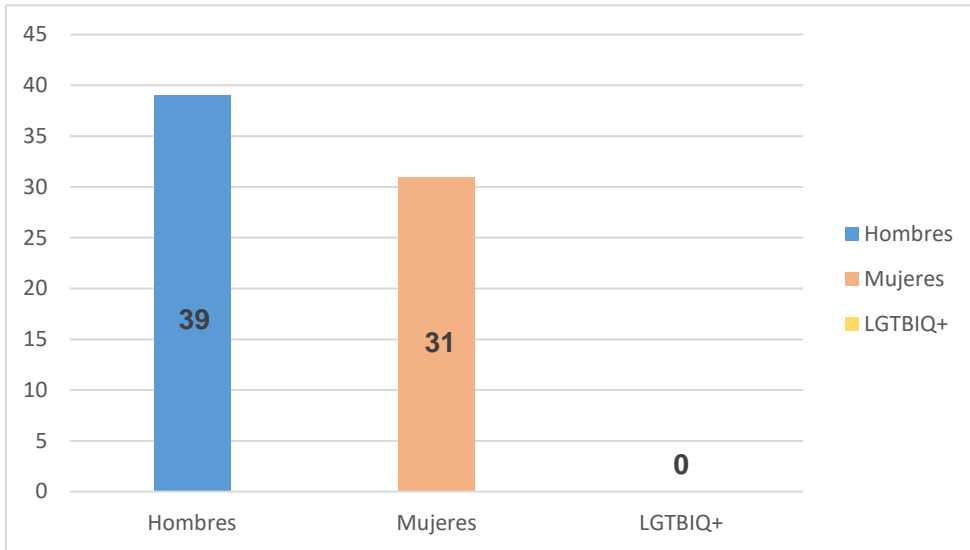
Total de Quejas y Consultas según Sexo y Género	
Hombres	39 (**)
Mujeres	31
LGTBIQ+	0
Total	70

(*) Del 4 de marzo al 17 de octubre del 2024. (**) Incluye una queja colectiva.



Gráfico N° 3

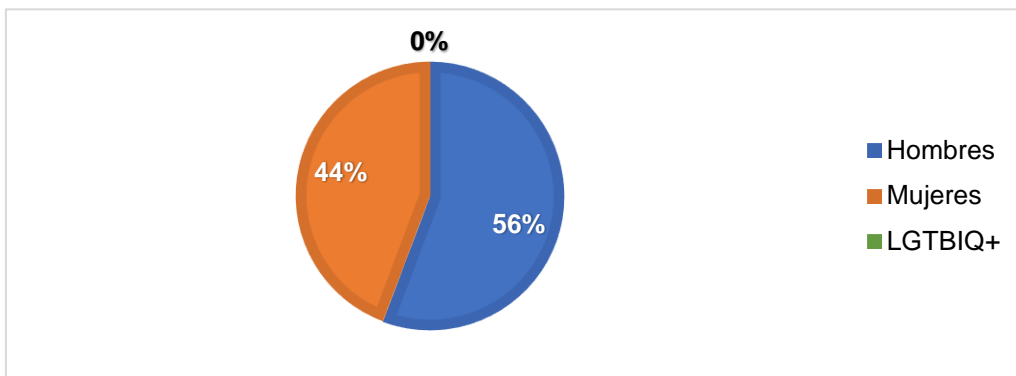
Comparación entre el Número de Quejas y Consultas según Sexo y Género*



(*) Incluye una queja colectiva.

Gráfico N° 4

Porcentaje de Quejas y Consultas según Sexo y Género*



(*) Incluye una queja colectiva.

2.3. Quejas y consultas por Categorías de la Comunidad PUCP

La Comunidad PUCP, en su conjunto, presentó setenta (70) quejas y consultas. De ellas, el sector estudiantil presentó cincuenta y uno (51), los docentes y predocentes presentaron nueve (9) y diez (10) fueron presentadas por el personal administrativo. Es importante indicar que, dentro del estudiantado, un grupo estudiantil realizó una petición. Ver Tabla N°3.

Desde una mirada porcentual, el 73% de peticiones fueron estudiantiles, mientras que las peticiones del sector docente y administrativo llegaron a un 13% y 14% respectivamente. Ver Gráfico N° 6.

Tabla N°3

Total de Quejas y Consultas según Categorías de la Comunidad PUCP*

Total de Quejas y Consultas por Categorías de la Comunidad PUCP	
Estudiantes	51
Docentes	7
Predocentes	2
Personal Administrativo	10
Total	70

(*) Del 4 de marzo al 17 de octubre del 2024.

Gráfico N° 5

Comparación entre el Número de Quejas y Consultas de la Comunidad PUCP

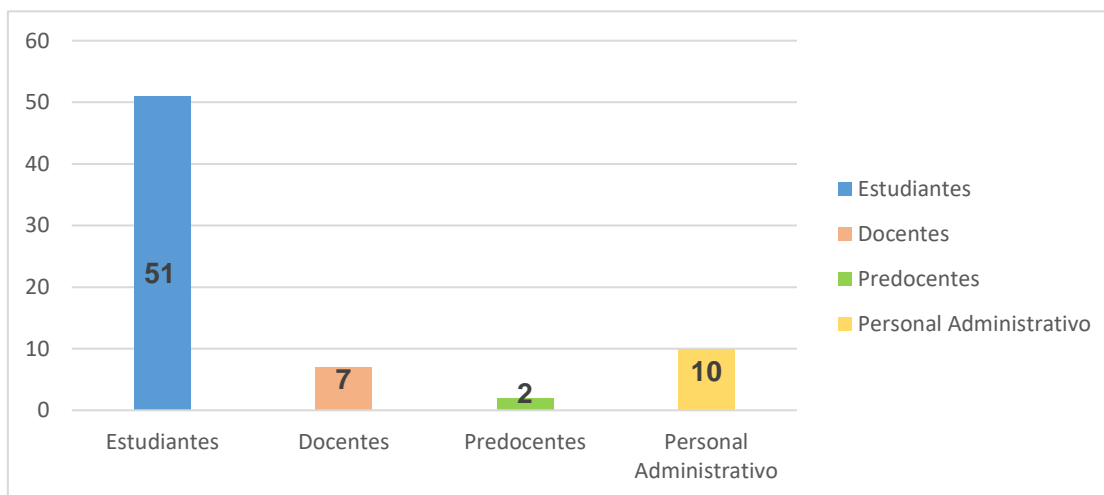
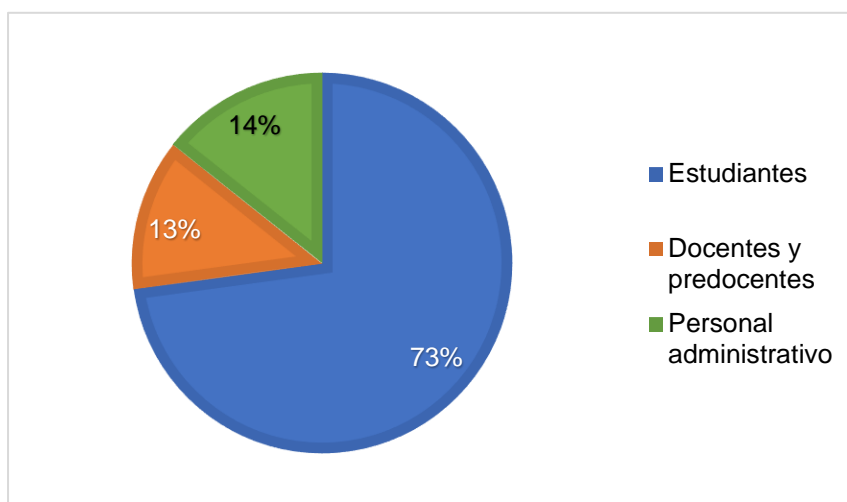


Gráfico N° 6

Porcentaje de Quejas y Consultas de la Comunidad PUCP



2.3.1. Quejas y consultas a nivel estudiantil

La comunidad estudiantil es aquella que más peticiones ha interpuesto en este periodo. Del total de cincuenta y una (51) peticiones que realizaron, veintisiete (27) fueron consultas y veinticuatro (24) fueron quejas. Ver Tabla N°4.

Desde una mirada porcentual, el 53% de peticiones estudiantiles fueron consultas; mientras que el 47% restante fueron quejas. Ver Gráfico N° 8.

Tabla N°4
Quejas y Consultas a Nivel Estudiantil*

Total de Quejas y Consultas a nivel estudiantil	
Quejas	24
Consultas	27
Total	51

(*) Del 4 de marzo al 17 de octubre del 2024.

Gráfico N° 7

Comparación entre el Número de Quejas y Consultas a nivel estudiantil

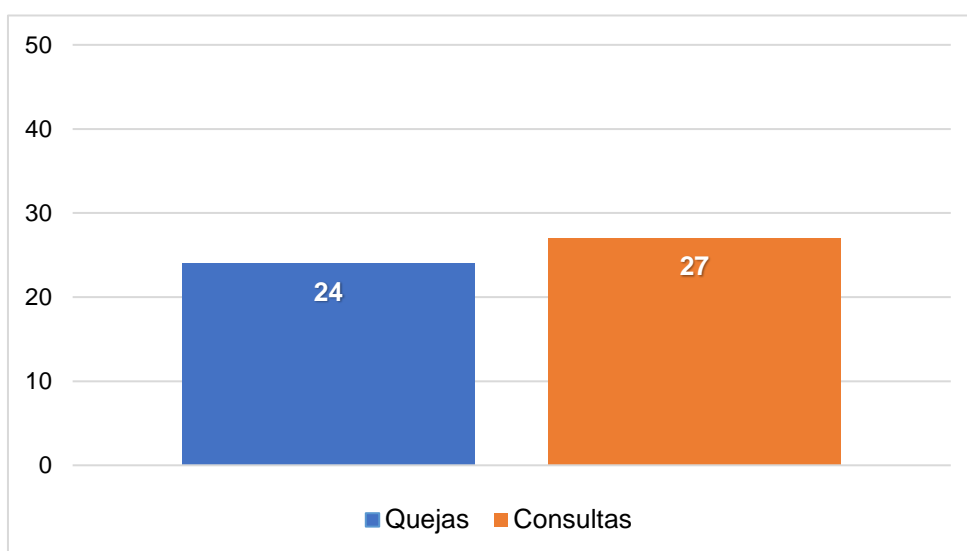
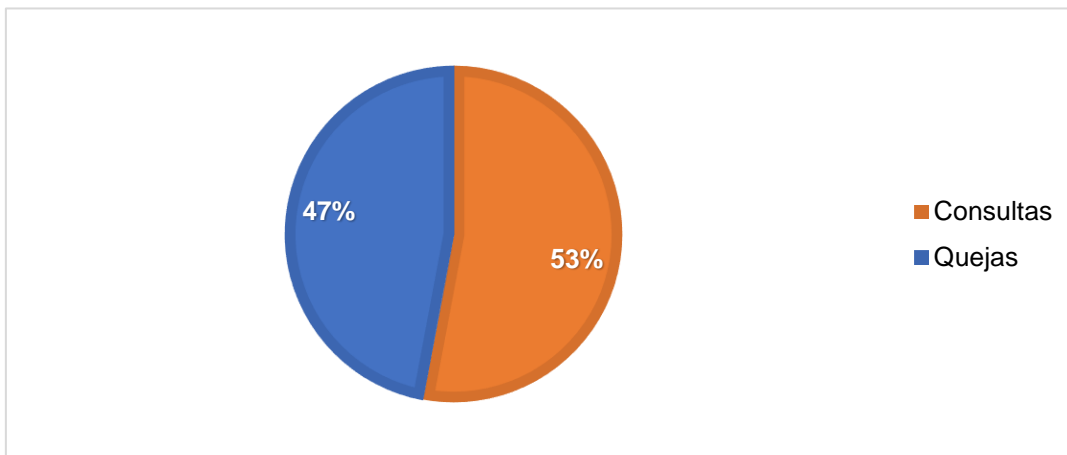




Gráfico N° 8

Porcentaje de Quejas y Consultas a nivel estudiantil



2.3.2. Quejas y consultas a nivel docente y predocente

Las peticiones presentadas por docentes y predocentes fueron nueve (9). De ellas, tres (3) fueron quejas y seis (6) consultas. Ver Tabla N°5.

Desde una mirada porcentual, el 67% de peticiones presentadas fueron consultas y el 33% quejas, resaltando así un mayor número de consultas registradas. Ver Gráfico N° 10.

Tabla N°5

Quejas y Consultas a Nivel Docente y Predocente*

Total de Quejas y Consultas a nivel docente y predocente	
Quejas	3
Consultas	6
Total	9

(*) Del 4 de marzo al 17 de octubre del 2024.



Gráfico N° 9

Comparación entre el Número de Quejas y Consultas a nivel docente y predocente

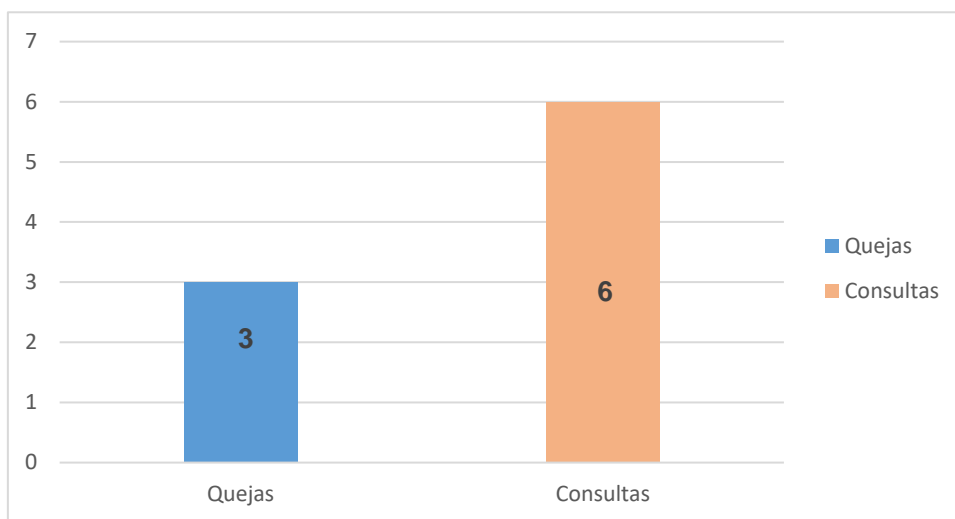
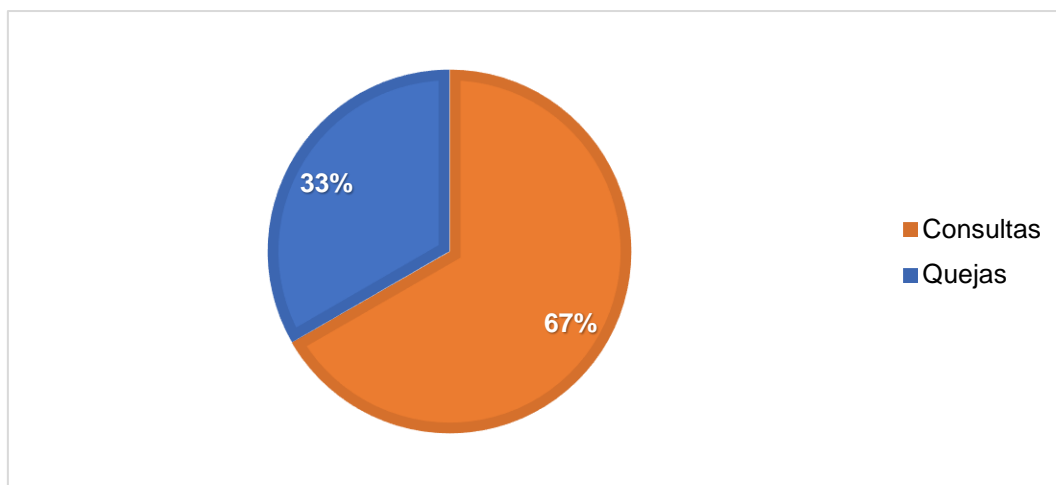


Gráfico N° 10

Porcentaje de Quejas y Consultas a nivel docente y predocente



2.3.3. Quejas y consultas a nivel de personal administrativo

El personal administrativo, en el periodo 2023 – 2024 analizado, ha presentado un total de diez (10) peticiones, siendo siete (7) de ellas consultas y tres (3) quejas. Ver Tabla N°6.

A nivel porcentual, las consultas representaron el 70% y las quejas el 30%. Ver Gráfico N° 12.

Tabla N° 6

Total de Quejas y Consultas a nivel de personal administrativo*

Total de Quejas y Consultas a nivel de personal administrativo	
Quejas	3
Consultas	7
Total	10

(*) Del 4 de marzo al 17 de octubre del 2024.

Gráfico N° 11

Comparación entre el Número de Quejas y Consultas a nivel de personal administrativo

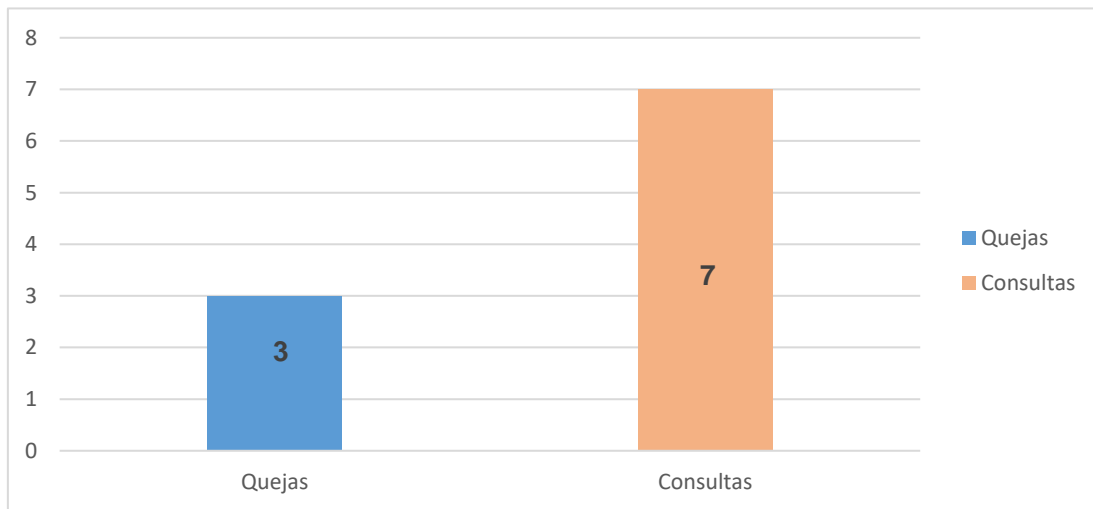
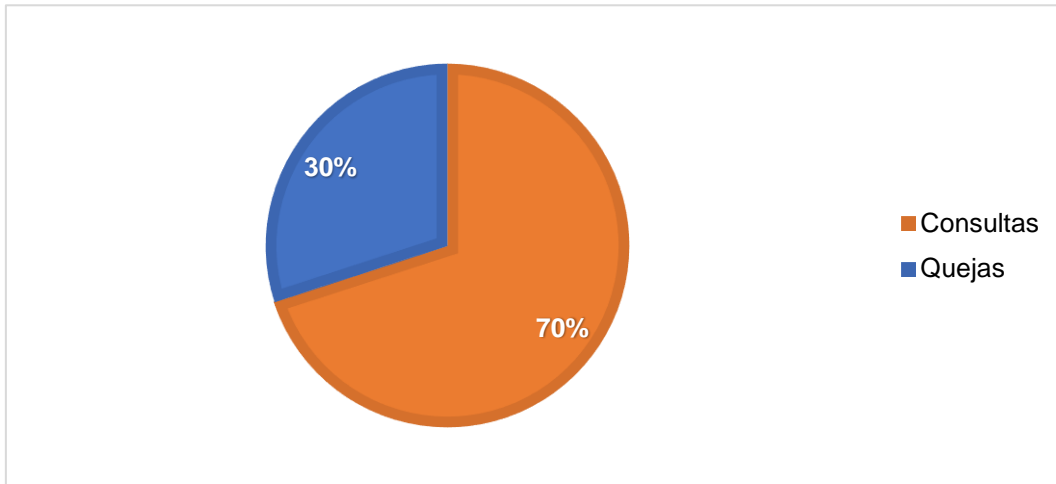


Gráfico N° 12

Porcentaje de Quejas y Consultas a nivel de personal administrativo



2.4. Total de quejas según Sexo y Género

Las quejas fueron realizadas por quince (15) hombres y catorce (14) mujeres. No se registraron quejas de miembros de la comunidad LGTBIQ+. Ver Tabla N° 7.

Del total de las quejas, 52% corresponde a hombres y 48% a mujeres. Ver Gráfico N° 14.

Tabla N° 7

Total de Quejas según Sexo y Género*

Total de Quejas según Sexo y Género	
Hombres	15
Mujeres	14
LGTBIQ+	0
Total	29

(*) Del 4 de marzo al 17 de octubre del 2024.

Gráfico N° 13

Comparación entre el Número de Quejas según Sexo y Género

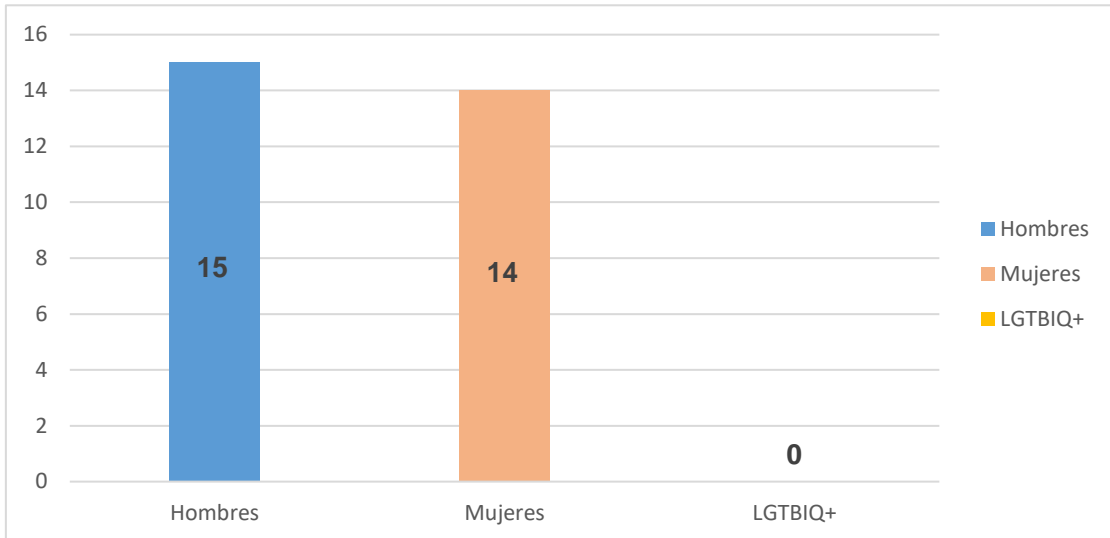
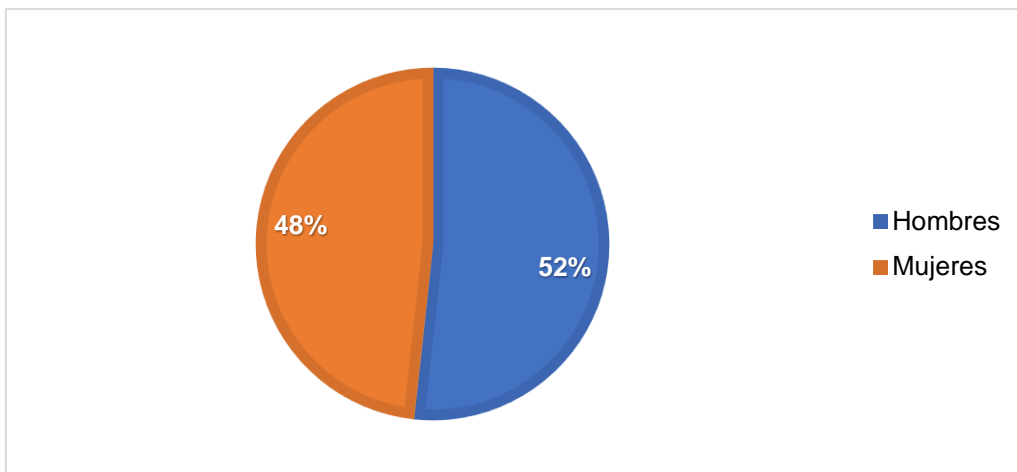


Gráfico N° 14

Porcentaje de Quejas según Sexo y Género



2.5. Total de quejas según Categorías de la Comunidad PUCP

De las treinta (30) quejas presentadas, veinticuatro (24) fueron presentadas por estudiantes, tres (3) por el sector conformado por docentes y predocentes y tres (3) por el personal administrativo. Ver Tabla N° 8.

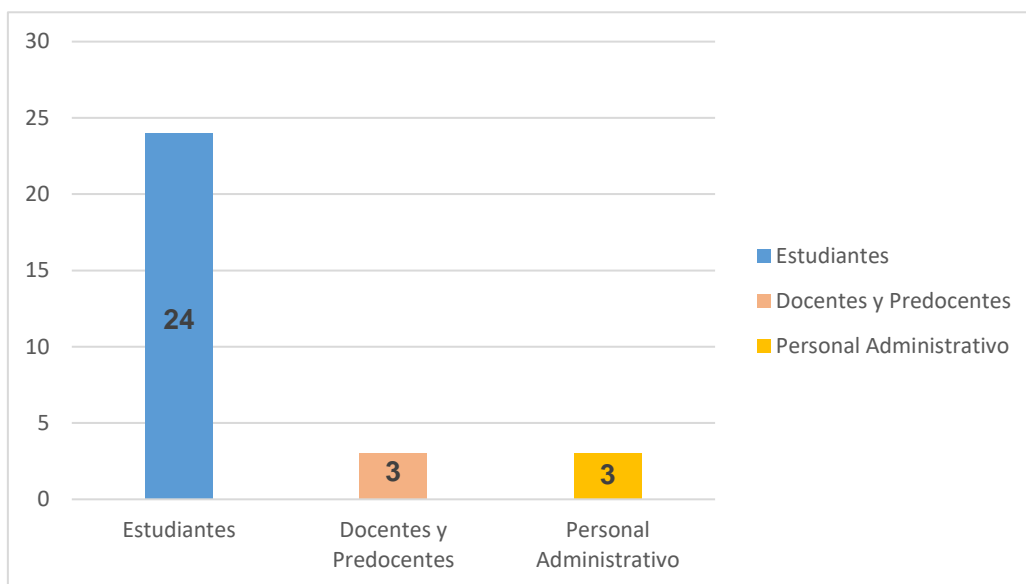
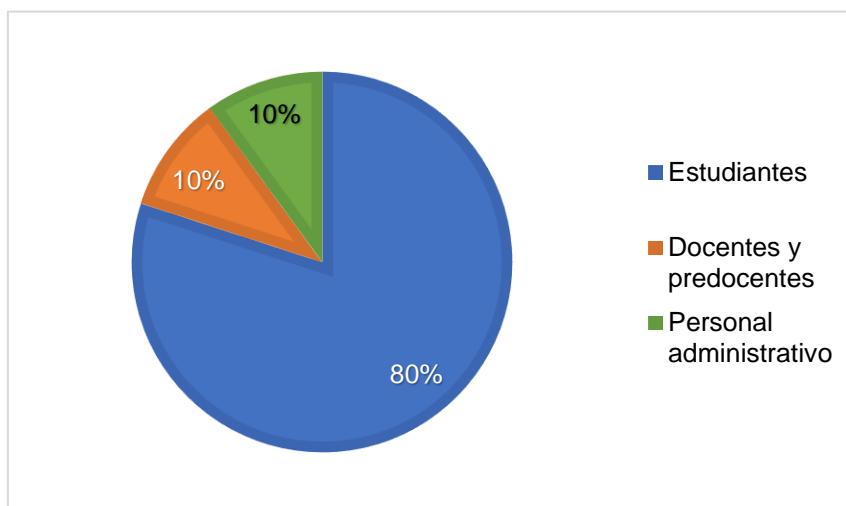
Desde una mirada porcentual, el sector estudiantil fue aquel que presentó un mayor número de quejas, representando el 80% del total. Por su parte, el sector de docentes y predocentes representó el 10% y el personal administrativo también otro 10%. Ver Gráfico N° 16.

Tabla N° 8

Total de Quejas según Categorías de la Comunidad PUCP*

Total de Quejas según Categorías de la Comunidad PUCP	
Estudiantes	24
Docentes y Predocentes	3
Personal Administrativo	3
Total	30

(*) Del 4 de marzo al 17 de octubre del 2024.

Gráfico N° 15
Comparación entre el Número de Quejas según Categorías de la Comunidad PUCP

Gráfico N° 16
Porcentaje de Quejas según Categorías de la Comunidad PUCP

2.6. Total de consultas según Sexo y Género

De las cuarenta (40) consultas presentadas, veintitres (23) fueron presentadas por hombres, diecisiete (17) por mujeres y ninguna por miembros de la comunidad LGTBIQ+. Ver Tabla N° 9.

Desde una mirada porcentual, los hombres presentaron un mayor número de consultas, representando un 58% del total. En adición, las consultas realizadas por mujeres son el 42%. Ver Gráfico N° 18.

Tabla N° 9

Total de Consultas según Sexo y Género*

Total de Consultas según Sexo y Género	
Hombres	23
Mujeres	17
LGTBIQ+	0
Total	40

(*) Del 4 de marzo al 17 de octubre del 2024.

Gráfico N° 17

Comparación entre el Número de Consultas según Sexo y Género

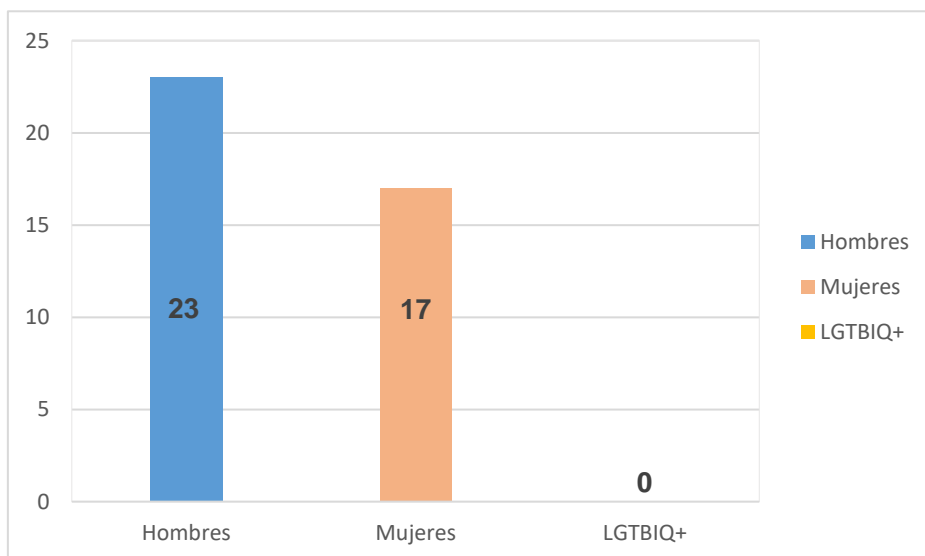
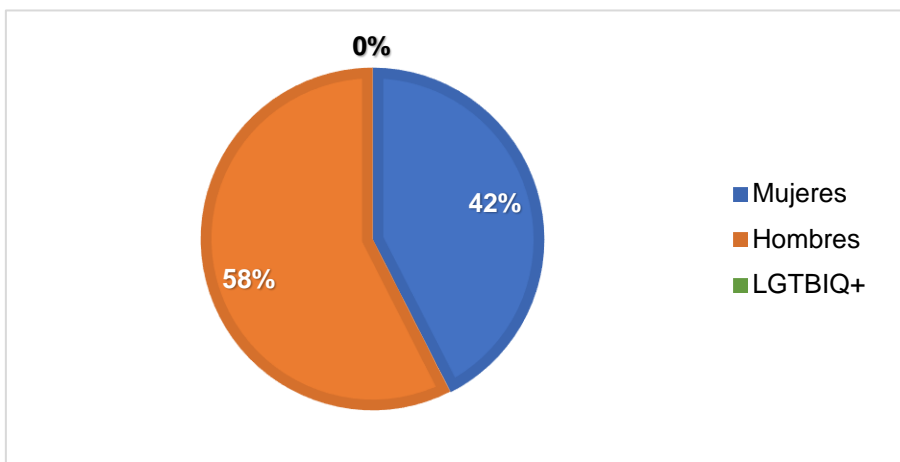




Gráfico N° 18

Porcentaje de Consultas según Sexo y Género



2.7. Total de consultas según Categorías de la Comunidad PUCP

Del total de consultas, veintisiete (27) fueron interpuestas por estudiantes, seis (6) por el sector conformado por docentes y predocentes, y siete (7) por el personal administrativo. Ver Tabla N°10.

Desde una mirada porcentual, las consultas estudiantiles representan un 67% del total. Luego de él, se ubica el personal administrativo con 18% y los docentes y predocentes con 15%. Ver Gráfico N° 20.

Tabla N° 10

Total de Consultas según Categorías de la Comunidad PUCP*

Total de Consultas según Categorías de la Comunidad PUCP	
Estudiantes	27
Docentes y Predocentes	6
Personal Administrativo	7
Total	40

(*) Del 4 de marzo al 17 de octubre del 2024.



Gráfico N° 19

Comparación entre el Número de Consultas según Categorías de la Comunidad PUCP

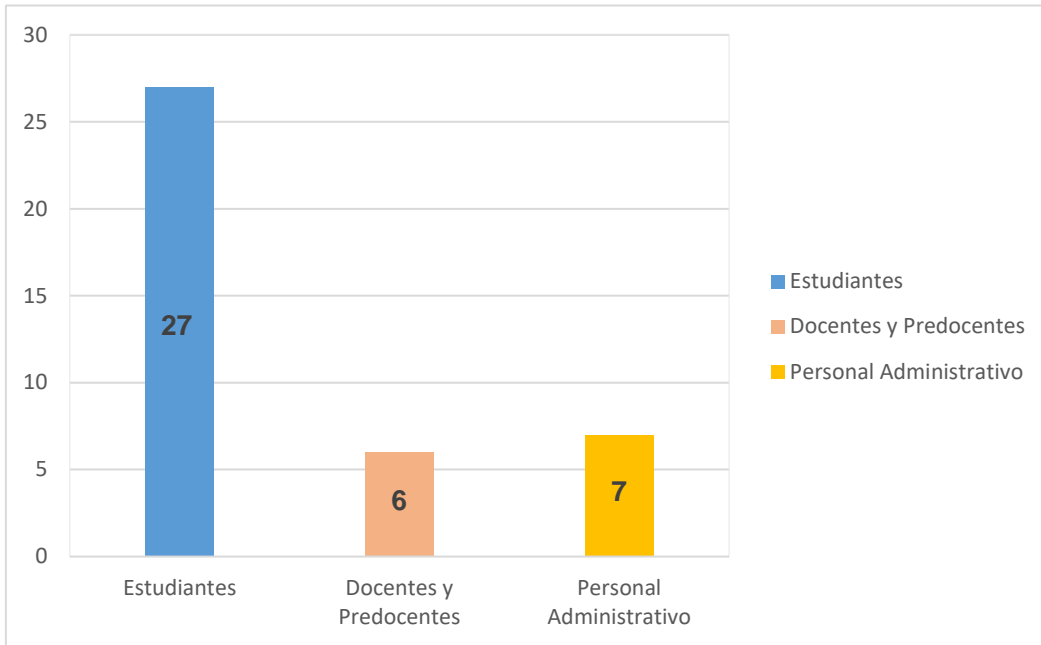
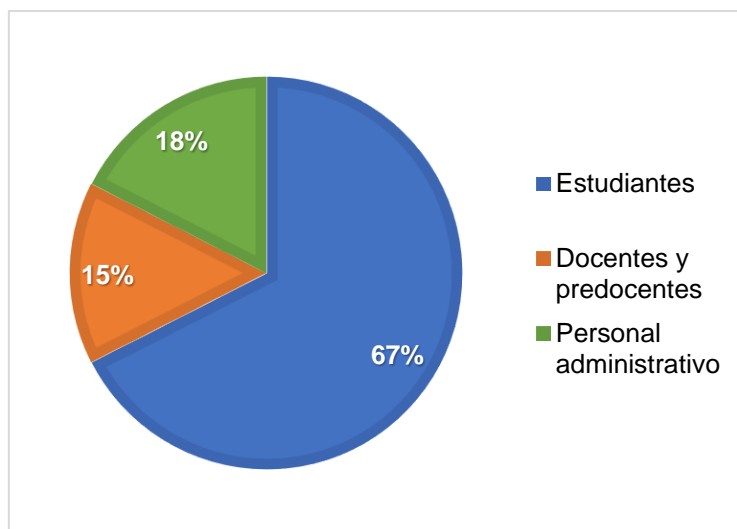


Gráfico N° 20

Porcentaje de Consultas según Categorías de la Comunidad PUCP



3. CONSULTAS

3.1. Temas de las consultas

Las consultas presentadas son agrupadas según temas, existiendo dentro de ellas subtemas específicos. Dentro de las principales temáticas se encuentran *Maltrato, Matrícula, Tesis, Asociaciones Estudiantiles, Hostigamiento Sexual*, entre otras. Ver Cuadro N° 1.

Es importante resaltar que una sola consulta puede involucrar varias áreas temáticas.

Cuadro N° 1

Temas de las Consultas, entre marzo a octubre del 2024, por Orden Alfabético

1. Asociaciones estudiantiles (*Subtemas: 1. Asignación de locales y espacios para asociaciones de estudiantes; 2. Presiones indebidas para tomar decisiones en asociación estudiantil*).
2. Cambio de horario de cursos del día sábado por motivos religiosos.
3. Colaboración de docentes PUCP en la evaluación de cursos externos.
4. Evaluaciones (*Subtemas: 1. Recalificación de nota; 2. Calificación de práctica dirigida*).
5. Facilidades para acceder a clases y evaluaciones durante descanso médico.
6. Facilidades para el pago de derechos académicos.
7. Facilidades para que trabajador administrativo realice estudios en la PUCP.
8. Hostigamiento sexual (*Subtema: 1. Procedimiento disciplinario*).
9. Impedimento para dar un control de lectura por tardanza.
10. Maltrato (*Subtema: 1. Maltrato laboral*).
11. Matrícula (*Subtemas: 1. Matrícula extraordinaria; 2. Cancelación de deuda para matrícula*).
12. Normas de permanencia (*Subtemas: 1. Denegatoria de solicitud de permanencia; 2. Cuarta matrícula*).
13. Página difamatoria en redes sociales.
14. Procedimientos disciplinarios de la PUCP.
15. Reclasificación en la escala de pensiones.
16. Reincorporación laboral luego de licencia por maternidad.

17. Retiro extraordinario por motivo de salud mental.
18. Solicitud de reconsideración a Resolución de Decanato que reincorpora a estudiante.
19. Tesis (*Subtemas: 1. Asesoría voluntaria de tesis; 2. Calificación del proyecto final de tesis; 3. Cambio de asesor de tesis*).
20. Transferencia interna de unidad académica.

3.2. Relevancia de los temas

Del total de cuarenta (40) consultas formuladas, se ha identificado la recurrencia de ocho (8) temas en más de una ocasión. Estos son los siguientes: *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. Asimismo, los temas de *Evaluaciones*, *Normas de Permanencia* y *Procedimientos Disciplinarios* recibieron, cada uno, dos (2) consultas.

Estos temas recurrentes fueron abordados a lo largo de veintiocho (28) consultas, representando así más de la mitad de las consultas en el periodo. Dicha información nos permite conocer aquellos temas que generan mayor atención en la Comunidad PUCP. Ver Cuadro N° 2.

Cuadro N° 2
Relevancia de los Temas por el Número de Consultas

Tema de Consultas	N° de Consultas
Maltrato (<i>Subtema: 1. Maltrato laboral</i>)	6
Matrícula (<i>Subtemas: 1. Matrícula extraordinaria; 2. Cancelación de deuda para matrícula</i>)	6
Tesis (<i>Subtemas: 1. Asesoría voluntaria de tesis; 2. Calificación del proyecto final de tesis; 3. Cambio de asesor de tesis</i>)	4
Asociaciones estudiantiles (<i>Subtemas: 1. Asignación de locales y espacios para asociaciones de estudiantes; 2. Presiones indebidas para tomar decisiones en asociación estudiantil</i>)	3
Hostigamiento sexual (<i>Subtema: 1. Procedimiento disciplinario</i>)	3
Evaluaciones (<i>Subtemas: 1. Recalificación de nota; 2. Calificación de práctica dirigida</i>)	2
Normas de permanencia (<i>Subtemas: 1. Denegatoria de solicitud de permanencia; 2. Cuarta matrícula</i>)	2
Procedimientos disciplinarios de la PUCP	2
Cambio de horario de cursos del día sábado por motivos religiosos	1
Colaboración de docentes PUCP en la evaluación de cursos externos	1
Facilidades para acceder a clases y evaluaciones durante descanso médico	1
Facilidades para el pago de derechos académicos	1
Facilidades para que trabajador administrativo realice estudios en la PUCP	1

Impedimento para dar un control de lectura por tardanza	1
Página difamatoria en redes sociales	1
Reclasificación en la escala de pensiones	1
Reincorporación laboral luego de licencia por maternidad	1
Retiro extraordinario por motivo de salud mental	1
Solicitud de reconsideración a Resolución de Decanato que reincorpora a estudiante	1
Transferencia interna de unidad académica	1

3.3. Consultas según Categorías de la Comunidad PUCP

Las y los integrantes de la comunidad que presentaron consultas fueron estudiantes, docentes y predocentes, así como el personal administrativo.

De las cuarenta (40) consultas realizadas, veintisiete (27) fueron presentadas por estudiantes, seis (6) por docentes y predocentes, y siete (7) por el personal administrativo.

Desde una mirada temática, las consultas realizadas por el sector estudiantil abordaron dieciocho (18) temas; las realizadas por docentes y predocentes cuatro (4) temas; y el personal administrativo consultó por cinco (5) temas. Ver Cuadro N° 3.

Se encontró un tema en común entre los tres (3) grupos de la comunidad PUCP: *Hostigamiento sexual. Procedimiento disciplinario.*

Cuadro N° 3
Consultas según Categorías de la Comunidad PUCP

Consultas según Categorías de la Comunidad PUCP		
Estudiantes	Asignación de locales y espacios para asociaciones de estudiantes.	27
	Calificación de práctica dirigida.	
	Calificación del proyecto final de tesis.	
	Cambio de asesor de tesis.	
	Cambio de horario de cursos del día sábado por motivos religiosos.	
	Evaluación.	
	Facilidades para acceder a clases y evaluaciones durante descanso médico.	
	Facilidades para el pago de derechos académicos.	
	Hostigamiento sexual. Procedimiento disciplinario.	
	Impedimento para dar un control de lectura por tardanza.	
	Matrícula.	
	Normas de permanencia.	
	Presiones indebidas para tomar decisiones en asociación estudiantil.	
	Procedimientos disciplinarios de la PUCP.	
	Reclasificación en la escala de pensiones.	
Retiro extraordinario por motivo de salud mental.		
Solicitud de reconsideración a Resolución de Decanato que reincorpora a estudiante.		

	Transferencia interna de unidad académica.	
Docentes y Predocentes	Asesoría de tesis voluntaria.	6
	Hostigamiento sexual. Procedimiento disciplinario.	
	Maltrato laboral.	
	Página difamatoria en redes sociales.	
Personal administrativo	Colaboración de docentes PUCP en la evaluación de cursos externos.	7
	Facilidades para que trabajador administrativo realice estudios en la PUCP.	
	Hostigamiento sexual. Procedimiento disciplinario.	
	Maltrato laboral.	
	Reincorporación laboral luego de licencia por maternidad.	
Total		40

3.4. Consultas por Categorías de la Comunidad PUCP, y de Sexo y Género.

Esta sección brinda un análisis partiendo de dos variables: las categorías de la Comunidad PUCP (estudiantes, docentes y predocentes, y personal administrativo), y el sexo y género.

En el periodo de gestión analizado, desde marzo a octubre del año 2024 no se registró ninguna consulta por parte de los miembros de la comunidad LGTBIQ+.

3.4.1. Consultas por Categorías de Comunidad PUCP, Sexo y Género: Hombres

El sector masculino ha presentado el mayor número de consultas, registrando un total de veintitrés (23), número que representa el 58% de las consultas realizadas.

Del análisis según categorías de la comunidad PUCP, se puede ver que de las dieciséis (16) consultas presentadas por estudiantes hombres, estas abordaron once (11) asuntos. Asimismo, el sector docente y predocente abordó tres (3) temas en sus cuatro (4) consultas; y el personal administrativo abordó tres (3) temas en sus tres (3) consultas realizadas. Ver Cuadro N° 4.

Además, entre el sector docente y predocente, así como el administrativo existe un tema conjunto: *Hostigamiento sexual. Procedimiento disciplinario.*

Cuadro N° 4
Consultas por Categorías de la Comunidad PUCP: Hombres

Consultas por Categorías de la Comunidad PUCP: Hombres		
Estudiantes hombres	Asignación de locales y espacios para asociaciones de estudiantes.	16
	Cambio de asesor de tesis.	
	Evaluación.	
	Facilidades para el pago de derechos académicos.	
	Impedimento para dar un control de lectura por tardanza.	
	Matrícula.	
	Normas de permanencia.	
	Presiones indebidas para tomar decisiones en asociación estudiantil.	
	Procedimientos disciplinarios de la PUCP.	
	Retiro extraordinario por motivo de salud mental.	
	Solicitud de reconsideración a Resolución de Decanato que reincorpora a estudiante.	
Docentes y predocentes hombres	Hostigamiento sexual. Procedimiento disciplinario.	4
	Maltrato laboral	
	Página difamatoria en redes sociales.	
Personal administrativo masculino	Maltrato laboral.	3
	Colaboración de docentes PUCP en la evaluación de cursos externos.	
	Hostigamiento sexual. Procedimiento disciplinario.	
Total		23

3.4.2. Consultas por Categorías de Comunidad PUCP, Sexo y Género: Mujeres

Las mujeres realizaron un total de 17 consultas. Este número representa el 42% de consultas realizadas. Del análisis se puede ver que, de las diecisiete (17) consultas presentadas por la población femenina, estas abordaron quince (15) temas.

Las estudiantes a lo largo de sus once (11) consultas abordaron once (11) temas. El sector docente y predocente trató sobre dos (2) temas en sus dos (2) consultas; y el personal administrativo tres (3) temas en sus cuatro (4) consultas. Ver Cuadro N° 5.

Se presentó como tema común entre docentes y predocentes, y el personal administrativo el *Maltrato laboral*.

Cuadro N° 5
Consultas por Categorías de la Comunidad PUCP: Mujeres

Consultas según Categorías de la Comunidad PUCP: Mujeres		
Estudiantes mujeres	Calificación de práctica dirigida.	11
	Calificación del proyecto final de tesis.	
	Cambio de asesor de tesis.	
	Cambio de horario de cursos del día sábado por motivos religiosos.	
	Facilidades para acceder a clases y evaluaciones durante descanso médico.	
	Hostigamiento sexual. Procedimiento disciplinario.	
	Matrícula.	
	Normas de permanencia.	
	Presiones indebidas para tomar decisiones en asociación estudiantil.	
	Reclasificación en la escala de pensiones.	
	Transferencia interna de unidad académica.	
Docentes y predocentes mujeres	Asesoría de tesis voluntaria.	2
	Maltrato laboral.	
Personal administrativo femenino	Facilidades para que trabajadora administrativa realice estudios en la PUCP.	4
	Maltrato laboral.	
	Reincorporación laboral luego de licencia por maternidad.	
Total		17

3.5. Temas comunes

Tanto estudiantes varones como mujeres coinciden en tener como temas comunes el *Cambio de Asesor de Tesis*, *Matrícula*, *Normas de Permanencia* y *Presiones indebidas para tomar decisiones en asociación estudiantil*.

Entre las y los docentes y predocentes se halló como tema en común el *Maltrato Laboral*. Por otro lado, en el personal administrativo, tanto femenino como masculino, se presentó también como tema común el *Maltrato Laboral*.



4. QUEJAS

4.1. Temas de las Quejas

Entre marzo a octubre del 2024, la Defensoría Universitaria recibió un total de treinta (30) quejas. A partir de la sistematización de las quejas, se identificaron quince (15) temas. Es importante señalar que en algunos casos se presentan subtemas específicos, los cuales están señalados de manera oportuna en el Cuadro N° 6.

De igual manera, algunas de las quejas presentadas abordan más de un área temática.

Cuadro N° 6
Temas de las Quejas

1. Actualización del CRAEst (Coeficiente de Rendimiento Académico Estándar).
2. Adopción de los ajustes razonables necesarios para facilitar la rendición de prácticas calificadas.
3. Cambio de asesor de tesis.
4. Cambio de horario de cursos del día sábado por motivos religiosos.
5. Comportamiento inadecuado de predocente con estudiantes.
6. Dilación en respuesta.
7. Envío de documentos necesarios para la convalidación de un título PUCP.
8. Exclusión de estudiante de páginas web.
9. Hostigamiento sexual (*Subtemas: 1. Dilación en la investigación; 2. Incumplimiento de un mandato judicial*).
10. Matrícula (*Subtemas: 1. Reincorporaciones; 2. Reconsideración de una denegatoria de excepción de matrícula.*).
11. Normas de permanencia (*Subtema: 1. Presentación de documentos ampliatorios en apelación por permanencia*).
12. Pertinencia de la metodología y evaluación de un curso.
13. Retiro de cursos y condonación de derechos académicos.
14. Retiro indebido del dictado de un curso.
15. Solicitud de asignación de local o espacio para asociación estudiantil.



4.2. Relevancia de los Temas

El análisis de relevancia de los temas permite comprender cuáles son los temas de las quejas más recurrentes en la PUCP.

En total, se identificaron cuatro (4) temas recurrentes: *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). Ver Cuadro N° 7.

Todas ellas suman diecinueve (19) quejas, lo que representa más del 63% del total.

Cuadro N° 7
Relevancia de los Temas

Tema de Quejas	N° de Quejas
Dilación en respuesta.	9
Cambio de horario de cursos del día sábado por motivos religiosos.	4
Matrícula (<i>Subtemas: 1. Reincorporaciones; 2. Reconsideración de una denegatoria de excepción de matrícula</i>).	4
Hostigamiento sexual (<i>Subtemas: 1. Dilación en la investigación; 2. Incumplimiento de un mandato judicial</i>).	2
Actualización del CRAEst (Coeficiente de Rendimiento Académico Estándar).	1
Adopción de los ajustes razonables necesarios para facilitar la rendición de prácticas calificadas.	1
Cambio de asesor de tesis.	1
Comportamiento inadecuado de predocente con estudiantes.	1
Envío de documentos necesarios para la convalidación de un título PUCP.	1
Exclusión de estudiante de páginas web.	1
Normas de permanencia (<i>Subtema: 1. Presentación de documentos ampliatorios en apelación por permanencia</i>).	1
Pertinencia de la metodología y evaluación de un curso.	1
Retiro de cursos y condonación de derechos académicos.	1
Retiro indebido del dictado de un curso.	1
Solicitud de asignación de local o espacio para asociación estudiantil.	1

4.3. Unidades Quejadas

Las unidades objeto de quejas fueron dieciocho (18), encontrándose entre ellas Departamentos Académicos, Direcciones, Facultades, Secciones y Secretarías de la PUCP. Ver Cuadro N° 8.

Cuadro N° 8

Unidades Quejadas en Orden Alfabético

1. Centro Federado de la Facultad de Derecho.
2. Departamento Académico de Ingeniería.
3. Dirección de Gestión del Talento Humano (DGTH).
4. Dirección de Asuntos Culturales (DACU).
5. Dirección de Comunicación Institucional (DCI).
6. Escuela de Posgrado.
7. Estudios Generales Ciencias.
8. Estudios Generales Letras.
9. Facultad de Arte y Diseño.
10. Facultad de Artes Escénicas.
11. Facultad de Ciencias e Ingeniería (FACI).
12. Facultad de Ciencias Sociales.
13. Facultad de Ciencias y Artes de la Comunicación.
14. Facultad de Derecho.
15. Facultad de Psicología.
16. Sección de Ingeniería Industrial de la FACI.
17. Secretaría de Instrucción de la Secretaría Técnica de Procedimientos Disciplinarios.
18. Secretaría General de la PUCP.

4.4. Unidades Quejadas por Número de Quejas

De las dieciocho (18) unidades quejadas, ocho (8) de ellas presentaron quejas en más de una ocasión. Como unidades más quejadas figuran: *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). Ver Cuadro N° 9.

Cuadro N° 9
Unidades Quejadas por Número de Quejas

Unidades Quejadas por Número de Quejas	N° de Quejas
Estudios Generales Ciencias.	5
Escuela de Posgrado.	3
Dirección de Gestión del Talento Humano (DGTH).	2
Facultad de Artes Escénicas.	2
Facultad de Ciencias e Ingeniería (FACI).	2
Facultad de Ciencias Sociales.	2
Facultad de Ciencias y Artes de la Comunicación.	2
Facultad de Derecho.	2
Centro Federado de la Facultad de Derecho.	1
Departamento Académico de Ingeniería.	1
Dirección de Asuntos Culturales (DACU).	1
Dirección de Comunicación Institucional (DCI).	1
Estudios Generales Letras.	1
Facultad de Arte y Diseño.	1
Facultad de Psicología.	1
Sección de Ingeniería Industrial de la FACI.	1
Secretaría de Instrucción de la Secretaría Técnica de Procedimientos Disciplinarios.	1
Secretaría General de la PUCP.	1

4.5. Admisión y Resultados de las Quejas

Las treinta (30) quejas presentadas fueron admitidas. Luego de su admisión, la Defensoría Universitaria estableció si eran infundadas o fundadas. Con las quejas fundadas se inició la respectiva investigación, conforme las funciones establecidas en el Reglamento de la Defensoría Universitaria, procediendo así a solicitar información, analizar el caso y formular las recomendaciones respectivas.

Los resultados de las quejas pueden ser positivos o negativos. Se considera que los resultados son *positivos* cuando las unidades y los funcionarios destinatarios aceptan las recomendaciones formuladas.

Los resultados *negativos* hacen referencia a aquellas situaciones en las cuales se consideraron infundadas las quejas formuladas, así como aquellos casos en los cuales las recomendaciones no fueron aceptadas. En adición, se encuentran aquellas quejas sobre las cuales *no hay información o un resultado*.

En el periodo de marzo a octubre del 2024, dieciocho (18) quejas tuvieron un resultado positivo, siete (7) negativo y de cinco (5) no se registraron resultados a la actualidad. Ver Tabla N° 11.

Los resultados positivos corresponden al 60% de quejas presentadas. En contraparte, los resultados negativos representan el 23% y el 17% restante, corresponde a aquellos casos en los cuales no ha habido una respuesta o un resultado. Ver Gráfico N° 22.

Tabla N° 11

Resultados de las Quejas

Resultados de las Quejas	
Positivo	18
Negativo	7
Sin información/Sin resultado	5
Total	30



Gráfico N° 21

Comparación de Admisión y Resultados de las Quejas

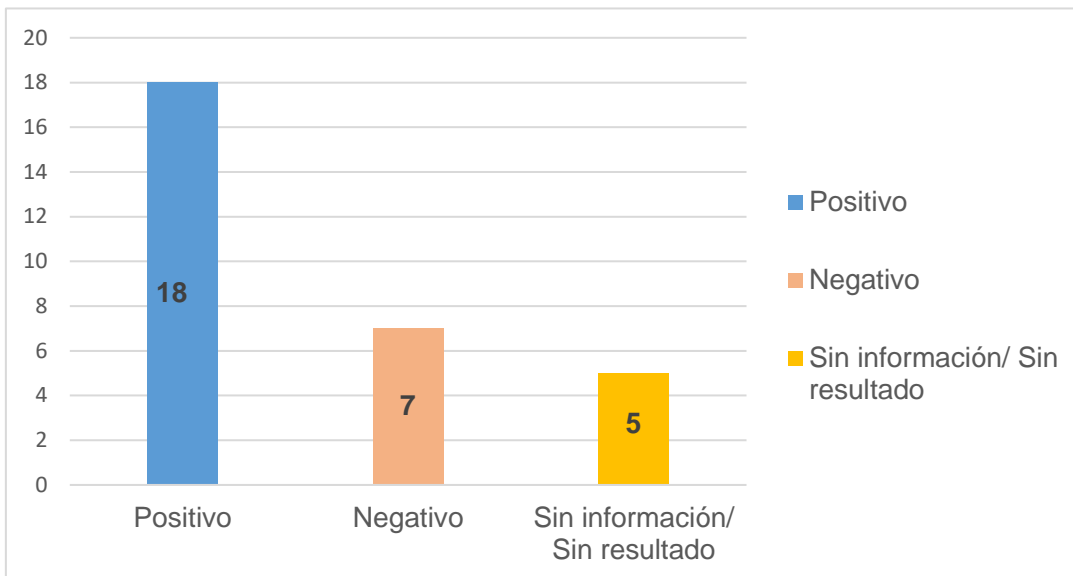
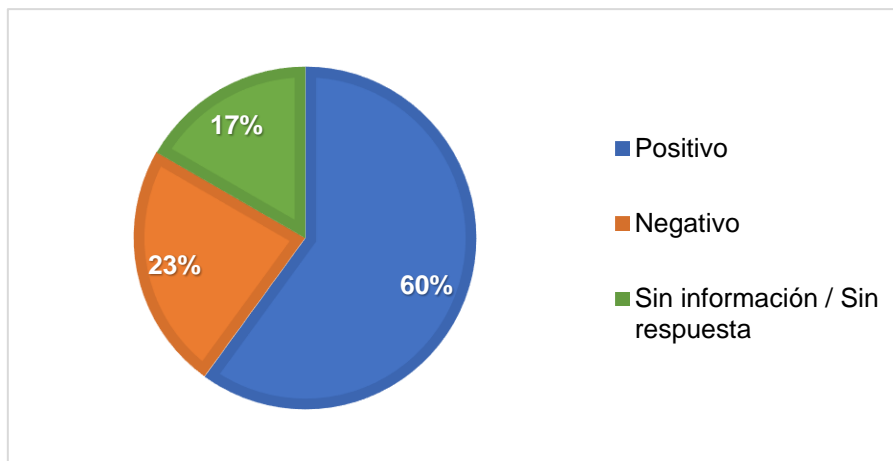


Gráfico N° 22

Porcentaje de Admisión y Resultados de las Quejas



Para el caso de los resultados negativos de las quejas, 7 en total, se tiene que dos (2) quejas son infundadas y que en cinco (5) quejas la recomendación formulada no fue aceptada. Ver Tabla N° 12.

De las quejas que tuvieron un resultado negativo, el 29% de ellas correspondió a las quejas infundadas y el 71% a aquellas cuya recomendación no fue aceptada. Ver Gráfico N° 23.



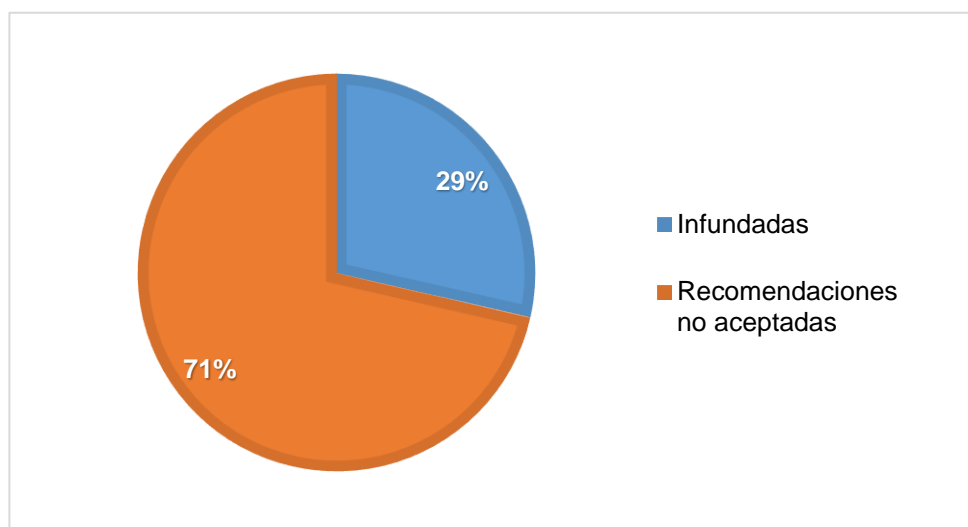
Tabla N° 12

Resultados Negativos de las Quejas

Resultados Negativos de las Quejas	
Infundadas	2
Recomendaciones no aceptadas	5
Total	7

Gráfico N° 23

Porcentaje de resultados Negativos de las Quejas



4.6. Quejas según Categorías de la Comunidad PUCP

Las categorías de la Comunidad PUCP que presentaron quejas fueron el sector estudiantil, el sector docentes y predocente, y el personal administrativo.

De las treinta (30) quejas recibidas, veinticuatro (24) fueron realizadas por estudiantes, tres (3) por el sector docente y predocente, y tres (3) por el personal administrativo. Las quejas presentadas por el estudiantado abordan 14 áreas temáticas, mientras que el sector de docentes aborda tres (3) temas y el personal administrativo un (1) tema. Ver Cuadro N° 10.

En las tres categorías se presenta un tema común: la *Dilación en Respuesta*. Entre el estudiantado y el personal docente y predocente se presenta en común el tema *Hostigamiento sexual*.



Cuadro N° 10
Quejas según Categorías de la Comunidad PUCP

Quejas según Categorías de la Comunidad PUCP		
Estudiantes	Actualización del CRAEst.	24
	Adopción de los ajustes razonables necesarios para facilitar la rendición de prácticas calificadas.	
	Cambio de asesor de tesis.	
	Cambio de horario de cursos del día sábado por motivos religiosos.	
	Comportamiento inadecuado de predocente con estudiantes.	
	Dilación en respuesta.	
	Envío de documentos necesarios para la convalidación de un título PUCP.	
	Exclusión de estudiante de páginas web.	
	Hostigamiento sexual (Incumplimiento de un mandato judicial).	
	Matrícula (Reincorporaciones, Reconsideración de una denegatoria de excepción de matrícula).	
	Normas de permanencia (Presentación de documentos ampliatorios en apelación por permanencia).	
	Pertinencia de la metodología y evaluación de un curso.	
	Retiro de cursos y condonación de derechos académicos.	
	Solicitud de asignación de local o espacio para asociación estudiantil.	
Docentes y Predocentes	Dilación en respuesta.	3
	Hostigamiento sexual (Dilación en investigación).	
	Retiro indebido del dictado de un curso.	
Personal administrativo	Dilación en respuesta.	3
Total		30

4.7. Quejas por Categorías de la Comunidad PUCP, y Sexo y Género

Esta sección aborda dos (2) variables: Por un lado, las categorías de la Comunidad PUCP (estudiantes, docentes y predocentes, y personal administrativo); así como la variable de sexo y género. Esta intersección se realiza con el fin de identificar preocupaciones específicas en los diversos grupos que componen la universidad.

4.7.1. Quejas por Categorías de Comunidad PUCP, Sexo y Género:

Hombres

El sector masculino es el que ha presentado un mayor número de quejas en el periodo analizado, registrando un total de 15. Este número representa el 52% de las quejas.

Del análisis según categorías de la comunidad PUCP, se puede constatar que de las once (11) quejas realizadas por los estudiantes, estas abordan ocho (8) temas. Por otra parte, el sector docente y predocente aborda dos (2) temas en sus dos (2) quejas presentadas. El personal administrativo masculino trata un (1) tema en sus dos (2) quejas. Ver Cuadro N° 11.

Cuadro N° 11
Quejas según Categorías de la Comunidad PUCP y Sexo y Género:
Hombres

Quejas por Categorías de la Comunidad PUCP: Hombres		
Estudiantes hombres	Actualización del CRAEst.	11
	Cambio de asesor de tesis.	
	Cambio de horario de cursos por motivos religiosos.	
	Dilación en respuesta.	
	Envío de documentos necesarios para la convalidación de un título PUCP.	
	Exclusión de estudiante de páginas web.	
	Hostigamiento sexual (Incumplimiento de un mandato judicial).	
	Matrícula (Reincorporaciones y Reconsideración de una denegatoria de excepción de matrícula).	
Docentes y predocentes hombres	Dilación en respuesta.	2
	Hostigamiento sexual (Dilación en investigación).	
Personal administrativo masculino	Dilación en respuesta.	2
Total		15

4.7.2. Quejas por Categorías de la Comunidad PUCP, Sexo y Género:
Mujeres

El sector femenino realizó un total de catorce (14) quejas, cifra que representa el 48% del total de quejas.

En las doce (12) quejas presentadas por las estudiantes se abordaron ocho (8) temas. En adición, el sector docente y predocente abordó un (1) tema en su única queja, y el personal administrativo consideró un (1) tema en su única queja. Ver Cuadro N° 12.



Cuadro N° 12
Quejas según Categorías de la Comunidad PUCP y Sexo y Género:
Mujeres

Quejas por Categorías de la Comunidad PUCP: Mujeres		
Estudiantes mujeres	Adopción de los ajustes razonables necesarios para facilitar la rendición de prácticas calificadas.	12
	Cambio de horario de cursos del día sábado por motivos religiosos.	
	Comportamiento inadecuado de predocente con estudiantes.	
	Dilación en respuesta.	
	Matrícula (Reincorporaciones).	
	Normas de permanencia (Presentación de documentos ampliatorios en apelación por permanencia).	
	Pertinencia de la metodología y evaluación de un curso.	
	Retiro de cursos y condonación de derechos académicos.	
Docentes y predocentes mujeres	Retiro indebido del dictado de un curso.	1
Personal administrativo femenino	Dilación en respuesta.	1
Total		14

4.8. Temas comunes

A lo largo del presente análisis se han podido encontrar temáticas en común tanto en hombres como en mujeres de la comunidad estudiantil, siendo estos los temas de *Cambio de horario de cursos del día sábado por motivos religiosos*, *Dilación en respuesta* y *Matrícula (Reincorporaciones)*.

Por otro lado, entre el personal administrativo masculino y femenino el tema en común identificado fue la *Dilación en respuesta*. No se identificó ningún tema común entre el personal docente masculino y femenino.

4.9. Ejemplos de casos y recomendaciones por temas

4.9.1. Dilación indebida en respuestas a solicitudes y en procedimientos disciplinarios

Se han presentado diversas quejas por la falta de respuesta en plazos razonables de solicitudes presentadas ante autoridades, así como de otros funcionarios administrativos.

También se han presentado quejas señalando dilaciones significativas en los procedimientos disciplinarios.



La Defensoría Universitaria ha recomendado que se dé respuesta a las solicitudes y que se concluyan los procedimientos disciplinarios en un plazo razonable.

4.9.2. Incompatibilidad horaria de clases y de prácticas con el ejercicio religioso de estudiantes

Estudiantes miembros de Iglesias que consideran el reposo sabático, el cual comienza a la puesta del sol del viernes y culmina a la puesta del sol del sábado, plantearon quejas ante la Defensoría Universitaria para que se adecuen sus horarios. En el periodo indicado, estos estudiantes no podían realizar ningún tipo de actividad secular.

La Defensoría Universitaria sugirió evaluar distintas acciones para compatibilizar las clases y las prácticas, especialmente de los días sábados, con el ejercicio religioso de los citados estudiantes.

4.9.3. Yuxtaposición de los horarios de algunos cursos obligatorios correspondientes a un mismo semestre académico

Un estudiante señaló que debía matricularse en varios cursos obligatorios de un mismo ciclo académico y que los horarios de los citados cursos se yuxtaponían, lo que le impedía matricularse en todos ellos por el cruce de horarios.

La Defensoría Universitaria recomendó evaluar alguna acción para resolver la yuxtaposición de los horarios de los cursos citados.

4.9.4. Revisión de denegatoria de condonación de derechos académicos por el retiro de cursos.

Una estudiante señaló su desacuerdo con la decisión de no condonarle la deuda derivada del retiro de algunos cursos, debido a que consideraba que no tuvo una asesoría de matrícula adecuada y que sobre la base de esta asesoría inadecuada ella se matriculó en los citados cursos.

La Defensoría Universitaria recomendó revisar la decisión que denegó la solicitud de condonación de los derechos académicos derivados del retiro de los cursos por parte de la estudiante.

4.9.5. Implementación de ajustes razonables para rendir prácticas calificadas en las cuales no se pudo participar presencialmente por razones de salud

Una estudiante del Programa de Apoyo en la Inclusión de Estudiantes (PAIE) de la PUCP e inscrita en el Consejo Nacional para la Integración de la Persona con

Discapacidad (CONADIS); señaló que por problemas de salud – debidamente certificados - no pudo participar presencialmente en algunas prácticas calificadas de un curso, que había solicitado insistentemente la implementación de ajustes razonables para rendir las prácticas calificadas en las cuales no pudo participar presencialmente por razones de salud y que no se habían concretado los solicitados ajustes razonables necesarios para facilitarle la rendición de las referidas prácticas calificadas.

El Numeral 37.1) del artículo 37° de la Ley General de la Persona con Discapacidad, Ley N° 29973, establece que: “Las instituciones educativas de las diferentes etapas, modalidades y niveles del sistema educativo nacional están obligadas a realizar las adaptaciones metodológicas y curriculares, así como los ajustes razonables necesarios para garantizar el acceso y permanencia del estudiante con discapacidad”.

La Defensoría Universitaria recomendó adoptar los ajustes razonables necesarios para facilitar a la estudiante la rendición de las prácticas calificadas del curso que no pudo realizar por motivos de salud.

4.9.6. Motivación de resolución denegatoria y consideración de documentos ampliatorios

Una estudiante señaló que presentó una solicitud de permanencia; que se resolvió denegar su pedido; que apeló, detallando su condición de salud mental, la cual perjudicó su rendimiento académico; que presentó documentos ampliatorios a la carta de apelación; y que se rechazó su apelación sin motivación ni se evaluó los documentos ampliatorios a su carta de apelación.

La Defensoría Universitaria recomendó evaluar la revisión de la respectiva resolución denegatoria para motivarla, considerando los documentos ampliatorios presentados por la estudiante.

4.9.7. Regulación de la asignación de oficinas y espacios para las asociaciones estudiantiles

Una asociación estudiantil señaló que había solicitado una oficina desde hacía varios años; que era la única asociación estudiantil que no contaba con un espacio para sus actividades; que no había una regulación sobre la asignación de oficinas u espacios para las asociaciones estudiantiles; y que no se les había asignado un espacio independiente.

La Defensoría Universitaria recomendó considerar la regulación de la asignación de oficinas y espacios para las asociaciones estudiantiles, así como la asignación de una oficina o espacio independiente para el uso de la asociación estudiantil solicitante.

4.9.8. Restricción en la matrícula de cursos en las reincorporaciones a la Facultad.

Estudiantes señalaron que se reincorporaron a la Facultad y que solo se les permitió matricularse en cuatro cursos; y que esta restricción no estaba prevista ni en el Reglamento respectivo de la Facultad ni en el Reglamento de Matrícula de los Alumnos Ordinarios de la PUCP.

La Defensoría Universitaria recomendó evaluar la aplicación general de la restricción en la matrícula del número de cursos en las reincorporaciones a la Facultad y admitir excepciones en los casos no relacionados con motivos de salud ni de bajo rendimiento académico.

4.9.9. Implementación del cambio de asesor de tesis

Un estudiante solicitó el cambio de asesor de tesis y facilidades para conseguir un nuevo asesor de tesis; envió a su asesor de tesis - quien no fue sustituido - la versión de la tesis corregida; y no recibió ninguna respuesta del asesor de tesis.

La Defensoría Universitaria recomendó aceptar e implementar la solicitud de cambio de asesor de tesis del estudiante.

4.9.10. Cumplimiento de un mandato judicial

Un estudiante señaló que solicitó su inscripción y participación en una actividad gremial y que tal solicitud fue denegada por el Centro Federado de la Facultad.

Esta negativa se sustentó en resoluciones de órganos disciplinarios de la PUCP, no obstante, el Poder Judicial había concedido una medida cautelar a favor del estudiante, mediante la cual ordenó la suspensión de los efectos jurídicos y legales de las citadas resoluciones hasta que se resuelva en definitiva el respectivo proceso judicial.

La Defensoría Universitaria recomendó permitir la inscripción y participación en la actividad gremial al estudiante, dando cumplimiento al mandato de la medida cautelar dictada por un juzgado de la Corte Superior de Justicia de Lima.

**4.10. Características de las Quejas por Unidades Quejadas****4.10.1. Estudios Generales Ciencias****4.10.1.1. Temas y recurrencia de las quejas**

Estudios Generales Ciencias tiene cinco (5) quejas. Las solicitudes presentadas se refieren a los siguientes temas: *Cambio de horario de cursos por motivos religiosos; Dilación en respuesta; Adopción de los ajustes razonables necesarios para facilitar la rendición de prácticas calificadas; y Presentación de documentos ampliatorios en apelación por permanencia.* Ver Tabla N° 13.

Tabla N° 13
Número de Quejas por Temas

Temas	N° de Quejas
<i>Cambio de horario de cursos por motivos religiosos</i>	2
<i>Dilación en respuesta</i>	1
<i>Adopción de los ajustes razonables necesarios para facilitar la rendición de prácticas calificadas</i>	1
<i>Presentación de documentos ampliatorios en apelación por permanencia</i>	1
Total	5

4.10.1.2. Quejas según Categorías de la Comunidad PUCP

Las cinco (5) quejas presentadas provienen del sector estudiantil. Ver Tabla N° 14.

Tabla N° 14
Quejas según Categorías de la Comunidad PUCP

Quejas por Categoría de la Comunidad PUCP	
Estudiantes	5
Total	5

4.10.1.3. Quejas según Categorías de la Comunidad PUCP, y Sexo y Género

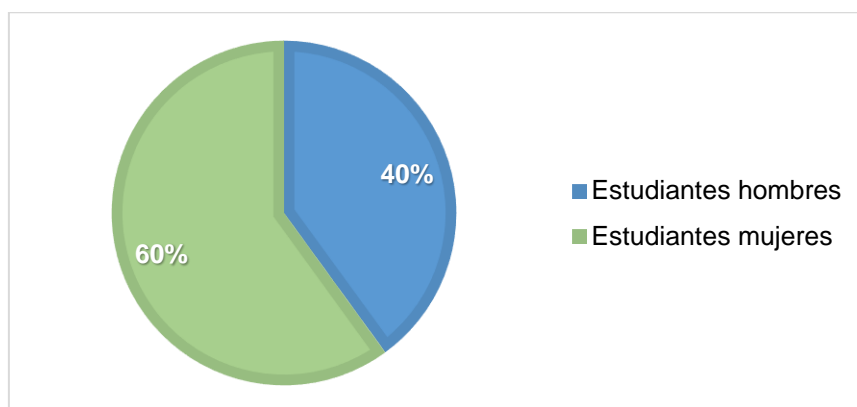
Del total de las cinco (5) quejas, dos (2) fueron presentadas por estudiantes varones y tres (3) por estudiantes mujeres. Ver Tabla N° 15.

Las quejas interpuestas por los estudiantes representan el 40%, mientras que aquellas presentadas por las estudiantes, el otro 60%. Ver Gráfico N° 24.

Tabla N° 15
Quejas según Categorías de la Comunidad PUCP, y Sexo y Género

Quejas por Categorías de la Comunidad PUCP, y Sexo y Género	
Estudiantes hombres	2
Estudiantes mujeres	3
Total	5

Gráfico N° 24
Porcentaje de Quejas por Categorías de la Comunidad PUCP, y Sexo y Género



4.10.1.4. Respuesta y Resultado de las Quejas

Una (1) queja no tuvo un resultado, tres (3) quejas tuvieron un resultado positivo y una (1) queja tuvo un resultado negativo. Ver Tabla N° 16.

Tabla N° 16
Resultados de las Quejas

Resultados de las Quejas	
Sin información/Sin resultado	1
Positivo	3
Negativo	1
Total	5

4.10.2. Escuela de Posgrado

4.10.2.1. Temas y recurrencia de las quejas

La Escuela de Posgrado tiene tres (3) quejas. Las solicitudes presentadas se refieren a los siguientes temas: *Matrícula*; *Envío de documentos necesarios para la convalidación de un título PUCP*; y *Dilación en respuesta*. Ver Tabla N° 17.

Tabla N° 17
Número de Quejas por Temas

Temas	N° de Quejas
<i>Matrícula</i>	1
<i>Envío de documentos necesarios para la convalidación de un título PUCP</i>	1
<i>Dilación en respuesta</i>	1
Total	3

4.10.2.2. Quejas según Categorías de la Comunidad PUCP

Las tres (3) quejas presentadas provienen del sector estudiantil. Ver Tabla N° 18.

Tabla N° 18
Quejas según Categorías de la Comunidad PUCP

Quejas por Categoría de la Comunidad PUCP	
Estudiantes	3
Total	3

4.10.2.3. Quejas según Categorías de la Comunidad PUCP, y Sexo y Género

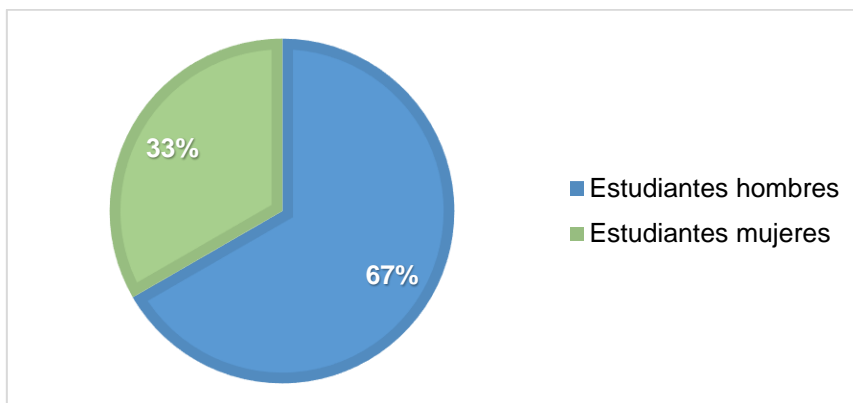
Del total de tres (3) quejas, dos (2) fueron presentadas por estudiantes varones y una (1) por estudiante mujer. Ver Tabla N° 19.

Las quejas interpuestas por los estudiantes representan el 67%, mientras que aquellas presentadas por las estudiantes, el otro 33%. Ver Gráfico N° 25.

Tabla N° 19
Quejas según Categorías de la Comunidad PUCP, y Sexo y Género

Quejas por Categorías de la Comunidad PUCP, y Sexo y Género	
Estudiantes hombres	2
Estudiantes mujeres	1
Total	3

Gráfico N° 25
Porcentaje de Quejas por Categorías de la Comunidad PUCP, y Sexo y Género



4.10.2.4. Respuesta y Resultado de las Quejas

Las tres (3) quejas tuvieron un resultado positivo. Ver Tabla N° 20.

Tabla N° 20
Resultados de las Quejas

Resultados de las Quejas	
Positivo	3
Total	3

4.10.3. Dirección de Gestión del Talento Humano (DGTH)

4.10.3.1. Temas y recurrencia de las quejas

La Dirección de Gestión del Talento Humano (DGTH) tiene dos (2) quejas. Las solicitudes presentadas se refieren al siguiente tema: *Dilación en respuesta*. Ver Tabla N° 21.

Tabla N° 21
Número de Quejas por Temas

Temas	N° de Quejas
<i>Dilación en respuesta</i>	2
Total	2

4.10.3.2. Quejas según Categorías de la Comunidad PUCP

Las dos (2) quejas presentadas provienen del personal administrativo. Ver Tabla N° 22.

Tabla N° 22
Quejas según Categorías de la Comunidad PUCP

Quejas por Categoría de la Comunidad PUCP	
Personal administrativo	2
Total	2

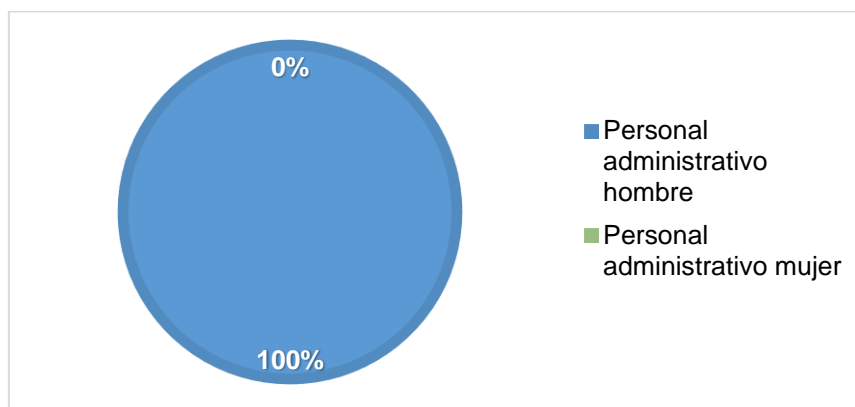
4.10.3.3. Quejas según Categorías de la Comunidad PUCP, y Sexo y Género

De las dos (2) quejas, ambas fueron presentadas por personal administrativo masculino. Ver Tabla N° 23.

Tabla N° 23
Quejas según Categorías de la Comunidad PUCP, y Sexo y Género

Quejas por Categorías de la Comunidad PUCP, y Sexo y Género	
Personal administrativo hombre	2
Total	2

Gráfico N° 26
Porcentaje de Quejas por Categorías de la Comunidad PUCP, y Sexo y Género



4.10.3.4. Respuesta y Resultado de las Quejas

Una (1) queja tuvo un resultado positivo y otra (1) queja tuvo un resultado negativo. Ver Tabla N° 24.

Tabla N° 24
Resultados de las Quejas

Resultados de las Quejas	
Negativo	1
Positivo	1
Total	2

4.10.4. Facultad de Artes Escénicas

4.10.4.1. Temas y recurrencia de las quejas

La Facultad de Artes Escénicas tiene dos (2) quejas. Las solicitudes presentadas se refieren a los siguientes temas: *Dilación en respuesta* y *Pertinencia de la metodología y evaluación de un curso*. Ver Tabla N° 25.

Tabla N° 25
Número de Quejas por Temas

Temas	N° de Quejas
<i>Dilación en respuesta</i>	1
<i>Pertinencia de la metodología y evaluación de un curso</i>	1
Total	2

4.10.4.2. Quejas según Categorías de la Comunidad PUCP

Las dos (2) quejas presentadas provienen del sector estudiantil. Ver Tabla N° 26.

Tabla N° 26
Quejas según Categorías de la Comunidad PUCP

Quejas por Categoría de la Comunidad PUCP	
Estudiantes	2
Total	2

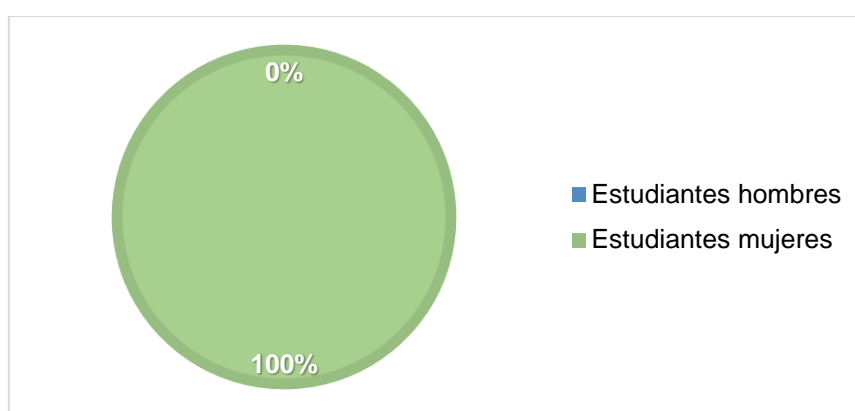
4.10.4.3. Quejas según Categorías de la Comunidad PUCP, y Sexo y Género

Las dos (2) quejas fueron presentadas por estudiantes mujeres. Ver Tabla N° 27.

Tabla N° 27
Quejas según Categorías de la Comunidad PUCP, y Sexo y Género

Quejas por Categorías de la Comunidad PUCP, y Sexo y Género	
Estudiantes mujeres	2
Total	2

Gráfico N° 27
Porcentaje de Quejas por Categorías de la Comunidad PUCP, y Sexo y Género



4.10.4.4. Respuesta y Resultado de las Quejas

Las dos (2) quejas tuvieron un resultado positivo. Ver Tabla N° 28.

Tabla N° 28
Resultados de las Quejas

Resultados de las Quejas	
Positivo	2
Total	2

4.10.5. Facultad de Ciencias e Ingeniería

4.10.5.1. Temas y recurrencia de las quejas

La Facultad de Ciencias e Ingeniería tiene dos (2) quejas. Las solicitudes presentadas se refieren a los siguientes temas: *Solicitud de local o espacio para asociación estudiantil* y *Cambio de horario de cursos del día sábado por motivos religiosos*. Ver Tabla N° 29.

Tabla N° 29
Número de Quejas por Temas

Temas	N° de Quejas
<i>Solicitud de local o espacio para asociación estudiantil</i>	1
<i>Cambio de horario de cursos del día sábado por motivos religiosos</i>	1
Total	2

4.10.5.2. Quejas según Categorías de la Comunidad PUCP

Las dos (2) quejas presentadas provienen del sector estudiantil. Ver Tabla N° 30.

Tabla N° 30
Quejas según Categorías de la Comunidad PUCP

Quejas por Categoría de la Comunidad PUCP	
Estudiantes	2
Total	2

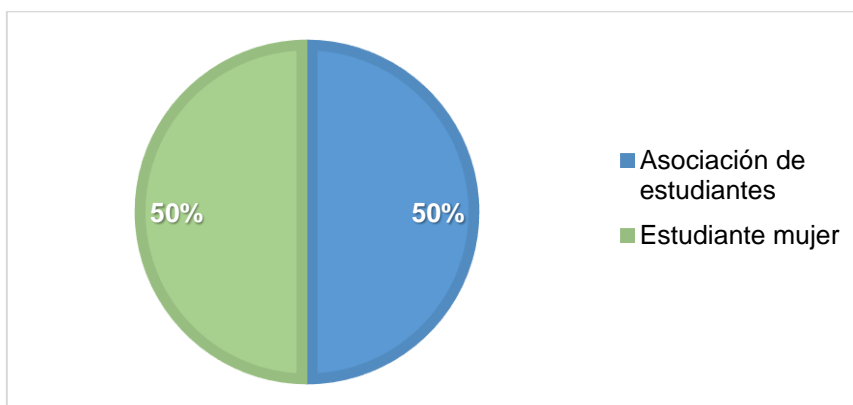
4.10.5.3. Quejas según Categorías de la Comunidad PUCP, y Sexo y Género

Una (1) queja fue presentada por una estudiante mujer y la otra (1) queja por una asociación estudiantil. Ver Tabla N° 31.

Tabla N° 31
Quejas según Categorías de la Comunidad PUCP, y Sexo y Género

Quejas por Categorías de la Comunidad PUCP, y Sexo y Género	
Estudiante mujer	1
Asociación de estudiantes	1
Total	2

Gráfico N° 28
Porcentaje de Quejas por Categorías de la Comunidad PUCP, y Sexo y Género



4.10.5.4. Respuesta y Resultado de las Quejas

Las dos (2) quejas tuvieron un resultado negativo. Ver Tabla N° 32.

Tabla N° 32
Resultados de las Quejas

Resultados de las Quejas	
Negativo	2
Total	2

4.10.6. Facultad de Ciencias Sociales

4.10.6.1. Temas y recurrencia de las quejas

La Facultad de Ciencias Sociales tiene dos (2) quejas. Las solicitudes presentadas se refieren a los siguientes temas: *Cambio de horario de cursos del día sábado por motivos religiosos* y *Dilación en respuesta*. Ver Tabla N° 33.

Tabla N° 33
Número de Quejas por Temas

Temas	N° de Quejas
<i>Cambio de horario de cursos del día sábado por motivos religiosos</i>	1
<i>Dilación en respuesta</i>	1
Total	2

4.10.6.2. Quejas según Categorías de la Comunidad PUCP

Las dos (2) quejas presentadas provienen del sector estudiantil. Ver Tabla N° 34.

Tabla N° 34
Quejas según Categorías de la Comunidad PUCP

Quejas por Categoría de la Comunidad PUCP	
Estudiantes	2
Total	2

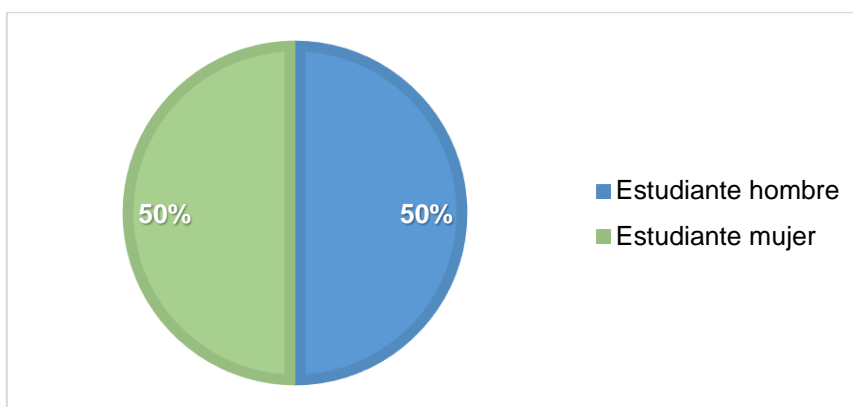
4.10.6.3. Quejas según Categorías de la Comunidad PUCP, y Sexo y Género

Una (1) queja fue presentada por una estudiante mujer y la otra (1) queja por un estudiante hombre. Ver Tabla N° 35.

Tabla N° 35
Quejas según Categorías de la Comunidad PUCP, y Sexo y Género

Quejas por Categorías de la Comunidad PUCP, y Sexo y Género	
Estudiante mujer	1
Estudiante hombre	1
Total	2

Gráfico N° 29
Porcentaje de Quejas por Categorías de la Comunidad PUCP, y Sexo y Género



4.10.6.4. Respuesta y Resultado de las Quejas

Una (1) queja tuvo un resultado negativo y otra (1) queja tuvo un resultado positivo. Ver Tabla N° 36.

Tabla N° 36
Resultados de las Quejas

Resultados de las Quejas	
Negativo	1
Positivo	1
Total	2

4.10.7. Facultad de Ciencias y Artes de la Comunicación

4.10.7.1. Temas y recurrencia de las quejas

La Facultad de Ciencias y Artes de la Comunicación tiene dos (2) quejas. Las solicitudes presentadas se refieren a los siguientes temas: *Dilación en respuesta* y *Reconsideración de una denegatoria de excepción de matrícula*. Ver Tabla N° 37.

Tabla N° 37
Número de Quejas por Temas

Temas	N° de Quejas
<i>Reconsideración de una denegatoria de excepción de matrícula</i>	1
<i>Dilación en respuesta</i>	1
Total	2

4.10.7.2. Quejas según Categorías de la Comunidad PUCP

Las dos (2) quejas presentadas provienen del sector estudiantil. Ver Tabla N° 38.

Tabla N° 38
Quejas según Categorías de la Comunidad PUCP

Quejas por Categoría de la Comunidad PUCP	
Estudiantes	2
Total	2

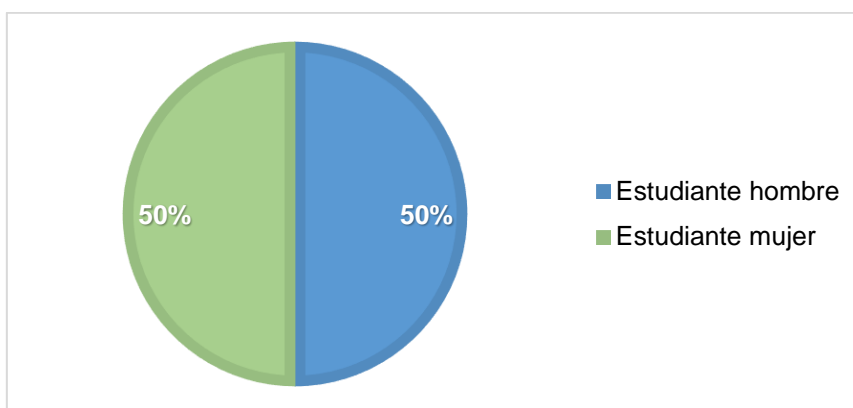
4.10.7.3. Quejas según Categorías de la Comunidad PUCP, y Sexo y Género

Una (1) queja fue presentada por una estudiante mujer y la otra (1) queja por un estudiante hombre. Ver Tabla N° 39.

Tabla N° 39
Quejas según Categorías de la Comunidad PUCP, y Sexo y Género

Quejas por Categorías de la Comunidad PUCP, y Sexo y Género	
Estudiante mujer	1
Estudiante hombre	1
Total	2

Gráfico N° 30
Porcentaje de Quejas por Categorías de la Comunidad PUCP, y Sexo y Género



4.10.7.4. Respuesta y Resultado de las Quejas

Una (1) queja tuvo un resultado negativo y otra (1) queja tuvo un resultado positivo. Ver Tabla N° 40.

Tabla N° 40
Resultados de las Quejas

Resultados de las Quejas	
Negativo	1
Positivo	1
Total	2

4.10.8. Facultad de Derecho

4.10.8.1. Temas y recurrencia de las quejas

La Facultad de Derecho tiene dos (2) quejas. Las solicitudes presentadas se refieren al siguiente tema: *Matrícula en las reincorporaciones a la Facultad de Derecho*. Ver Tabla N° 41.

Tabla N° 41
Número de Quejas por Temas

Temas	N° de Quejas
<i>Matrícula en las reincorporaciones a la Facultad de Derecho</i>	2
Total	2

4.10.8.2. Quejas según Categorías de la Comunidad PUCP

Las dos (2) quejas presentadas provienen del sector estudiantil. Ver Tabla N° 42.

Tabla N° 42
Quejas según Categorías de la Comunidad PUCP

Quejas por Categoría de la Comunidad PUCP	
Estudiantes	2
Total	2

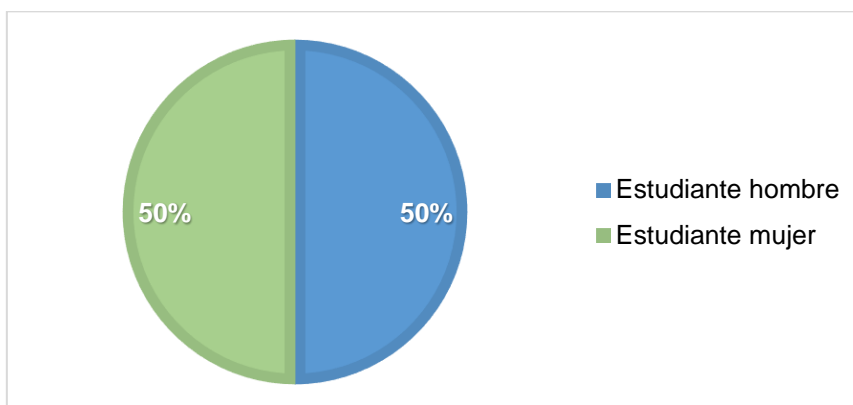
4.10.8.3. Quejas según Categorías de la Comunidad PUCP, y Sexo y Género

Una (1) queja fue presentada por una estudiante mujer y la otra (1) queja por un estudiante hombre. Ver Tabla N° 43.

Tabla N° 43
Quejas según Categorías de la Comunidad PUCP, y Sexo y Género

Quejas por Categorías de la Comunidad PUCP, y Sexo y Género	
Estudiante mujer	1
Estudiante hombre	1
Total	2

Gráfico N° 31
Porcentaje de Quejas por Categorías de la Comunidad PUCP, y Sexo y Género



4.10.8.4. Respuesta y Resultado de las Quejas

Las dos (2) quejas tuvieron un resultado positivo. Ver Tabla N° 44.

Tabla N° 44
Resultados de las Quejas

Resultados de las Quejas	
Positivo	2
Total	2

4.10.9. Centro Federado de la Facultad de Derecho

El Centro Federado de la Facultad de Derecho tiene una (1) única queja presentada por un estudiante varón. El tema que abordó fue *Incumplimiento a un mandato judicial*, sobre el cual no hubo una respuesta efectiva.

Tabla N° 45
Resumen de la queja presentada

Categoría de la comunidad PUCP	Sexo y género	Tema	Respuesta	Resultado
Estudiante	Hombre	<i>Incumplimiento a un mandato judicial</i>	No hubo respuesta	No hubo resultado

4.10.10. Departamento Académico de Ingeniería

El Departamento Académico de Ingeniería tiene una (1) única queja presentada por una docente mujer. El tema que abordó fue *Retiro indebido del dictado de un curso*, sobre el cual hubo una respuesta efectiva.

Tabla N° 46
Resumen de la queja presentada

Categoría de la comunidad PUCP	Sexo y género	Tema	Respuesta	Resultado
Docente	Mujer	<i>Retiro indebido del dictado de un curso</i>	Sí hubo respuesta	Hubo un resultado positivo

4.10.11. Dirección de Asuntos Culturales (DACU).

La Dirección de Asuntos Culturales (DACU) tiene una (1) única queja presentada por una mujer del personal administrativo. El tema que abordó fue *Dilación en respuesta*, sobre el cual hubo una respuesta efectiva.

Tabla N° 47
Resumen de la queja presentada

Categoría de la comunidad PUCP	Sexo y género	Tema	Respuesta	Resultado
Personal administrativo	Mujer	<i>Dilación en respuesta</i>	Sí hubo respuesta	Hubo un resultado positivo

4.10.12. Dirección de Comunicación Institucional (DCI)

La Dirección de Comunicación Institucional (DCI) tiene una (1) única queja presentada por un estudiante hombre. El tema que abordó fue *Exclusión de estudiante de páginas web*, sobre el cual no hubo una respuesta efectiva.

Tabla N° 48
Resumen de la queja presentada

Categoría de la comunidad PUCP	Sexo y género	Tema	Respuesta	Resultado
Estudiante	Hombre	<i>Exclusión de estudiante de páginas web</i>	No hubo respuesta	No hubo un resultado

4.10.13. Estudios Generales Letras

Estudios Generales Letras tiene una (1) única queja presentada por una estudiante mujer. El tema que abordó fue *Comportamiento inadecuado de predocente con estudiantes*, sobre el cual no hubo una respuesta efectiva.

Tabla N° 49
Resumen de la queja presentada

Categoría de la comunidad PUCP	Sexo y género	Tema	Respuesta	Resultado
Estudiante	Mujer	<i>Comportamiento inadecuado de predocente con estudiantes,</i>	No hubo respuesta	No hubo un resultado

4.10.14. Facultad de Arte y Diseño

La Facultad de Arte y Diseño tiene una (1) única queja presentada por un estudiante hombre. El tema que abordó fue *Actualización del CRAEst.*, sobre el cual hubo una respuesta efectiva.

Tabla N° 50
Resumen de la queja presentada

Categoría de la comunidad PUCP	Sexo y género	Tema	Respuesta	Resultado
Estudiante	Hombre	<i>Actualización del CRAEst.</i>	Sí hubo respuesta	Hubo un resultado negativo

4.10.15. Facultad de Psicología

La Facultad de Psicología tiene una (1) única queja presentada por un estudiante hombre. El tema que abordó fue *Cambio de asesor de tesis*, sobre el cual hubo una respuesta efectiva.

Tabla N° 51
Resumen de la queja presentada

Categoría de la comunidad PUCP	Sexo y género	Tema	Respuesta	Resultado
Estudiante	Hombre	<i>Cambio de asesor de tesis</i>	Sí hubo respuesta	Hubo un resultado positivo

4.10.16. Sección de Ingeniería Industrial de la FACI

La Sección de Ingeniería Industrial de la FACI tiene una (1) única queja presentada por un predocente hombre. El tema que abordó fue *Dilación en respuesta*, sobre el cual hubo una respuesta efectiva.

Tabla N° 52
Resumen de la queja presentada

Categoría de la comunidad PUCP	Sexo y género	Tema	Respuesta	Resultado
Predocente	Hombre	<i>Dilación en respuesta</i>	Sí hubo respuesta	Hubo un resultado positivo

4.10.17. Secretaría de Instrucción de la Secretaría Técnica de Procedimientos Disciplinarios

La Secretaría de Instrucción de la Secretaría Técnica de Procedimientos Disciplinarios tiene una (1) única queja presentada por un docente hombre. El tema que abordó fue *Dilación en la investigación*, sobre el cual no hubo una respuesta efectiva.

Tabla N° 53
Resumen de la queja presentada

Categoría de la comunidad PUCP	Sexo y género	Tema	Respuesta	Resultado
Docente	Hombre	<i>Dilación en la investigación</i>	No hubo respuesta	No hubo resultado

4.10.18. Secretaría General de la PUCP

La Secretaría General de la PUCP tiene una (1) única queja presentada por una estudiante mujer. El tema que abordó fue *Condonación de derechos académicos por el retiro de cursos*, sobre el cual hubo una respuesta efectiva.

Tabla N° 54
Resumen de la queja presentada

Categoría de la comunidad PUCP	Sexo y género	Tema	Respuesta	Resultado
Estudiante	Mujer	<i>Condonación de derechos académicos por el retiro de cursos</i>	Sí hubo respuesta	Hubo un resultado positivo

5. REFLEXIÓN FINAL

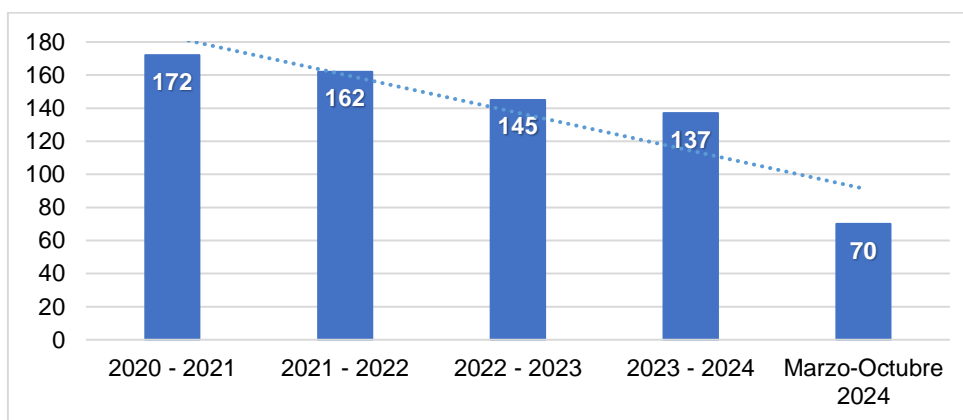
Durante la actual gestión se han atendido un total de seiscientos ochenta y seis (686) peticiones. En el periodo del 2020 al 2021 se presentó el mayor número de peticiones, entre quejas y consultas. Ver Tabla N° 55.

Hay una ligera tendencia hacia la disminución de casos presentados entre el año 2020 hasta el año 2024. Ver Gráfico N° 32.

Tabla N° 55
Total de Consultas y Quejas según Periodos

Total de Consultas y Quejas según Periodos	
Periodo 2020 – 2021	172
Periodo 2021 – 2022	162
Periodo 2022 – 2023	145
Periodo 2023 - 2024	137
Marzo-Octubre 2024	70
Total	686

Gráfico N° 32
Tendencia de Consultas y Quejas según Periodos



Según las variables de sexo y género, el sector masculino realizó un total de cuatrocientos tres (403) quejas y consultas; las mujeres doscientas ochenta y una (281) peticiones; y la Comunidad LGTBIQ+ dos (2).

Se observa una ligera disminución con respecto a las quejas y consultas presentadas por hombres como por mujeres. Además, entre ambos sectores existe una diferencia constante del número de peticiones presentadas, siendo el sector masculino aquel que presenta más consultas y quejas. Ver Tabla N° 56.

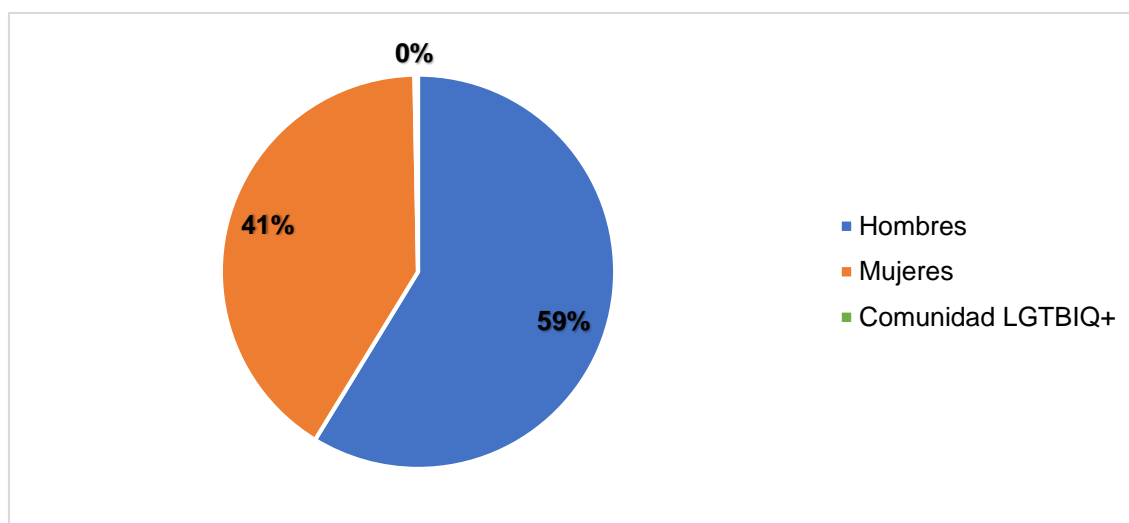
Con respecto a la Comunidad LGTBIQ+, las dos (2) peticiones presentadas corresponden a los años 2020 – 2021 y a los años 2023 - 2024, respectivamente.

Las consultas y quejas presentadas por hombres representan el 59% de las peticiones presentadas en toda la gestión, y aquellas presentadas por mujeres representan el 41%. Ver Gráfico N° 33.

Tabla N° 56
Total de Consultas y Quejas según sexo y género y Periodos

Periodo	Hombres	Mujeres	Comunidad LGTBIQ+	Total
2020 – 2021	101	70	1	172
2021 – 2022	99	63	0	162
2022 – 2023	85	60	0	145
2023 - 2024	79	57	1	137
Marzo-Octubre 2024	39	31	0	70
Total	403	281	2	686

Gráfico N° 33
Porcentajes de Consultas y Quejas según sexo y género



Con respecto a las peticiones realizadas según categorías de la Comunidad PUCP, en total, los y las estudiantes realizaron quinientos treinta y dos (532) quejas y consultas; el sector docente y predocente ciento dieciséis (116) y el personal administrativo treinta y siete (37). Solo en el periodo del 2021 al 2022, se registró una petición realizada por los graduados. Ver Tabla N° 57.

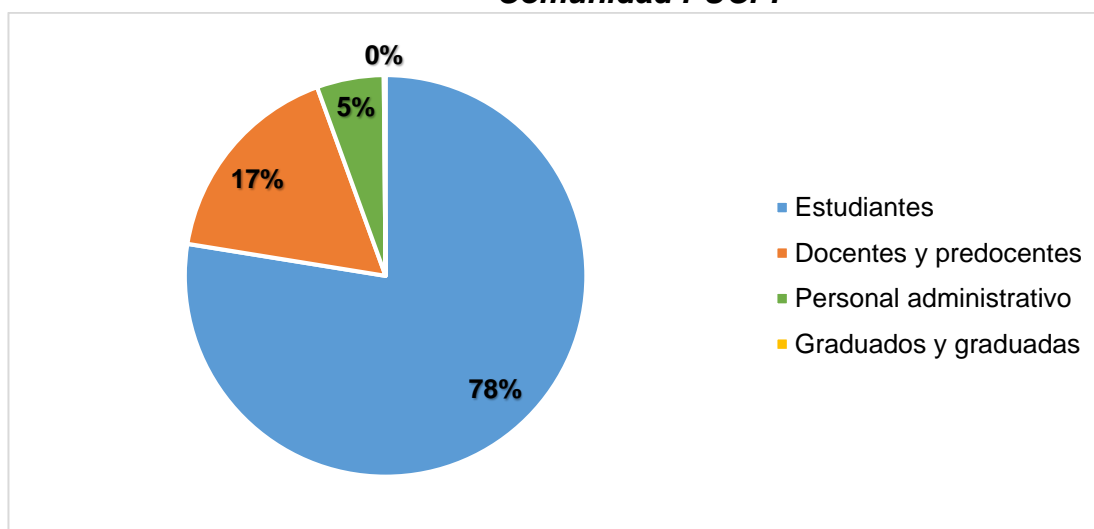
Las peticiones realizadas por estudiantes representan el 78% del total. Luego, siguen los docentes y predocentes con el 17% y el sector administrativo con el 5% del total de consultas y quejas. Ver Gráfico N° 34.

Tabla N° 57
Total de Consultas y Quejas según categorías de la Comunidad PUCP y Periodos

Periodo	Estudiantes	Docentes y predocentes	Personal administrativo	Graduados y graduadas	Total
2020 – 2021	137(*)	27	8	0	172
2021 – 2022	129	29	3	1	162
2022 – 2023	111	27	7	0	145
2023 - 2024	104	24	9	0	137
Marzo- Octubre 2024	51	9	10	0	70
Total	532	116	37	1	686

(*) No se incluyen tres (3) peticiones formuladas colectivamente por organizaciones estudiantiles.

Gráfico N° 34
Porcentajes de Consultas y Quejas según categorías de la Comunidad PUCP.



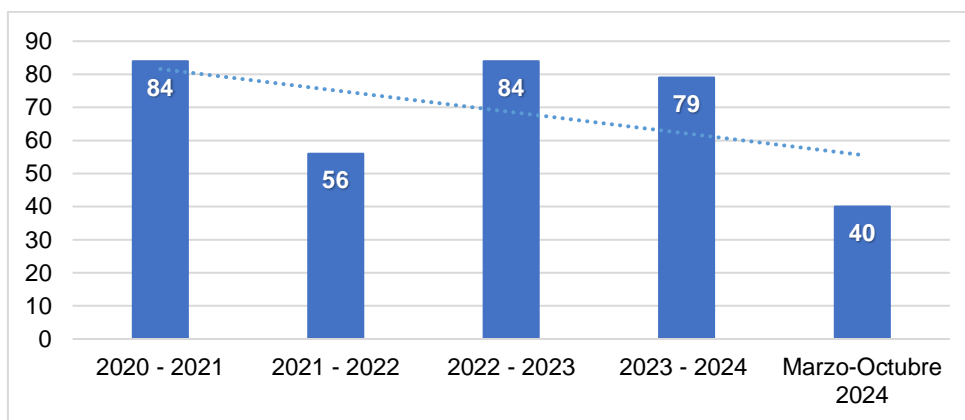
Con respecto a las consultas, de manera específica, se atendieron trescientas cuarenta y tres (343) a lo largo de la gestión. En los periodos del 2020 al 2021 y del 2022 al 2023 se presentaron los mayores números de consultas. Ver Tabla N° 58.

El número de consultas está en constante variación. Ver Gráfico N° 35.

Tabla N° 58
Total de Consultas según Periodos

Total de Consultas según Periodos	
Periodo 2020 – 2021	84
Periodo 2021 – 2022	56
Periodo 2022 – 2023	84
Periodo 2023 - 2024	79
Marzo-Octubre 2024	40
Total	343

Gráfico N° 35
Tendencia de Consultas según Periodos

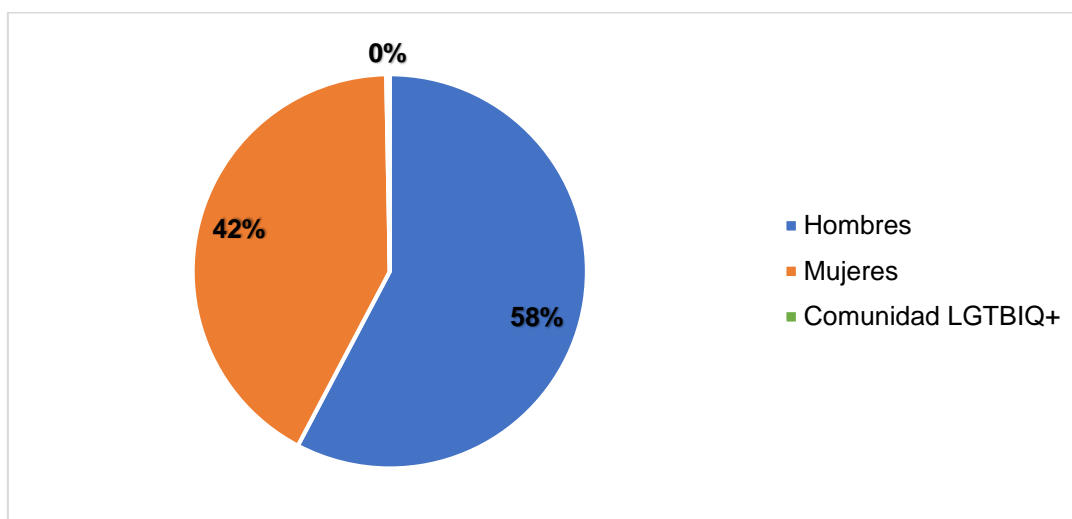


Desde la variable de sexo y género, ciento noventa y ocho (198) de las consultas fueron realizadas por hombres; ciento cuarenta y cuatro (144) consultas por mujeres y una (1) por un integrante de la Comunidad LGTBIQ+. Ver Tabla N° 59.

Las consultas realizadas por varones representan el 58% del total, siendo el sector que presentó mayores consultas. Las mujeres efectuaron el 42% de consultas. Ver Gráfico N° 36.

Tabla N° 59
Total de Consultas según sexo y género y Periodos

Periodo	Hombres	Mujeres	Comunidad LGTBIQ+	Total
2020 – 2021	49	35	0	84
2021 – 2022	34	22	0	56
2022 – 2023	48	36	0	84
2023 - 2024	44	34	1	79
Marzo-Octubre 2024	23	17	0	40
Total	198	144	1	343

Gráfico N° 36
Porcentajes de Consultas según sexo y género


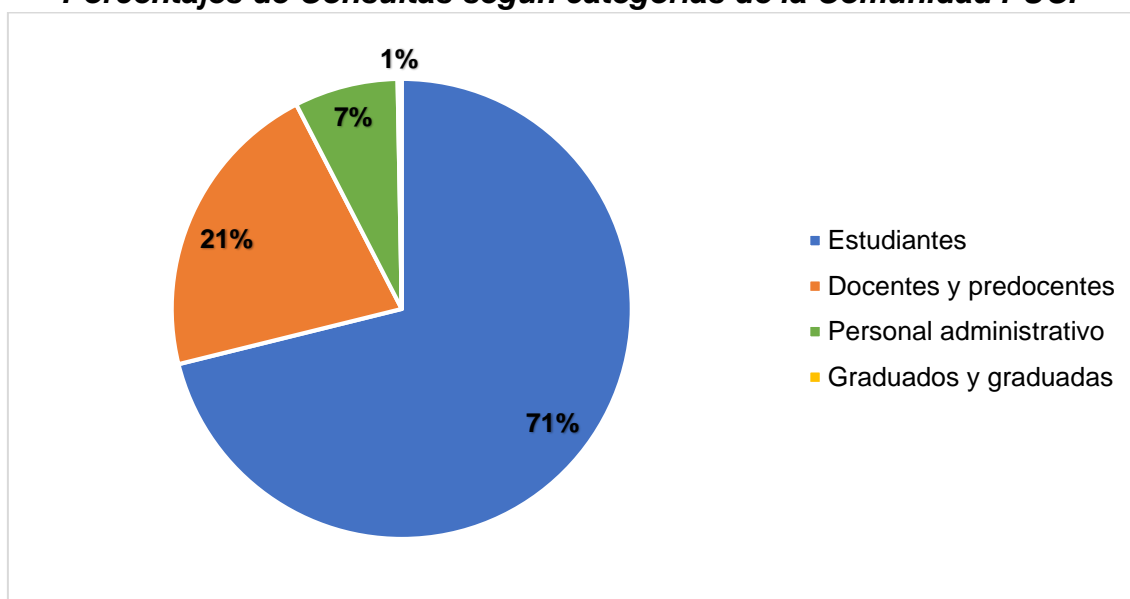
Con respecto a las consultas realizadas durante la gestión, según categorías de la Comunidad PUCP, el estudiantado realizó doscientas cuarenta y cuatro (244) consultas; el sector docente y predocente setenta y tres (73) y el personal administrativo veinticinco (25). Solo en el periodo del 2021 al 2022 se registró una (1) consulta realizada por los graduados. Ver Tabla N° 60.

Las peticiones realizadas por estudiantes representan el 71% del total. Luego, siguen los docentes y predocentes con el 21% y el sector administrativo representa el 7% de consultas formuladas. Ver Gráfico N° 37.

Tabla N° 60
Total de Consultas según categorías de la Comunidad PUCP y Periodos

Periodo	Estudiantes	Docentes y predocentes	Personal administrativo	Graduados y graduadas	Total
2020 – 2021	66	16	2	0	84
2021 – 2022	34	19	2	1	56
2022 – 2023	63	15	6	0	84
2023 - 2024	54	17	8	0	79
Marzo- Octubre 2024	27	6	7	0	40
Total	244	73	25	1	343

Gráfico N° 37
Porcentajes de Consultas según categorías de la Comunidad PUCP



Durante la gestión se atendieron un total de trescientas cuarenta y tres (343) quejas. El mayor número de quejas se presentó en el periodo del 2021 al 2022 con un total de ciento seis (106) peticiones. Ver Tabla N° 61.

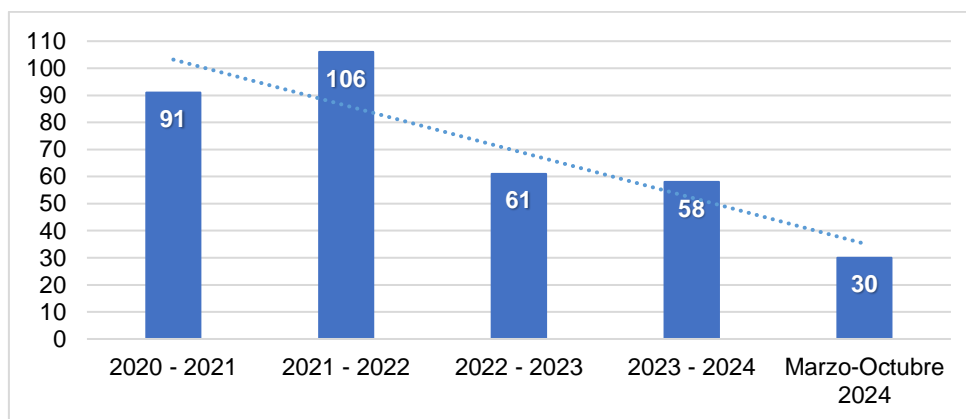
Luego del periodo citado se registra una tendencia hacia la disminución. Ver Gráfico N° 38.

Tabla N° 61
Total de Quejas según Periodos

Total de Quejas según Periodo	
Periodo 2020 – 2021	88 (*)
Periodo 2021 – 2022	106
Periodo 2022 – 2023	61
Periodo 2023 - 2024	58
Marzo-Octubre 2024	30
Total	343

(*) No se incluyen tres (3) peticiones formuladas colectivamente por organizaciones estudiantiles.

Gráfico N° 38
Tendencia de Quejas según Periodos



Se identificaron trescientas cuarenta y tres (343) quejas. Desde las variables de sexo y género, doscientas cinco (205) quejas fueron realizadas por hombres; ciento treinta y siete (137) por mujeres y una (1) por un integrante de la Comunidad LGTBIQ+. Ver Tabla N° 62.

Las quejas presentadas por varones representan el 60% del total, siendo el sector que presentó el mayor número de quejas. Las mujeres efectuaron el 40% de quejas. Ver Gráfico N° 39.

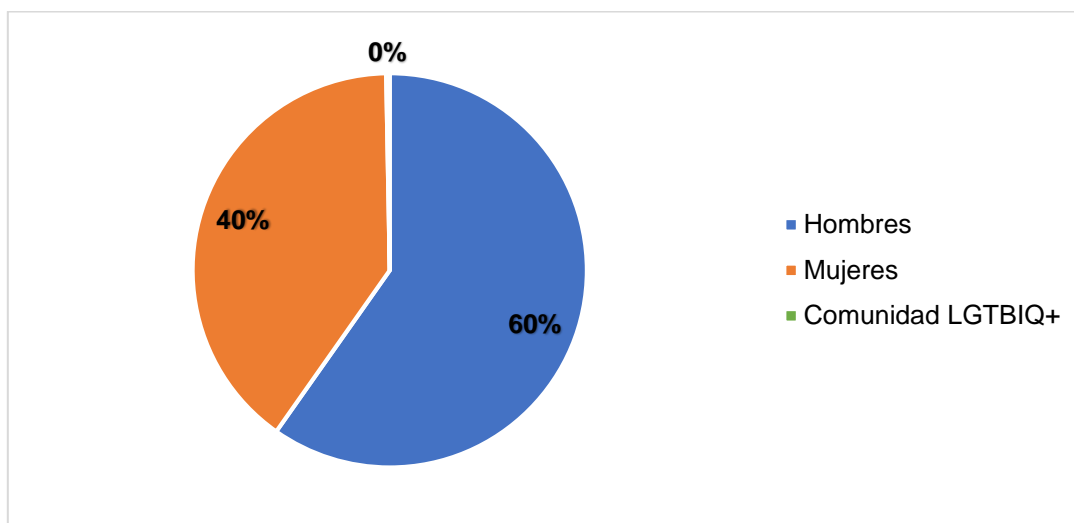
Tabla N° 62
Total de Quejas según sexo y género y Periodos

Periodo	Hombres	Mujeres	Comunidad LGTBIQ+	Total
2020 – 2021	52	35	1	88
2021 – 2022	65	41	0	106

2022 – 2023	37	24	0	61
2023 - 2024	35	23	0	58
Marzo-Octubre 2024	16(*)	14	0	30
Total	205	137	1	343

(*) Incluye la queja de una asociación estudiantil.

Gráfico N° 39
Porcentajes de Quejas según sexo y género



Con respecto a las quejas realizadas en la gestión, según las categorías de la Comunidad PUCP, el estudiantado realizó doscientas ochenta y ocho (288) quejas; el sector docente y predocente cuarenta y tres (43) y el personal administrativo doce (12). Ver Tabla N° 63.

Las quejas realizadas por estudiantes representan el 84% del total. Luego se encuentran el sector docente y predocente con el 13% de quejas formuladas y el sector administrativo con el 3%. Ver Gráfico N° 40.

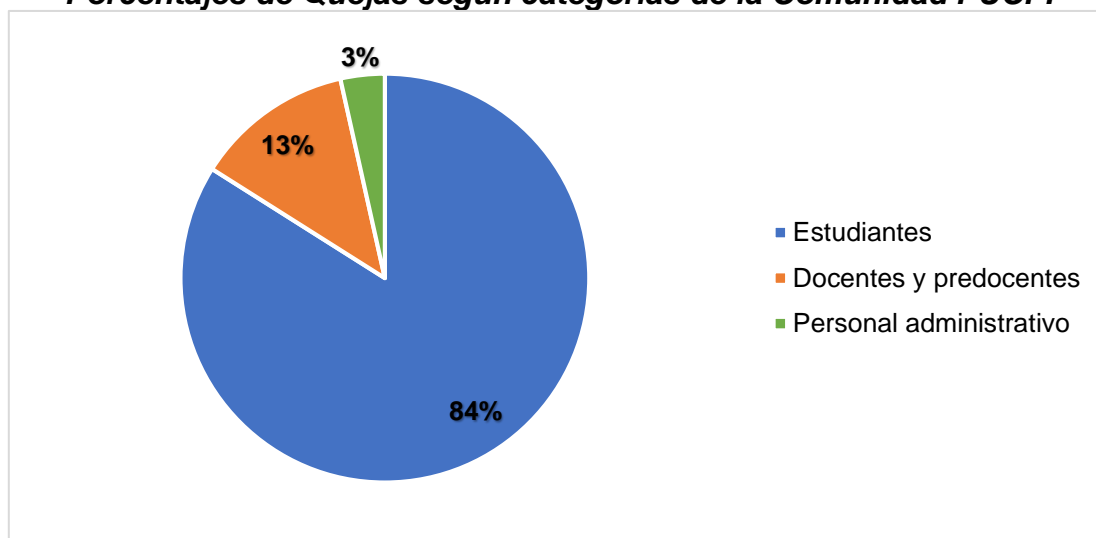
Tabla N° 63
Total de Quejas según categorías de la Comunidad PUCP y Periodos

Periodo	Estudiantes	Docentes y predocentes	Personal administrativo	Total
2020 – 2021	71 (*)	11	6	88
2021 – 2022	95	10	1	106
2022 – 2023	48	12	1	61
2023 - 2024	50	7	1	58

Marzo- Octubre 2024	24	3	3	30
Total	288	43	12	343

(*) No se incluyen tres (3) peticiones formuladas colectivamente por organizaciones estudiantiles.

Gráfico N° 40
Porcentajes de Quejas según categorías de la Comunidad PUCP.



Del total de trescientas cuarenta y tres (343) quejas presentadas durante la gestión, ciento veintiuno (121) tuvieron un resultado positivo; es decir, las recomendaciones emitidas por la Defensoría Universitaria fueron acogidas por las unidades correspondientes. Ciento dieciséis (116) quejas tuvieron resultados negativos y sobre ciento y seis (106) quejas no se obtuvo alguna información o resultado. Ver Tabla N° 64.

Las quejas con resultados positivos representan el 35% del total y aquellas con resultado negativo el 34%. Luego se encuentran las quejas que no tuvieron información ni resultado, siendo ellas el 31%. Ver Gráfico N° 41.

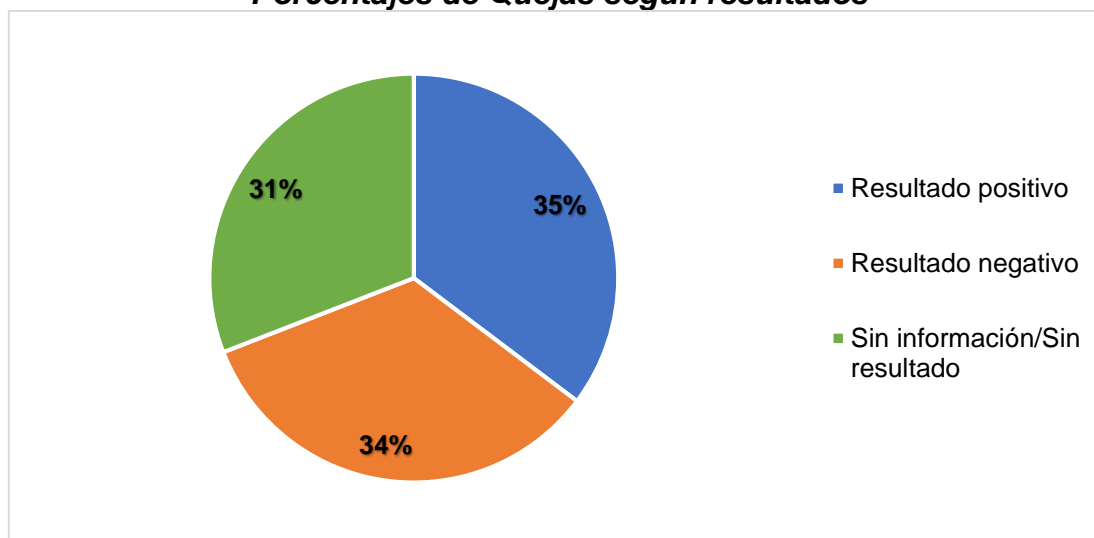
Tabla N° 64
Total de Quejas según resultados y Periodos

Periodo	Resultado positivo	Resultado negativo	Sin información/ Sin resultado	Total
2020 – 2021	27	32	29	88 (*)
2021 – 2022	26	49	31	106
2022 – 2023	32	18	11	61
2023 - 2024	18	10	30	58

Marzo- Octubre 2024	18	7	5	30
Total	121	116	106	343

(*) No se incluyen tres (3) peticiones formuladas colectivamente por organizaciones estudiantiles.

Gráfico N° 41
Porcentajes de Quejas según resultados



Johnny Zas Friz Burga

Defensor Universitario de la PUCP