

## RESUMEN EJECUTIVO

### ***Informe Comparativo entre las Memorias Anuales de los Periodos 2020-2021 y 2021-2022: Consultas y Quejas de la Defensoría Universitaria (DU) de la PUCP desde el 4 de marzo del año 2020 hasta el 23 de febrero del año 2022.***

#### **I) ASPECTOS GENERALES DE LAS CONSULTAS Y QUEJAS:**

##### **a. Total de Quejas y Consultas:**

Se reportaron 197 quejas y 140 consultas en ambos años.

##### **b. Quejas y Consultas según sexo y género:**

334 quejas y consultas fueron realizadas por personas individuales, de las cuales 200 fueron presentadas por hombres, 133 por mujeres y 1 por parte de un integrante de la comunidad LGTBIQ+.

En el periodo 2020 – 2021 se registró un mayor número de solicitudes por hombres, mujeres y la comunidad LGTBIQ+.

##### **c. Quejas y Consultas por Categorías de la Comunidad PUCP:**

Del total de 337 solicitudes de quejas y consultas, 269 fueron presentadas por estudiantes, 56 por docentes y predocentes, 11 por el personal administrativo y 1 por parte de los graduados y graduadas.

- i. **Quejas y Consultas a nivel estudiantil.** Del total de 169 quejas y consultas, 140 fueron presentadas en el periodo 2020 – 2021 y 129 en el 2021 – 2022.

En el primer año, 3 de las quejas y denuncias fueron presentadas por asociaciones y organizaciones estudiantiles.

- ii. **Quejas y Consultas a nivel docente y predocente.** En total se reportaron 56 quejas y consultas. De estas, 27 fueron presentadas en el 2020 – 2021 y 29 en el 2021 – 2022.

##### **d. Total de quejas por categorías de la Comunidad PUCP:**

Del total de quejas, 169 fueron presentadas por estudiantes, 21 por docentes y predocentes y 7 por parte del personal administrativo.

**e. Total de quejas según sexo y género:**

Del total de quejas, 117 fueron presentadas por hombres, 76 por mujeres y 1 por parte de un integrante de la Comunidad LGTBIQ+.

Se evidencia un aumento en el número de quejas formuladas por hombres y mujeres en el periodo 2021 – 2022, mientras que la única queja de la Comunidad LGTBIQ+ fue presentada en el periodo 2020 – 2021.

**f. Total de consultas por categorías de la Comunidad PUCP:**

Del total de consultas, 100 fueron presentadas por estudiantes, 35 por docentes y predocentes, 4 por personal administrativo y 1 por graduados y graduadas.

**g. Total de consultas según sexo y género:**

Del total de 140 consultas presentadas, 83 fueron presentadas por hombres y 57 por mujeres.

Tanto en hombres como en mujeres, se presentó un mayor número de consultas en el periodo 2020 – 2021.

**II) CONSULTAS:**

**a. Temas de consultas:**

En total se identificaron 58 temas de consultas. De estos, 10 han sido comunes en el periodo 2020 - 2021 como en el periodo 2021 - 2022.

Los temas en común son: Exámenes, hostigamiento laboral, hostigamiento sexual, maltrato docente, matrícula, normas de permanencia, plagio, procedimientos disciplinarios, Programa Beca-18 y retiro de cursos.

**b. Relevancia de temas:**

Los principales 10 temas reportados fueron: Procedimientos disciplinarios (20 consultas), hostigamiento sexual (17 consultas), apoyo PUCP por crisis de la COVID-19 (12 consultas), matrícula (11 consultas), retiro de cursos y condonación de pago de cuotas académicas (10 consultas), maltrato docente (7 consultas), plagio (6 consultas), exámenes (5 consultas), docentes (4 consultas), hostigamiento laboral (4 consultas) y normas de permanencia (3 consultas).

**c. Consultas por categorías de la comunidad PUCP:**

Del total de consultas, 4 fueron presentadas por el personal administrativo, 35 por docentes y predocentes, 100 por estudiantes y 1 por graduados y graduadas.

El número de consultas estudiantiles se redujo en casi un 50% en el periodo 2021 – 2022, mientras que el personal administrativo mantuvo el mismo número de 2 consultas en ambos años. Desde el sector docente y predocente aumentaron las consultas, pasando de 16 a 19, y en el periodo 2021 – 2022 el sector de graduados realizó una consulta.

**d. Consultas por categorías de la comunidad PUCP, según sexo y género:**

**i. Consultas por categorías según sexo y género: Hombres.** El número de consultas presentadas por hombres fue de 83. De este número, 61 fueron presentadas por estudiantes, 21 por docentes y predocentes y 1 por el personal administrativo.

El sector estudiantil masculino disminuyó en más del 50% las consultas presentadas en el periodo 2021 – 2022; en ese mismo periodo, el sector de docentes y predocentes aumentó el número de consultas en un 50%. Por parte del personal administrativo, la única consulta formulada se presentó en el periodo 2021 – 2022.

**ii. Consultas por categorías según sexo y género: Mujeres.** El número de consultas presentadas por mujeres fue de 57. De este número, 39 fueron presentadas por estudiantes, 14 por docentes y predocentes, 3 por el personal administrativo y 1 por una graduada.

Por parte de todos los sectores femeninos se disminuyó el número de consultas presentadas en el periodo 2021 - 2022, a excepción de las graduadas quienes en ese año presentaron una consulta.

### **III) QUEJAS**

**a. Temas de quejas:**

Del 2020 al 2022, se identificaron un total de 48 temas de quejas. De ellos, 10 temas se presentaron en ambos años. Estos son: Cancelación de deuda a la PUCP; dilación indebida en las respuestas a solicitudes de estudiantes y docentes; docentes; hostigamiento sexual; maltrato docente

(a estudiantes); matrícula; plagio; prácticas preprofesionales; y procedimientos disciplinarios.

**b. Relevancia de temas:**

Se identificó que un total de 11 temas poseen de 5 recurrencias a más y de ellos, 9 temas fueron presentados en ambos años del periodo de gestión analizado.

**c. Unidades quejadas**

En total, 43 unidades fueron objeto de quejas. De ellas, 17 unidades fueron quejadas en ambos años.

**d. Unidades quejadas por número de quejas:**

La unidad más quejada fue la Facultad de Estudios Generales Ciencias, con un total de 47 quejas. Luego de ella se encuentra la Secretaría General (23 quejas), la Facultad de Ciencias e Ingeniería (21 quejas), la Facultad de Derecho (12 quejas), la Dirección de Administración y Finanzas (10 quejas), el Departamento Académico de Derecho (9 quejas), la Escuela de Posgrado (9 quejas), la Secretaría Técnica de Procedimientos Disciplinarios (7 quejas), la Comisión Especial para la Intervención frente al Hostigamiento Sexual (6 quejas) y la Facultad de Estudios Generales Letras (6 quejas).

**e. Admisión y resultados de quejas:**

Del total de quejas, 53 obtuvieron un resultado positivo (27%), 84 un resultado negativo (47%) y de 60 (30%) no se ha obtenido aún un resultado ni información.

**f. Quejas por categorías de la Comunidad PUCP:**

El personal administrativo reportó quejas en torno a 5 temas, mientras que los docentes y predocentes en torno a 16 y los estudiantes sobre 39.

Tanto en el personal administrativo como en el docente y predocente se encontró como tema en común el maltrato laboral.

En el sector estudiantil, se evidenció un aumento de 19 quejas presentadas en el periodo 2021 – 2022 respecto del año anterior, mientras que los otros sectores presentaron una disminución: En el docente y

predocente la cifra pasó de 11 a 10 quejas y en el personal administrativo de 6 a 1.

**g. Quejas por categoría según sexo y género:**

**i. Quejas por categorías según sexo y género: Hombres.** Se reportaron 117 quejas de hombres, siendo 96 de estudiantes, 16 de docentes y 5 del personal administrativo. En la categoría de docentes y predocentes, así como en los estudiantes se reportó un aumento de casos en el periodo 2021 - 2022, mientras que en ese mismo periodo las quejas presentadas por administrativos disminuyeron en su totalidad.

**ii. Quejas por categorías según sexo y género: Mujeres.** En total se registraron 76 quejas, siendo 70 de estudiantes, 4 de docentes y 2 del personal administrativo. El sector estudiantil presentó un aumento de quejas del periodo 2020 – 2021 al 2021 – 2022, mientras que el sector de docentes y predocentes en el periodo 2021 – 2022 no reportó queja alguna. Con respecto al personal administrativo femenino, este presentó una queja en ambos periodos respectivamente.

**iii. Quejas por categoría según sexo y género: Comunidad LGTBIQ+.** Se registró una queja en el periodo 2020 – 2021.