

INFORME DEFENSORIAL UNIVERSITARIO**N° 1 – 2023****QUEJAS Y CONSULTAS ANTE LA DEFENSORÍA
UNIVERSITARIA ENTRE MARZO Y SETIEMBRE DEL AÑO 2023
EN LA PUCP****DEFENSORÍA UNIVERSITARIA****PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ****PUCP****DEFENSORÍA UNIVERSITARIA****LIMA, OCTUBRE DEL 2023**

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 setiembre del presente año 2023.

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 2020-2023, 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 Mayte Neira Arangurí, quien elaboró el proyecto de Informe Defensorial Universitario, y 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 setiembre del 2023 fue de noventa y siete (97) casos. Las consultas presentadas fueron cincuenta y dos (52), y el total de quejas sumaron cuarenta y cinco (45). Ver Tabla N°1.

Del total de peticiones presentadas el 54% son consultas y el 46% quejas, teniendo un mayor número las consultas realizadas. Ver Gráfico N° 2.

Tabla N°1

Total de Quejas y Consultas entre marzo a setiembre del 2023

Total de Quejas y Consultas (*)	
Quejas	45
Consultas	52
Total	97

*Del 28 de marzo al 15 de setiembre del 2023.

Gráfico N° 1

Comparación entre el Número de Quejas y Consultas entre marzo a setiembre del 2023

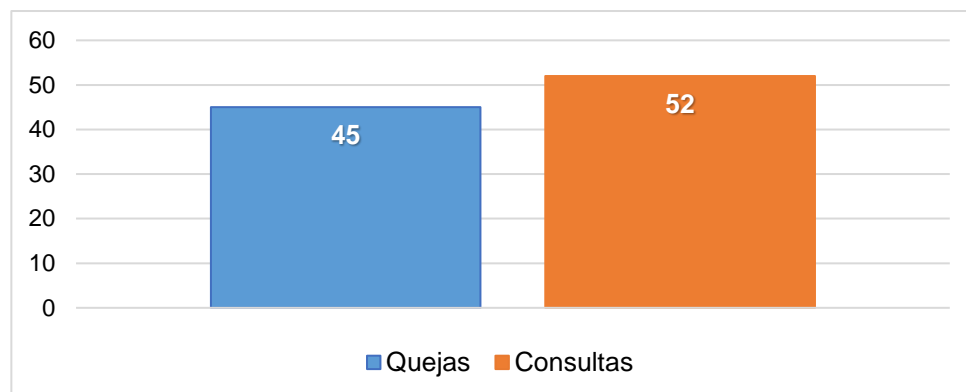
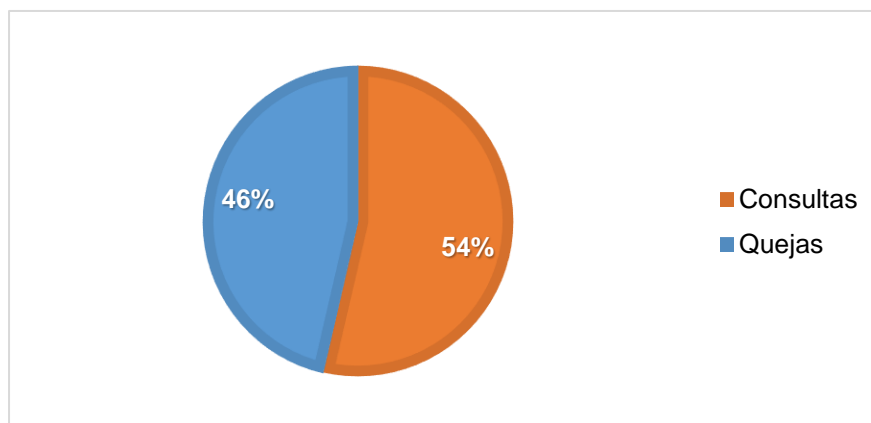


Gráfico N° 2

Porcentaje de Quejas y Consultas entre marzo a setiembre del 2023



2.2. Quejas y Consultas según Sexo y Género

Del total de peticiones, noventa y seis (96) fueron realizadas de manera individual. De ellas, cincuenta y seis (56) fueron presentadas por hombres, treinta y nueve (39) por mujeres y una (1) por un integrante de la comunidad LGTBIQ+. Ver Tabla N°2.

Porcentualmente, el 58% de peticiones fueron realizadas por hombres y el 41% por mujeres; mientras que la petición presentada por un integrante de la comunidad LGTBIQ+ representó un 1%. 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	56
Mujeres	40 (**)
LGTBIQ+	1
Total	97

*Del 28 de marzo al 15 de setiembre del 2023. **Incluye consulta colectiva.

Gráfico N° 3
Comparación entre el Número de Quejas y Consultas según Sexo y Género entre marzo a setiembre del 2023

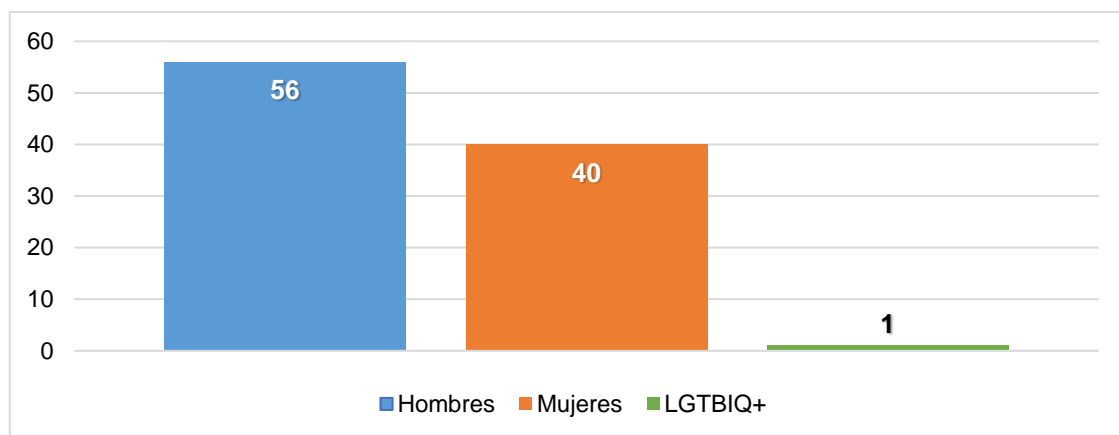
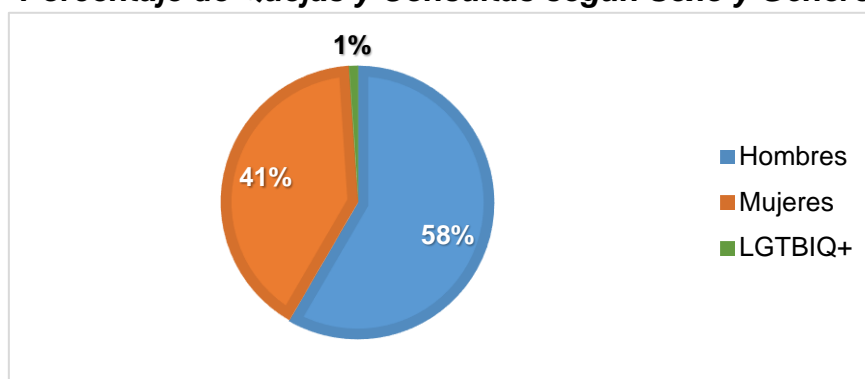


Gráfico N° 4

Porcentaje de Quejas y Consultas según Sexo y Género



2.3. Quejas y Consultas por Categorías de la Comunidad PUCP

La Comunidad PUCP, en su conjunto, presentó noventa y siete (97) quejas y consultas. De ellas, el sector estudiantil presentó setenta y cinco (75), los docentes y predocentes presentaron dieciséis (16) y seis (6) 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 77% de peticiones fueron estudiantiles, mientras que las peticiones del sector docente y administrativo llegaron a un 17% y 6% respectivamente. Ver Gráfico N° 6.

Tabla N°3

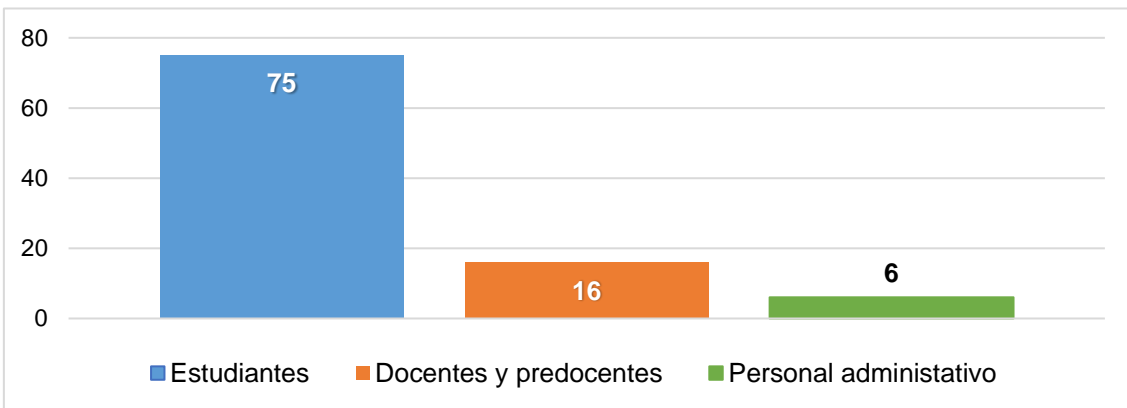
Total de Quejas y Consultas según Categorías de la Comunidad PUCP.

Total de Quejas y Consultas* según Categorías de la Comunidad PUCP	
Estudiantes	75
Docentes y predocentes	16
Personal administrativo	6
Total	97

*Del 28 de marzo al 15 de setiembre del 2023.

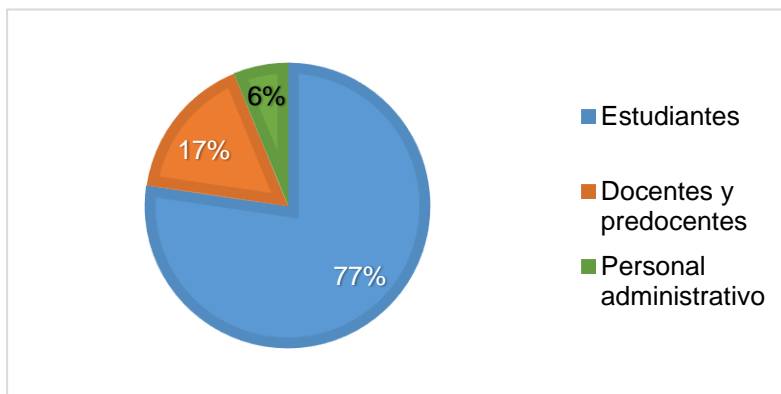
Gráfico N° 5

Comparación entre el Número de Quejas y Consultas según Categorías de



a Comunidad PUCP.

Gráfico



N° 6

Porcentaje de Quejas y Consultas según Categorías de la Comunidad PUCP.

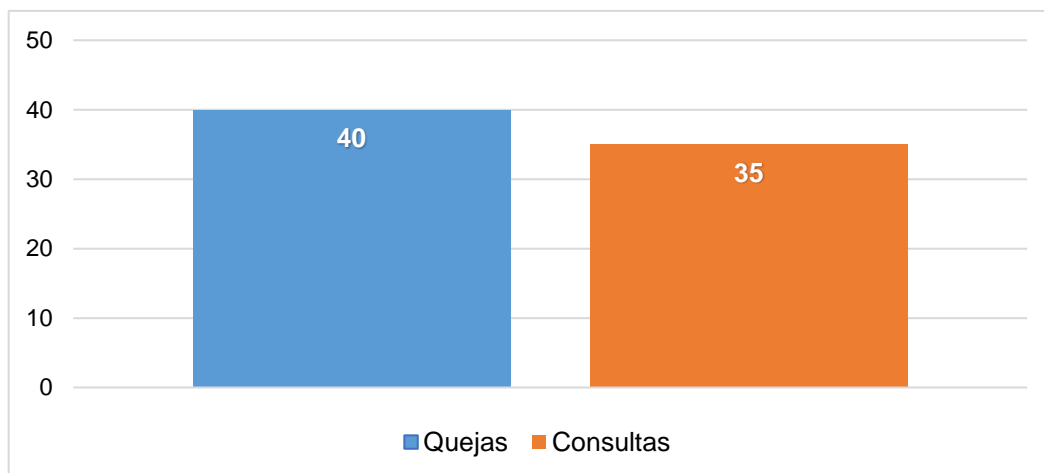
2.3.1. Quejas y Consultas a nivel estudiantil

La comunidad estudiantil es aquella que más peticiones ha interpuesto en este periodo. Del total de setenta y cinco (75) peticiones que realizaron, treinta y cinco (35) fueron consultas y cuarenta (40) fueron quejas. Ver Tabla N°4.

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

Tabla N°4
Quejas y Consultas a Nivel Estudiantil.

Quejas y Consultas* a Nivel Estudiantil	
Quejas	40
Consultas	35
Total	75

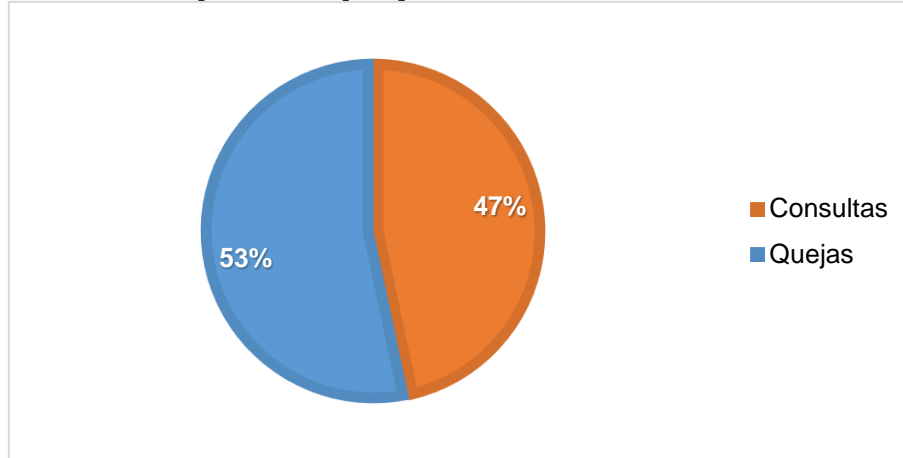


*Del 28 de marzo al 15 de setiembre del 2023.

Gráfico N° 7
Comparación entre el número de Quejas y Consultas a Nivel Estudiantil

Gráfico N° 8

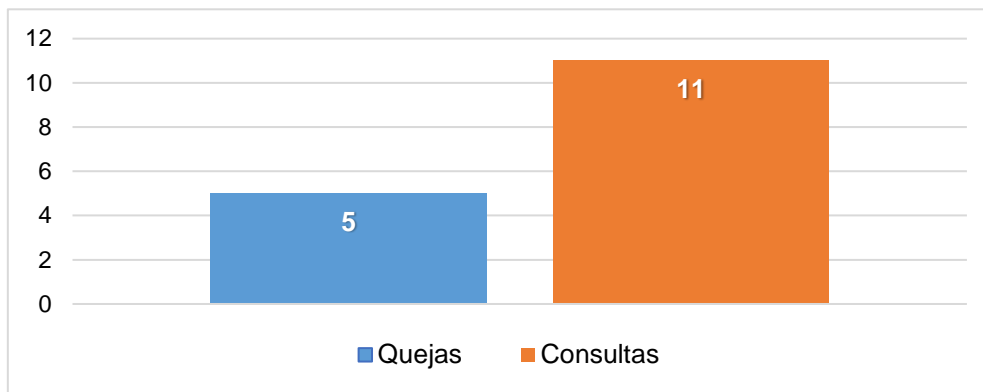
Porcentaje de Quejas y Consultas a Nivel Estudiantil



2.3.2. Quejas y Consultas a Nivel Docente y Predocente

Las peticiones presentadas por docentes y predocentes fueron dieciséis (16). De ellas, cinco (5) fueron quejas y once (11) consultas. Ver Tabla N°5.

Desde una mirada porcentual, el 69% de peticiones presentadas fueron



consultas y el 31% quejas, resaltando así un mayor número de consultas registradas. Ver Gráfico N° 10.

Tabla N°5

Quejas y Consultas a Nivel Docente y Predocente

Quejas y Consultas* a Nivel Docente y Predocente	
Quejas	5
Consultas	11
Total	16

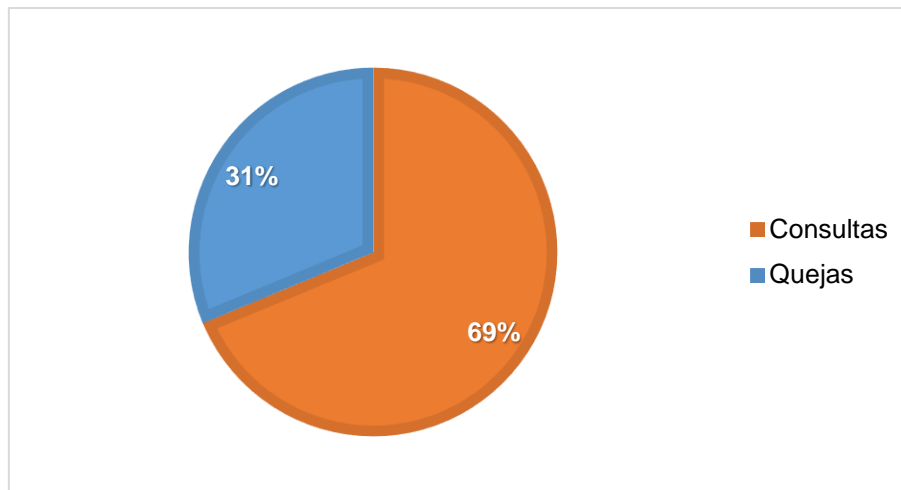
*Del 28 de marzo al 15 de setiembre del 2023.

Gráfico N° 9

Comparación entre el número de Quejas y Consultas a Nivel Docente y Predocente entre marzo a setiembre del 2023

Gráfico N° 10

Porcentaje de quejas y consultas a Nivel Docente y Predocente entre marzo a setiembre del 2023



2.3.3. Quejas y Consultas a Nivel de Personal Administrativo

El personal administrativo, en el periodo 2022 – 2023, ha presentado un total de seis (6) peticiones, siendo todas ellas consultas. Ver Tabla N°6.

Tabla N°6
Quejas y Consultas a Nivel de Personal Administrativo

Quejas y Consultas* a Nivel de Personal Administrativo	
Consultas	6
Total	6

*Del 28 de marzo al 15 de setiembre del 2023.

2.4. Total de Quejas según Sexo y Género

Las quejas fueron realizadas por veintiocho (28) hombres y diecisiete (17) mujeres. No se registraron quejas de miembros de la comunidad LGBTIQ+. Ver Tabla N° 7.

Del total de las quejas, 62% corresponde a hombres, 38% a mujeres. Ver Gráfico N° 12.

Tabla N°7
Total de Quejas según Sexo y Género

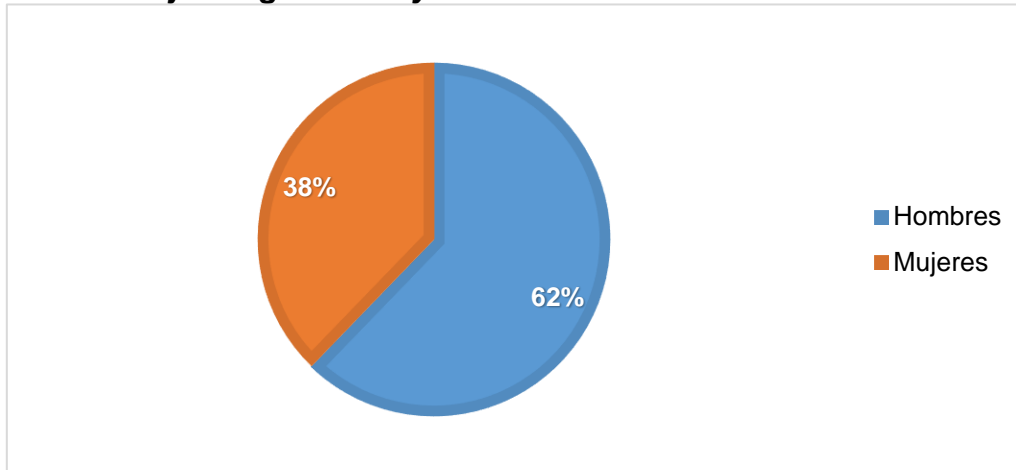
Total de Quejas* según Sexo y Género	
Hombres	28
Mujeres	17
Total	45

*Del 28 de marzo al 15 de setiembre del 2023.

Gráfico N° 11

Total de Quejas según Sexo y Género entre marzo a setiembre del 2023

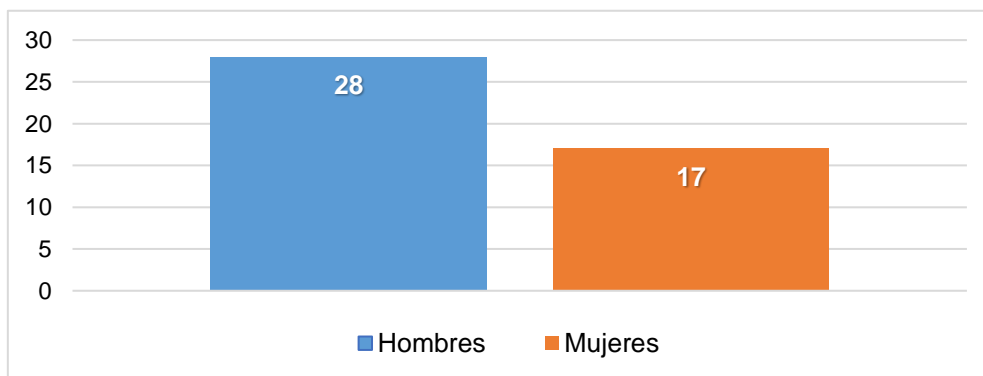
Gráfico N°12
Total de Quejas según Sexo y Género entre marzo a setiembre del 2023



2.5. Total de Quejas según Categorías de la Comunidad PUCP

De las cuarenta y cinco (45) quejas presentadas, cuarenta (40) fueron presentadas por estudiantes, y cinco (5) por el sector conformado por docentes y predocentes. Ver Tabla N° 8.

Desde una mirada porcentual, el sector estudiantil fue aquel que presentó un mayor número de quejas, representando el 89% del total. Por su parte, el sector



de docentes y predocentes representó el 11%. Ver Gráfico N° 14.

Tabla N° 8
Total de Quejas según Categorías de la Comunidad PUCP*

Total de Quejas según Categorías de la Comunidad PUCP
--

Estudiantes	40
Docentes y Predocentes	5
Total	45

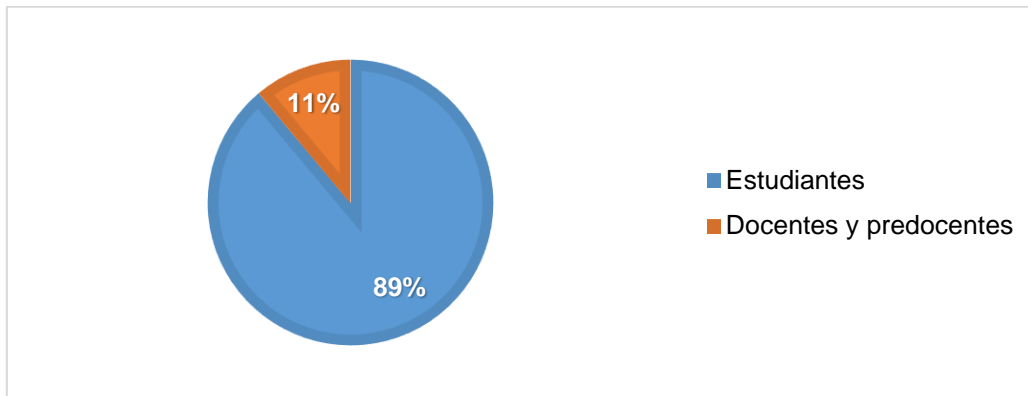
*Del 28 de marzo al 15 de setiembre del 2023.

Gráfico N° 13

Comparación entre el número de consultas según Categorías de la Comunidad PUCP entre marzo a setiembre del 2023

Gráfico N°14

Total de Quejas según Categorías de la Comunidad PUCP entre marzo a setiembre del 2023



2.6. Total de Consultas según Sexo y Género

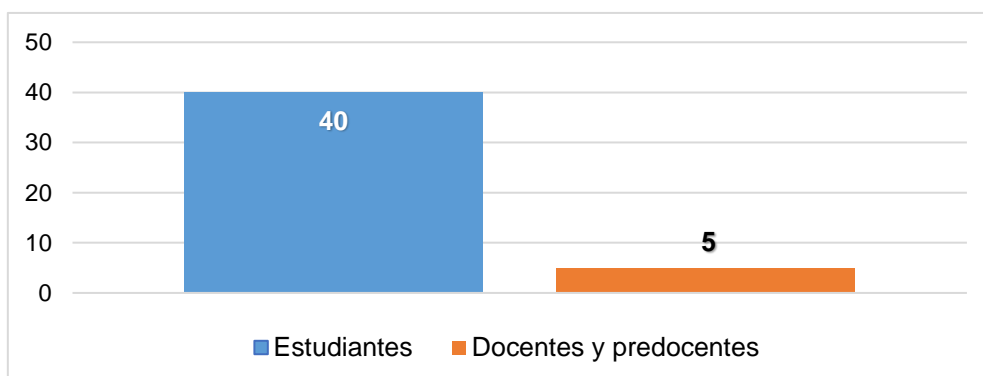
De las cincuenta y dos (52) consultas presentadas, veintiocho (28) fueron presentadas por hombres, veintitrés (23) por mujeres y una (1) por una persona LGTBIQ+. Ver Tabla N° 9.

Desde una mirada porcentual, los hombres presentaron un mayor número de consultas, representando un 54% del total. En adición, las consultas realizadas por mujeres son el 44%; y la realizada por la persona LGTBIQ+ representa un 2%. Ver Gráfico N° 16.

Tabla N° 9

Total de Consultas según Sexo y Género*

Total de Consultas según Sexo y Género

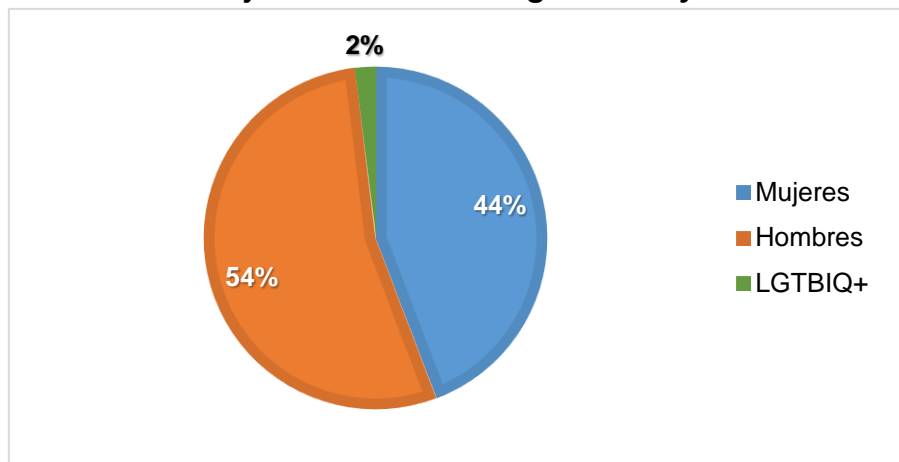


Hombres	28
Mujeres	23
LGTBIQ+	1
Total	52

*Del 28 de marzo al 15 de setiembre del 2023.

Gráfico N° 15
Comparación entre el Número de Consultas según Sexo y Género entre marzo a setiembre del 2023

Gráfico N° 16
Porcentaje de Consultas según Sexo y Género

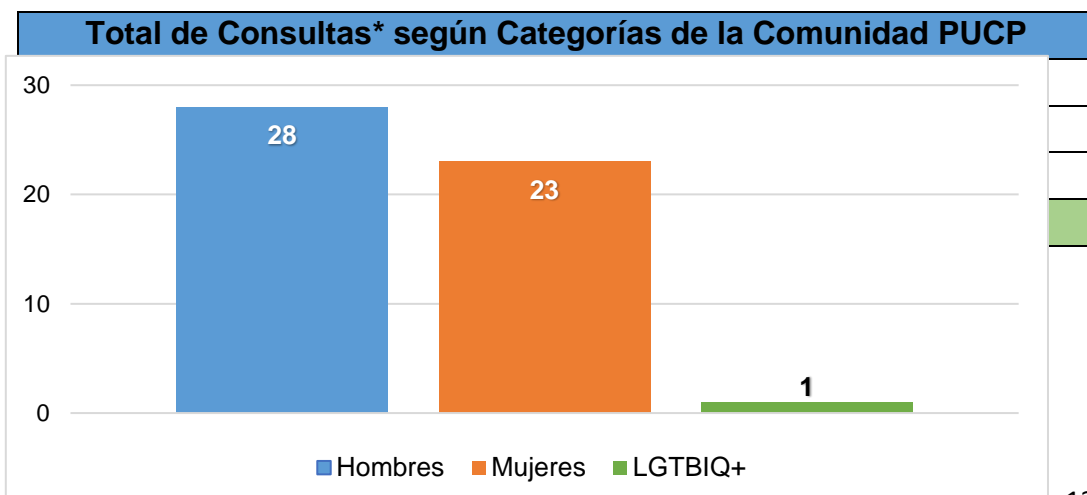


2.7. Total de Consultas según Categorías de la Comunidad PUCP

Del total de consultas, treinta y cinco (35) fueron interpuestas por estudiantes, once (11) por el sector conformado por docentes y predocentes, y seis (6) por el personal administrativo. Ver Tabla N°10.

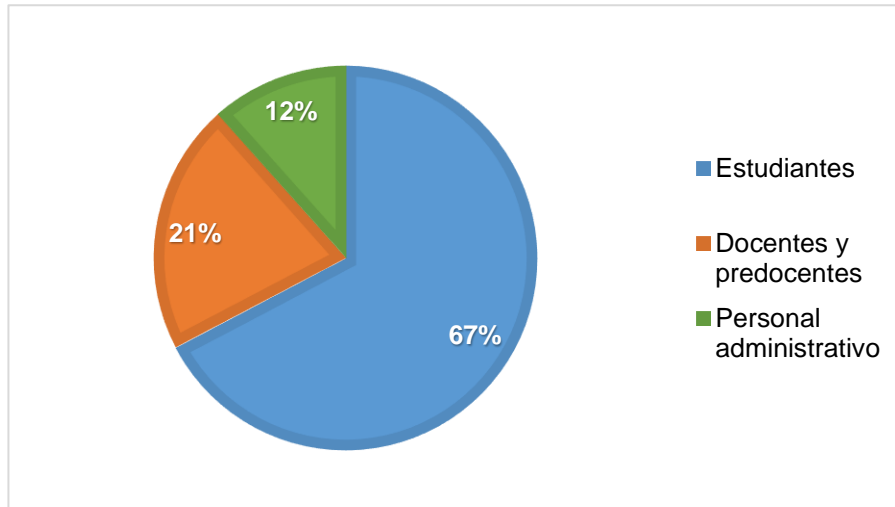
Desde una mirada porcentual, las consultas estudiantiles representan un 67% del total. Luego de él, se ubican los docentes y predocentes con 21% y el personal administrativo con 12%. Ver Gráfico N° 18.

Tabla N° 10
Total de Consultas según Categorías de la Comunidad PUCP.



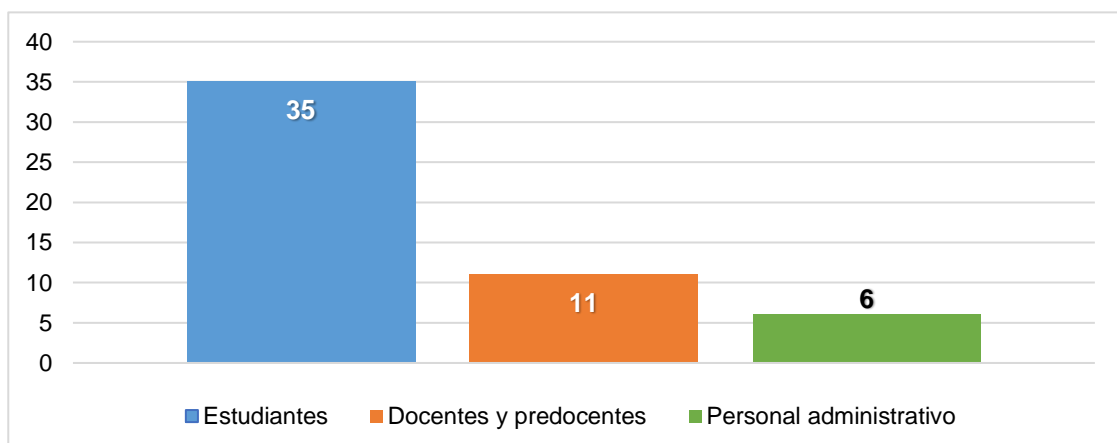
*Del 28 de marzo al 15 de setiembre del 2023.

Gráfico N° 17
Comparación entre el Número de Consultas según Categorías de la



Comunidad PUCP

Gráfico N°18
Porcentaje de Consultas según Categorías de la Comunidad PUCP



3. CONSULTAS

3.1. Tema de las consultas

Las consultas presentadas son agrupadas según temas, existiendo dentro de ellas subtemas específicos. Dentro de las principales temáticas se encuentran *Matrícula, Evaluaciones, Procedimientos disciplinarios y Normas de Permanencia*. 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 setiembre del 2023, por Orden Alfabético***

1. Aplicación del régimen de beneficios del CPJ (Complemento de Pensión de Jubilación).
2. Baños neutros
3. Becas PUCP.
4. Crédito educativo del Programa Nacional de Becas y Crédito Educativo (PRONABEC).
5. Designación de predocentes.
6. Devolución de pago por derechos académicos.
7. El requisito de la edad preferente en los concursos docentes.
8. Error en registro de notas no imputable al estudiante y solicitud de vacante adicional en curso.
9. Evaluaciones (*Subtemas: 1. Examen complementario irregular; 2. Recalificación de docente asesor*).
10. Hostigamiento sexual (*Subtema: Procedimiento disciplinario*).
11. Inadecuado desempeño de docente asesor.
12. Jubilación adelantada como docente.
13. Maltrato docente (*Subtema: Maltrato de docente a estudiante*).
14. Maltrato (*Subtema: Maltrato de predocente a estudiante*).
15. Matrícula (*Subtemas: 1. Anulación de matrícula por no devolver un libro de biblioteca; 2. Matrícula en cursos de otra unidad académica; 3. Suspensión de matrícula por motivos de salud; 4. Posibilidades de matrícula de un estudiante eliminado por razones de bajo rendimiento académico. 5.Reincorporación en matrícula extraordinaria*).
16. Mensajes difamatorios en las redes sociales.
17. Normas de permanencia (*Subtemas: 1. Apelación en solicitud de permanencia; 2. Solicitud de permanencia*).
18. Participación en ceremonia de graduación presencial.

19. Prescendencia de sus servicios como docente TPA¹, no obstante, su contrato de trabajo esté vigente.
20. Procedimientos disciplinarios
21. Proceso de admisión de quejas ante la Defensoría Universitaria.
22. Proceso de selección de docentes contratados.
23. Proceso de selección de predoctores.
24. Proceso de reconsideración a una reclasificación de escala de pensión.
25. Prórroga para sustentación de tesis doctoral.
26. Retiro de un curso y condonación del pago de cuotas (*Subtema: Solicitud de condonación por retiro de cursos*).
27. Rol del docente asesor.
28. Solicitud de retiro de cursos y firma de un compromiso de no matricularse los semestres académicos siguientes.
29. Traslado a otro Departamento Académico.
30. Traslado de unidad y convenio de cambio de condiciones laborales de personal administrativo.
31. Trato y condiciones de trabajo del personal tercerizado.

3.2. Relevancia de los temas

Del total de cincuenta y dos (52) consultas formuladas, se ha identificado la recurrencia de ocho (8) temas en más de una ocasión. Estos son los siguientes: *Procedimientos Disciplinarios* con siete (7) consultas; *Matrícula y Mensajes difamatorios en redes sociales* con cinco (5) consultas cada uno; *Hostigamiento sexual* con cuatro (4) consultas y *Retiro de cursos y condonación del pago de cuotas académicas* con tres (3) consultas. Asimismo, los temas de *Evaluaciones*, *Normas de permanencia* y *Proceso de selección de pre docentes* recibieron dos (2) consultas, respectivamente.

Estos temas recurrentes fueron abordados a lo largo de treinta (30) consultas, representando así más de la mitad de temas consultados 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
Procedimientos disciplinarios	7
Matrícula	5
Mensajes difamatorios en redes sociales	5

¹ Tiempo Parcial por Asignaturas.

Hostigamiento sexual	4
Retiro de cursos y condonación del pago de cuotas académicas	3
Evaluaciones	2
Normas de permanencia	2
Proceso de selección de predocentes	2
Aplicación del régimen de beneficios del CPJ (Complemento de Pensión de Jubilación)	1
Baños neutros	1
Becas PUCP	1
Crédito educativo del PRONABEC	1
Designación de predocentes	1
Devolución de pagos por derechos académicos	1
El requisito de la edad preferente en los concursos docentes	1
Error en registro de notas no imputable al estudiante y solicitud de vacante adicional en curso.	1
Inadecuado desempeño de docente asesor	1
Jubilación adelantada como docente	1
Maltrato docente	1
Maltrato	1
Participación en ceremonia de graduación presencial	1
Prescendencia de sus servicios como docente TPA, no obstante, su contrato de trabajo esté vigente	1
Proceso de admisión de quejas ante la Defensoría Universitaria	1
Proceso de reconsideración a una reclasificación de escala de pensión	1
Proceso de selección de docentes contratados	1
Prórroga para sustentación de tesis doctoral	1
Rol del docente asesor	1
Solicitud de retiro de cursos y firma de un compromiso de no matricularse los semestres académicos siguientes	1
Traslado a otro Departamento Académico	1
Traslado de unidad y convenio de cambio de condiciones laborales de personal administrativo	1
Trato y condiciones de trabajo del personal tercerizado	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 cincuenta y dos (52) consultas realizadas, treinta y cinco (35) fueron presentadas por estudiantes, once (11) por docentes y predocentes, y seis (6) por el personal administrativo.

Desde una mirada temática, las consultas realizadas por el sector estudiantil abordaron diecinueve (19) temas; las realizadas por docentes y predocentes diez (10) temas; y el personal administrativo consultó por tres (3) temas. Ver Cuadro N° 3.

No se encontraron temas en común entre los tres (3) grupos de la comunidad PUCP; no obstante, dentro del sector docente y administrativo se tuvo como temática común *Mensajes difamatorios en redes sociales*.

Cuadro N° 3
Consultas según Categorías de la Comunidad PUCP

Consultas según Categorías de la Comunidad PUCP		
Estudiantes	Baños neutros	35
	Becas PUCP	
	Crédito Educativo del PRONABEC	
	Devolución de pago por derechos académicos	
	Evaluaciones	
	Error en registro de notas no imputable al estudiante y solicitud de vacante adicional en curso	
	Hostigamiento sexual	
	Inadecuado desempeño de docente asesor	
	Maltrato	
	Maltrato docente	
	Matrícula	
	Normas de permanencia	
	Participación en ceremonia de graduación presencial	
	Procedimientos disciplinarios	
	Proceso de reconsideración a una reclasificación de escala de pensión	
	Prórroga para sustentación de tesis doctoral	
	Retiro de cursos y condonación del pago de cuotas académicas	
Solicitud de retiro de cursos y firma de un compromiso de no matricularse los semestres académicos siguientes		
Trato y condiciones de trabajo del personal tercerizado		
Docentes y Predocentes	Aplicación del régimen de beneficios del CPJ (Complemento de Pensión de Jubilación)	11
	Designación de predocentes	
	El requisito de la edad preferente en los concursos docentes	
	Jubilación adelantada como docente	
	Mensajes difamatorios en las redes sociales.	
	Prescindencia de sus servicios como docente TPA, no obstante, su contrato de trabajo esté vigente	
	Proceso de selección de docentes contratados	
	Proceso de selección de predocentes	
	Rol del docente asesor	
Traslado a otro Departamento Académico		
Personal administrativo	Mensajes difamatorios en las redes sociales	6
	Proceso de admisión de quejas ante la Defensoría Universitaria	
	Traslado de unidad y convenio de cambio de condiciones laborales de personal administrativo	
Total		52

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 setiembre del año 2023 se registró una (1) consulta por parte de un estudiante de la comunidad LGTBIQ+ sobre *Hostigamiento sexual*.

3.4.1. Consultas por Categorías de la Comunidad PUCP: Hombres

El sector masculino ha presentado el mayor número de consultas, registrando un total de veintiocho (28), número que representa el 54% de las consultas realizadas.

Del análisis según categorías de la comunidad PUCP, se puede ver que de las diecisiete (17) consultas presentadas por estudiantes hombres, estas abordaron doce (12) asuntos. Asimismo, el sector docente y predocente abordó siete (7) temas en sus ocho (8) consultas; y el personal administrativo abordó dos (2) 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 de interés conjunto: *Mensajes difamatorios en redes sociales*.

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

Consultas por Categorías de la Comunidad PUCP: Hombres		
Estudiantes hombres	Devolución de pago por derechos académicos	17
	Error en registro de notas no imputable al estudiante y solicitud de vacante adicional en curso	
	Evaluaciones	
	Hostigamiento sexual	
	Inadecuado desempeño de docente asesor	
	Matrícula	
	Normas de permanencia	
	Participación en ceremonia de graduación presencial	
	Procedimientos disciplinarios	
	Recategorización en la escala de pensiones	
	Retiro de cursos y condonación del pago de cuotas académicas	
Trato y condiciones de trabajo del personal tercerizado		
Docentes y predocentes hombres	Designación de predocentes	8
	El requisito de la edad preferente en los concursos docentes	
	Mensajes difamatorios en las redes sociales	
	Proceso de selección de docentes contratados	
	Proceso de selección de predocentes	

	Rol del docente asesor	
	Traslado a otro Departamento Académico	
Personal administrativo masculino	Mensajes difamatorios en las redes sociales	3
	Traslado de unidad y convenio de cambio de condiciones laborales de personal administrativo	
Total		28

3.4.2. Consultas por Categorías de la Comunidad PUCP: Mujeres

Las mujeres realizaron un total de 23 consultas. Este número representa el 44% de consultas realizadas. Del análisis se puede ver que, de las veintitrés (23) consultas presentadas por la población femenina, estas abordaron dieciocho (18) temas.

Las estudiantes a lo largo de sus diecisiete (17) consultas abordaron trece (13) temas. El sector docente y predocente trató sobre tres (3) temas en sus tres (3) consultas; y el personal administrativo dos (2) temas en sus tres (3) consultas. Ver Cuadro N° 5.

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

Consultas según Categorías de la Comunidad PUCP: Mujeres		
Estudiantes mujeres	Becas PUCP	17
	Crédito educativo del PRONABEC	
	Evaluaciones	
	Hostigamiento sexual	
	Maltrato	
	Maltrato docente	
	Matrícula	
	Normas de permanencia	
	Procedimientos disciplinarios	
	Proceso de reconsideración a una reclasificación de escala de pensión	
	Prórroga para sustentación de tesis doctoral	
	Retiro de cursos y condonación del pago de cuotas académicas	
	Solicitud de retiro de cursos y firma de un compromiso de no matricularse los semestres académicos siguientes	
Docentes y predocentes mujeres	Aplicación del régimen de beneficios del CPJ (Complemento de Pensión de Jubilación)	3
	Jubilación adelantada como docente	
	Prescendencia de sus servicios como docente TPA, no obstante, su contrato de trabajo esté vigente	
Personal administrativo femenino	Mensajes difamatorios en las redes sociales	3
	Proceso de admisión de quejas ante la Defensoría Universitaria	
Total		23

3.5. Temas comunes

Tanto estudiantes varones como mujeres coinciden en tener como temas de interés los *Procedimientos Disciplinarios*, el *Retiro de cursos y condonación del pago de cuotas académicas*, el *Hostigamiento sexual*, las *Evaluaciones*, la *Matrícula* y las *Normas de Permanencia*.

Entre las y los docentes y predocentes no se halló un tema en común. Por otro lado, en el personal administrativo, tanto femenino como masculino, se presentó como tema común *Mensajes difamatorios en redes sociales*.

4. QUEJAS

4.1. Tema de las Quejas

Entre marzo a setiembre del 2023, la Defensoría Universitaria recibió un total de cuarenta y cinco (45) quejas. A partir de la sistematización de las quejas, se identificaron trece (13) 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. Dilación indebida en el procedimiento disciplinario.
2. Dilación indebida en la respuesta a solicitud (*Subtemas: 1. Falta de respuesta a una solicitud*).
3. Evaluaciones (*Subtemas: 1. Irregularidades en la evaluación de un curso*).
4. En el campus virtual se indica que las clases son presenciales, sin embargo, en la práctica se realizan en sesiones virtuales.
5. Falta de respuesta y negativa de renovación de contrato a tiempo completo.
6. Irregularidades en el desempeño de docente asesor.
7. Incluido en una lista para no dictar como predocente por una falta grave atribuida sin haber presentado sus descargos.
8. La falta de correspondencia entre las vacantes para estudiantes previstas y el número real de matriculados produce la contratación de un número menor de predocentes previstos.
9. Laptop malograda por hecho ocurrido en concesionario del campus y solicitud de indemnización por el daño ocasionado.
10. Limitación a la presentación de solicitudes de retiro extraordinario.
11. Maltrato docente.
12. Matrícula (*Subtema 1. Solicitudes de excepción a las normas de matrícula denegadas sin motivación; 2. Falta de correspondencia entre las vacantes para un curso y un laboratorio que deben seguirse en paralelo*).
13. Solicitud de dictado por un docente no aceptado por el Departamento Académico.

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: *Evaluaciones* (26 quejas); *Matrícula* (5 quejas); *Dilación en respuesta a solicitud* (3 quejas) e

Irregularidades en el desempeño del docente asesor (2 quejas). Ver Cuadro N° 7.

Todas ellas suman treinta y seis (36) quejas, lo que representa más del 75% del total.

Cuadro N° 7
Relevancia de los Temas de Quejas

Temas de Quejas	N° de Quejas
Evaluaciones (<i>Subtema: Irregularidades en la evaluación de un curso</i>).	26
Matrícula (<i>Subtema 1. Falta de correspondencia entre las vacantes para un curso y un laboratorio que deben seguirse en paralelo; 2. Solicitudes de excepción a las normas de matrícula denegadas sin motivación</i>).	5
Dilación en la respuesta a una solicitud (<i>Subtema: Falta de respuesta a una solicitud</i>).	3
Irregularidades en el desempeño de docente asesor.	2
Dilación indebida en procedimiento disciplinario.	1
En el campus virtual se indica que las clases son presenciales, sin embargo, en la práctica se realizan en sesiones virtuales.	1
Incluido en una lista para no dictar como predocente por una falta grave atribuida sin haber presentado sus descargos.	1
Falta de respuesta y negativa de renovación de contrato a tiempo completo.	1
La falta de correspondencia entre las vacantes para estudiantes previstas y el número real de matriculados produce la contratación de un número menor de predocentes previstos.	1
Laptop malograda por hecho ocurrido en concesionario del campus y solicitud de indemnización por el daño ocasionado.	1
Limitación a la presentación de solicitudes de retiro extraordinario.	1
Maltrato docente.	1
Solicitud de dictado por un docente no aceptada por el Departamento Académico.	1

4.3. Unidades Quejadas

Las unidades objeto de quejas fueron trece (13), encontrándose entre ellas Departamentos Académicos, Direcciones Académicas, Facultades, Secciones y Secretarías de la PUCP. Ver Cuadro N° 8.

Cuadro N° 8
Unidades Quejadas en Orden Alfabético

1. Departamento Académico de Ciencias.
2. Departamento Académico de Educación.
3. Departamento Académico de Ingeniería.
4. Dirección de Administración y Finanzas.
5. Dirección de Asuntos Estudiantiles.
6. Escuela de Posgrado.
7. Facultad de Arquitectura y Urbanismo.
8. Facultad de Arte y Diseño.
9. Facultad de Ciencias e Ingeniería.
10. Facultad de Estudios Generales Ciencias.
11. Facultad de Estudios Generales Letras.
12. Sección de Informática del Departamento Académico de Ingeniería.
13. Secretaría de Instrucción de la Secretaría Técnica de Procedimientos Disciplinarios.

4.4. Unidades Quejadas por Número de Quejas

De las catorce (14) unidades quejadas; seis (6) de ellas presentaron quejas en más de una ocasión. Como unidades más quejadas figuran: La *Facultad de Ciencias e Ingeniería* (24 quejas), la *Facultad de Arquitectura y Urbanismo* (4 quejas), la *Facultad de Gestión y Alta Dirección* (3 quejas), la *Dirección de Asuntos Estudiantiles* (2 quejas), la *Facultad de Arte y Diseño* (2 quejas) y la *Facultad de Estudios Generales Ciencias* (2 quejas). Ver Cuadro N° 9.

Cuadro N° 9
Unidades Quejadas por Número de Quejas

Unidad Quejada	N° de Quejas
Facultad de Ciencias e Ingeniería (FACI)	24
Facultad de Arquitectura y Urbanismo	4
Facultad de Gestión y Alta Dirección	3
Dirección de Asuntos Estudiantiles (DAES)	2
Facultad de Arte y Diseño	2
Facultad de Estudios Generales Ciencias	2
Departamento Académico de Ciencias	1
Departamento Académico de Educación	1
Departamento Académico de Ingeniería	1
Dirección de Administración y Finanzas	1
Escuela de Posgrado	1
Facultad de Estudios Generales Letras	1
Sección de Informática del Departamento Académico de Ingeniería	1
Secretaría de Instrucción de la Secretaría Técnica de Procedimientos Disciplinarios	1

4.5. Admisión y Resultados de las Quejas

Las cuarenta y cinco (45) 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 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 setiembre del 2023, diez (10) quejas tuvieron un resultado positivo, siete (7) negativo y de veintiocho (28) no se registraron resultados a la actualidad. Ver Tabla N° 11.

Los resultados positivos corresponden al 22% de quejas presentadas. En contraparte, los resultados negativos representan el 16% y el 62% restante, corresponde a aquellos casos en los cuales no ha habido una respuesta o un resultado. Ver Gráfico N° 20.

Tabla N° 11
Resultados de las Quejas

Resultados de las Quejas	
Positivo	10
Negativo	7
Sin información/Sin resultado	28
Total	45

Gráfico N° 19
Comparación del Resultado de las Quejas Presentadas

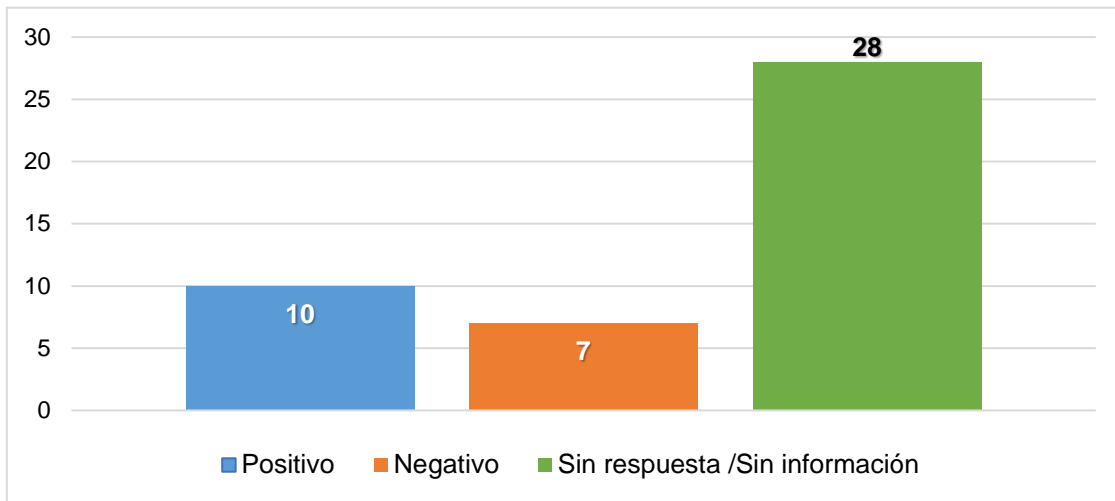
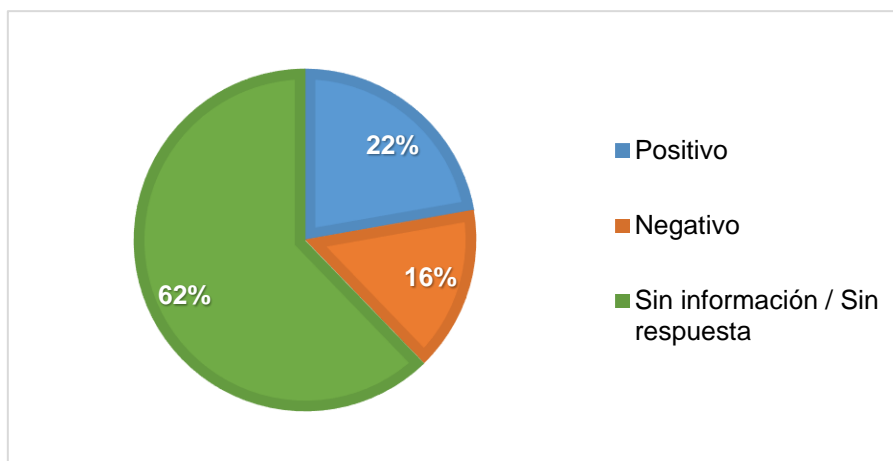


Gráfico N°20
Porcentaje del Resultado de Quejas



Para el caso de los resultados negativos de las quejas, 7 en total, se tiene que seis (6) quejas son infundadas y que en una (1) queja la recomendación formulada no fue aceptada. Ver Tabla N° 12.

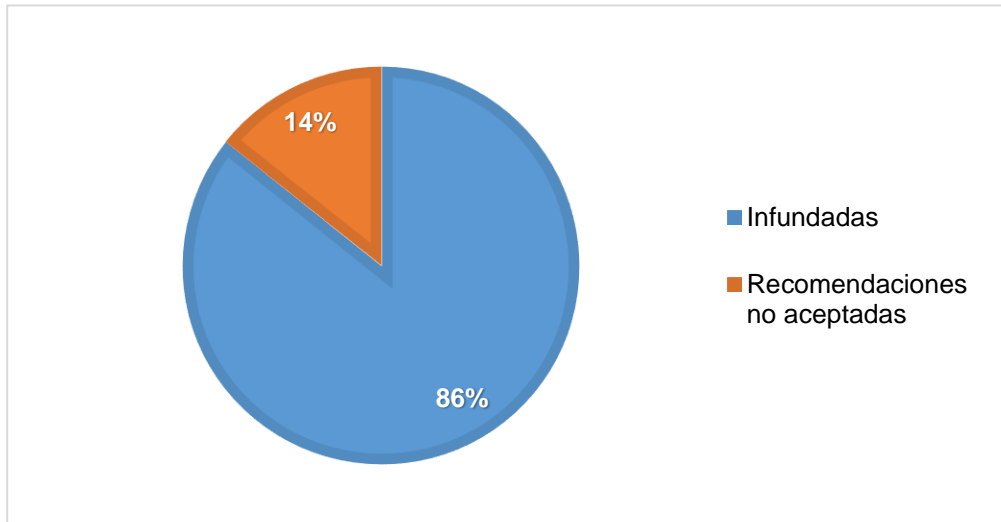
De las quejas que tuvieron un resultado negativo, el 86% de ellas correspondió a las quejas infundadas y el 14% a aquella cuya recomendación no fue aceptada. Ver Gráfico N° 21.

Tabla N° 12

Resultados Negativos de las Quejas

Resultados Negativos de las Quejas	
Infundadas	6
Recomendaciones no aceptadas	1
Total	7

Gráfico N° 21
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 dos: El sector estudiantil, y el sector docentes y predocente. Es importante destacar que, en el periodo de gestión analizado, el personal administrativo no presentó queja alguna.

De las cuarenta y cinco (45) quejas recibidas, cuarenta (40) fueron realizadas por estudiantes y cinco (5) por el sector docente. Las quejas presentadas por el estudiantado abordan 11 áreas temáticas, mientras que el sector de docentes aborda cinco (5) temas. Ver Cuadro N° 10.

Entre ambas categorías se presenta un tema común la *Dilación Indevida en las Respuestas a Solicitud*.

Cuadro N° 10
Quejas según Categorías de la Comunidad PUCP

Quejas según Categorías de la Comunidad PUCP		
Estudiantes	Dilación en la respuesta a una solicitud.	39
	Dilación indebida en procedimiento disciplinario.	
	En el campus virtual se indica que las clases son presenciales, sin embargo, en la práctica se realizan en sesiones virtuales.	
	Evaluaciones.	

	Irregularidades en el desempeño de docente asesor.	
	Laptop malograda por hecho ocurrido en concesionario del campus y solicitud de indemnización por el daño ocasionado.	
	Limitación a la presentación de solicitudes de retiro extraordinario.	
	Maltrato docente.	
	Matrícula.	
Docentes y predocentes	Dilación en la respuesta a una solicitud.	6
	Falta de respuesta y negativa de renovación de contrato a tiempo completo.	
	Incluido en una lista para no dictar como predocente por una falta grave atribuida sin haber presentado sus descargos.	
	La falta de correspondencia entre las vacantes para estudiantes previstas y el número real de matriculados produce la contratación de un número menor de predocentes previstos.	
	Solicitud de dictado por un docente no aceptada por el Departamento Académico.	
Total		45

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 la Comunidad PUCP, y 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 27. Este número representa el 62% de las quejas.

Del análisis según categorías de la comunidad PUCP, se puede constatar que de las veinticinco (25) quejas realizadas por los estudiantes, estas abordan siete (7) temas. Por otra parte, el sector docente y predocente aborda tres (3) temas en sus tres (3) quejas presentadas. Ver Cuadro N° 11.

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

Quejas según Categorías de la Comunidad PUCP: Hombres		
Estudiantes hombres	Dilación en la respuesta a una solicitud.	25
	Dilación indebida en procedimiento disciplinario.	
	Evaluaciones: Irregularidades en la evaluación de un curso.	
	Irregularidades en el desempeño de docente asesor.	
	Laptop malograda por hecho ocurrido en concesionario del campus y solicitud de indemnización por el daño ocasionado.	
	Maltrato docente.	
Docentes y predocentes hombres	Matrícula: Falta de correspondencia entre las vacantes para un curso y un laboratorio que deben seguirse en paralelo.	3
	Incluido en una lista para no dictar como predocente por una falta grave atribuida sin haber presentado sus descargos.	
	La falta de correspondencia entre las vacantes para estudiantes previstas y el número real de matriculados produce la contratación de un número menor de predocentes previstos.	
	Solicitud de dictado por un docente no aceptada por el Departamento Académico.	
Total		28

4.7.2. Quejas por Categorías de Sexo y Género: Mujeres

El sector femenino realizó un total de diecisiete (17) quejas, cifra que representa el 38% del total de quejas.

En las quince (15) quejas presentadas por las estudiantes se abordaron siete (7) temas. En adición, el sector docente y predocente abordó dos (2) temas en sus dos (2) quejas realizadas. Ver Cuadro N° 12.

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

Quejas según Categorías de la Comunidad PUCP: Mujeres		
Estudiantes mujeres	Dilación en la respuesta a una solicitud: Falta de respuesta a una solicitud.	15
	En el campus virtual se indica que las clases son presenciales, sin embargo, en la práctica se realizan en sesiones virtuales.	
	Evaluaciones: Irregularidades en la evaluación de un curso.	
	Irregularidades en el desempeño de docente asesor.	
	Limitación a la presentación de solicitudes de retiro extraordinario.	
	Matrícula	
Docentes y predocentes mujeres	Dilación en la respuesta a una solicitud.	2
	Falta de respuesta y negativa de renovación de contrato a tiempo completo.	

Total	17
--------------	-----------

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 *Evaluaciones, Matrícula e Irregularidades en el desempeño del docente asesor*.

Por otro lado, entre estudiantes y docentes el tema en común identificado fue la *Dilación en la respuesta a una solicitud*.

4.9. Ejemplos de casos y recomendaciones por temas

4.9.1. Dilación indebida en respuestas de 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 en un plazo razonable.

4.9.2. Falta de correspondencia entre las vacantes para un curso y un laboratorio que deben seguirse en paralelo

Un estudiante señaló que se debía cursar de forma obligatoria y simultánea determinados cursos y que se había dispuesto un número de vacantes desproporcionado de un curso respecto de las vacantes de otro curso; y que esta desproporcionalidad imposibilitaba la matrícula en ambos cursos, siendo perjudicial para los y las estudiantes.

Se sugirió evaluar la ampliación de las vacantes en el curso deficitario en similar proporción a las vacantes asignadas al otro curso.

4.9.3. Inclusión en una lista para no dictar como predocente por una falta grave atribuida sin habersele permitido presentar sus descargos

Un predocente señaló que se le había atribuido una falta grave cuando fue jefe de prácticas en un curso, negando haber cometido tal falta grave. También

indicó que nunca se le permitió hacer sus descargos y que fue incluido en una lista para que no ser considerado como jefe de prácticas.

La Defensoría Universitaria recomendó elaborar un protocolo de actuación para la evaluación del desempeño de los y las predocentes, considerando el derecho de estos de presentar sus descargos con relación a las presuntas conductas que se les impute.

4.9.4. La falta de correspondencia entre las vacantes para estudiantes previstas y el número real de matriculados y matriculadas produce la contratación de un número menor de las y los predocentes previstos

Hay un curso que tiene un número de vacantes máximo pero muchas veces el número de estudiantes matriculados y matriculadas es menor, ello implica un menor número de comisiones de prácticas y un menor número de jefes y jefas de prácticas al previsto.

Por lo anteriormente expuesto, hay un grupo de jefes y jefas de prácticas que no dictan, pese a haber planificado su dictado y a haber sostenido reuniones previas de coordinación.

Esta prescindencia de jefes y jefas de prácticas ha generado un desincentivo entre ellos y ellas a asumir el dictado y esta situación se ha repetido varios semestres académicos.

La Defensoría Universitaria recomendó implementar acciones que permitan relaciones de trabajo más previsibles para los jefes y las jefas de prácticas de los cursos.

4.9.5. Admisión de una solicitud de retiro extraordinario por haberse presentado en el plazo

Un estudiante señaló que había presentado una solicitud de retiro extraordinario, luego de transcurridas las primeras ocho semanas de clase, y que tal solicitud había sido rechazada aduciéndose que la solicitud de retiro solo podía presentarse hasta la última semana de clase, no obstante, esta limitación no esté dispuesta en ningún Reglamento de la PUCP.

La Defensoría Universitaria verificó que ni el Reglamento de Matrícula de los Alumnos Ordinarios de la PUCP ni el Reglamento de la respectiva Facultad tienen una disposición que establezca esta limitación temporal para admitir las solicitudes de retiro; y recomendó admitir la solicitud de retiro extraordinario.

4.9.6. Solicitudes de excepción a las normas de matrícula denegadas sin motivación

Estudiantes presentaron solicitudes de excepción a las normas de matrícula y estas fueron denegadas, no obstante, habían cumplido con los requisitos establecidos. Asimismo, las respuestas denegatorias no fueron motivadas.

La Defensoría Universitaria recomendó motivar con más detalle las respuestas negativas a las solicitudes de excepción a las normas de matrícula.

4.10. Características de las Quejas por Unidades Quejadas

4.10.1. Facultad de Ciencias e Ingeniería

4.10.1.1. Temas y recurrencia de las quejas

La Facultad de Ciencias e Ingeniería tiene veinticuatro (24) quejas. Todas las solicitudes presentadas son del mismo tema *Evaluaciones: Irregularidades en la evaluación de un curso*. Ver Tabla N° 12.

Tabla N° 12
Número de Quejas por Temas

Temas	N° de Quejas
<i>Evaluaciones: Irregularidades en la evaluación de un curso</i>	24
Total	24

4.10.1.2. Quejas según Categorías de la Comunidad PUCP

Las veinticuatro (24) quejas presentadas provienen del sector estudiantil. Ver Tabla N° 13.

Tabla N° 13
Quejas según Categorías de la Comunidad PUCP

Quejas por Categoría de la Comunidad PUCP	
Estudiantes	24
Total	24

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

Del total de las veinticuatro (24) quejas, dieciocho (18) fueron presentadas por estudiantes varones y seis (6) por estudiantes mujeres. Ver Tabla N° 14.

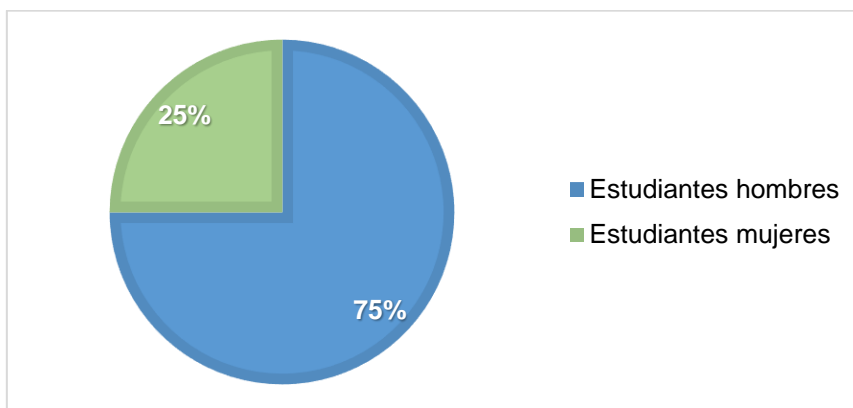
Las quejas interpuestas por los estudiantes representan el 75%, mientras que aquellas presentadas por las estudiantes, el otro 25%. Ver Gráfico N° 21.

Tabla N° 14

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

Quejas por Categorías de la Comunidad PUCP, y Sexo y Género	
Estudiantes hombres	18
Estudiantes mujeres	6
Total	24

Gráfico N° 21
Porcentaje de Quejas por Categorías de la Comunidad PUCP, y Sexo y Género


4.10.1.4. Respuesta y Resultado de las Quejas

Las veinticuatro (24) quejas no tuvieron un resultado. Ver Tabla N°15.

Tabla N° 15
Resultados de las Quejas

Resultados de las Quejas	
Sin información/Sin resultado	24
Total	24

4.10.2. Facultad de Estudios Generales Letras
4.10.2.1. Temas y recurrencia de las quejas

La Facultad de Estudios Generales Letras tiene tres (3) quejas. Los temas que abordan son dos (2): *Dilación indebida en respuesta a solicitud* (1 queja) y *Matrícula* (2 quejas). Ver Tabla N° 16.

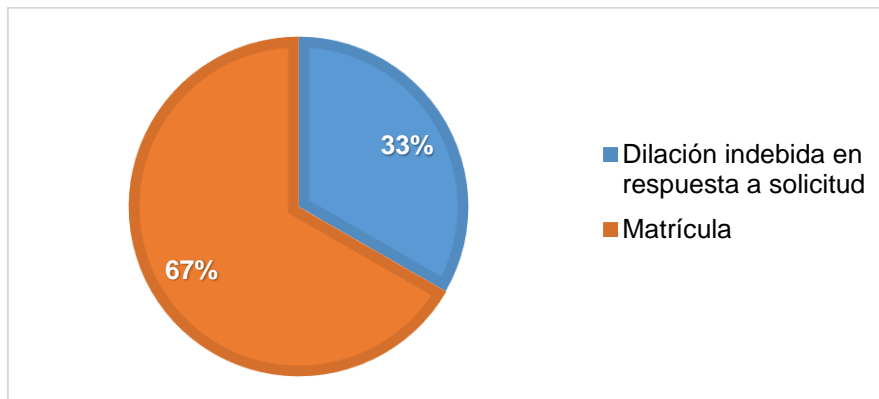
Las quejas sobre *Matrícula* representan el 67% del total, mientras que la queja sobre *Dilación indebida en respuesta a solicitud* el 33% restante. Ver Gráfico N° 22.

Tabla N° 16

Número de Quejas por Temas

Temas	N° de Quejas
<i>Dilación indebida en respuesta a solicitud</i>	1
<i>Matrícula</i>	2
Total	3

Gráfico N° 22
Porcentaje de Quejas por Temas


4.10.2.2. Quejas según Categorías de la Comunidad PUCP

La totalidad de las tres (3) quejas presentadas provienen del sector estudiantil. Ver Tabla N° 17.

Tabla N° 17
Quejas según Categorías de la Comunidad PUCP

Quejas por Categorías de la Comunidad PUCP	
Estudiantes	3
Total	3

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

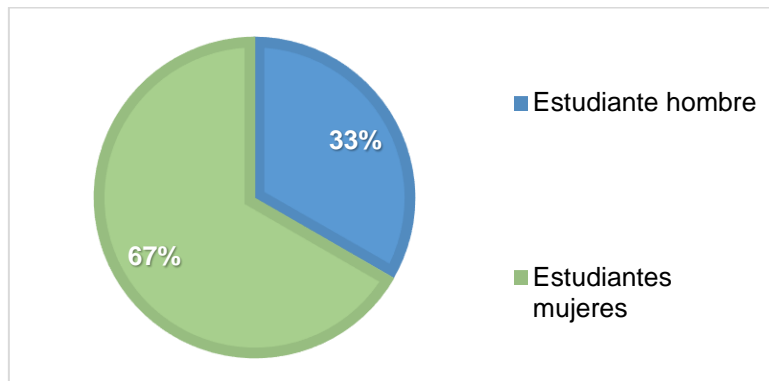
Del total de tres (3) quejas, dos (2) fueron interpuestas por estudiantes mujeres y una (1) por un estudiante varón. Ver Tabla N° 18.

Las quejas presentadas por las estudiantes mujeres representan el 67% del total, mientras que la queja presentada por el estudiante varón, el 33% restante. Ver Gráfico N° 23.

Tabla N° 18
Quejas según Categorías de la Comunidad PUCP, y Sexo y Género

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

Gráfico N° 23
Porcentaje de Quejas por Categorías de la Comunidad PUCP, y Sexo y Género



4.10.2.4. Respuesta y Resultado de las Quejas

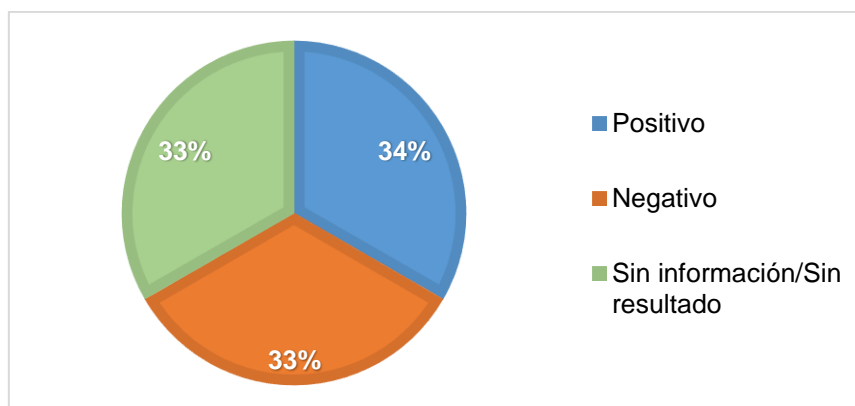
De las tres (3) quejas presentadas, solo dos de ellas fueron respondidas. De aquellas dos que fueron respondidas, una (1) tuvo un resultado positivo y la otra (1) un resultado negativo. Ver Tabla N° 19.

La queja con resultado positivo representa el 33,3% del total, mientras que la queja con resultado negativo el otro 33,3%; y la queja sin respuesta ni resultado, el 33,3% restante. Ver Gráfico N° 24.

Tabla N° 19
Resultado de las Quejas

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

Gráfico N° 24
Porcentajes de los Resultados de las Quejas



4.10.3. Facultad de Arquitectura y Urbanismo (FAU).

4.10.3.1. Temas y recurrencia de las quejas

La Facultad de Arquitectura y Urbanismo (FAU) tiene cuatro (4) quejas, las cuales coinciden en el mismo tema *Matrícula: Solicitudes de excepción a las normas de matrícula denegadas sin motivación*. Ver Tabla N° 20.

Tabla N° 20
Número de Quejas por Temas

Temas	N° de Quejas
<i>Matrícula: Solicitudes de excepción a las normas de matrícula denegadas sin motivación.</i>	4
Total	4

4.10.3.2. Quejas según Categorías de la Comunidad PUCP

Todas las quejas provienen del sector estudiantil. Ver Tabla N° 21.

Tabla N° 21
Quejas según Categorías de la Comunidad PUCP

Quejas por Categorías de la Comunidad PUCP	
Estudiantes	4
Total	4

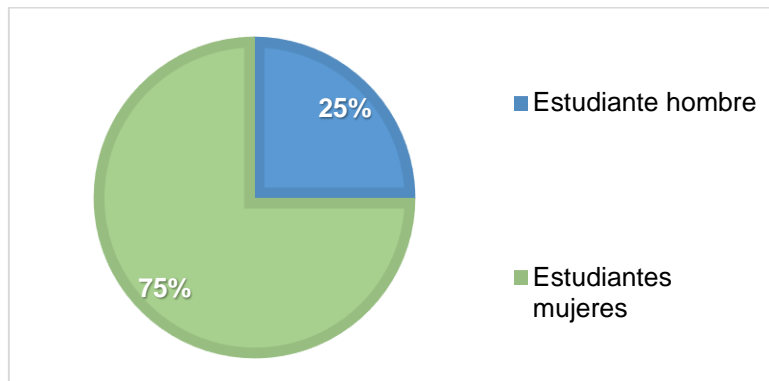
4.10.3.3. Quejas según Categorías de la Comunidad PUCP, y Sexo y Género

Del total de quejas, tres (3) fueron presentadas por estudiantes mujeres y una (1) por un estudiante varón. Ver Tabla N° 22.

Tabla N° 22
Quejas según Categorías de la Comunidad PUCP, y Sexo y Género

Quejas por Categorías de la Comunidad PUCP, y Sexo y Género	
Estudiantes mujeres	3
Estudiante varón	1
Total	4

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



4.10.3.4. Respuesta y Resultado de las Quejas

Las cuatro (4) quejas fueron respondidas y hubo resultados positivos en todas ellas, es decir, la unidad consideró las recomendaciones de la Defensoría Universitaria. Ver Tabla N° 23.

Tabla N° 23
Resultado de las Quejas

Resultado de las Quejas	
Positivo	4
Total	4

4.10.4. Facultad de Gestión y Alta Dirección

4.10.4.1. Temas y recurrencia de las quejas

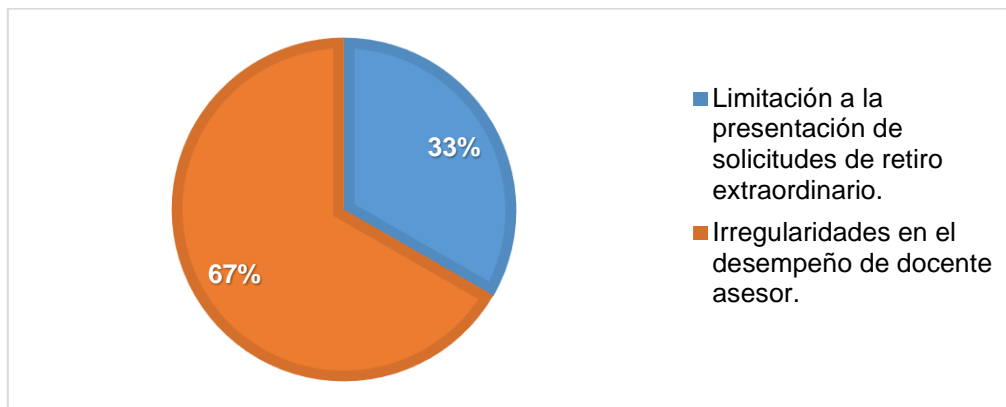
La Facultad de Gestión y Alta Dirección tiene tres (3) quejas. Los temas de las quejas son dos (2): *Limitación a la presentación de solicitudes de retiro extraordinario* (1 queja) e *Irregularidades en el desempeño de docente asesor* (2 quejas). Ver Tabla N° 24.

La temática de *Irregularidades en el desempeño de docente asesor* representó el 67% de quejas; mientras que la queja referida a la *Limitación a la presentación de solicitudes de retiro extraordinario* significó el 33% restante. Ver Gráfico N° 26.

Tabla N° 24
Número de Quejas por Temas

Temas	N° de Quejas
<i>Limitación a la presentación de solicitudes de retiro extraordinario.</i>	1
<i>Irregularidades en el desempeño de docente asesor.</i>	2
Total	3

Gráfico N° 26
Porcentaje de Quejas por Temas



4.10.4.2. Quejas según Categorías de la Comunidad PUCP

De las tres (3) quejas interpuestas, todas fueron presentadas por estudiantes. Ver Tabla N° 25.

Tabla N° 25
Quejas según Categorías de la Comunidad PUCP

Quejas por Categorías de la Comunidad PUCP	
Estudiantes	3
Total	3

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

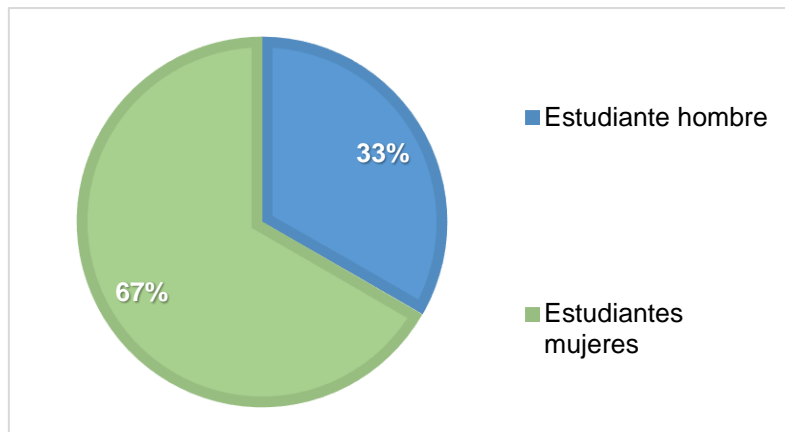
Del total de tres (3) quejas, dos (2) fueron presentadas por estudiantes mujeres y una (1) por un estudiante varón. Ver Tabla N° 26.

Las quejas interpuestas por las estudiantes representan el 67% del total, mientras que la queja presentada por el estudiante varón, el 33% restante. Ver Gráfico N° 27.

Tabla N° 26
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
Estudiante hombre	1
Total	3

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

De las tres (3) quejas, solo dos fueron respondidas y tuvieron un resultado positivo, y la tercera no tuvo respuesta. Ver Tabla N° 27.

Tabla N° 27
Resultado de las Quejas

Resultados de las Quejas	
Positivo	2
Sin información/Sin respuesta	1
Total	3

4.10.5. Dirección de Asuntos Estudiantiles (DAES)

4.10.5.1. Temas y recurrencia de las quejas

La Dirección de Asuntos Estudiantiles tiene dos (2) quejas, las cuales tienen en común la temática de las *Dilación en la respuesta a una solicitud: Falta de respuesta a una solicitud*. Ver Tabla N° 28.

Tabla N° 28
Número de Quejas por Temas

Temas	N° de Quejas
<i>Dilación en la respuesta a una solicitud: Falta de respuesta a una solicitud.</i>	2
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° 29.

Tabla N° 29
Quejas según Categorías de la Comunidad PUCP

Quejas por Categorías de la Comunidad PUCP	
Estudiantes	2

Total	2
--------------	----------

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

Las dos (2) quejas fueron presentadas por estudiantes mujeres. Ver Tabla N° 30.

Tabla N° 30
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

4.10.5.4. Respuesta y Resultado de las Quejas

La DAES se comprometió a responder las solicitudes objeto de las dos (2) quejas. Ver Tabla N° 31.

Tabla N° 31
Resultado de las Quejas

Resultados de las Quejas	
Positivo	2
Total	2

4.10.6. Facultad de Arte y Diseño (FAD)

4.10.6.1. Temas y recurrencia de las quejas

La Facultad de Arte y Diseño tiene dos (2) quejas. En ambas se aborda el mismo tema de *Evaluaciones: Irregularidades en la evaluación de un curso*. Ver Tabla N° 32.

Tabla N° 32
Número de Quejas por Temas

Temas	N° de Quejas
<i>Evaluaciones: Irregularidades en la evaluación de un curso.</i>	2
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° 33.

Tabla N° 33
Quejas según Categorías de la Comunidad PUCP

Quejas por Categorías de la Comunidad PUCP	
Estudiantes	2

Total	2
--------------	----------

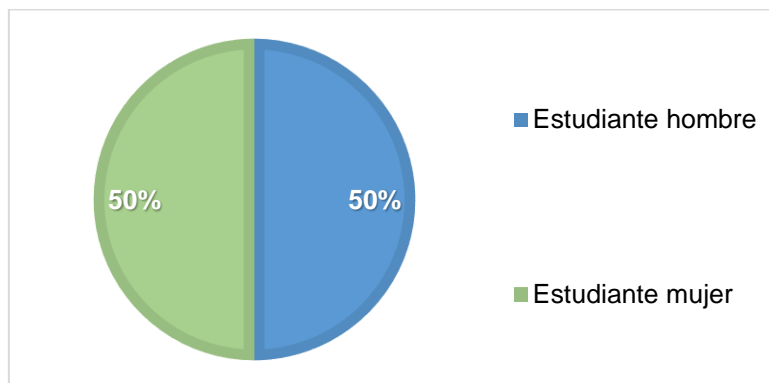
4.10.6.3. Quejas según Categorías de la Comunidad PUCP, y Sexo y Género

Las dos (2) quejas fueron presentadas por un estudiante varón y por una estudiante mujer. Ver Tabla N° 34.

Tabla N° 34
Quejas según Categorías de la Comunidad PUCP, y Sexo y Género

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

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



4.10.6.4. Respuesta y Resultado de las Quejas

Las dos (2) quejas fueron respondidas y tuvieron resultado negativo. Ver Tabla N° 35.

Tabla N° 35
Resultado de las Quejas

Resultados de las Quejas	
Negativo	2
Total	2

4.10.7. Facultad de Estudios Generales Ciencias

4.10.7.1. Temas y recurrencia de las quejas

La Facultad de Estudios Generales Ciencias tiene dos (2) quejas. Los temas de las quejas son dos (2): Matrícula: *Falta de correspondencia entre las vacantes para un curso y un laboratorio que deben seguirse en paralelo* (1 queja) e *Incluido*

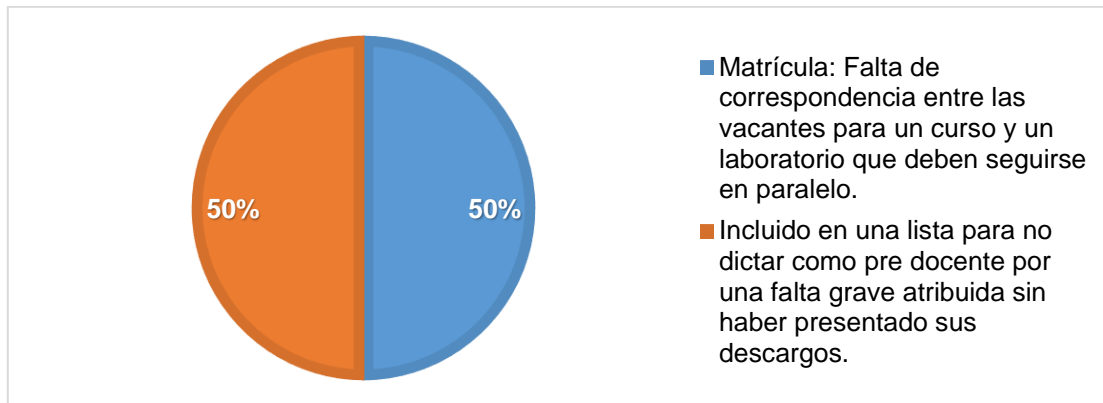
en una lista para no dictar como predocente por una falta grave atribuida sin haber presentado sus descargos (1 queja). Ver Tabla N° 36.

Cada queja representa el 50% del total, respectivamente. Ver Gráfico N° 29.

Tabla N° 36
Número de Quejas por Temas

Temas	N° de Quejas
<i>Matrícula: Falta de correspondencia entre las vacantes para un curso y un laboratorio que deben seguirse en paralelo.</i>	1
<i>Incluido en una lista para no dictar como predocente por una falta grave atribuida sin haber presentado sus descargos.</i>	1
Total	2

Gráfico N° 29
Porcentaje de Quejas por Temas



4.10.7.2. Quejas según Categorías de la Comunidad PUCP

De las dos (2) quejas interpuestas, una (1) de ellas fue presentada por un estudiante, y la otra, por un predocente. Ver Tabla N° 37.

La queja presentada por el estudiante representa el 50% del total, mientras que la queja presentada por el predocente, el otro 50%.

Tabla N° 37
Quejas según Categorías de la Comunidad PUCP

Quejas por Categorías de la Comunidad PUCP	
Predocente	1
Estudiante	1
Total	2

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

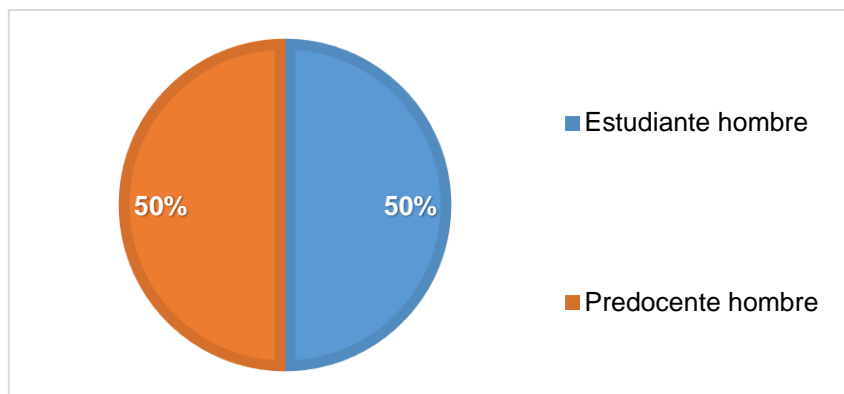
Del total de dos (2) quejas, una (1) fue presentada por un predocente varón, y la otra (1) queja por un estudiante hombre. Ver Tabla N° 38.

La queja presentada por el predocente varón representa el 50% del total, mientras que la queja presentada por el estudiante, el otro 50%. Ver Gráfico N° 30.

Tabla N° 38
Quejas según Categorías de la Comunidad PUCP, y Sexo y Género

Quejas por Categorías de la Comunidad PUCP, y Sexo y Género	
Predocente hombre	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

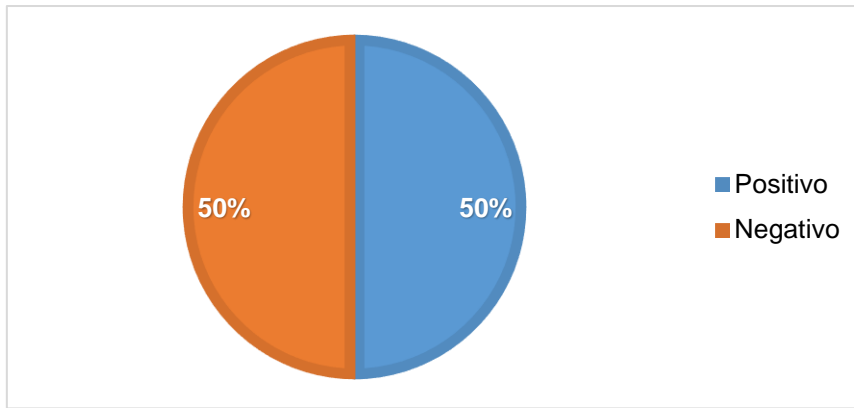
Las dos (2) quejas fueron respondidas: una tuvo un resultado positivo y la otra un resultado negativo. Ver Tabla N° 39.

La queja con resultado positivo representa el 50% del total, mientras que aquella que obtuvo el resultado negativo, el 50% restante. Ver Gráfico N° 31.

Tabla N° 39
Resultado de las Quejas

Resultado de las Quejas	
Positivo	1
Negativo	1
Total	2

Gráfico N° 31
Porcentajes de los Resultados de las Quejas



4.10.8. Departamento Académico de Ciencias

El Departamento Académico de Ciencias tiene una (1) única queja presentada por una docente mujer. El tema abordado fue la *Falta de respuesta y negativa de renovación de contrato a tiempo completo*, hubo una respuesta efectiva, así como un resultado positivo.

Tabla N° 40
Resumen de la queja presentada

Categoría de la comunidad PUCP	Sexo y género	Tema	Respuesta	Resultado
Docente	Mujer	<i>Falta de respuesta y negativa de renovación de contrato a tiempo completo</i>	Sí hubo respuesta	Resultado positivo

4.10.9. Departamento Académico de Ingeniería

El Departamento Académico de Ingeniería tiene una (1) única queja presentada por un estudiante varón. El tema que abordó fue *Dilación indebida en respuesta a solicitud*, sobre el cual hubo una respuesta efectiva, así como un resultado positivo.

Tabla N° 41
Resumen de la queja presentada

Categoría de la comunidad PUCP	Sexo y género	Tema	Respuesta	Resultado
Estudiante	Hombre	<i>Dilación indebida en respuesta a solicitud</i>	Sí hubo respuesta	Resultado positivo

4.10.10. Departamento Académico de Educación

El Departamento Académico de Educación tuvo una (1) queja presentada por un docente hombre. El tema que abordó fue la *Solicitud de dictado de un docente*

no aceptado por el Departamento Académico, hubo una respuesta efectiva y un resultado negativo.

Tabla N° 42
Resumen de la queja presentada

Categoría de la comunidad PUCP	Sexo y género	Tema	Respuesta	Resultado
Docente	Hombre	<i>Solicitud de dictado por un docente no aceptada por el Departamento Académico</i>	Sí hubo respuesta	Negativo

4.10.11. Departamento Académico de Ingeniería

El Departamento Académico de Ingeniería tiene una (1) única queja presentada por un estudiante varón, referida al tema de *Maltrato docente*, sobre la cual no hay respuesta ni resultado.

Tabla N° 43
Resumen de la queja presentada

Categoría de la comunidad PUCP	Sexo y género	Tema	Respuesta	Resultado
Estudiante	Hombre	<i>Maltrato docente</i>	Sin respuesta	Sin resultado

4.10.12. Dirección de Administración y Finanzas (DAF)

La Dirección de Administración y Finanzas (DAF) tiene una (1) única queja presentada por un estudiante varón. El tema fue una *Laptop malograda por hecho ocurrido en concesionario del campus y solicitud de indemnización por el daño ocasionado*. Hubo una respuesta efectiva y el resultado de la queja fue negativo.

Tabla N° 44
Resumen de la queja presentada

Categoría de la comunidad PUCP	Sexo y género	Tema	Respuesta	Resultado
Estudiante	Hombre	<i>Laptop malograda por hecho ocurrido en concesionario del campus y solicitud de indemnización por el daño ocasionado</i>	Sí hubo respuesta	Resultado negativo

4.10.13. Escuela de Posgrado

La Escuela de Posgrado tiene una (1) única queja presentada por una estudiante mujer. El tema fue *En el campus virtual se indica que las clases son presenciales, sin embargo, en la práctica se realizan en sesiones virtuales*. No hubo respuesta ni resultado.

Tabla N° 45
Resumen de la queja presentada

Categoría de la comunidad PUCP	Sexo y género	Tema	Respuesta	Resultado
Estudiante	Mujer	<i>En el campus virtual se indica que las clases son presenciales, sin embargo, en la práctica se realizan en sesiones virtuales</i>	Sin respuesta	Sin resultado

4.10.14. Facultad de Estudios Generales Letras

La Facultad de Estudios Generales Letras tuvo una (1) única queja presentada por un docente varón. El tema fue *La falta de correspondencia entre las vacantes para estudiantes previstas y el número real de matriculados produce la contratación de un número menor de predocentes previstos*. Hubo una respuesta efectiva y un resultado.

Tabla N° 46
Resumen de la queja presentada

Categoría de la comunidad PUCP	Sexo y género	Tema	Respuesta	Resultado
Docente	Hombre	<i>La falta de correspondencia entre las vacantes para estudiantes previstas y el número real de matriculados produce la contratación de un número menor de pre docentes previstos</i>	Sí hubo respuesta	Resultado positivo

4.10.15. Sección de Informática del Departamento Académico de Ingeniería.

La Sección de Informática del Departamento Académico de Ingeniería tuvo una (1) única queja presentada por una docente mujer. El tema fue la *Dilación en la respuesta a una solicitud*. Hubo respuesta y un resultado positivo.

Tabla N° 47
Resumen de la queja presentada

Categoría de la comunidad PUCP	Sexo y género	Tema	Respuesta	Resultado
Docente	Mujer	<i>Dilación en la respuesta a una solicitud</i>	Sí hubo respuesta	Resultado positivo

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

La Secretaría de Instrucción de la Secretaría Técnica de Procedimientos Disciplinarios tuvo una (1) única queja presentada por un estudiante varón. El tema fue la *Dilación indebida en procedimiento disciplinario*. No se ha registrado una respuesta.

Tabla N° 48
Resumen de la queja presentada

Categoría de la comunidad PUCP	Sexo y género	Tema	Respuesta	Resultado
Estudiante	Hombre	<i>Dilación indebida en procedimiento disciplinario</i>	Sin respuesta	Sin resultado

5. REFLEXIÓN FINAL

Durante la actual gestión – hasta el periodo analizado por el presente Informe Defensorial Universitario - se han atendido un total de quinientas setenta y seis (576) peticiones. En el periodo del 2020 al 2021 se presentó el mayor número de peticiones, entre quejas y consultas. Ver Tabla N° 49.

Hay una ligera tendencia hacia la disminución de casos presentados entre el año 2020 hasta el año 2023. Ver Gráfico N° 32.

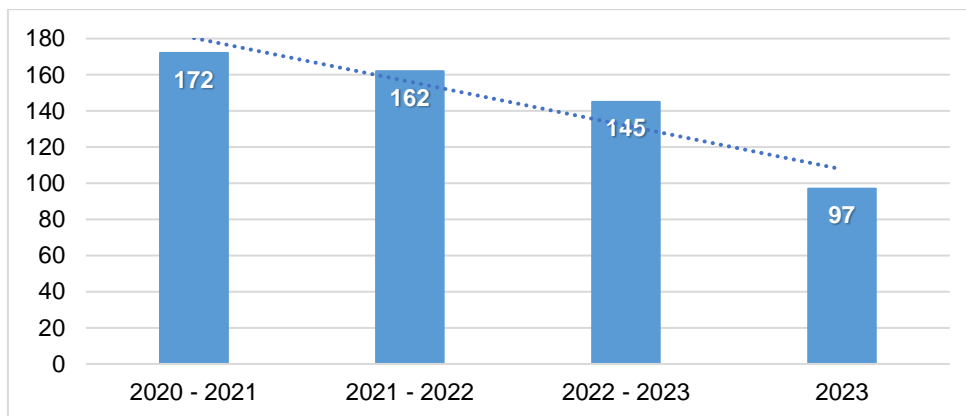
Tabla N° 49
Total de Consultas y Quejas según Periodos

Total de Consultas y Quejas según Periodos	
Periodo 2020 – 2021	172
Periodo 2021 – 2022	162
Periodo 2022 – 2023	145
Periodo del IDU(*) – 1 – 2023 (**)	97
Total	576

(*) Informe Defensorial Universitario.

(**) Entre marzo y setiembre del año 2023.

Gráfico N° 32
Tendencia de Consultas y Quejas según Periodos



Según las variables de sexo y género, el sector masculino realizó un total de trescientos cuarenta y un (341) quejas y consultas; las mujeres doscientas treinta y dos (232) 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° 50.

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

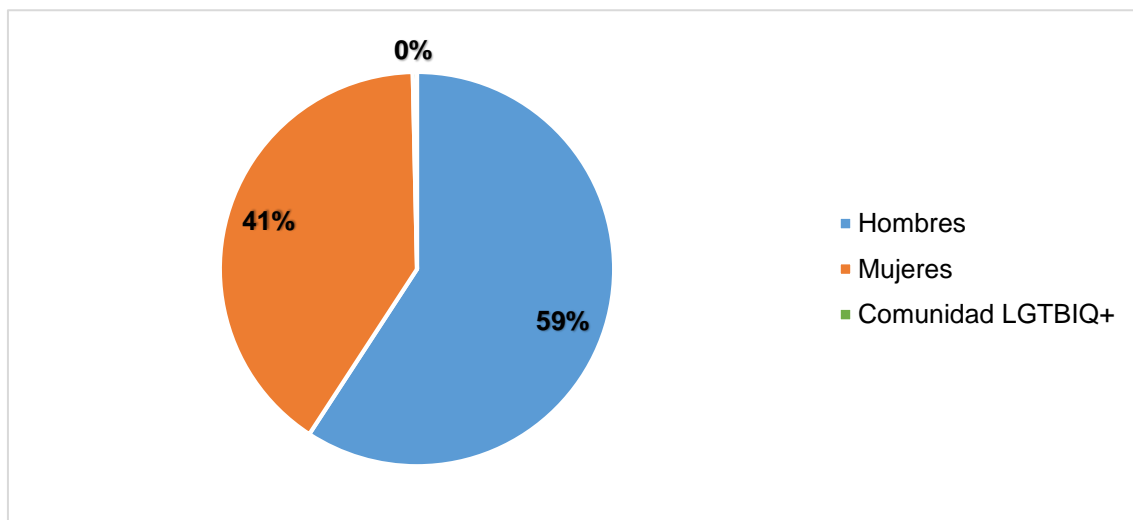
Las consultas y quejas presentadas por hombres representan el 59% de las peticiones presentadas en toda la gestión, y aquellas presentadas por mujeres representan el 41%. Ver Gráfico N° 33.

Tabla N° 50
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(*)	56	40	1	97
Total	341	233	2	576

(*) Entre marzo y setiembre del año 2023.

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 cuatrocientos cincuenta y dos (452) quejas y consultas; el sector docente y predocente noventa y nueve (99) y el personal administrativo veinticuatro (24). Solo en el periodo del 2021 al 2022, se registró una petición realizada por los graduados. Ver Tabla N° 51.

Las peticiones realizadas por estudiantes representan el 79% del total. Luego, siguen los docentes y predocentes con el 17% y el sector administrativo con el 4% del total de consultas y quejas. Ver Gráfico N° 34.

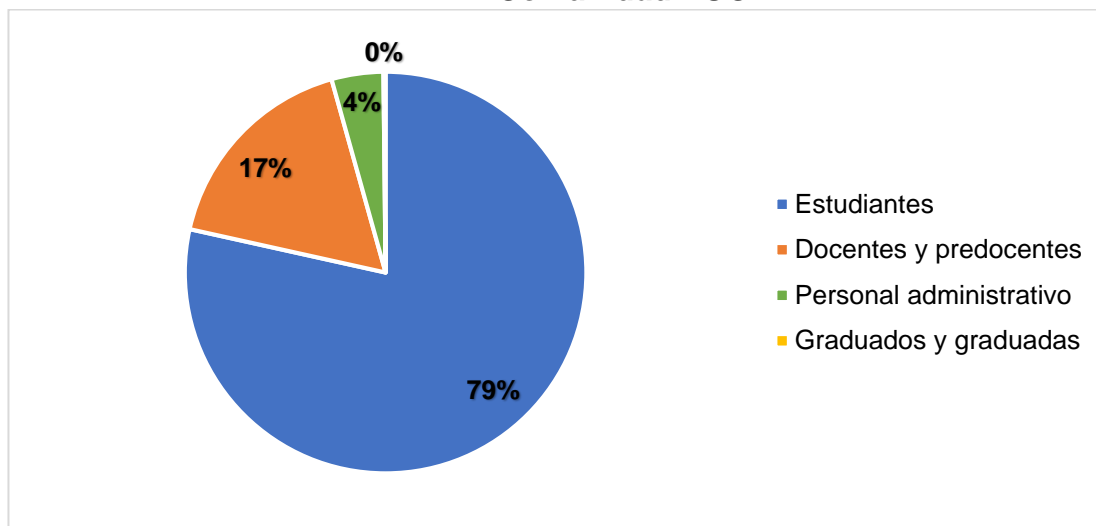
Tabla N° 51
Total de Consultas y Quejas según categorías de la Comunidad PUCP y Periodos

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(**)	75	16	6	0	97
Total	452	99	24	1	576

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

(**) Entre marzo y setiembre del año 2023.

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



Con respecto a las quejas, de manera específica, se atendieron doscientas setenta y seis (276) a lo largo de la gestión. En los periodos del 2020 al 2021 y

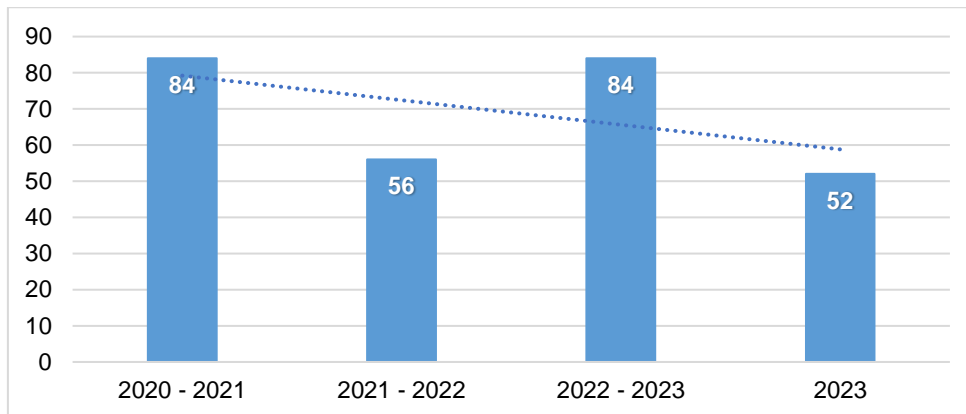
del 2022 al 2023 se presentaron los mayores números de consultas. Ver Tabla N° 52.

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

Tabla N° 52
Total de Consultas según Periodos

Total de Consultas según Periodos	
Periodo 2020 – 2021	84
Periodo 2021 – 2022	56
Periodo 2022 – 2023	84
Periodo 2023	52
Total	276

Gráfico N° 35
Tendencia de Consultas según Periodos



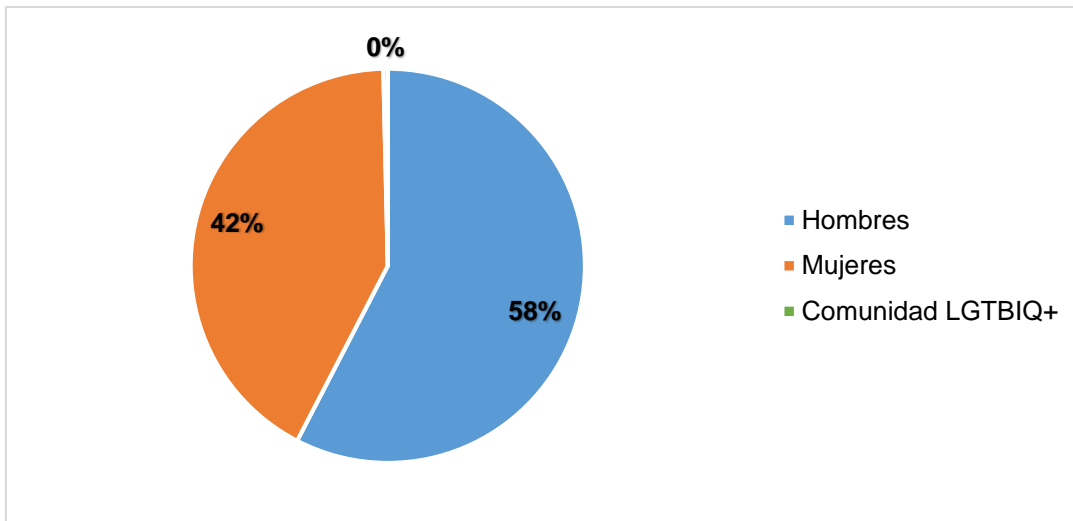
Desde la variable de sexo y género, ciento cincuenta y nueve (159) de las consultas fueron realizadas por hombres; ciento dieciséis (116) consultas por mujeres y una (1) por un integrante de la Comunidad LGTBIQ+. Ver Tabla N° 53.

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° 53
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	28	23	1	52
Total	159	116	1	276

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 ciento noventa y ocho (198) consultas; el sector docente y predocente sesenta y uno (61) y el personal administrativo dieciséis (16). Solo en el periodo del 2021 al 2022 se registró una (1) consulta realizada por los graduados. Ver Tabla N° 54.

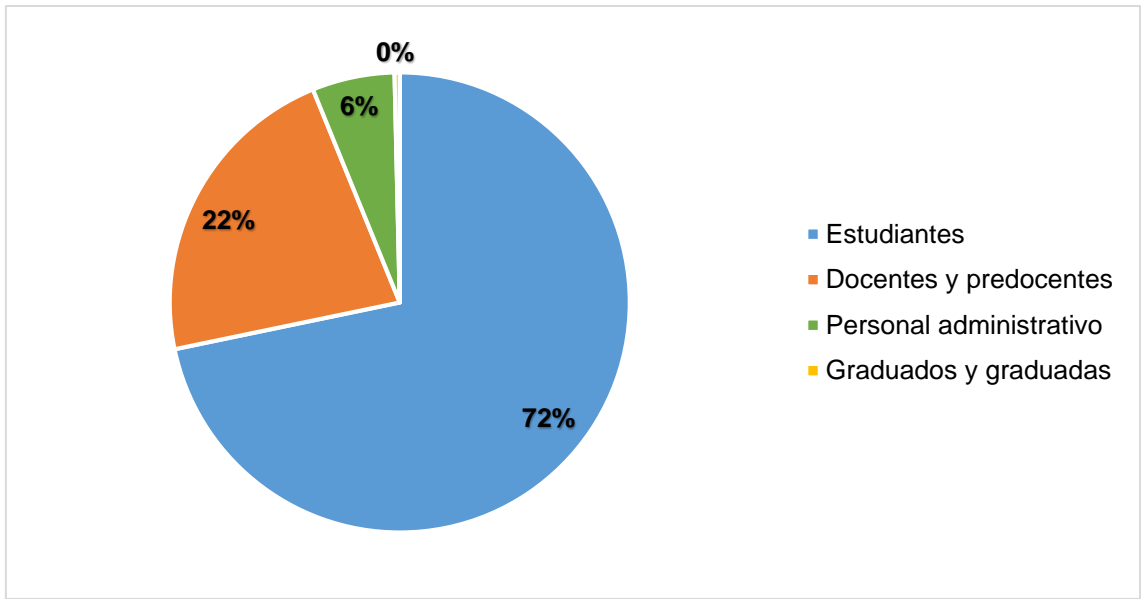
Las peticiones realizadas por estudiantes representan el 72% del total. Luego, siguen los docentes y predocentes con el 22% y el sector administrativo representa el 6% de consultas formuladas. Ver Gráfico N° 37.

Tabla N° 54
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(*)	35	11	6	0	52
Total	198	61	16	1	276

(*) Entre marzo y setiembre del año 2023.

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



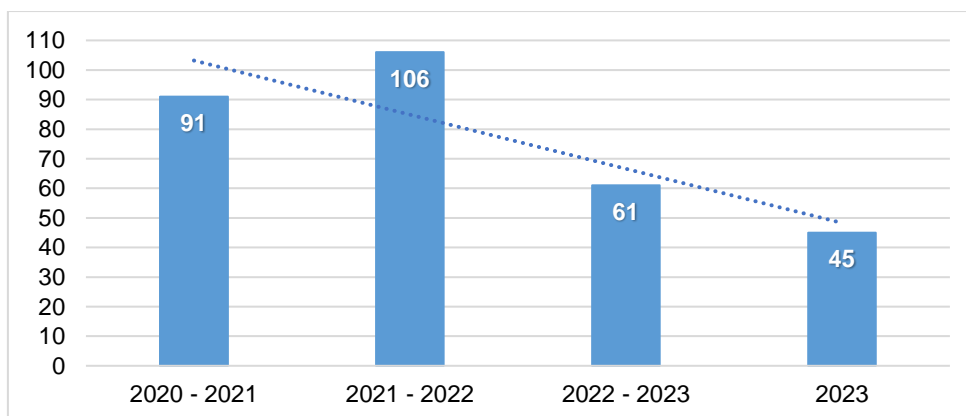
Durante la gestión se atendieron un total de trescientas tres (303) quejas. El mayor número de quejas se presentó en el periodo del 2021 al 2022 con un total de ciento seis (106) peticiones. Ver Tabla N° 55.

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

Tabla N° 55
Total de Quejas según Periodos

Total de Quejas según Periodo	
Periodo 2020 – 2021	91
Periodo 2021 – 2022	106
Periodo 2022 – 2023	61
Periodo 2023	45
Total	303

Gráfico N° 38
Tendencia de Quejas según Periodos



Se identificaron trescientas (300) quejas realizadas de manera individual. Desde las variables de sexo y género, ciento ochenta y dos (182) quejas fueron realizadas por hombres; ciento diecisiete (117) por mujeres y una (1) por un integrante de la Comunidad LGTBIQ+. Ver Tabla N° 56.

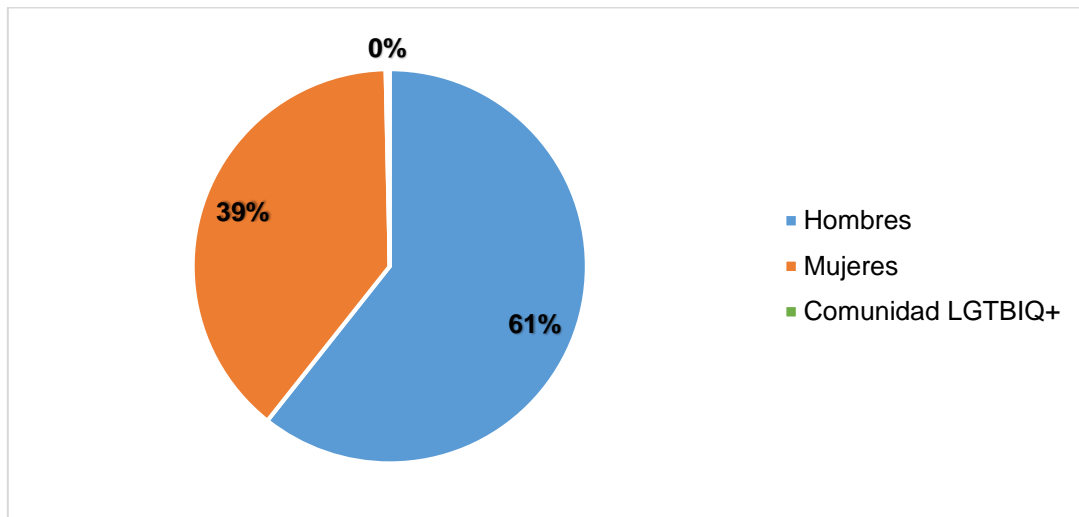
Las quejas presentadas por varones representan el 61% del total, siendo el sector que presentó el mayor número de quejas. Las mujeres efectuaron el 39% de quejas. Ver Gráfico N° 39.

Tabla N° 56
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(*)	28	17	0	45
Total	182	117	1	300

(*) Entre marzo y setiembre del año 2023.

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 cincuenta y siete (257) quejas; el sector docente y predocente treinta y ocho (38) y el personal administrativo ocho (8). Ver Tabla N° 57.

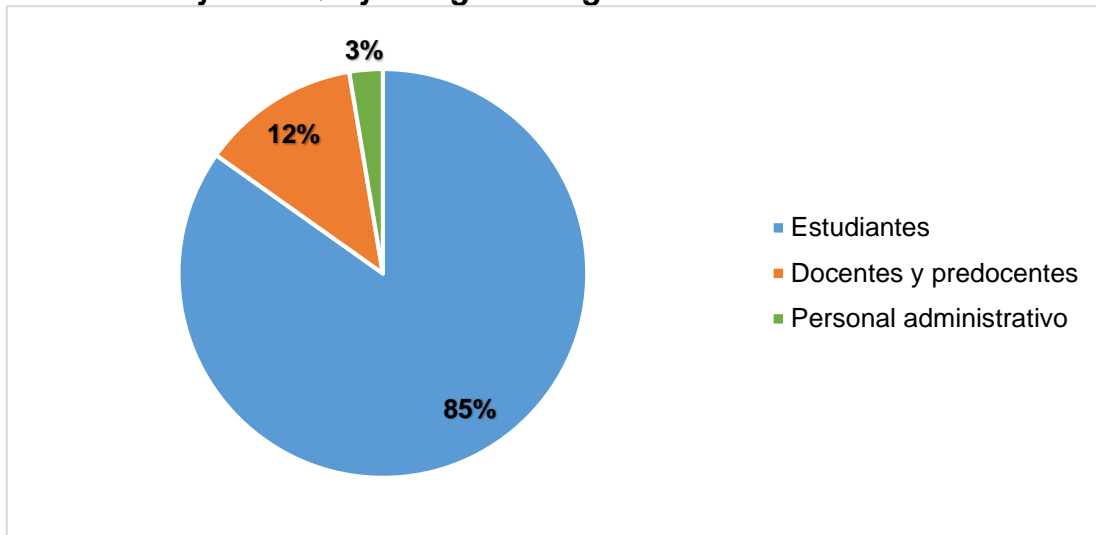
Las quejas realizadas por estudiantes representan el 85% del total. Luego se encuentran el sector docente y predocente con el 12% de quejas formuladas y el sector administrativo con el 3%. Ver Gráfico N° 40.

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

Periodo	Estudiantes	Docentes y predocentes	Personal administrativo	Total
2020 – 2021	74	11	6	91
2021 – 2022	95	10	1	106
2022 – 2023	48	12	1	61
2023(*)	40	5	0	45
Total	257	38	8	303

(*) Entre marzo y setiembre del año 2023.

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



Del total de trescientas tres (303) quejas presentadas durante la gestión, noventa y cinco (95) tuvieron un resultado positivo; es decir, las recomendaciones emitidas por la Defensoría Universitaria fueron acogidas por las unidades correspondientes. Ciento nueve (109) quejas tuvieron resultados negativos y sobre noventa y nueve (99) quejas no se obtuvo alguna información o resultado. Ver Tabla N° 58.

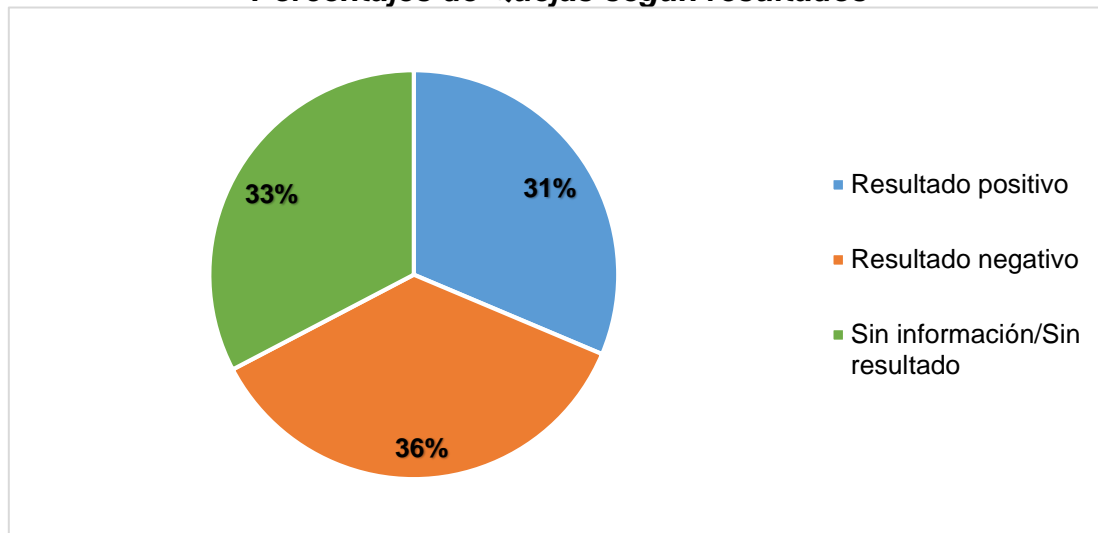
Las quejas con resultados positivos representan el 31% del total y aquellas con resultado negativo el 36%. Luego se encuentran las quejas que no tuvieron información ni resultado, siendo ellas el 33%. Ver Gráfico N° 41.

Tabla N° 58
Total de Quejas según resultados y Periodos

Periodo	Resultado positivo	Resultado negativo	Sin información/ Sin resultado	Total
2020 – 2021	27	35	29	91
2021 – 2022	26	49	31	106
2022 – 2023	32	18	11	61
2023(*)	10	7	28	45
Total	95	109	99	303

(*) Entre marzo y setiembre del año 2023.

Gráfico N° 41
Porcentajes de Quejas según resultados



Johnny Zas Friz Burga

Defensor Universitario de la PUCP