

CAPÍTULO 5

LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO EN CIFRAS

El presente capítulo muestra la información relativa al número de casos recibidos y atendidos por la Defensoría del Pueblo en el período comprendido entre el 11 de abril del 2002 y el 10 de abril del 2003. Las cifras registradas pretenden aportar al análisis de la labor defensorial, y de los logros y dificultades encontradas en su desarrollo.

Una primera clasificación de los casos hace referencia a tres categorías: quejas, petitorios y consultas. Las quejas son solicitudes verbales o escritas que presenta una persona o grupo de personas alegando la vulneración de un derecho fundamental o cuestionando la actuación u omisión de una entidad de la administración estatal o prestadora de servicios públicos. Los petitorios son solicitudes de intervención de la Defensoría del Pueblo, a manera de buenos oficios, para lograr que se atienda o solucione un hecho o situación de indefensión determinada que afecta los derechos constitucionales de una persona, pero que, a diferencia de las quejas, no constituye incumplimiento de deberes legales ni inconducta funcional de un funcionario. Finalmente, las consultas son solicitudes sobre temas en los que la Defensoría del Pueblo no es competente, respecto a las cuales se brinda orientación técnico-jurídica al recurrente.

Asimismo, se presentan cuadros que recogen otros criterios de clasificación, tales como la materia a la cual se refieren los casos, la Oficina Defensorial que los recibió y atendió, y el estado de ejecución de los mismos.

De otra parte, con el fin de facilitar una visión integral del trabajo institucional, presentamos en este capítulo un cuadro comparativo del número de casos ingresados en los distintos períodos que se han reportado hasta el momento. Al respecto, cabe señalar que la información estadística presentada en los anteriores Informes Anuales utilizó dos fuentes: el Sistema de Información Estadística de Expedientes de la Defensoría del Pueblo (SIEE) y los Informes de Supervisión Electoral. Sin embargo, en este Informe Anual, con motivo de la conclusión de la primera fase del "Pro-

grama de Protección a las Poblaciones Afectadas por la Violencia"¹, se incluyen también estadísticas de dicho programa, que recogen los casos atendidos entre setiembre de 1997 y diciembre del 2002, las mismas que se han incorporado en el Cuadro N° 2, en el periodo y categoría correspondiente.

5.1. Casos recibidos en el ámbito nacional del 11 de abril del 2002 al 10 de abril del 2003

Entre el 11 de abril del 2002 y el 10 de abril del 2003, la Defensoría del Pueblo atendió un total de 65,090 casos, lo que representa un incremento del 8.72% con relación al período anterior. Cabe señalar al respecto que la política de despliegue territorial desarrollada por la institución en el presente período permitió incrementar las capacidades de atención directa a la ciudadanía, en un mayor número de regiones del país.

Cuadro N° 1
Casos recibidos en el ámbito nacional del
11.4.2002 al 10.4.2003

TOTAL GENERAL
65,090

Fuentes: Sistema de Información y Estadística de Expedientes SIEE, Informe Supervisión Electoral 2002, Programa de Protección a las Poblaciones Afectadas por la Violencia-PPPAV.

Cuadro N° 2
Casos recibidos en el ámbito nacional clasificados
por tipo y su estado de ejecución
Del 11.4.2002 al 10.4.2003

TIPO	CONCLUIDO	%	TRÁMITE	%	TOTAL	%
Consultas	33,103	100.00%	0	0.00%	33,103	50.86%
Quejas	12,053	70.35%	5,080	29.65%	17,133	26.32%
Petitorios	11,414	76.84%	3,440	23.16%	14,854	22.82%
TOTAL	56,570	86.91%	8,520	13.09%	65,090	100.00%

Fuentes: Sistema de Información y Estadística de Expedientes SIEE, Informe Supervisión Electoral 2002 y Programa de Protección a Poblaciones Afectadas por la Violencia - PPPAV.

¹ El Programa de Protección a las Poblaciones Afectadas por la Violencia (PPPAV) es un proyecto que se inició en setiembre de 1997 con el fin de desarrollar acciones de protección, promoción y restitución de derechos a poblaciones de los departamentos de Apurímac, Ayacucho, Huancavelica, Huánuco, Junín y Pasco, precisamente aquellas regiones más afectadas por la violencia.

El siguiente cuadro da cuenta de los casos atendidos por la Defensoría del Pueblo desde el inicio de sus actividades en 1996. El carácter sostenido del incremento de los mismos muestra la confianza ciudadana en la labor que desarrolla la institución en defensa de sus derechos.

Cuadro N° 3
Cuadro comparativo del total de casos ingresados por categoría y período

Períodos	Consultas	%	Quejas	%	Petitorios	%	Total Ingresos
Del 10.4.1996 al 10.4.1997	4,045	45.85%	4,464	50.60%	313	3.55%	8,822
Del 11.4.1997 al 10.4.1998	7,111	43.16%	7,928	48.11%	1,439	8.73%	16,478
Del 11.4.1998 al 10.4.1999	23,214	66.87%	9,017	25.97%	2,484	7.16%	34,715
Del 11.4.1999 al 10.4.2000	26,408	63.88%	11,067	26.77%	3,864	9.35%	41,339
Del 11.4.2000 al 10.4.2001	27,489	59.45%	14,070	30.43%	4,681	10.12%	46,240
Del 11.4.2001 al 10.4.2002	33,154	55.38%	19,936	33.30%	6,777	11.32%	59,867
Del 11.4.2002 al 10.4.2003	33,103	50.86%	17,133	26.32%	14,854	22.82%	65,090
TOTAL GENERAL	154,524	56.69%	83,615	30.68%	34,412	12.63%	272,551

Fuentes: Sistema de Información y Estadística de Expedientes, Informes de Supervisión Electoral y Programa de Protección a Poblaciones Afectadas por la Violencia – PPPAV².

En el siguiente cuadro se puede observar que la mayoría de los casos atendidos se encuentran en los campos de la administración estatal y los derechos humanos (39.74% y 32.51%, respectivamente), seguido por los temas referidos a la supervisión de la prestación de los servicios públicos (6.67%). Cabe resaltar que el Programa de Protección a las Poblaciones Afectadas por la Violencia (PPPAV) concentró el 15.93% de los casos atendidos en el período.

² Las cifras de este cuadro se han incrementado con la incorporación de los casos atendidos por el Programa de Protección a Poblaciones Afectadas por la Violencia, entre setiembre de 1997 y enero del 2003.

Cuadro N° 4
Casos recibidos en el ámbito nacional clasificados
por materia y su estado de ejecución
Del 11.4.2002 al 10.4.2003

Materias	Consultas recibidas y concluidas	Petitorios			Quejas			Total	
		Concluidos	Trámite	Total	Concluidos	Trámite	Total	Nº	%
Administración Estatal	10,317	2,410	2,525	4,935	7,258	3,361	10,619	25,871	39.74%
Derechos Humanos	14,201	2,840	559	3,399	2,361	1,197	3,558	21,158	32.51%
Servicios Públicos	2,161	304	91	395	1,367	416	1,783	4,339	6.67%
Asuntos Penales y Penitenciarios	126	429	198	627	81	28	109	862	1.32%
Derechos de la Mujer	493	28	18	46	93	51	144	683	1.05%
Supervisión Dependencias									
Policiales	6	148	34	182	3	4	7	195	0.30%
Comunidades Nativas	1	7	13	20	10	6	16	37	0.06%
Personas con Discapacidad	10	2	0	2	1	0	1	13	0.02%
Asuntos Constitucionales	0	0	2	2	0	5	5	7	0.01%
SUB TOTAL	27,315	6,168	3,440	9,608	11,174	5,068	16,242	53,165	
Programa PPPAV	4,911	5,181	0	5,181	277	0	277	10,369	15.93%
Supervisión Electoral	877	65	0	65	602	12	614	1,556	2.39%
TOTAL GENERAL	33,103	11,414	3,440	14,854	12,053	5,080	17,133	65,090	100.00%
%	100.00%	76.84%	23.16%	100.00%	70.35%	29.65%	100.00%		100.00%

Fuentes: Sistema de Información y Estadística de Expedientes SIEE, Informe Supervisión Electoral 2002 y Programa de Protección a las Poblaciones Afectadas por la Violencia - PPPAV.

5.2. Instituciones más quejadas en el ámbito nacional

Como puede apreciarse en el siguiente cuadro, en este período el 17.69% de las quejas fueron dirigidas contra la Oficina de Normalización Previsional (ONP), seguida por el Ministerio de Educación y las Direcciones Regionales de Educación (11.60%), el Poder Judicial (5.07%), la Policía Nacional (4.82%) y el Ministerio de Salud y sus respectivas dependencias regionales (3.73%). Cabe resaltar que dichas instituciones ocupan el mismo orden que en el anterior Informe Anual del Defensor del Pueblo.

En general, se observa un alto porcentaje de casos concluidos, superior al 70%, habiéndose verificado también niveles importantes de colaboración de las entidades quejadas con la labor de la Defensoría del Pueblo, destacándose el Ministerio Público y EsSALUD (90%), mientras que los porcentajes más bajos de colaboración corresponden al Ejército Peruano (40%) y Telefónica del Perú (50%).

Un caso que es preciso relevar es el de la ONP, pues el número de quejas recibidas contra esta institución es considerablemente menor al del período anterior, incrementándose significativamente el porcentaje de casos concluidos. Asimismo, el 44.94% de los casos concluidos fueron infun-

dados, es decir, no se encontró responsabilidad de la ONP en las presuntas vulneraciones de derechos planteados por los recurrentes.

Respecto a estas evidentes mejoras, es preciso señalar que en el presente período la Defensoría del Pueblo puso especial énfasis en encontrar mecanismos que permitiesen a los ciudadanos y ciudadanas el acceso oportuno a su pensión de jubilación, considerando que además de tratarse de un derecho fundamental, quienes la solicitan constituyen un grupo particularmente vulnerable. Para ese efecto, la Oficina Defensorial de Lima diseñó algunas líneas de trabajo para enfrentar los problemas específicos que se detectaron, los mismos que vienen solucionándose progresivamente gracias a una permanente coordinación con los funcionarios de la ONP, y a su disponibilidad para acoger las recomendaciones que se les formularon. Como resultado de ello, no sólo se ha logrado disminuir a 686 el número de casos pendientes, sino que se viene brindando una más oportuna y eficiente atención a las demandas de los pensionistas.

Cuadro Nº 5
Instituciones más quejadas en el ámbito nacional
Del 11.4.2002 al 10.4.2003

Instituciones más quejadas	Total recibidos	% Total recibidos	% casos concluidos	% casos infundados concluidos	% Colaboración
ONP – Oficina de Normalización Previsional	3,031	17.69%	76.28%	44.94%	70.00%
Ministerio de Educación y Direcciones Regionales	1,988	11.60%	71.38%	27.63%	60.00%
Poder Judicial	868	5.07%	72.00%	43.36%	69.00%
Policía Nacional del Perú	826	4.82%	74.33%	35.34%	75.00%
Ministerio de Salud y Direcciones Regionales	639	3.73%	61.97%	19.44%	65.00%
Ministerio Público	306	1.78%	80.07%	37.55%	90.00%
Telefónica del Perú	260	1.52%	82.69%	24.65%	50.00%
Ministerio del Interior – Prefecturas	253	1.48%	80.63%	21.57%	83.00%
Ministerio de Transportes, Comunicaciones, Vivienda y Construcción	241	1.41%	82.57%	16.08%	55.00%
Ejército Peruano	238	1.39%	62.18%	26.35%	40.00%
SEDAPAL – Empresa de Servicio de Agua potable y alcantarillado de Lima	233	1.36%	72.96%	36.47%	75.00%
EsSALUD – Seguro Social de Salud	217	1.27%	70.51%	31.37%	90.00%
Otras Instituciones	8,033	46.88%	66.64%	20.85%	--
TOTAL GENERAL	17,133	100.00%	70.35%	28.89%	--

Fuentes: Sistema de Información y Estadística de Expedientes SIEE, Informe Supervisión Electoral 2002 y Programa de Protección a Poblaciones Afectadas por la Violencia - PPPAV.

5.3. Estadística de las Oficinas Defensoriales

Aproximadamente la quinta parte de casos ingresados a la Defensoría del Pueblo en el período fueron atendidos por la Oficina Defensorial de Lima (18.80%). En provincias, la mayor parte de casos corresponden a las oficinas ubicadas en la sierra central (Junín con 11.65%, Huancavelica con 8.02% y Ayacucho con 5.74%) y a la Oficina Defensorial de Piura (5.77%). Con porcentajes menores se encuentran las Oficinas Defensoriales de Arequipa (4.47%) y La Libertad (4.08%). Cabe destacar que la Oficina Defensorial del Cono Este de Lima tramitó el 4.57% de los casos recibidos en el período.

Del total de casos, las Oficinas Defensoriales lograron concluir 56,570 (86.91%), quedando el 13.09% de ellos en trámite. Este resultado es producto de la esforzada labor desarrollada por estas oficinas y por los Módulos de Atención desplegados en el país. Algunas de estas oficinas han alcanzado niveles muy altos de resolución de casos, entre ellas, podemos mencionar a las Oficinas Defensoriales de Junín (96.82%), Cajamarca (95.69%), Huancavelica (94.87%), Cono Este de Lima (93.64%), Ayacucho (92.67%), Tacna (91.53%) y Arequipa (91.27%), así como los Módulos de Atención de Chimbote (98.73%) y Andahuaylas (90%.52%).

Cuadro N° 6
Casos recibidos en las Oficinas Defensoriales y su estado de ejecución
Del 11.4.2002 al 10.4.2003

Oficinas Defensoriales	Consultas recibidas y concluidas	Petitorios			Quejas			Total	
		Concluidos	Trámite	Total	Concluidos	Trámite	Total	Nº	%
Lima	2,986	1,461	2,323	3,784	3,743	1,723	5,466	12,236	18.80%
Junín	5,272	758	58	816	1,309	183	1,492	7,580	11.65%
Huancavelica	4,494	83	39	122	376	229	605	5,221	8.02%
Piura	2,711	147	98	245	502	301	803	3,759	5.77%
Ayacucho	1,960	323	46	369	1,181	228	1,409	3,738	5.74%
Cono Este de Lima	2,341	129	52	181	313	137	450	2,972	4.57%
Arequipa	1,172	865	115	980	617	139	756	2,908	4.47%
La Libertad	602	981	81	1,062	562	432	994	2,658	4.08%
Callao	969	159	77	236	348	201	549	1,754	2.69%
Cusco	349	192	50	242	738	286	1,024	1,615	2.48%
Tacna	684	220	53	273	166	46	212	1,169	1.80%
Cono Norte de Lima	454	109	54	163	219	281	500	1,117	1.72%
Cajamarca	741	140	16	156	208	33	241	1,138	1.75%
Huánuco	452	95	92	187	232	155	387	1,026	1.58%
Cono Sur de Lima	506	60	19	79	195	108	303	888	1.36%
Loreto	239	125	81	206	206	140	346	791	1.22%

Oficinas Defensoriales	Consultas recibidas y concluidas	Petitorios			Quejas			Total	
		Concluidos	Trámite	Total	Concluidos	Trámite	Total	Nº	%
Puno	324	54	19	73	79	59	138	535	0.82%
Pasco	394	13	16	29	46	36	82	505	0.78%
Madre de Dios	82	45	30	75	152	44	196	353	0.54%
Lambayeque	88	42	5	47	106	70	176	311	0.48%
Ucayali	70	20	26	46	23	32	55	171	0.26%
Tumbes	82	13	4	17	44	46	90	189	0.29%
San Martín	42	7	37	44	21	50	71	157	0.24%
Andahuaylas (Módulo)	1,104	190	49	239	311	119	430	1,773	2.72%
Chimbote (Módulo)	74	2	0	2	79	2	81	157	0.24%
SUB TOTAL	28,192	6,233	3,440	9,673	11,776	5,080	16,856	54,721	84.07%
Programa PPPAV	4,911	5,181	0	5,181	277	0	277	10,369	15.93%
TOTAL GENERAL	33,103	11,414	3,440	14,854	12,053	5,080	17,133	65,090	100.00%

Fuentes: Sistema de Información y Estadística de Expedientes SIEE, Informe Supervisión Electoral 2002 y Programa de Protección a Poblaciones Afectadas por la Violencia - PPPAV.

5.3.1. Oficina Defensorial de Arequipa

En el período que cubre el presente Informe, la Oficina Defensorial de Arequipa atendió 2,908 casos (4.47% del total nacional), distribuidos de la siguiente manera: 756 quejas (26.00%), 980 petitorios (33.70%) y 1,172 consultas (40.30%). La mitad de los casos se refieren a supuestas vulneraciones de derechos por parte de la administración estatal (51.13%), seguido por los casos sobre derechos humanos (36.69%). Esta Oficina ha logrado concluir el 91.27% de los casos que recibió.

Cuadro Nº 7
Casos recibidos en la Oficina Defensorial de Arequipa y su estado de ejecución
Del 11.4.2002 al 10.4.2003

Oficinas Defensoriales De Arequipa	Consultas recibidas y concluidas	Petitorios			Quejas			Total	
		Concluidos	Trámite	Total	Concluidos	Trámite	Total	Nº	%
Administración Estatal	454	444	74	518	397	118	515	1,487	51.13%
Derechos Humanos	560	330	18	348	146	13	159	1,067	36.69%
Servicios Públicos	95	53	11	64	36	5	41	200	6.88%
Asuntos Penales y Penitenciarios	30	24	9	33	7	2	9	72	2.48%
Supervisión Electoral	16	3	0	3	24	0	24	43	1.48%
Derechos de la Mujer	17	11	3	14	7	1	8	39	1.34%
TOTAL	1,172	865	115	980	617	139	756	2,908	100.00%
%	100.00%	88.27%	11.73%	100.00%	81.61%	18.39%	100.00%	100.00%	

Fuentes: Sistema de Información y Estadística de Expedientes SIEE - Informe Supervisión Electoral 2002.

En el ámbito de la Oficina Defensorial de Arequipa la institución más quejada fue la Dirección Regional de Educación que concentró la quinta parte de las quejas (19.58%). No obstante, fue posible concluir un porcentaje importante de casos contra esta entidad debiendo relevarse el alto nivel de colaboración de sus funcionarios (80%).

También se presentaron quejas contra la Municipalidad Provincial de Arequipa (11.50%), y en menor proporción contra el Poder Judicial (5.69%), el Ministerio Público (4.89%) y la Policía Nacional (4.50%). Destaca la cantidad de casos concluidos en las dos últimas entidades (por encima del 97%), así como el alto nivel de colaboración de las autoridades y funcionarios del Ministerio Público y el Poder Judicial. Caso distinto es el de la Municipalidad Provincial de Arequipa, cuyo bajo nivel de colaboración ha incidido en que del número de quejas presentadas contra ella sólo se haya podido concluir el 55.17%.

Cuadro N° 8
Instituciones más quejadas en la Oficina Defensorial de Arequipa
Del 11.4.2002 al 10.4.2003

Instituciones más quejadas	Total recibidos	% Total recibidos	% casos concluidos	% casos infundados concluidos	% Colaboración
Dirección Regional de Educación	148	19.58%	87.16%	17.83%	80.00%
Municipalidad Provincial de Arequipa	87	11.50%	55.17%	20.83%	40.00%
Poder Judicial	43	5.69%	69.77%	53.33%	100.00%
Ministerio Público	37	4.89%	97.30%	69.44%	100.00%
Policía Nacional del Perú	34	4.50%	97.06%	15.15%	80.00%
Otras Instituciones	407	53.84%	83.98%	20.23%	--
TOTAL	756	100.00%	81.73%	23.95%	--

Fuentes: Sistema de Información y Estadística de Expedientes SIEE - Informe Supervisión Electoral 2002.

5.3.2. Oficina Defensorial de Ayacucho

Los 3,738 casos tramitados por la Oficina Defensorial de Ayacucho durante el período representan el 5.74% del total nacional. De ellos 1,409 son quejas (37.69%), 369 petitorios (9.87%) y 1,960 consultas (52.44%). Cerca de la mitad de los casos corresponden al campo de la administración estatal (45.16%), seguidos por los de derechos humanos (28.76%) y servicios públicos (12.47%). Esta Oficina ha logrado concluir el 92.67% de los casos recibidos durante el período.

Cuadro N° 9
Casos recibidos en la Oficina Defensorial de Ayacucho
y su estado de ejecución
Del 11.4.2002 al 10.4.2003

Oficinas Defensoriales De Ayacucho	Consultas recibidas y concluidas	Petitorios			Quejas			Total	
		Concluidos	Trámite	Total	Concluidos	Trámite	Total	Nº	%
Administración Estatal	787	176	18	194	576	131	707	1,688	45.16%
Derechos Humanos	730	110	19	129	157	59	216	1,075	28.76%
Servicios Públicos	123	9	2	11	315	17	332	466	12.46%
Supervisión Electoral	212	5	7	12	36	21	57	281	7.52%
Derechos de la Mujer	108	23	0	23	97	0	97	228	6.10%
TOTAL	1,960	323	46	369	1,181	228	1,409	3,738	100.00%
%	100.00%	87.53%	12.47%	100.00%	83.82%	16.18%	100.00%	100.00%	

Fuentes: Sistema de Información y Estadística de Expedientes SIEE - Informe Supervisión Electoral 2002.

Las instituciones más quejadas en la Región Ayacucho fueron la Dirección Regional de Educación (18.17% del total de quejas) y el Ministerio de Transportes, Comunicaciones, Vivienda y Construcción (10.50%). Menor incidencia han tenido las quejas contra la EPS Ayacucho S.A. (8.94%), la Municipalidad Provincial de Huamanga (7.31%) y la Policía Nacional (6.60%). El cuadro siguiente muestra que se ha alcanzado un alto nivel de conclusión de casos, destacando las tres instituciones más quejadas con una proporción que se aproxima al 100%. Los niveles de colaboración con la labor defensorial son altos, (75% ó más) con la única excepción del Ministerio de Transportes, Comunicaciones, Vivienda y Construcción, cuyo índice de colaboración es del 55%.

Cuadro N° 10
Instituciones más quejadas en la Oficina Defensorial de Ayacucho
Del 11.4.2002 al 10.4.2003

Instituciones más quejadas	Total recibidos	% Total recibidos	% casos concluidos	% casos infundados concluidos	% Colaboración
Dirección Regional de Educación	256	18.17%	91.80%	28.51%	75.00%
Ministerio de Transportes, Comunicaciones, Vivienda y Construcción	148	10.50%	97.30%	5.56%	55.00%
EPS Ayacucho S.A.	126	8.94%	98.41%	2.42%	90.00%
Municipalidad Provincial de Huamanga	103	7.31%	77.67%	11.25%	75.00%
Policía Nacional del Perú	93	6.60%	76.34%	32.39%	85.00%
Otras Instituciones	683	48.48%	77.16%	17.65%	--
TOTAL	1409	100.00%	83.82%	17.19%	--

Fuentes: Sistema de Información y Estadística de Expedientes SIEE - Informe Supervisión Electoral 2002.

5.3.3. Oficina Defensorial del Callao

Esta Oficina tramitó un total de 1,754 casos (2.69% del total nacional) logrando concluir el 84.15% de los mismos.

Cuadro Nº 11
Casos recibidos en la Oficina Defensorial del Callao y su estado de ejecución
Del 11.4.2002 al 10.4.2003

Oficinas Defensoriales Del Callao	Consultas recibidas y concluidas	Petitorios			Quejas			Total	
		Concluidos	Trámite	Total	Concluidos	Trámite	Total	Nº	%
Administración Estatal	438	67	45	112	144	121	265	815	46.47%
Derechos Humanos	357	52	30	82	64	51	115	554	31.58%
Servicios Públicos	153	40	2	42	133	29	162	357	20.35%
Supervisión Electoral	21	0	0	0	7	0	7	28	1.60%
TOTAL	969	159	77	236	348	201	549	1,754	100.00%
%	100.00%	67.37%	32.63%	100.00%	63.39%	36.61%	100.00%	100.00%	

Fuente: Sistema de Información y Estadística de Expedientes SIEE.

Las instituciones más quejadas en esta Región durante el período fueron SEDAPAL (13.30%) y la Municipalidad Provincial del Callao (12.20%). Menor incidencia, aunque siempre significativa, tuvieron la Policía Nacional (8.93%), la Dirección Regional de Educación (7.83%) y la Empresa Eléctrica del Norte (EDELNOR) (6.01%). Los porcentajes de conclusión de las quejas varían, siendo considerablemente altos en los casos de las empresas de servicios públicos (90.91% para EDELNOR y 84.93% para SEDAPAL). En general, la colaboración de las entidades públicas se ha verificado, en promedio, para el 50% de las actuaciones realizadas por la Defensoría del Pueblo para solucionar las quejas presentadas por los recurrentes.

Cuadro Nº 12
Instituciones más quejadas en la Oficina Defensorial del Callao
Del 11.4.2002 al 10.4.2003

Instituciones más quejadas	Total recibidos	% Total recibidos	% casos concluidos	% casos infundados concluidos	% Colaboración
SEDAPAL - Empresa de Servicio de Agua Potable y Alcantarillado de Lima	73	13.30%	84.93%	17.74%	50.00%
Municipalidad Provincial del Callao	67	12.20%	50.75%	20.59%	40.00%
Policía Nacional del Perú	49	8.93%	65.31%	18.75%	60.00%
Dirección de Educación del Callao – Dec	43	7.83%	67.44%	13.79%	50.00%
EDELNOR - Empresa Eléctrica del Norte	33	6.01%	90.91%	30.00%	50.00%
Otras Instituciones	284	51.73%	56.69%	32.30%	--
TOTAL	549	100.00%	63.39%	25.57%	--

Fuente: Sistema de Información y Estadística de Expedientes SIEE.

5.3.4. Oficina Defensorial de Cajamarca

La Oficina Defensorial de Cajamarca ha tramitado durante el período un total de 1,138 casos (1.75% del total nacional). De ellos 241 son quejas (21.18%), 156 petitorios (13.71%) y 741 consultas (65.11%). Las áreas de derechos humanos y administración estatal concentran la mayor parte de los casos (34.71% y 32.07%, respectivamente), mientras que el área de servicios públicos alcanza un significativo 27.86%. El porcentaje de conclusión de casos asciende al 95.69%.

Cuadro N° 13
Casos recibidos en la Oficina Defensorial de Cajamarca y su estado de ejecución
Del 11.4.2002 al 10.4.2003

Oficinas Defensoriales De Cajamarca	Consultas recibidas y concluidas	Petitorios			Quejas			Total	
		Concluidos	Trámite	Total	Concluidos	Trámite	Total	Nº	%
Derechos Humanos	284	41	5	46	52	13	65	395	34.71%
Administración Estatal	213	64	4	68	79	5	84	365	32.07%
Servicios Públicos	224	32	7	39	44	10	54	317	27.86%
Supervisión Electoral	20	0	0	0	31	5	36	56	4.92%
Comunidades Nativas	0	1	0	1	2	0	2	3	0.26%
Penales y Penitenciarios	0	2	0	2	0	0	0	2	0.18%
TOTAL	741	140	16	156	208	33	241	1,138	100.00%
%	100.00%	89.74%	10.26%	100.00%	86.31%	13.69%	100.00%	100.00%	

Fuente: Sistema de Información y Estadística de Expedientes SIEE.

La institución más quejada de la Región Cajamarca fue la Dirección Regional de Educación con el 16.18% del total de quejas recibidas. La siguen dos empresas de servicios públicos (Hidrandina, con el 7.05% y SEDACAJ S.A. con el 6.64%), el Poder Judicial (6.64%) y la Municipalidad Provincial de Cajamarca (6.64%). Los porcentajes de casos concluidos son muy altos, especialmente los presentados contra SEDACAJ S.A. y la Municipalidad Provincial que fueron resueltos en su totalidad. El nivel de colaboración de las entidades públicas fue alto, en términos generales.

Cuadro Nº 14
Instituciones más quejadas en la Oficina Defensorial de Cajamarca
Del 11.4.2002 al 10.4.2003

Instituciones más quejadas	Total recibidos	% Total recibidos	% casos concluidos	% casos infundados concluidos	% Colaboración
Dirección Regional de Educación	39	16.18%	92.31%	2.78%	96.00%
Hidrandina	17	7.05%	88.24%	6.67%	94.00%
Poder Judicial	16	6.64%	75.00%	0.00%	75.00%
Sedacaj S.A.	16	6.64%	100.00%	31.25%	69.00%
Municipalidad Provincial de Cajamarca	16	6.64%	100.00%	0.00%	90.00%
Otras Instituciones	137	56.85%	82.09%	11.82%	--
TOTAL	241	100.00%	86.13%	9.76%	--

Fuente: Sistema de Información y Estadística de Expedientes SIEE.

5.3.5. Oficina Defensorial de Cusco

La Oficina Defensorial de Cusco tramitó 1,615 casos (2.48% del total nacional), divididos de la siguiente manera: 1,024 quejas (63.41%), 242 petitorios (14.98%) y 349 consultas (21.61%). Las áreas de administración estatal y derechos humanos concentraron la mayor cantidad de quejas (47.06% y 40.740%, respectivamente). Esta oficina logró concluir el 79.20% de los casos recibidos durante el período.

Cuadro Nº 15
Casos recibidos en la Oficina Defensorial de Cusco y su estado de ejecución
Del 11.4.2002 al 10.4.2003

Oficinas Defensoriales Del Cusco	Consultas recibidas y concluidas	Petitorios			Quejas			Total	
		Concluidos	Trámite	Total	Concluidos	Trámite	Total	Nº	%
Administración Estatal	149	69	35	104	303	204	507	760	47.06%
Derechos Humanos	180	111	14	125	281	72	353	658	40.74%
Supervisión Electoral	17	6	0	6	116	4	120	143	8.86%
Servicios Públicos	3	5	1	6	38	6	44	53	3.28%
Dependencias Policiales	0	1	0	1	0	0	0	1	0.06%
TOTAL	349	192	50	242	738	286	1,024	1,615	100.00%
%	100.00%	79.34%	20.66%	100.00%	72.07%	27.93%	100.00%	100.00%	

Fuentes: Sistema de Información y Estadística de Expedientes SIEE - Informe Supervisión Electoral 2002.

Las instituciones más quejadas en la Región Cusco fueron la Dirección Regional de Educación (11.03%), la Policía Nacional (9.28%) y el Poder Judicial (6.84%). El porcentaje de casos concluidos alcanzó el 89.47% para las quejas contra la Policía Nacional, el 85.37% para los casos contra el Ministerio Público y el 81.42% para las quejas dirigidas contra la Dirección Regional de Educación. El nivel de cooperación para con la Defensoría del Pueblo ha sido alto, lo que permitió concluir un elevado porcentaje de casos.

Cuadro Nº 16
Instituciones mas quejadas en la Oficina Defensorial del Cusco
Del 11.4.2002 al 10.4.2003

Instituciones más quejadas	Total recibidos	% Total recibidos	% casos concluidos	% casos infundados concluidos	% Colaboración
Dirección Regional de Educación	113	11.03%	81.42%	25.00%	90.00%
Policía Nacional del Perú	95	9.28%	89.47%	35.29%	85.00%
Poder Judicial	70	6.84%	74.29%	48.08%	85.00%
Ministerio de Salud	46	4.49%	76.09%	20.00%	80.00%
Ministerio Público	41	4.00%	85.37%	22.86%	80.00%
Otras Instituciones	659	64.36%	66.62%	34.62%	--
TOTAL	1,024	100.00%	72.07%	33.20%	--

Fuente: Sistema de Información y Estadística de Expedientes SIEE - Informe Supervisión Electoral 2002.

5.3.6. Oficina Defensorial de Huancavelica

La Oficina Defensorial de Huancavelica recibió 5,221 casos (8.02% del total nacional), incluyendo 605 quejas (11.59%), 122 petitorios (2.34%) y 4,494 consultas (86.07%). Un alto porcentaje de ellos se refieren a temas de derechos humanos (77.30%). Se verificó un porcentaje elevado de conclusión de casos (94.87% del total recibido).

Cuadro Nº 17
Casos recibidos en la Oficina Defensorial de Huancavelica y su estado de ejecución
Del 11.4.2002 al 10.4.2003

Oficinas Defensoriales De Huancavelica	Consultas recibidas y concluidas	Petitorios			Quejas			Total	
		Concluidos	Trámite	Total	Concluidos	Trámite	Total	Nº	%
Derechos Humanos	3,685	57	23	80	123	148	271	4,036	77.30%
Administración Estatal	619	24	13	37	196	74	270	926	17.74%
Servicios Públicos	156	2	3	5	28	7	35	196	3.75%
Supervisión Electoral	32	0	0	0	29	0	29	61	1.17%
Derechos de la Mujer	1	0	0	0	0	0	0	1	0.02%
Dependencias Policiales	1	0	0	0	0	0	0	1	0.02%
TOTAL	4,494	83	39	122	376	229	605	5,221	100.00%
%	100.00%	68.03%	31.97%	100.00%	62.15%	37.85%	100.00%	100.00%	

Fuente: Sistema de Información y Estadística de Expedientes SIEE.

En la Región Huancavelica, las instituciones más quejadas fueron el Ministerio de Salud (24.30%) y la Dirección Regional de Educación (18.18%). En la mayoría de casos, el porcentaje de quejas concluidas es aproximadamente el 50%, salvo en la Dirección Regional de Educación, donde se alcanza el 71.82% de conclusión. Los niveles de cooperación de las entidades públicas con la labor de la Defensoría del Pueblo son bastante menores que en otras regiones, salvo el caso del Poder Judicial (80%).

Cuadro Nº 18
Instituciones más quejadas en la Oficina Defensorial de Huancavelica
Del 11.4.2002 al 10.4.2003

Instituciones más quejadas	Total recibidos	% Total recibidos	% casos concluidos	% casos infundados concluidos	% Colaboración
Ministerio de Salud	147	24.30%	47.62%	8.57%	60.00%
Dirección Regional de Educación	110	18.18%	71.82%	22.78%	40.00%
Policía Nacional Del Perú	32	5.29%	46.88%	13.33%	50.00%
Poder Judicial	25	4.13%	48.00%	58.33%	80.00%
Municipalidad Provincial de Huancavelica	25	4.13%	48.00%	8.33%	60.00%
Otras Instituciones	266	43.97%	70.68%	25.53%	--
TOTAL	605	100.00%	62.15%	21.81%	--

Fuente: Sistema de Información y Estadística de Expedientes SIEE

5.3.7. Oficina Defensorial de Huánuco

Esta Oficina tramitó 1,026 casos durante el período de este Informe (1.58% del total nacional). De ellos, 387 fueron quejas (37.72%), 187 petitorios (18.23%) y 452 consultas (44.05%). La mitad de casos (51.56%) correspondieron al área de administración estatal, mientras que el 35.48% estuvieron referidos a temas de derechos humanos y 7.21% a aspectos relacionados con la prestación de servicios públicos. El número de casos concluidos ascendió al 75.93% del total recibido.

Cuadro Nº 19
Casos recibidos en la Oficina Defensorial de Huánuco y su estado de ejecución
Del 11.4.2002 al 10.4.2003

Oficinas Defensoriales De Huánuco	Consultas recibidas y concluidas	Petitorios			Quejas			Total	
		Concluidos	Trámite	Total	Concluidos	Trámite	Total	Nº	%
Administración Estatal	223	49	16	65	157	84	241	529	51.56%
Derechos Humanos	159	44	75	119	38	48	86	364	35.48%
Servicios Públicos	20	2	1	3	28	23	51	74	7.21%
Supervisión Electoral	50	0	0	0	9	0	9	59	5.75%
TOTAL	452	95	92	187	232	155	387	1,026	100.00%
%	100.00%	50.80%	49.20%	100.00%	59.95%	40.05%	100.00%	100.00%	

Fuente: Sistema de Información y Estadística de Expedientes SIEE.

Las instituciones más quejadas en la Región Huánuco fueron la Dirección Regional de Educación (12.66%), el Ministerio de Salud (8.01%) y ELECTRO CENTRO S.A. (6.98%). El porcentaje de casos concluidos varía según las instituciones. Es alto en los casos de la Dirección Regional de Educación (81.63%) y SEDA HUÁNUCO (75.00%), mientras que en el caso de las quejas presentadas contra el Ministerio de Salud apenas llega al 25.81%. Cabe resaltar que ninguna de las quejas concluidas contra este Ministerio ha resultado infundada. El nivel de cooperación de estas entidades para con la Defensoría del Pueblo es muy bajo, con excepción de la Dirección Regional de Educación (85%). El Ministerio de Salud, por su parte, tiene el índice de colaboración más bajo, lo que explica el escaso porcentaje de casos presentados en su contra que han podido ser concluidos.

Cuadro Nº 20
Instituciones más quejadas en la Oficina Defensorial del Huánuco
Del 11.4.2002 al 10.4.2003

Instituciones más quejadas	Total recibidos	% Total recibidos	% casos concluidos	% casos infundados concluidos	% Colaboración
Dirección Regional de Educación	49	12.66%	81.63%	12.50%	85.00%
Ministerio de Salud	31	8.01%	25.81%	0.00%	30.00%
ELECTRO CENTRO S.A.	27	6.98%	48.15%	23.08%	60.00%
Municipalidad Provincial de Huánuco	21	5.42%	57.14%	25.00%	60.00%
SEDAHUÁNUCO	20	5.17%	75.00%	33.33%	50.00%
Otras Instituciones	239	61.76%	60.25%	17.36%	--
TOTAL	387	100.00%	59.95%	17.67%	--

Fuentes: Sistema de Información y Estadística de Expedientes SIEE.

5.3.8. Oficina Defensorial de Junín

La Oficina Defensorial de Junín atendió 7,580 casos (11.65% del total nacional), entre los cuales se incluyen 1,492 quejas (19.68%), 816 petitorios (10.77%) y 5,272 consultas (69.55%). La mayoría de casos admitidos están vinculados con derechos humanos (60.32%). Esta Oficina llegó a concluir el 96.82% de los casos al momento de elaborar este Informe.

Cuadro Nº 21
Casos recibidos en la Oficina Defensorial de Junín y su estado de ejecución
Del 11.4.2002 al 10.4.2003

Oficinas Defensoriales de Junín	Consultas recibidas y concluidas	Petitorios			Quejas			Total	
		Concluidos	Trámite	Total	Concluidos	Trámite	Total	Nº	%
Derechos Humanos	3,503	568	35	603	386	80	466	4,572	60.32%
Administración Estatal	1,340	165	22	187	768	97	865	2,392	31.56%
Supervisión Electoral	268	7	0	7	49	0	49	324	4.27%
Servicios Públicos	161	18	1	19	106	6	112	292	3.85%
TOTAL	5,272	758	58	816	1,309	183	1,492	7,580	100.00%
%	100.00%	92.89%	7.11%	100.00%	87.73%	12.27%	100.00%	100.00%	

Fuentes: Sistema de Información y Estadística de Expedientes SIEE - Informe Supervisión Electoral 2002.

Las instituciones más quejadas fueron la Dirección Regional de Educación (28.55% del total de quejas), seguida por la Policía Nacional (8.85%) y el Ministerio de Salud (5.63%). Los porcentajes de conclusión de quejas superan el 85% en todos los casos, alcanzando el 91.67% para las quejas

dirigidas contra la Policía Nacional. Destacan los altos niveles de colaboración de las entidades públicas con la Defensoría del Pueblo para la atención de estas quejas.

Cuadro Nº 22
Instituciones más quejadas en la Oficina Defensorial de Junín
Del 11.4.2002 al 10.4.2003

Instituciones más quejadas	Total recibidos	% Total recibidos	% casos concluidos	% casos infundados concluidos	% Colaboración
Dirección Regional de Educación	426	28.55%	85.92%	43.72%	80.00%
Policía Nacional Del Perú	132	8.85%	91.67%	49.59%	90.00%
Ministerio de Salud	84	5.63%	86.90%	32.88%	95.00%
Poder Judicial	69	4.63%	89.86%	51.61%	100.00%
Ministerio del Interior – Prefecturas	49	3.28%	89.80%	29.55%	80.00%
Otras Instituciones	732	49.06%	87.84%	48.21%	--
TOTAL	1,492	100.00%	87.73%	45.76%	--

Fuentes: Sistema de Información y Estadística de Expedientes SIEE - Informe Supervisión Electoral 2002.

5.3.9. Oficina Defensorial de La Libertad

Esta Oficina atendió 2,658 casos (4.08% del total nacional), de los cuales 994 son quejas (37.40%), 1,062 petitorios (39.95%) y 602 consultas (22.65%). Cerca de la mitad de estos casos se encuentran relacionados con temas de derechos humanos (49.40%), mientras que los referidos a presuntas inconductas de funcionarios de entidades estatales alcanzaron el 36.04%. Al finalizar el periodo, la Oficina Defensorial de La Libertad llegó a concluir el 80.70% de los casos recibidos.

Cuadro Nº 23
Casos recibidos en la Oficina Defensorial de La Libertad y su estado de ejecución
Del 11.4.2002 al 10.4.2003

Oficinas Defensoriales de La Libertad	Consultas recibidas y concluidas	Petitorios			Quejas			Total	
		Concluidos	Trámite	Total	Concluidos	Trámite	Total	Nº	%
Derechos Humanos	137	923	39	962	139	75	214	1,313	49.40%
Administración Estatal	305	43	35	78	294	281	575	958	36.04%
Servicios Públicos	150	12	7	19	113	74	187	356	13.39%
Supervisión Electoral	10	3	0	3	16	2	18	31	1.17%
TOTAL	602	981	81	1,062	562	432	994	2,658	100.00%
%	100.00%	92.37%	7.63%	100.00%	56.54%	43.46%	100.00%	100.00%	

Fuentes: Sistema de Información y Estadística de Expedientes SIEE - Informe Supervisión Electoral 2002.

En la Región La Libertad, las instituciones más quejadas fueron la Dirección Regional de Educación (18.65%), SEDALIB (8.16%) y la Policía Nacional (5.66%). El avance en la conclusión de quejas alcanzó el 75.41% en el caso de la Policía Nacional y el 60.23% en relación a SEDALIB. Algunas entidades mostraron importantes niveles de colaboración con la Defensoría del Pueblo, destacando SEDALIB (90.91%), el Ministerio de Salud (90%) y la Policía Nacional (80%). Por otro lado, los menores índices de colaboración para con la Defensoría del Pueblo corresponden a la Municipalidad Provincial de Trujillo (50%) y la Dirección Regional de Educación (40%), a quienes además corresponden los menores porcentajes de quejas concluidas.

Cuadro Nº 24
Instituciones más quejadas en la Oficina Defensorial de La Libertad
Del 11.4.2002 al 10.4.2003

Instituciones más quejadas	Total recibidos	% Total recibidos	% casos concluidos	% casos infundados concluidos	% Colaboración
Dirección Regional de Educación	201	20.22%	46.27%	7.53%	40.00%
SEDALIB	88	8.85%	60.23%	5.66%	90.91%
Policía Nacional del Perú	61	6.14%	75.41%	10.87%	80.00%
Municipalidad Provincial de Trujillo	48	4.83%	45.83%	9.09%	50.00%
Ministerio de Salud	45	4.53%	48.89%	9.09%	90.00%
Otras Instituciones	551	55.43%	59.17%	16.87%	--
TOTAL	994	100.00%	56.54%	13.17%	--

Fuentes: Sistema de Información y Estadística de Expedientes SIEE - Informe Supervisión Electoral 2002.

5.3.10. Oficina Defensorial de Lambayeque

La Oficina Defensorial de Lambayeque, inaugurada en noviembre del 2002, tramitó 311 casos (0.48% del total nacional): 176 quejas (56.59%), 47 petitorios (15.11%) y 88 consultas (28.30%). Aproximadamente la mitad de los casos se ubica en el área de la administración estatal (48.55%), habiendo recibido también un importante número de casos sobre derechos humanos (39.23%). Desde su creación hasta la fecha de este Informe, esta Oficina Defensorial logró concluir el 75.88% de los casos recibidos.

Cuadro Nº 25
Casos recibidos en la Oficina Defensorial de Lambayeque y su estado de ejecución
Del 11.4.2002 al 10.4.2003

Oficinas Defensoriales de Lambayeque	Consultas recibidas y concluidas	Petitorios			Quejas			Total	
		Concluidos	Trámite	Total	Concluidos	Trámite	Total	Nº	%
Administración Estatal	57	8	3	11	47	36	83	151	48.55%
Derechos Humanos	23	30	2	32	46	21	67	122	39.23%
Servicios Públicos	6	4	0	4	10	13	23	33	10.61%
Supervisión Electoral	2	0	0	0	3	0	3	5	1.61%
TOTAL	88	42	5	47	106	70	176	311	100.00%
%	100.00%	89.36%	10.64%	100.00%	60.23%	39.77%	100.00%	100.00%	

Fuente: Sistema de Información y Estadística de Expedientes SIEE.

Las instituciones más quejadas en la Región Lambayeque fueron la Dirección Regional de Educación (13.64% del total de quejas), la Policía Nacional (8.52%), el Instituto Nacional Penitenciario (INPE) (7.95%), el Poder Judicial (7.39%) y la empresa ELECTRONORTE S.A. (6.82%). Los porcentajes de casos infundados concluidos son bajos en todos los casos, salvo en los del Poder Judicial donde el 54.55% de quejas concluidas fueron infundadas. Por otro lado, la Policía Nacional y el INPE destacan por su alto nivel de colaboración en la solución de las quejas presentadas en su contra (100%), el del Poder Judicial llegó tan sólo al 5%, el más bajo en el ámbito nacional.

Cuadro Nº 26
Instituciones más quejadas en la Oficina Defensorial del Lambayeque
Del 11.4.2002 al 10.4.2003

Instituciones más quejadas	Total recibidos	% Total recibidos	% casos concluidos	% casos infundados concluidos	% Colaboración
Dirección Regional de Educación	24	13.64%	70.83%	17.65%	30.00%
Policía Nacional del Perú	15	8.52%	60.00%	22.22%	100.00%
Instituto Nacional Penitenciario (INPE)	14	7.95%	71.43%	30.00%	100.00%
Poder Judicial	13	7.39%	84.62%	54.55%	5.00%
ELECTRONORTE	12	6.82%	58.33%	0.00%	50.00%
Otras Instituciones	98	55.68%	53.06%	26.92%	--
TOTAL	176	100.00%	60.23%	26.42%	--

Fuente: Sistema de Información y Estadística de Expedientes SIEE.

5.3.11. Oficina Defensorial de Lima

La Oficina Defensorial de Lima concentró el 18.80% de los casos atendidos a nivel nacional. De ellos 5,466 son quejas (44.67%), 3,784 petitorios (30.93%) y 2,986 consultas (24.40%). La gran mayoría de estos casos se relacionan con la administración estatal (70.94%). Porcentajes menores se refieren a casos sobre derechos humanos (15.55%), asuntos penales y penitenciarios (5.67%) y servicios públicos (5.35%). Esta Oficina logró concluir el 66.93% de los casos recibidos.

Cuadro Nº 27
Casos recibidos en la Oficina Defensorial de Lima y su estado de ejecución
Del 11.4.2002 al 10.4.2003

Oficinas Defensoriales de Lima	Consultas recibidas y concluidas	Petitorios			Quejas			Total	
		Concluidos	Trámite	Total	Concluidos	Trámite	Total	Nº	%
Administración Estatal	1,485	761	1,998	2,759	3,072	1,364	4,436	8,680	70.94%
Derechos Humanos	1,109	115	91	206	344	244	588	1,903	15.55%
Asuntos Penales	57	383	181	564	57	16	73	694	5.67%
Servicios Públicos	289	25	15	40	245	81	326	655	5.35%
Dependencias Policiales	0	147	33	180	0	1	1	181	1.48%
Supervisión Electoral	41	21	0	21	13	0	13	75	0.61%
Derechos de la Mujer	0	3	3	6	4	10	14	20	0.16%
Comunidades Nativas	0	4	0	4	7	2	9	13	0.11%
Personas con discapacidad	5	2	0	2	1	0	1	8	0.07%
Asuntos Constitucionales	0	0	2	2	0	5	5	7	0.06%
TOTAL	2,986	1,461	2,323	3,784	3,743	1,723	5,466	12,236	100.00%
%	100.00%	38.61%	61.39%	100.00%	68.48%	31.52%	100.00%	100.00%	

Fuentes: Sistema de Información y Estadística de Expedientes SIEE - Informe Supervisión Electoral 2002.

El 52.87% del total de quejas recibidas estuvieron dirigidas contra la Oficina de Normalización Previsional (ONP). Cabe resaltar que el 76.26% de estas quejas fueron concluidas en el período, encontrándose que cerca de la mitad de ellas (46.78%) resultaron infundadas. Otras instituciones con un número importante de quejas fueron el Poder Judicial (5.18%) y el Ministerio de Educación (3.13%). Los niveles más altos de colaboración con la Defensoría del Pueblo para la solución de las quejas, corresponden a la ONP (70%) y la Policía Nacional (67%).

Cuadro N° 28
Instituciones más quejadas en la Oficina Defensorial de Lima
Del 11.4.2002 al 10.4.2003

Instituciones más quejadas	Total recibidos	% Total recibidos	% casos concluidos	% casos infundados concluidos	% Colaboración
ONP - Oficina de Normalización Previsional	2890	52.87%	76.26%	46.78%	70.00%
Poder Judicial	283	5.18%	76.68%	44.24%	48.00%
Ministerio de Educación	171	3.13%	46.20%	43.04%	36.00%
Telefónica del Perú	144	2.64%	87.50%	23.02%	50.00%
Policía Nacional del Perú	103	1.88%	52.43%	57.41%	67.00%
Otras Instituciones	1875	34.30%	56.69%	45.53%	42.00%
TOTAL	5466	100.00%	68.48%	45.55%	

Fuentes: Sistema de Información y Estadística de Expedientes SIEE - Informe Supervisión Electoral 2002.

5.3.12. Oficina Defensorial del Cono Norte de Lima

Esta Oficina tramitó 1,117 casos en el período correspondiente a este Informe (1.72% del total nacional): 500 quejas (44.77%), 163 petitorios (14.59%) y 454 consultas (40.64%). El 46.94% de los casos atendidos estuvieron relacionados con derechos humanos, distribuyéndose los demás en los campos de la administración estatal (39.35%) y los servicios públicos (13.70%). Se concluyó el 70.01% de los casos recibidos.

Cuadro N° 29
Casos recibidos en la Oficina Defensorial del Cono Norte de Lima y su estado de ejecución
Del 11.4.2002 al 10.4.2003

Oficinas Defensoriales del Cono Norte	Consultas recibidas y concluidas	Petitorios			Quejas			Total	
		Concluidos	Trámite	Total	Concluidos	Trámite	Total	Nº	%
Derechos Humanos	291	60	26	86	56	74	130	507	45.39%
Administración Estatal	105	35	14	49	111	160	271	425	38.05%
Servicios Públicos	30	14	14	28	43	47	90	148	13.25%
Supervisión Electoral	28	0	0	0	9	0	9	37	3.31%
TOTAL	454	109	54	163	219	281	500	1,117	100.00%
%	100.00%	66.87%	33.13%	100.00%	43.80%	56.20%	100.00%	100.00%	

Fuente: Sistema de Información y Estadística de Expedientes SIEE.

Las instituciones más quejadas en el Cono Norte de Lima, fueron el Ministerio de Educación (20.60%), el Poder Judicial (12.40%), la Municipalidad de San Martín de Porres (8.80%), SEDAPAL (7.60%) y la Policía Nacional (7.00%).

En lo que se refiere al porcentaje de casos concluidos por institución, destaca el 68.42% de las quejas dirigidas contra SEDAPAL. Respecto a los índices de colaboración con la Defensoría del Pueblo, destacan la Policía Nacional (98%), el Poder Judicial (86%) y SEDAPAL (85%) en contraste con el bajo nivel de colaboración del Ministerio de Educación (35%).

Cuadro N° 30
Instituciones más quejadas en la Oficina Defensorial del Cono Norte de Lima
Del 11.4.2002 al 10.4.2003

Instituciones más quejadas	Total recibidos	% Total recibidos	% casos concluidos	% casos infundados concluidos	% Colaboración
Ministerio de Educación	103	20.60%	38.83%	35.00%	35.00%
Poder Judicial	62	12.40%	37.10%	52.17%	86.00%
Municipalidad de San Martín de Porres	44	8.80%	38.64%	41.18%	60.00%
Empresa de Servicio de Agua Potable y Alcantarillado de Lima (SEDAPAL)	38	7.60%	68.42%	69.23%	85.00%
Policía Nacional del Perú	35	7.00%	54.29%	57.89%	98.00%
Otras Instituciones	218	43.60%	43.12%	38.30%	--
TOTAL	500	100.00%	43.80%	44.75%	--

Fuente : Sistema de Información y Estadística de Expedientes SIEE.

5.3.13. Oficina Defensorial del Cono Sur de Lima

Esta oficina tramitó 888 casos (1.36% del total nacional): 303 quejas (34.12%), 79 petitorios (8.90%) y 506 consultas (56.98%). La mitad de los casos estuvieron referidos al área de la administración estatal (50.90%), ubicándose los demás en las áreas de derechos humanos (33.56%) y servicios públicos (13.18%). Al cerrar el período, esta oficina llegó a concluir el 85.70% de casos recibidos.

Cuadro Nº 31
Casos recibidos en la Oficina Defensorial del Cono Sur de Lima
y su estado de ejecución
Del 11.4.2002 al 10.4.2003

Oficinas Defensoriales del Cono Sur de Lima	Consultas recibidas y concluidas	Petitorios			Quejas			Total	
		Concluidos	Trámite	Total	Concluidos	Trámite	Total	Nº	%
Administración Estatal	231	28	17	45	101	75	176	452	50.90%
Derechos Humanos	197	14	1	15	61	25	86	298	33.56%
Servicios Públicos	62	18	1	19	29	7	36	117	13.18%
Supervisión Electoral	16	0	0	0	4	1	5	21	2.36%
TOTAL	506	60	19	79	195	108	303	888	100.00%
%	100.00%	75.95%	24.05%	100.00%	64.36%	35.64%	100.00%	100.00%	

Fuente: Sistema de Información y Estadística de Expedientes SIEE.

Las instituciones más quejadas en esta zona de la capital fueron la Dirección Regional de Educación (16.50%) y la Policía Nacional (13.53%). Se logró concluir un porcentaje considerable de las quejas presentadas contra las diversas instituciones, salvo las presentadas contra la Municipalidad de Chorrillos, lo que guarda relación con el bajo nivel de colaboración mostrado por esta entidad (25%). La Municipalidad de San Juan de Miraflores también registra un índice muy bajo de cooperación con la Defensoría del Pueblo (20%).

Cuadro Nº 32
Instituciones más quejadas en la Oficina Defensorial del Cono Sur de Lima
Del 11.4.2002 al 10.4.2003

Instituciones más quejadas	Total recibidos	% Total recibidos	% casos concluidos	% casos infundados concluidos	% Colaboración
Dirección Regional de Educación	50	16.50%	64.00%	21.88%	25.00%
Policía Nacional del Perú	41	13.53%	87.80%	41.67%	80.00%
Municipalidad de Chorrillos	24	7.92%	33.33%	25.00%	25.00%
SEDAPAL - Empresa de Servicio de Agua Potable y Alcantarillado de Lima	23	7.59%	73.91%	35.29%	80.00%
Municipalidad de San Juan de Miraflores	22	7.26%	63.64%	7.14%	20.00%
Otras Instituciones	143	47.20%	61.54%	38.64%	--
TOTAL	303	100.00%	64.36%	33.33%	--

Fuente: Sistema de Información y Estadística de Expedientes SIEE.

5.3.14. Oficina Defensorial del Cono Este de Lima

Esta Oficina atendió 2,972 casos (4.57% del total nacional): 2,341 consultas (78.77%), 181 petitorios (6.09%) y 450 quejas (15.14%). La mayoría de casos se refirieron a aspectos vinculados al área de administración estatal (72.21%). Al cierre de este Informe, esta oficina había logrado concluir el 93.64% de casos recibidos.

Cuadro Nº 33
Casos recibidos en la Oficina Defensorial del Cono Este de Lima
y su estado de ejecución
Del 11.4.2002 al 10.4.2003

Oficinas Defensoriales del Cono Este de Lima	Consultas recibidas y concluidas	Petitorios			Quejas			Total	
		Concluidos	Trámite	Total	Concluidos	Trámite	Total	Nº	%
Administración Estatal	1,706	94	37	131	213	96	309	2,146	72.21%
Derechos Humanos	402	24	11	35	38	15	53	490	16.49%
Servicios Públicos	208	11	4	15	53	23	76	299	10.06%
Supervisión Electoral	21	0	0	0	7	0	7	28	0.94%
Dependencias Policiales	4	0	0	0	2	3	5	9	0.30%
TOTAL	2,341	129	52	181	313	137	450	2,972	100.00%
%	100.00%	71.27%	28.73%	100.00%	69.56%	30.44%	100.00%	100.00%	

Fuente: Sistema de Información y Estadística de Expedientes SIEE.

Las instituciones más quejadas en esta zona de Lima fueron la Dirección Regional de Educación (30.45% del total de quejas), SEDAPAL (12.00%) y la Policía Nacional (6.22%), habiéndose logrado un significativo porcentaje de conclusión de quejas, contra estas instituciones (83.21%, 77.78% y 67.86%, respectivamente). Los índices de colaboración con la Defensoría del Pueblo son relativamente altos para instituciones como la Dirección Regional de Educación, SEDAPAL y la Policía Nacional, pero sumamente bajo en el caso de la Municipalidad de Ate, la cual sólo ha cooperado en la atención del 30% de quejas tramitadas contra ella.

Cuadro N° 34
Instituciones más quejadas en la Oficina Defensorial del Cono Este de Lima
Del 11.4.2002 al 10.4.2003

Instituciones más quejadas	Total recibidos	% Total recibidos	% casos concluidos	% casos infundados concluidos	% Colaboración
Dirección Regional de Educación	137	30.45%	83.21%	14.91%	75.00%
SEDAPAL	54	12.00%	77.78%	28.57%	70.00%
Policía Nacional del Perú	28	6.22%	67.86%	57.89%	75.00%
Municipalidad de Ate	23	5.11%	43.48%	30.00%	30.00%
Municipalidad de San Juan de Lurigancho	20	4.44%	50.00%	10.00%	50.00%
Otras Instituciones	188	41.78%	62.77%	30.51%	--
TOTAL	450	100.00%	69.56%	25.56%	--

Fuente : Sistema de Información y Estadística de Expedientes SIEE.

5.3.15. Oficina Defensorial de Loreto

La Oficina Defensorial de Loreto atendió 791 casos (1.22% del total nacional). De ellos 346 son quejas (43.74%), 206 petitorios (26.04%) y 239 consultas (30.22%). La mayoría de casos se ubican en el campo de la administración estatal (65.74%) y los derechos humanos (24.40%). Esta oficina ha logrado concluir el 72.06% de casos recibidos.

Cuadro N° 35
Casos recibidos en la Oficina Defensorial de Loreto y su estado de ejecución
Del 11.4.2002 al 10.4.2003

Oficinas Defensoriales de Loreto	Consultas recibidas y concluidas	Petitorios			Quejas			Total	
		Concluidos	Trámite	Total	Concluidos	Trámite	Total	Nº	%
Administración Estatal	161	80	55	135	135	89	224	520	65.74%
Derechos Humanos	59	38	24	62	33	39	72	193	24.40%
Servicios Públicos	14	5	2	7	14	12	26	47	5.94%
Supervisión Electoral	1	2	0	2	24	0	24	27	3.41%
Personas con discapacidad	4	0	0	0	0	0	0	4	0.51%
TOTAL	239	125	81	206	206	140	346	791	100.00%
%	100.00%	60.68%	39.32%	100.00%	59.54%	40.46%	100.00%	100.00%	

Fuentes: Sistema de Información y Estadística de Expedientes SIEE - Informe Supervisión Electoral 2002.

La institución más quejada fue la Dirección Regional de Educación, con el 21.96% de las quejas recibidas, de las cuales se logró concluir más de la mitad (59.21%), con un mínimo porcentaje de casos infundados. Esta entidad tuvo muy bajo nivel de colaboración con la Defensoría del Pueblo en la resolución de estos casos.

Cuadro N° 36
Instituciones más quejadas en la Oficina Defensorial de Loreto
Del 11.4.2002 al 10.4.2003

Instituciones	Total recibidos	% Total recibidos	% casos concluidos	% casos infundados concluidos	% Colaboración
Dirección Regional de Educación	76	21.96%	59.21%	11.11%	15.00%
Policía Nacional Del Perú	24	6.94%	41.67%	0.00%	55.00%
Ejército Peruano	23	6.65%	34.78%	0.00%	40.00%
Poder Judicial	15	4.33%	33.33%	0.00%	60.00%
Ministerio de Salud	13	3.76%	76.92%	0.00%	30.00%
Otras Instituciones	195	56.36%	65.64%	3.13%	--
TOTAL	346	100.00%	59.54%	4.37%	--

Fuentes: Sistema de Información y Estadística de Expedientes SIEE - Informe Supervisión Electoral 2002.

5.3.16. Oficina Defensorial de Madre de Dios

La Oficina Defensorial de Madre de Dios atendió 353 casos (0.54% del total nacional), incluyendo 196 quejas (55.52%), 75 petitorios (21.25%) y 82 consultas (23.23%). Del total de casos el 44.19% corresponden al área de administración estatal y el 39.06% a derechos humanos. En el período mencionado, esta oficina logró concluir el 79.04% de los casos recibidos.

Cuadro N° 37
Casos recibidos en la Oficina Defensorial de Madre de Dios y su estado de ejecución
Del 11.4.2002 al 10.4.2003

Oficinas Defensoriales de Madre de Dios	Consultas recibidas y concluidas	Petitorios			Quejas			Total	
		Concluidos	Trámite	Total	Concluidos	Trámite	Total	Nº	%
Administracion Estatal	38	28	13	41	55	22	77	156	44.19%
Derechos Humanos	38	15	15	30	50	20	70	138	39.09%
Supervisión Electoral	6	0	0	0	38	0	38	44	12.47%
Servicios Publicos	0	2	2	4	9	2	11	15	4.25%
TOTAL	82	45	30	75	152	44	196	353	100.00%
%	100.00%	60.00%	40.00%	100.00%	77.55%	22.45%	100.00%	100.00%	

Fuente : Sistema de Información y Estadística de Expedientes SIEE.

La institución más quejada en la Región Madre Dios fue la Policía Nacional con el 18.37% de las quejas recibidas, la mayoría de las cuales (77.78%) fueron concluidas, siendo el 57.14% de las mismas infundadas. Su nivel de colaboración alcanzó a poco más de la mitad de los casos tramitados. Otras instituciones con importante número de quejas fueron la Dirección Regional de Educación y el Poder Judicial (13.78% de quejas cada una), seguidas por el Ministerio de Salud (8.16%) y el Jurado Nacional de Elecciones (7.65%). Hay un importante porcentaje de casos concluidos, llegando al 100% en las quejas contra el Jurado Nacional de Elecciones. Los índices de colaboración de las instituciones más quejadas son relativamente altos, estando por debajo del promedio el Poder Judicial (60%) y la Policía Nacional (55%).

Cuadro Nº 38
Instituciones más quejadas en la Oficina Defensorial de Madre de Dios
Del 11.4.2002 al 10.4.2003

Instituciones más quejadas	Total recibidos	% Total recibidos	% casos concluidos	% casos infundados concluidos	% Colaboración
Policía Nacional Del Perú	36	18.37%	77.78%	57.14%	55.00%
Dirección Regional de Educación	27	13.78%	81.48%	50.00%	80.00%
Poder Judicial	27	13.78%	62.96%	35.29%	60.00%
Ministerio de Salud	16	8.16%	75.00%	25.00%	80.00%
JNE - Jurado Nacional de Elecciones	15	7.65%	100.00%	33.33%	80.00%
Otras Instituciones	75	38.27%	77.33%	8.62%	--
TOTAL	196	100.00%	77.55%	30.26%	--

Fuente: Sistema de Información y Estadística de Expedientes SIEE.

5.3.17. Oficina Defensorial de Pasco

Esta Oficina atendió 505 casos (0.78% del total nacional). De ellos, 82 fueron quejas (16.24%), 29 petitorios (5.74%) y 394 consultas (78.02%). La mayoría de casos estuvieron referidos a situaciones de presunta vulneración de derechos humanos (60.48%) y poco más de la tercera parte se ubicaron en el área de la administración estatal (38.80%). Se logró concluir el 89.70% de casos recibidos.

Cuadro N° 39
Casos recibidos en la Oficina Defensorial de Pasco y su estado de ejecución
Del 11.4.2002 al 10.4.2003

Oficina Defensorial de Pasco	Consultas recibidas y concluidas	Petitorios			Quejas			Total	
		Concluidos	Trámite	Total	Concluidos	Trámite	Total	Nº	%
Derechos Humanos	204	8	11	19	8	20	28	251	49.70%
Administración Estatal	112	5	4	9	24	16	40	161	31.88%
Supervisión Electoral	76	0	0	0	14	0	14	90	17.82%
Servicios Públicos	2	0	1	1	0	0	0	3	0.60%
TOTAL	394	13	16	29	46	36	82	505	100.00%
%	100.00%	44.83%	55.17%	100.00%	56.10%	43.90%	100.00%	100.00%	

Fuente: Sistema de Información y Estadística de Expedientes SIEE.

La institución más quejada en Pasco fue la Dirección Regional de Educación (24.39% de las quejas recibidas), 75% de las cuales fueron concluidas en el periodo, siendo un tercio de estas últimas infundadas. También se recibieron quejas contra la Policía Nacional del Perú (7.31%), el Poder Judicial y las dependencias del Ministerio del Interior (6.10% cada una). El porcentaje de casos infundados es inferior a la tercera parte, salvo para la Municipalidad Provincial de Pasco que alcanza el 66.67%. El índice más alto de colaboración corresponde al Ministerio del Interior (75%) y el más bajo al Poder Judicial (21%).

Cuadro N° 40
Instituciones más quejadas en la Oficina Defensorial de Pasco
Del 11.4.2002 al 10.4.2003

Instituciones más quejadas	Total recibidos	% Total recibidos	% casos concluidos	% casos infundados concluidos	% Colaboración
Dirección Regional de Educación	20	24.39%	75.00%	33.33%	52.00%
Policía Nacional del Perú	6	7.31%	50.00%	33.33%	42.00%
Poder Judicial	5	6.10%	20.00%	0.00%	21.00%
Ministerio del Interior – Prefecturas	5	6.10%	0.00%	0.00%	75.00%
Municipalidad Provincial de Pasco	4	4.88%	75.00%	66.67%	60.00%
Otras Instituciones	42	51.22%	33.33%	28.57%	--
TOTAL	82	100.00%	43.90%	33.33%	--

Fuentes : Sistema de Información y Estadística de Expedientes SIEE.

5.3.18. Oficina Defensorial de Piura

Esta oficina ha tramitado en el período un total de 3,759 casos (5.77% del total nacional), entre los cuales se cuentan 803 quejas (21.36%), 245 petitorios (6.52%) y 2,711 consultas (72.12%). El 47.49% de los casos se ubican en el área de la administración estatal (47.49%) y un 39.48% en el campo de los derechos humanos. Al finalizar el período, esta oficina logró concluir el 89.39% de los casos recibidos.

Cuadro N° 41
Casos recibidos en la Oficina Defensorial de Piura y su estado de ejecución
Del 11.4.2002 al 10.4.2003

Oficina Defensorial de Piura	Consultas recibidas y concluidas	Petitorios			Quejas			Total	
		Concluidos	Trámite	Total	Concluidos	Trámite	Total	Nº	%
Administración Estatal	1,238	44	35	79	286	182	468	1,785	47.49%
Derechos Humanos	1,019	67	50	117	105	74	179	1,315	34.98%
Derechos de la Mujer	263	9	3	12	44	18	62	337	8.96%
Servicios Públicos	68	9	5	14	34	17	51	133	3.54%
Supervisión Electoral	85	0	0	0	16	0	16	101	2.69%
Penales y Penitenciarios	37	18	5	23	17	10	27	87	2.31%
Dependencias Policiales	1	0	0	0	0	0	0	1	0.03%
TOTAL	2,711	147	98	245	502	301	803	3,759	100.00%
%	100.00%	60.00%	40.00%	100.00%	62.52%	37.48%	100.00%	100.00%	

Fuente: Sistema de Información y Estadística de Expedientes SIEE.

Las instituciones más quejadas de la Región Piura fueron la Dirección Regional de Educación (8.47% del total de quejas) y la Oficina de Normalización Previsional (8.22%), ambas con un alto porcentaje de casos concluidos. Los porcentajes de colaboración muestran que las instituciones han estado dispuestas a atender los requerimientos de la Defensoría del Pueblo para la solución de las quejas presentadas contra ellas.

Cuadro N° 42
Instituciones más quejadas en la Oficina Defensorial de Piura
Del 11.4.2002 al 10.4.2003

Instituciones más quejadas	Total recibidos	% Total recibidos	% casos concluidos	% casos infundados concluidos	% Colaboración
Dirección Regional de Educación	68	8.47%	85.29%	18.97%	86.00%
ONP - Oficina de Normalización Previsional	66	8.22%	95.45%	0.00%	70.30%
Poder Judicial	63	7.84%	71.43%	51.11%	89.09%
Ministerio de Salud	53	6.60%	75.47%	22.50%	80.70%
Municipalidad Provincial de Piura	35	4.36%	85.71%	33.33%	81.58%
Otras Instituciones	518	64.51%	51.35%	19.17%	--
TOTAL	803	100.00%	62.52%	20.72%	--

Fuente: Sistema de Información y Estadística de Expedientes SIEE.

5.3.19. Oficina Defensorial de Puno

Esta Oficina tramitó 535 casos (0.82% del total nacional). De ellos, 138 son quejas (25.79%), 73 petitorios (13.65%) y 324 consultas (60.56%). Más de la mitad de casos se ubicaron en el área de la administración estatal (54.39%), aunque una importante proporción de los mismos se relacionan con temas de derechos humanos (39.07%). Al concluir el período del Informe, se llegó a concluir el 85.42% de los casos recibidos.

Cuadro N° 43
Casos recibidos en la Oficina Defensorial de Puno y su estado de ejecución
Del 11.4.2002 al 10.4.2003

Oficina Defensorial de Puno	Consultas recibidas y concluidas	Petitorios			Quejas			Total	
		Concluidos	Trámite	Total	Concluidos	Trámite	Total	Nº	%
Administración Estatal	132	37	16	53	51	55	106	291	54.39%
Derechos Humanos	188	14	1	15	2	4	6	209	39.07%
Supervisión Electoral	3	0	0	0	25	0	25	28	5.23%
Servicios Públicos	1	3	2	5	1	0	1	7	1.31%
TOTAL	324	54	19	73	79	59	138	535	100.00%
%	100.00%	73.97%	26.03%	100.00%	57.25%	42.75%	100.00%	100.00%	

Fuente: Sistema de Información y Estadística de Expedientes SIEE.

Durante el período, la institución más quejada en Puno fue la Dirección Regional de Educación que concentró el 26.81% de las quejas recibidas. Las cifras indican que se logró concluir un alto porcentaje de los casos recibidos, excepto en los casos de la ONP (12.5%) y la Dirección Re-

gional de Educación (32.43%). En términos generales, los índices de colaboración con la Defensoría del Pueblo resultan aceptables, con excepción de la ONP (10%) y la Dirección Regional de Educación (40%).

Cuadro Nº 44
Instituciones más quejadas en la Oficina Defensorial de Puno
Del 11.4.2002 al 10.4.2003

Instituciones más quejadas	Total recibidos	% Total recibidos	% casos concluidos	% casos infundados concluidos	% Colaboración
Dirección Regional de Educación	37	26.81%	32.43%	25.00%	40.00%
ONP - Oficina de Normalización Previsional	8	5.80%	12.50%	0.00%	10.00%
CTAR - Consejo Transitorio de Administración Regional de Puno	4	2.90%	100.00%	0.00%	60.00%
Ministerio del Interior – Prefecturas	4	2.90%	100.00%	50.00%	70.00%
Ministerio de Agricultura	3	2.17%	100.00%	0.00%	70.00%
Otras Instituciones	82	59.42%	67.07%	10.91%	--
TOTAL	138	100.00%	57.25%	13.92%	--

Fuente: Sistema de Información y Estadística de Expedientes SIEE.

5.3.20. Oficina Defensorial de San Martín

Esta oficina, inaugurada en octubre del 2002, registró un total de 157 casos (0.24% del total nacional). Entre ellos se cuentan 71 quejas (45.22%), 44 petitorios (28.03%) y 42 consultas (26.75%). El 43.95% de los casos se relacionan con derechos humanos y el 39.49% con el funcionamiento de la administración estatal. Al concluir el período de este Informe, la Oficina Defensorial de San Martín había logrado concluir el 44.59% de los casos recibidos.

Cuadro Nº 45
Casos recibidos en la Oficina Defensorial de San Martín y su estado de ejecución
Del 11.4.2002 al 10.4.2003

Oficina Defensorial de San Martín	Consultas recibidas y concluidas	Petitorios			Quejas			Total	
		Concluidos	Trámite	Total	Concluidos	Trámite	Total	Nº	%
Derechos Humanos	23	6	14	20	8	18	26	69	43.95%
Administración Estatal	17	1	13	14	3	28	31	62	39.49%
Supervisión Electoral	0	0	0	0	9	0	9	9	5.73%
Comunidades Nativas	0	0	6	6	0	1	1	7	4.46%
Servicios Públicos	2	0	0	0	1	2	3	5	3.19%
Penales y Penitenciarios	0	0	2	2	0	0	0	2	1.27%
Derechos de la Mujer	0	0	1	1	0	1	1	2	1.27%
Dependencias Policiales	0	0	1	1	0	0	0	1	0.64%
TOTAL	42	7	37	44	21	50	71	157	100.00%
%	100.00%	15.91%	84.09%	100.00%	29.58%	70.42%	100.00	100.00%	

Fuentes: Sistema de Información y Estadística de Expedientes SIEE.

Las instituciones más quejadas en la Región San Martín fueron la Dirección Regional de Educación y el Poder Judicial, con siete quejas cada una. Las entidades estatales muestran muy bajos niveles de colaboración con la Defensoría del Pueblo, lo que sin duda afecta el porcentaje de casos concluidos.

Cuadro Nº 46
Instituciones más quejadas en la Oficina Defensorial de San Martín
Del 11.4.2002 al 10.4.2003

Instituciones más quejadas	Total recibidos	% Total recibidos	% casos concluidos	% casos infundados concluidos	% Colaboración
Dirección Regional de Educación	7	9.86%	71.43%	0.00%	31%
Poder Judicial	7	9.86%	28.57%	0.00%	30%
Ministerio de Salud	4	5.63%	50.00%	0.00%	26%
CTAR - Consejo Transitorio de Administración Regional de San Martín	3	4.23%	0.00%	0.00%	30%
INPE - Instituto Nacional Penitenciario	3	4.23%	0.00%	0.00%	30%
Otras Instituciones	47	66.19%	25.53%	0.00%	--
TOTAL	71	100.00%	29.58%	0.00%	--

Fuente: Sistema de Información y Estadística de Expedientes SIEE.

5.3.21. Oficina Defensorial de Tacna

Esta oficina recibió en el período un total de 1,169 casos (1.80% del total nacional), de los cuales 212 son quejas (18.14%), 273 petitorios (23.35%) y 684 consultas (58.51%). El 52.70% de los casos se ubican en el área de derechos humanos y el 39.86% en el área de la administración estatal (39.86%). Al concluir el período de este Informe, se había concluido el 91.53% de los casos recibidos.

Cuadro Nº 47
Casos recibidos en la Oficina Defensorial de Tacna y su estado de ejecución
Del 11.4.2002 al 10.4.2003

Oficina Defensorial de Tacna	Consultas recibidas y concluidas	Petitorios			Quejas			Total	
		Concluidos	Trámite	Total	Concluidos	Trámite	Total	Nº	%
Derechos Humanos	430	93	19	112	63	11	74	616	52.70%
Administración Estatal	202	114	32	146	89	29	118	466	39.86%
Servicios Públicos	48	13	2	15	9	6	15	78	6.67%
Supervisión Electoral	4	0	0	0	5	0	5	9	0.77%
TOTAL	684	220	53	273	166	46	212	1,169	100.00%
%	100.00%	80.59%	19.41%	100.00%	78.30%	21.70%	100.00%	100.00%	

Fuente: Sistema de Información y Estadística de Expedientes SIEE.

En la Región Tacna, la institución más quejada fue la Dirección Regional de Educación, con el 18.39% de las quejas recibidas, gran parte de las cuales fueron resueltas sin encontrar casos infundados entre ellas. Otras instituciones quejadas fueron la Policía Nacional (7.55%), la Municipalidad Provincial de Tacna (6.13%) y el Ministerio Público (5.66%). El porcentaje de conclusión de quejas es elevado en todos los casos. El nivel de colaboración de las entidades públicas con la Defensoría del Pueblo para la resolución de las quejas presentadas contra ellas fue bastante alto, pues osciló entre el 80% y el 100%.

Cuadro N° 48
Instituciones más quejadas en la Oficina Defensorial de Tacna
Del 11.4.2002 al 10.4.2003

Instituciones más quejadas	Total recibidos	% Total recibidos	% casos concluidos	% casos infundados concluidos	% Colaboración
Dirección Regional de Educación	39	18.39%	82.05%	0.00%	80.00%
Policía Nacional Del Perú	16	7.55%	81.25%	0.00%	90.00%
Municipalidad Provincial de Tacna	13	6.13%	76.92%	0.00%	80.00%
Ministerio Público	12	5.66%	91.67%	0.00%	90.00%
Poder Judicial	10	4.72%	90.00%	0.00%	100.00%
Otras Instituciones	122	57.55%	74.59%	1.10%	--
TOTAL	212	100.00%	78.30%	0.60%	--

Fuente: Sistema de Información y Estadística de Expedientes SIEE.

5.3.22. Oficina Defensorial de Tumbes

La Oficina Defensorial de Tumbes tramitó 189 casos desde su reciente creación en febrero del 2003 (0.29% del total nacional). De ellos, 90 son quejas (47.62%), 17 petitorios (8.99%) y 82 consultas (43.39%). La mayoría de casos se ubica en el área de la administración estatal (55.55%), seguidos de los casos relativos a derechos humanos (23.81%). Al concluir el período de este Informe, la Oficina Defensorial de Tumbes logró concluir el 73.54% de los casos recibidos.

Cuadro N° 49
Casos recibidos en la Oficina Defensorial de Tumbes y su estado de ejecución
Del 11.4.2002 al 10.4.2003

Oficina Defensorial de Tumbes	Consultas recibidas y concluidas	Petitorios			Quejas			Total	
		Concluidos	Trámite	Total	Concluidos	Trámite	Total	Nº	%
Administración Estatal	46	2	1	3	23	33	56	105	55.55%
Derechos Humanos	9	11	2	13	12	11	23	45	23.81%
Servicios Públicos	6	0	1	1	5	2	7	14	7.41%
Supervisión Electoral	21	0	0	0	4	0	4	25	13.23%
TOTAL	82	13	4	17	44	46	90	189	100.00%
%	100.00%	76.47%	23.53%	100.00%	48.89%	51.11%	100.00%	100.00%	

Fuente: Sistema de Información y Estadística de Expedientes SIEE.

Las instituciones más quejadas en la Región Tumbes fueron la Municipalidad Provincial y la Dirección Regional de Educación (13.33% y 12.22% del total de quejas, respectivamente). En el caso de la primera, se concluyó la mitad de las quejas presentadas, siendo las dos terceras partes de ellas infundadas. El índice de conclusión de casos de las instituciones más quejadas es superior al 50%, llegando al 71.43% en el caso de las quejas contra EMFAPATUMBES. Los niveles de colaboración de estas entidades son bastante altos, descendiendo en los casos de la Municipalidad Provincial de Tumbes (60%) y EMFAPATUMBES (50%).

Cuadro N° 50
Instituciones más quejadas en la Oficina Defensorial de Tumbes
Del 11.4.2002 al 10.4.2003

Instituciones más quejadas	Total recibidos	% Total recibidos	% casos concluidos	% casos infundados concluidos	% Colaboración
Municipalidad Provincial de Tumbes	12	13.33%	50.00%	66.67%	60.00%
Dirección Regional de Educación	11	12.22%	0.00%	0.00%	95.00%
Poder Judicial	9	10.00%	55.56%	40.00%	90.00%
EMFAPATUMBES	7	7.78%	71.43%	20.00%	50.00%
Policía Nacional del Perú	7	7.78%	57.14%	0.00%	90.00%
Otras Instituciones	44	48.89%	54.55%	12.50%	--
TOTAL	90	100.00%	48.89%	22.73%	--

Fuente: Sistema de Información y Estadística de Expedientes SIEE.

5.3.23. Oficina Defensorial de Ucayali

Esta Oficina, creada el 17 de diciembre del 2002, recibió 171 casos (0.26% del total nacional), de los cuales 55 son quejas (32.16%), 46 petitorios (26.90%) y 70 consultas (40.94%). La mayoría de casos se ubican en el área de administración estatal (61.99%), y una proporción menor en el campo de los derechos humanos (15.79%), comunidades nativas (8.19%) y servicios públicos (8.19%). Al concluir el período de este Informe, esta oficina concluyó el 66.08% de los casos recibidos.

Cuadro N° 51
Casos recibidos en la Oficina Defensorial de Ucayali y su estado de ejecución
Del 11.4.2002 al 10.4.2003

Oficina Defensorial de Ucayali	Consultas recibidas y concluidas	Petitorios			Quejas			Total	
		Concluidos	Trámite	Total	Concluidos	Trámite	Total	Nº	%
Administración Estatal	42	10	13	23	16	25	41	106	61.99%
Derechos Humanos	17	5	3	8	0	2	2	27	15.79%
Comunidades Nativas	1	2	7	9	1	3	4	14	8.19%
Servicios Públicos	7	1	1	2	3	2	5	14	8.19%
Penales y Penitenciarios	2	2	1	3	0	0	0	5	2.92%
Derechos de la Mujer	0	0	1	1	2	0	2	3	1.76%
Def. Prom.Personas Disc.	1	0	0	0	0	0	0	1	0.58%
Dependencias Policiales	0	0	0	0	1	0	1	1	0.58%
TOTAL	70	20	26	46	23	32	55	171	100.00%
%	100.00%	43.48%	56.52%	100.00%	41.82%	58.18%	100.00%	100.00%	

Fuente: Sistema de Información y Estadística de Expedientes SIEE.

La institución más quejada de la Región Ucayali fue la Dirección Regional de Educación (21.82% de las quejas recibidas), de las cuales se ha concluido la cuarta parte, siendo un tercio de ellas infundadas. Otras instituciones quejadas fueron el Poder Judicial (12.73%), el Proyecto Especial de Titulación de Tierras y Catastro Rural (PETT) (10.91%), la Policía Nacional (9.09%) y el Ministerio de Salud (7.27%). El índice de conclusión de quejas es en general elevado, salvo para el caso del PETT (apenas el 16.67%); sin embargo, todas las quejas concluidas contra esta entidad han sido declaradas infundadas. Los niveles de colaboración mostrados por las instituciones quejadas son elevados, especialmente la Policía Nacional y el Ministerio de Salud que han colaborado con el 100% de las quejas recibidas.

Cuadro Nº 52
Instituciones más quejadas en la Oficina Defensorial de Ucayali
Del 11.4.2002 al 10.4.2003

Instituciones más quejadas	Total recibidos	% Total recibidos	% casos concluidos	% casos infundados concluidos	% Colaboración
Dirección Regional de Educación	12	21.82%	25.00%	33.33%	66.66%
Poder Judicial	7	12.73%	42.86%	66.67%	71.42%
PETT - Proyecto Especial de Titulación de Tierras Y Catastro Rural	6	10.91%	16.67%	100.00%	50.00%
Policía Nacional Del Perú	5	9.09%	80.00%	25.00%	100.00%
Ministerio de Salud	4	7.27%	100.00%	0.00%	100.00%
Otras Instituciones	21	38.18%	38.10%	50.00%	--
TOTAL	55	100.00%	41.82%	39.13%	--

Fuente: Sistema de Información y Estadística de Expedientes SIEE.

5.3.24. Módulo de Atención de Andahuaylas

Este Módulo ha registrado en el período un total de 1,773 casos (2.72% del total nacional), de los cuales 430 son quejas (24.25%), 239 petitorios (13.48%) y 1,104 consultas (62.27%). Poco más de la mitad de quejas se ubican en el área de derechos humanos (51.89%), una cuarta parte en el campo de los servicios públicos (24.87%) y un 22.39% en administración estatal. El índice de casos concluidos en el período por este Módulo alcanza el 90.52%.

Cuadro Nº 53
Casos recibidos en Módulo de Atención en Andahuaylas y su estado de ejecución
Del 11.4.2002 al 10.4.2003

Oficina Defensorial de Andahuaylas	Consultas recibidas y concluidas	Petitorios			Quejas			Total	
		Concluidos	Trámite	Total	Concluidos	Trámite	Total	Nº	%
Derechos Humanos	586	103	31	134	140	60	200	920	51.89%
Servicios Públicos	323	26	6	32	61	25	86	441	24.87%
Administración Estatal	188	61	12	73	102	34	136	397	22.39%
Supervisión Electoral	7	0	0	0	8	0	8	15	0.85%
TOTAL	1,104	190	49	239	311	119	430	1,773	100.00%
%	100.00%	79.50%	20.50%	100.00%	72.33%	27.67%	100.00%	100.00%	

Fuente: Sistema de Información y Estadística de Expedientes SIEE.

Las instituciones más quejadas fueron la Dirección de Educación de Andahuaylas (16.98% del total de quejas), la Policía Nacional (15.58%), la Dirección Sub Regional de Salud (11.40%) y la Municipalidad Provincial de Andahuaylas (10.00%). El porcentaje de casos concluidos es alto, encontrándose además muy pocas quejas infundadas, salvo en el caso de la Oficina de Reclutamiento Militar, donde llega al 30.00%. Los niveles de colaboración con la Defensoría del Pueblo son altos, excepto en el caso de la Dirección Sub Regional de Salud, la cual sólo contribuyó con el trámite del 40% de casos presentados en su contra.

Cuadro Nº 54
Instituciones más quejadas en el Módulo de Atención en Andahuaylas
Del 11.4.2002 al 10.4.2003

Instituciones más quejadas	Total recibidos	% Total recibidos	% casos concluidos	% casos infundados concluidos	% Colaboración
Dirección de Educación de Andahuaylas	73	16.98%	84.93%	17.74%	90.00%
Comisaría PNP	67	15.58%	50.75%	20.59%	90.00%
Dirección Sub Regional de Salud	49	11.40%	65.31%	18.75%	40.00%
Municipalidad Andahuaylas	43	10.00%	67.44%	13.79%	90.00%
Oficina de Reclutamiento Militar	33	7.67%	90.91%	30.00%	87.00%
Otras Instituciones	165	38.37%	75.15%	41.94%	--
TOTAL	430	100.00%	72.33%	28.62%	--

Fuente : Sistema de Información y Estadística de Expedientes SIEE.

5.3.25. Módulo de Atención de Chimbote

Este Módulo recibió 157 casos (0.24% del total nacional), de los cuales 81 son quejas (51.59%), 2 petitorios (1.27%) y 74 consultas (47.13%). La mayoría de casos corresponden al área de supervisión electoral (43.95%), seguida por el área de administración estatal (30.57%). Al concluir el período del presente Informe, el Módulo de Atención de Chimbote había logrado concluir el 98.73% de los casos registrados.

Cuadro Nº 55
Casos recibidos en el Módulo de Atención de Chimbote y su estado de ejecución
Del 11.4.2002 al 10.4.2003

Módulo de Atención de Chimbote	Consultas recibidas y concluidas	Petitorios			Quejas			Total	
		Concluidos	Trámite	Total	Concluidos	Trámite	Total	Nº	%
Supervisión Electoral	24	0	0	0	45	0	45	69	43.95%
Administración Estatal	29	1	0	1	16	2	18	48	30.57%
Derechos Humanos	11	1	0	1	9	0	9	21	13.38%
Servicios Públicos	10	0	0	0	9	0	9	19	12.10%
TOTAL	74	2	0	2	79	2	81	157	100.00%
%	100.00%	100.00%	0.00%	100.00%	97.53%	2.47%	100.00%	100.00%	

Fuente: Sistema de Información y Estadística de Expedientes SIEE.

Las instituciones más quejadas en la provincia del Santa fueron la Dirección Regional de Educación (7.41% del total de quejas) y la empresa HIDRANDINA (6.17%). Cabe resaltar que casi el total de las quejas atendidas por este módulo fueron concluidas durante el período (97.53%), lo que guarda relación con el excelente nivel de colaboración con la Defensoría del Pueblo, mostrado por las entidades públicas de esa provincia.

Cuadro Nº 56
Instituciones más quejadas en el Módulo de Atención de Chimbote
Del 11.4.2002 al 10.4.2003

Instituciones más quejadas	Total recibidos	% Total recibidos	% casos concluidos	% casos infundados concluidos	% Colaboración
Dirección Regional de Educación	6	7.41%	83.33%	20.00%	90.00%
HIDRANDINA	5	6.17%	100.00%	20.00%	100.00%
Poder Judicial	3	3.70%	100.00%	33.33%	100.00%
SEDACHIMBOTE	3	3.70%	100.00%	0.00%	100.00%
Ministerio del Interior - Prefecturas	2	2.47%	100.00%	0.00%	100.00%
Otras Instituciones	62	76.55%	98.39%	3.28%	--
TOTAL	81	100.00%	97.53%	6.33%	--

Fuente: Sistema de Información y Estadística de Expedientes SIEE.