

RESULTADO DE LOS INDICADORES DE MEDICIÓN DEL DESEMPEÑO DE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO – SEGUNDO TRIMESTRE 2010

I. INDICADOR DE DESEMPEÑO DEL PLIEGO SEGÚN OBJETIVO ESTRATÉGICO GENERAL:

OBJETIVO ESTRATÉGICO GENERAL: Contribuir a la defensa de los derechos de las personas y de la comunidad ante la administración estatal y las empresas de servicios públicos, así como promover la institucionalidad democrática.

Indicador: % de quejas concluidas.

Fórmula: Se obtiene de la división entre el número de quejas concluidas, respecto al número de quejas ingresadas a la Defensoría del Pueblo en el período, multiplicado por 100.

Fundamento: El indicador permite conocer la actuación de la Defensoría del Pueblo en la defensa de los derechos de las personas a través de la relación existente entre el número total de quejas recibidas y el número de quejas que son concluidas en el año.

Resultados del indicador: 24.46%

El número de quejas ingresadas en el segundo trimestre del 2010 a la Defensoría del Pueblo fue de **9,906**, de las cuales se han concluido **2,423** y se encuentran en trámite **7,483** que representan el **24.46%** y **75.54%** respectivamente.

QUEJAS SEGÚN ESTADO, SEGUNDO TRIMESTRE 2010

Estado	Quejas	%
Ingresadas	9,906	100
Concluidas	2,423	24.46
Trámite 1/	7,483	75.54

1/ No se excluye a la queja con menos de 100 días de admitida

Fuente: Sistema de Información Defensorial – SID

Elaboración: Oficina de Planificación. Presupuesto, Racionalización y Estadística - Unidad de Estadística.

II. INDICADOR DE DESEMPEÑO DEL PLIEGO SEGÚN PRIMER OBJETIVO ESTRATÉGICO ESPECÍFICO

PRIMER OBJETIVO ESTRATÉGICO ESPECÍFICO: Fortalecer la comunicación externa incrementando la capacidad de influencia de la Defensoría del Pueblo y consolidando la confianza ciudadana.

Indicador: % de incremento de consultas ingresadas a la Defensoría del Pueblo.

Fórmula: Número de consultas ingresadas a la Defensoría del Pueblo en el período t+1 menos el número de consultas ingresadas en el período t, entre el número de consultas ingresadas en el período t, multiplicado por 100.

Fundamento: El indicador permite conocer el nivel de confianza ciudadana en la Defensoría del Pueblo, a través del incremento porcentual de las consultas que presentan los ciudadanos en nuestras oficinas defensoriales.

Resultados del indicador: 36.03 %

El número de consultas ingresadas en el segundo trimestre de 2010 a la Defensoría del Pueblo fue de **21,998** y en el mismo período en el año 2009 alcanzaron **16,171**, lo que ha representado una tasa de **36.03%**.

ATENCIÓN DE CONSULTAS, CUARTO TRIMESTRE 2009 / 2008

CONSULTAS	2009	2010	Variación porcentual (%)
	16,171	21,998	36.03

Fuente: Sistema de Información Defensorial – SID

Elaboración: Oficina de Planificación. Presupuesto, Racionalización y Estadística - Unidad de Estadística.

III. INDICADOR DE DESEMPEÑO DEL PLIEGO SEGÚN SEGUNDO OBJETIVO ESTRATÉGICO ESPECÍFICO

SEGUNDO OBJETIVO ESTRATÉGICO ESPECÍFICO: Promover, difundir y defender los derechos de población más pobre y excluida.

Indicador: % incremento de casos ingresados (quejas, petitorios y consultas) en regiones con mayor incidencia de pobreza y pobreza extrema.

Fórmula: Número de casos ingresados a la Defensoría del Pueblo en las regiones de mayor incidencia de pobreza y pobreza extrema en el periodo t+1 menos el número de casos ingresados en el período t, entre el número de casos ingresados a la Defensoría del Pueblo en las regiones de pobreza y pobreza extrema en el período t, multiplicado por 100.

Resultados del indicador: 16.42 %

El número total de casos ingresados (quejas, petitorios y consultas) a las oficinas defensoriales ubicadas en las regiones con mayor incidencia de pobreza y pobreza extrema, en segundo trimestre de 2010 fue de **7,439** y en el mismo periodo en el año 2009 alcanzaron **6,390** casos, lo que ha representado una tasa de **16.42 %**.

En el cuadro siguiente se observa que las oficinas defensoriales que mayor crecimiento han tenido en el período fueron: Huancavelica (116.87%), Apurímac (49.32%), Amazonas (35.48%) y Pasco (26.03%). Así mismo, las que han disminuido su tasa de atención fueron: Puno (-38.16%) y Cusco (-4.38%)

**ATENCIÓN DE CASOS SEGÚN REGIONES CON MAYOR INCIDENCIA DE POBREZA
EXTREMA,
SEGUNDO TRIMESTRE 2010/2009**

	Segundo Trimestre		Variación porcentual (%)
	2009	2010	
Total de casos 1/	6 390	7 439	16,42
Oficina Defensorial de Amazonas	279	378	35,48
Oficina Defensorial de Apurímac	294	439	49,32
Oficina Defensorial de Ayacucho	1 567	1 782	13,72
Oficina Defensorial de Cajamarca	702	727	3,56
Oficina Defensorial de Cusco	799	764	-4,38
Oficina Defensorial de Huancavelica	587	1 273	116,87
Oficina Defensorial de Huánuco	552	633	14,67
Oficina Defensorial de Loreto	629	681	8,27
Oficina Defensorial de Pasco	242	305	26,03
Oficina Defensorial de Puno	739	457	-38,16

1/ Comprende quejas, petitorios y consultas

Fuente: Sistema de Información Defensorial – SID

Elaboración: Oficina de Planificación. Presupuesto, Racionalización y Estadística -
Unidad de Estadística