

RESULTADO DE LOS INDICADORES DE MEDICIÓN DEL DESEMPEÑO DE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO – TERCER 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: 28.10%

El número de quejas ingresadas en el tercer trimestre del 2010 a la Defensoría del Pueblo fue de **9,020**, de las cuales se han concluido **2,535** y se encuentran en trámite **6,485** que representan el **28.10%** y **71.90%** respectivamente.

QUEJAS SEGÚN ESTADO, TERCER TRIMESTRE 2010

Estado	Quejas	%
Ingresadas	9,020	100
Concluidas	2,535	28.10
Trámite 1/	6,485	71.90

1/ Incluye 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: 32.66 %

El número de consultas ingresadas en el tercer trimestre de 2010 a la Defensoría del Pueblo fue de **24,666** y en el mismo período en el año 2009 alcanzaron **18,593**, lo que ha representado una tasa de **32.66%**.

ATENCIÓN DE CONSULTAS, TECER TRIMESTRE 2010 / 2009

CONSULTAS	2009	2010	Variación porcentual (%)
	18,593	24,666	32.66

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: 43.23 %

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 el tercer trimestre de 2010 fue de **8,700** y en el mismo periodo en el año 2009 alcanzaron **6,074** casos, lo que ha representado una tasa de **43.23 %**.

En el cuadro siguiente se observa que las oficinas defensoriales que mayor crecimiento han tenido en el período fueron: Cajamarca (226.23%), Huancavelica (62.19%) y Apurímac (61.95%). Así mismo, las que han disminuido su tasa de atención fueron: Cusco (-24.7%), Puno (1.25%) y Loreto (5.02%).

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

	Tercer Trimestre		Variación porcentual (%)
	2009	2010	
Total de casos 1/	6 074	8 700	43,23
Oficina Defensorial de Amazonas	271	402	48,34
Oficina Defensorial de Apurímac	297	481	61,95
Oficina Defensorial de Ayacucho	1 415	2 127	50,32
Oficina Defensorial de Cajamarca	488	1 592	226,23
Oficina Defensorial de Cusco	903	680	-24,70
Oficina Defensorial de Huancavelica	558	905	62,19
Oficina Defensorial de Huánuco	438	632	44,29
Oficina Defensorial de Loreto	877	921	5,02
Oficina Defensorial de Pasco	269	395	46,84
Oficina Defensorial de Puno	558	565	1,25

1/ Comprende quejas, petitorios y consultas

Fuente: Sistema de Información Defensorial – SID

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