

RESULTADO DE LOS INDICADORES DE MEDICIÓN DEL DESEMPEÑO DE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO – CUARTO 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: 34.44%

El número de quejas ingresadas en el cuarto trimestre del 2010 a la Defensoría del Pueblo fue de **7,974**, de las cuales se han concluido **2,746** y se encuentran en trámite **5,228** que representan el **34.44%** y **65.56%** respectivamente.

QUEJAS SEGÚN ESTADO, CUARTO TRIMESTRE 2010

Estado	Quejas	%
Ingresadas	7,974	100
Concluidas	2,746	34.44
Trámite 1/	5,228	65.56

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: 11.87 %

El número de consultas ingresadas en el cuarto trimestre de 2010 a la Defensoría del Pueblo fue de **18,918** y en el mismo período en el año 2009 alcanzaron **16,910**, lo que ha representado una tasa de **11.87%**.

ATENCIÓN DE CONSULTAS, CUARTO TRIMESTRE 2010 / 2009

CONSULTAS	2009	2010	Variación porcentual (%)
	16,910	18,918	11.87

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 la 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: 19.30 %

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 cuarto trimestre de 2010 fue de **6,440** y en el mismo periodo en el año 2009 alcanzaron **5,398** casos, lo que ha representado una tasa de **19.30 %**.

En el cuadro siguiente se observa que las oficinas defensoriales que mayor crecimiento han tenido en el período fueron: Huancavelica (139.02%), Apurímac (105.77%) y Loreto (91.97%). Así mismo, las que han disminuido su tasa de atención fueron: Cajamarca (-22.11%), Ayacucho (-14.67%) y Huánuco (-2.66%).

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

	Cuarto Trimestre		Variación porcentual (%)
	2009	2010	
Total de casos 1/	5 398	6 440	19,30
Oficina Defensorial de Amazonas	250	371	48,40
Oficina Defensorial de Apurímac	156	321	105,77
Oficina Defensorial de Ayacucho	1 902	1 623	-14,67
Oficina Defensorial de Cajamarca	380	296	-22,11
Oficina Defensorial de Cusco	740	785	6,08
Oficina Defensorial de Huancavelica	387	925	139,02
Oficina Defensorial de Huánuco	526	512	-2,66
Oficina Defensorial de Loreto	473	908	91,97
Oficina Defensorial de Pasco	252	351	39,29
Oficina Defensorial de Puno	332	348	4,82

1/ Comprende quejas, petitorios y consultas

Fuente: Sistema de Información Defensorial – SID

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