



**INFORME DE EVALUACIÓN ANUAL DEL
PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL
(POI) 2013**

Lima, marzo 2014

Oficina de Planificación, Presupuesto, Racionalización y Estadística

INTRODUCCION.

La Defensoría del Pueblo es un órgano constitucionalmente autónomo, creado por la Constitución de 1993, para defender los derechos constitucionales y fundamentales de la persona y de la comunidad, supervisar el cumplimiento de los deberes de la administración del Estado y la adecuada prestación de los servicios públicos a la población.

Para cumplir con su misión y ejecutar las actividades de su competencia, cuenta con las siguientes oficinas: A nivel central se cuenta con Adjuntías, Programas Especializados y Órganos de Dirección, Asesoría y Apoyo; y a nivel descentralizado cuenta con 28 Oficinas Defensoriales y 10 Módulos de Atención, los cuales están ubicadas en cada una de las regiones al interior del país.

En este contexto, el presente documento tiene por finalidad evidenciar los avances alcanzados durante el año 2013, mediante el análisis de la información de las actividades ejecutadas; las mismas que nos permitirán medir de manera objetiva el avance de los indicadores, relacionados al logro de los resultados institucionales propuestos para este año.

Los resultados institucionales para el año 2013 son:

- Ciudadanos(as) fortalecidos en el ejercicio de sus derechos frente a la administración estatal y en la prestación de los servicios públicos.
- Procesos de transparencia y descentralización del Estado promovidos y prevención y gestión de conflictos sociales fortalecidos.
- Fortalecimiento y modernización de la organización institucional para atender al ciudadano de manera eficiente y eficaz.

Este documento incorpora el seguimiento de los indicadores por cada Producto Institucional, aprobados en los Lineamientos de Monitoreo y Evaluación POI, información que nos permite conocer el avance en el logro de los resultados establecidos en el año 2013.

CE



1. ANTECEDENTES

- El Plan Operativo Institucional – POI 2013 fue aprobado por Resolución Administrativa N° 041-2012/DP, de fecha 28 de diciembre del año 2012.
- El Plan Operativo Institucional – POI 2013 fue modificado a través de la Resolución Administrativa N° 006-2013/DP, de fecha 29 de enero 2013.
- El Plan Operativo Institucional – POI 2013 fue modificado a través de la Resolución Administrativa N° 012-2013-DP, de fecha 10 de Mayo 2013.
- El Plan Operativo Institucional – POI 2013 fue modificado a través de la Resolución Administrativa N° 019-2013-DP, de fecha 02 de Agosto 2013.
- El Plan Operativo Institucional – POI 2013 fue modificado a través de la Resolución Jefatural N° 001 -2014-DP/OPPRE, de fecha 06 de febrero 2014.

2. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO DE EVALUACION.

2.1 Metodología de trabajo.

La metodología incluye la recolección de datos a través de trabajo de gabinete (revisión y análisis de fuentes secundarias disponibles), habiéndose realizado los siguientes pasos:

- Revisión del cumplimiento del llenado de los datos solicitados en la ficha de monitoreo.
- Consolidación de la información cuantitativa (metas físicas y presupuestarias) y principales aspectos cualitativos informados por cada una de las dependencias de la Institución.
- Establecimiento de problemas y medidas correctivas implementadas.
- Proceso de análisis, interpretación y sistematización de la información.
- Validación utilizando fuentes de información complementaria de los siguientes sistemas: Sistema Integrado de Gestión Administrativa - SIGA (Módulos de Donaciones y Transferencias) a nivel de ejecución presupuestal; el Sistema de Información Defensorial – SID (reportes de ingreso y conclusión de casos) a nivel de dependencia según fecha ingresada.
- Elaboración de cuadros resumen en Excel específicamente diseñados para apoyar el proceso de consolidación, análisis e interpretación de los resultados.

CP



Elaboración de conclusiones y recomendaciones.



2.2 Fuente de Información.

Se ha contado con la documentación e información secundaria siguiente:

- Reportes de monitoreo del Sistema del Plan Operativo Institucional que proporciona información cuantitativa sobre programación de metas físicas y presupuestarias a nivel de cada dependencia, fuente de financiamiento, rubro de gasto y unidad de medida.
- Reportes de monitoreo del Sistema del Plan Operativo Institucional que suministra información cualitativa sobre las tareas desarrolladas, problemas internos y externos presentados, entre otros aspectos.
- Información sobre programación y ejecución del presupuesto por fuente de financiamiento según información interconectada del Sistema Integrado de Gestión Administrativa (SIGA).

Es importante precisar que las dependencias informaron sus avances mediante información cuantitativa y cualitativa, registrada en sus informes de monitoreo, a través del Sistema del Plan Operativo (sistema a nivel nacional) y luego de una revisión y análisis de la información se puede apreciar una razonable evidencia de los datos y comentarios presentados, en virtud que se encuentran claramente identificados.

La información del avance de indicadores de producto ha sido proporcionada por las dependencias involucradas en la presentación de dicha información, remitida por la Oficina de Desarrollo Estratégico, Cooperación Internacional e Inversiones (ODECII).

Cabe mencionar que la información del presupuesto ejecutado se basa en los datos recibidos por la Oficina de Administración y Finanzas, según reportes del Sistema Integrado de Gestión Administrativa (SIGA), cuyo monto total del período enero-diciembre 2013 es concordante con la ejecución presupuestal que figura en el Sistema POI a nivel de fuente de financiamiento, según reportes de información al 31 de enero del 2014.

2.3 Dependencias involucradas y ámbito de acción.

La presente evaluación está basada en la información remitida por todas las dependencias de la Institución a través del Sistema POI, que tienen a su cargo la ejecución de actividades/tareas y son responsables de su cumplimiento.

2.4 Grupos priorizadas de intervención.

La Defensoría del Pueblo, prioriza su atención en las regiones con mayor incidencia porcentual de pobreza¹, las cuales son:



POI - Encuesta Nacional de Hogares (ENAHOG) 2010-2011.



Grupo 1:
Apurímac, Cajamarca y Huanuco.

Grupo 2:
Amazonas, Ayacucho, Huancavelica, Loreto y Pasco.

Grupo 3:
Ancash, Cusco, Junín, La Libertad, Piura, Puno y San Martín.

Grupo 4:
Arequipa, Lambayeque, Lima (incluye la Provincia Constitucional del Callao)
Moquegua, Tacna, Tumbes y Ucayali.

Grupo 5:
Ica y Madre de Dios.

2.5 Fuentes de Financiamiento.

Los recursos presupuestales, que financian las actividades del Plan Operativo Institucional (POI) - 2013 de la Defensoría del Pueblo, provienen de las siguientes fuentes de financiamiento:

FUENTES DE FINANCIAMIENTO	PROGRAMAS Y PROYECTOS
Recursos Ordinarios	Funcionamiento y otras actividades de la Defensoría del Pueblo.
Donaciones y Transferencias:	
- Canasta de Fondos	Programa: Promoción de la equidad e inclusión para la realización de los derechos humanos.
- ONU-Mujer	Proyecto: Supervisión Defensorial a los Gobiernos Regionales en el marco de la Ley de igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres para la reducción de las brechas de género existentes en cada región.
- GIZ II y III	Proyecto: Fortalecer el papel de supervisión preventiva y de intermediación de la defensoría del Pueblo en los conflictos sociales en el país.



3. ACTUALIZACIONES/MODIFICACIONES DE LA PROGRAMACIÓN DEL PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2013.

MODIFICACIONES DE LAS METAS Y PRESUPUESTO POI 2013

Resumen a Nivel de Fuente de Financiamiento

Fuente de Financiamiento	POI R.A. N° 041-2012/DP (A)		POI R.A. N° 004-2013/DP		POI R.A. N° 019-2013/DP		POI R.A. N° 023-2013/DP		POI R.A. N° 006-2014/DP (B)		Modificaciones (B/A)	
	Metas	Ppto S/.	Metas	Ppto S/.	Metas	Ppto S/.	Metas	Ppto S/.	Metas	Ppto S/.	Metas	Ppto S/.
	Recursos Ordinarios	109,342	41,689,800	109,576	41,689,800	115,038	49,784,060	125,478	49,784,060	129,753	49,784,060	20,411
Recursos Ordinarios	109,342	41,689,800	109,576	41,689,800	115,038	49,784,060	125,478	49,784,060	129,753	49,784,060	20,411	8,094,260
Donaciones y Transferencias	24	2,136,000	2,180	10,006,360	2,450	10,517,362	2,355	10,563,444	2,345	10,563,444	2,321	8,427,444
Canasta de Fondos	24	2,136,000	2,177	9,984,040	2,420	10,439,906	2,313	10,439,906	2,312	10,439,906	2,288	8,303,906
ONU-Mujer					13	22,600	17	28,135	17	28,135	17	28,135
GIZ - II			3	22320	8	23,520	8	23,520	8	23,520	8	23,520
GIZ - III					9	31,336	17	71,883	10	71,883	10	71,883
TOTAL	109,366	43,825,800	111,756	51,699,160	117,448	60,201,422	127,831	60,347,544	132,098	60,347,544	22,732	18,521,704

Como se puede observar en el cuadro anterior, la fuente de financiamiento Recursos Ordinarios muestra un incremento de 20,411 metas, debido principalmente a la actualización de las metas relacionadas a la actividad "Atención de Casos" (quejas, petitorios y consultas). Con relación al presupuesto, muestra un incremento de S/. 8'094,260 proveniente de la transferencia de partidas autorizadas mediante Decreto Supremo N° 048-2013-EF y la desagregación aprobada a través de la Resolución de Secretaría General N° 023-2013/DP-SG asignadas en la categoría de gastos de Personal y Obligaciones sociales.

La fuente de financiamiento Donaciones y Transferencias muestra un incremento de 2,321 metas, las cuales están relacionadas a la incorporación de nuevos recursos presupuestales de S/. 8'427,444 distribuidos por:

Canasta de Fondos S/. 8,303,906, relacionado al financiamiento del personal CAS al mes de diciembre, así como 2,288 nuevas metas de actividades de investigaciones para la elaboración de informes defensoriales, informes de adjuntía, presentaciones públicas de los informes, reuniones de trabajo con funcionarios públicos, así como equipamiento relacionado a camionetas, licencias, equipos de video conferencia, equipos de cómputos y otros.

Los recursos del proyecto GIZ II por S/. 23,520, permiten el financiamiento de asistencias técnicas para el análisis de los mecanismos y la calidad de la información que se recoge de los diferentes actores de los conflictos sociales, asignados a las Oficinas Defensoriales de Apurímac, Cusco y Puno, así como elaborar un informe sobre el programa de fortalecimiento de capacidades en Apurímac, para una mejor gestión de conflictos.



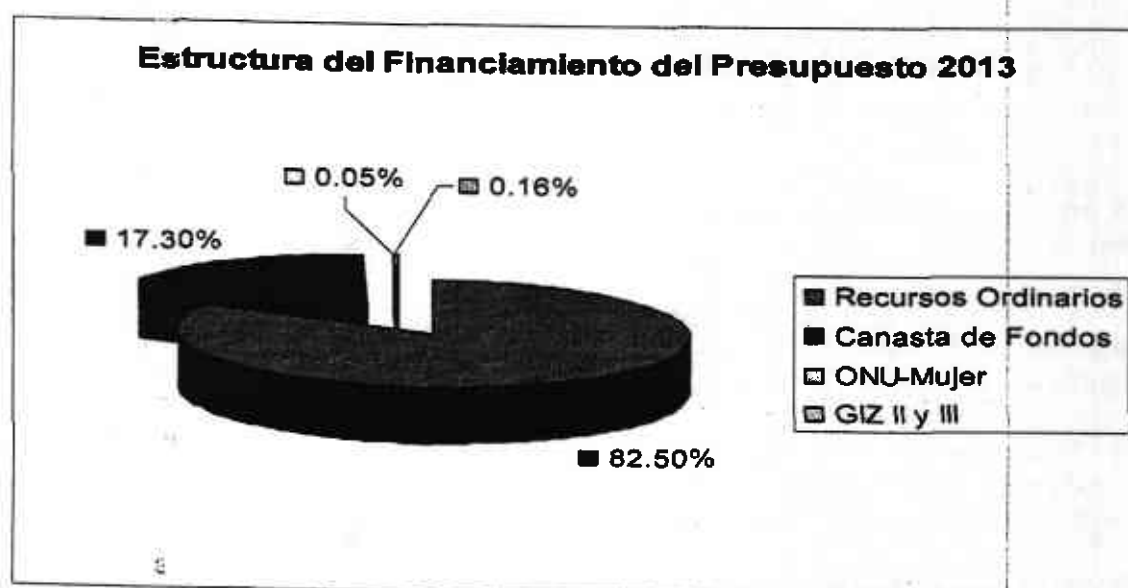
Con relación a GIZ III, con recursos incorporados por S/. 71,883, financia: asistencias técnicas relacionadas a la sistematización del proceso de diálogo con intervención de la Oficina Defensorial de Puno; la preparación del informe sobre el monitoreo, gestión, prevención y análisis de los conflictos socio ambientales en la región Cusco; para el análisis del proceso de formalización de la minería informal y su influencia en la conflictividad en las regiones Apurímac y Puno; materiales de oficina y mantenimiento de cuenta del proyecto.

Los recursos del proyecto ONU – Mujer por el monto de S/. 28,135 financia la reunión de trabajo sobre el documento de indicadores para la incorporación del enfoque de género en los presupuesto de los gobiernos regionales dirigido a funcionarios y funcionarias del gobierno regional de Huánuco, Piura, Cusco, Apurímac y San Martín, así como las presentaciones públicas del Quinto Reporte de la Ley de Igualdad de Oportunidades entre mujeres y hombres en las regiones mencionadas.

Marco Presupuestal modificado del Plan Operativo Institucional 2013.

En el presente año el presupuesto total programado de la Defensoría del Pueblo, asciende a **S/. 60'347,504** Nuevos Soles. Éste presupuesto está conformado por recursos provenientes de Recursos Ordinarios y por Donaciones y Transferencias (recursos de la Cooperación Internacional).

La estructura del financiamiento presupuestal del Plan Operativo Institucional 2013, se muestra en la siguiente figura:



Como se puede observar, la fuente de financiamiento Recursos Ordinarios financia el 82.50 % (S/.49'784,060), mientras que la fuente Canasta de Fondos el 17.30 % (S/.10'439,906), ONU Mujer con el 0.05% (S/. 28,135) y, GIZ II y III con S/. 23,520 y S/. 71,883 respectivamente, que juntos representan el 0.16% del presupuesto total del año 2013.



4. RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN

4.1 A NIVEL DE RESULTADOS INSTITUCIONALES.

MONITOREO ANUAL 2013						
Objetivos Específicos Año 2013	Total Meta Programada	Total Meta Ejecutada	Ejecución Meta	Total Presupuesto Programado	Total Presupuesto Ejecutado	Ejecución Presupuesto
R1: Ciudadanos fortalecidos en el ejercicio de sus derechos frente a la administración estatal y en la prestación de los servicios públicos.	129,396	129,330	100%	35,740,535.00	33,861,941.87	95%
R2: Procesos de transparencia y descentralización del Estado promovidos y Prevención y gestión de conflictos sociales fortalecidos	197	189	96%	743,253.00	708,273.66	95%
R3: Fortalecimiento y modernización de la organización institucional para atender la ciudadano/a de manera eficiente y eficaz	2,505	2,481	99%	23,863,716.00	23,445,142.27	98%
TOTAL	132,098	132,000	100%	60,347,504.00	58,015,357.80	96%

Como se puede observar en el cuadro anterior, la Defensoría del Pueblo muestra una ejecución de metas del 100% y una ejecución presupuestal del 96% con relación a lo programado para el año 2013, lo cual indica una eficiente ejecución de actividades por las dependencias.

A continuación presentamos la ejecución de metas y presupuesto en el año por Resultados Institucionales:

El **Resultado 1 "Ciudadanos fortalecidos en el ejercicio de sus derechos frente a la administración estatal y en la prestación de los servicios públicos"**, muestra una ejecución de metas del 100% y una ejecución presupuestal del 95%.

El **Resultado 2 "Procesos de transparencia y descentralización del Estado promovidos y Prevención y gestión de conflictos sociales fortalecidos"**, muestra una ejecución de metas del 96% y una ejecución presupuestal del 95%.

El **Resultado 3 "Fortalecimiento y modernización de la organización institucional para atender al ciudadano/a de manera eficiente y eficaz"**, muestra una ejecución de metas del 99% y una ejecución presupuestal del 98%.



4.2 AVANCES ALCANZADOS A NIVEL DE INDICADORES².

Resultado Específico 1.1: Ciudadanos(as) fortalecidos en el ejercicio de sus derechos fundamentales frente a la administración estatal y en la prestación de los servicios públicos

Producto 1.1 Personas cuentan con atención de sus derechos fundamentales.

Indicador 1.1.1 Casos atendidos.

Indicador	Nombre Indicador	Unidad de medida	Línea de base	Proyección 2013	Ejecutado 2013
1.1.1	Casos Atendidos	Número	141,067	149,610	126,758

El número de casos atendidos en el año de 2013 ascendió a 126,758 (Ver Cuadro N°1). Las Oficinas Defensoriales que registran más casos atendidos en el año son: Lima, Callao, Ayacucho y Piura.

Indicador 1.1.2 Quejas admitidas en el plazo establecido en el protocolo de actuaciones defensoriales.

Indicador	Nombre Indicador	Unidad de medida	Línea de base	Proyección 2013	Ejecutado 2013
1.1.2	Quejas admitidas en el plazo establecido en el protocolo de actuaciones defensoriales.	Porcentaje	93%	94%	94%

El porcentaje de quejas admitidas en el año 2013 es del 94%. Ello demuestra un satisfactorio cumplimiento por parte de las Oficinas Defensoriales y Módulos de Atención en la admisión de quejas en el plazo establecido en el Protocolo de Actuaciones Defensoriales (Ver Cuadro N° 2).

Indicador 1.1.3 Visitas Itinerantes

Indicador	Nombre Indicador	Unidad de medida	Línea de base	Proyección 2013	Ejecutado 2013
1.1.3	Visitas itinerantes.	Número	887	902	1,024



Información resumida, presentada por las dependencias involucradas en la presentación de la información del avance de indicadores (autorizada por la ODECII a través de Memorandum N° 001-2014-DP/DECII y correo electrónico del 06 marzo 2014).

Durante el año 2013, en el marco de la estrategia Acción Itinerante Defensorial, se realizaron 535 viajes itinerantes, en los cuales se logró visitar a 703 distritos del territorio nacional (Ver Cuadro N° 3). De éstos, se visitaron 240 en dos o más oportunidades por lo que la suma total asciende a 1,024 visitas que representan el 45.66% de índice de retorno. Las oficinas que visitaron en dos o más oportunidades un mismo distrito son la OD Amazonas, el MAD Jaén y la OD Callao.

En estas visitas itinerantes se ha podido supervisar la efectiva presencia del Estado, a través de la adecuada prestación de servicios públicos; atender consultas, quejas y petitorios; realizar 831 actividades de promoción, entre charlas, talleres y carpas. Asimismo, informar a 29,317 personas acerca del ejercicio de sus derechos y promover el rol de la Defensoría del Pueblo. Los resultados obtenidos comparados de los últimos tres años muestran que la estrategia de AID se ha ido consolidando como una de las formas más importantes de acercamiento de la Defensoría a la población más pobre y excluida.

Indicador 1.1.4: Personas atendidas en viajes itinerantes.

Indicador	Nombre Indicador	Unidad de medida	Línea de base	Proyección 2013	Ejecutado 2013
1.1.4	Personas atendidas en viajes itinerantes	Número	21,665	22,991	29,317

En los viajes itinerantes se han alcanzado realizar 831 actividades de promoción de derechos, logrando informar a un total de 29,317 personas, entre sociedad civil y funcionarios públicos, brindándoles información en temas como: educación, salud, entre otros (Ver Cuadro N° 4).

Producto 1.2.1 Entidades públicas cuentan con propuestas y recomendaciones para la implementación de políticas públicas respetuosas de los derechos fundamentales.

Indicador 1.2.1 Recomendaciones formuladas en los Informes Defensoriales.

Indicador	Nombre Indicador	Unidad de medida	Línea de base	Proyección 2013	Ejecutado 2013
1.2.1	Recomendaciones formuladas en los Informes Defensoriales.	Número	75	100	123

Durante el 2013, la Defensoría del Pueblo emitió 123 recomendaciones contenidas en los Informes Defensoriales publicados.



Indicador 1.2.2 Supervisiones realizadas.

Indicador	Nombre indicador	Unidad de medida	Línea de base	Proyección 2013	Ejecución 2013
1.2.2	Supervisiones realizadas	Número	3,070	3,449	2,659

La Defensoría del Pueblo ha realizado 2,659 supervisiones en el año 2013, desarrolladas a través de las Adjuntías, Programas, Oficinas Defensoriales y Módulos de Atención. Durante el año 2013 estuvieron programadas 2,709 supervisiones, alcanzando un 97% de ejecución las cuales han sido realizadas en temas de calidad de los recursos hídricos y la vigilancia y control del vertimiento de aguas residuales domésticas e individuales, Educación en zonas rurales, Centros Integrales de Atención del Adulto Mayor, Comités de Seguridad Ciudadana, Establecimientos de Salud en las Comunidades Nativas, Supervisión del proceso de consulta de revocatoria de autoridades municipales y nuevas elecciones municipales 2013, Establecimientos Penitenciarios, Portales de Transparencia y Acceso a la Información, Dependencias Policiales entre otras. Las supervisiones realizadas a nivel de dependencias se pueden ver en el Cuadro N°5.

Resultado Específico 2.1: Procesos de transparencia y descentralización del Estado promovidos.

Producto 2.1 Documentos de supervisión sobre cumplimiento de normas de transparencia publicados (portales de transparencia de entidades públicas).

Indicador 2.1.1. Documentos Publicados

Indicador	Nombre indicador	Unidad de medida	Línea de base	Proyección 2013	Ejecución 2013
2.1.1	Documentos publicados	Número	8	4	3

Para el año 2013 se proyectó la publicación de 4 documentos referidos a la publicación de portales de transparencia. En el 2012 se cambió la metodología de supervisión a los portales de transparencia de los tres niveles de gobierno, con lo cual ya no se realizan las supervisiones trimestralmente sino semestralmente, razón por la cual sólo se publican dos boletines anualmente para difundir los resultados de dichas supervisiones, lo que implica la modificación de la meta anual pasando de 4 a 2 documentos anuales.

Adicionalmente en el 2013 se realizó la primera supervisión a los portales de transparencia y a las audiencias públicas de rendición de cuentas de las municipalidades distritales de Lima Metropolitana, cuyos resultados se difundieron mediante un Boletín. Cabe señalar que en todos los casos los boletines contienen los resultados de la supervisión realizada y las principales recomendaciones. Asimismo son distribuidos entre las entidades supervisadas, con la finalidad de sensibilizar a los funcionarios y servidores públicos sobre la importancia de la transparencia en la gestión pública.

CE



Producto 2.2.1 Informes de supervisión sobre el proceso de descentralización publicados.

Indicador 2.2.1 Informes publicados

Indicador	Nombre Indicador	Unidad de medida	Línea de base	Proyección 2013	Ejecución 2013
2.2.1	Informes publicados	Número	2	1	1

La ejecución del año 2013 es de un informe publicado sobre la Supervisión nacional el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali warma, la cual se realizó en dos etapas: la primera referida a la gestión del servicio y la segunda referida a los procesos de compra. En Octubre del 2013 se publicó el Primer Reporte de Supervisión al funcionamiento del Programa nacional de Alimentación Escolar Qali Warma en instituciones educativas ubicadas en zonas rurales, el cual contiene los principales resultados de la supervisión realizada en 343 instituciones educativas, de las cuales el 61% se ubica en distritos de los quintiles de pobreza I y II. Asimismo el reporte contiene las principales recomendaciones formuladas por la Defensoría del Pueblo para que sean evaluadas en el marco de la comisión multisectorial creada por Resolución Suprema 280-2013-PCM, para la revisión y propuestas de mejoras al Programa nacional de Alimentación Escolar Qali Warma.

Producto 2.3 Reportes de monitoreo de conflictos sociales elaborados.

Indicador 2.3.1. Reportes publicados.

Indicador	Nombre Indicador	Unidad de medida	Línea de base	Proyección 2013	Ejecución 2013
2.3.1	Reportes publicados	Número	12	12	12

El Reporte de Conflictos Sociales publicado por la Defensoría del Pueblo es una herramienta de alerta temprana, ya sea para el Estado, la sociedad civil, las empresas y los medios de comunicación. Durante el año 2013 se continuó con la publicación ininterrumpida del reporte llegando a publicar 12 reportes, manteniéndose la meta prevista para el año.

A Diciembre de 2013 se han publicado 12 reportes, llegando a la edición N° 118, en el que se da cuenta de los siguientes datos:

- Total casos registrados: 216
 - Conflictos activos: 170 (78.7%)
 - Conflictos latentes: 46 (21.3%)

Conflictos sociales registrados mes a mes											
Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
	222	224	229	225	223	225	223	223	220	221	216



- Conflictos nuevos: 01
- Conflictos resueltos: 02
- Conflictos trasladados a observación : 04
- Conflictos que han pasado de activos a latentes³: 03
- Conflictos en proceso de diálogo: 83 (49% de los 170 casos activos y 38% del total de conflictos)
- 41 de los 83 conflictos en procesos de diálogo (49%) surgieron después de algún hecho de violencia.
- 62 acciones colectivas de protesta a nivel nacional.
- 170 actuaciones defensoriales:
 - 159 supervisiones preventivas
 - 7 intermediaciones
 - 04 defensas legales.

Al finalizar el año 2013, la mayor cantidad de conflictos sociales se ubica en los departamentos de Ancash (27 casos), Apurímac (23 casos) y Puno (18 casos); y le siguen los departamentos de Piura (13 casos), Cajamarca (13 casos) y Junín (13 casos).

Los conflictos socioambientales siguen siendo los más numerosos con 139 casos (64,3%), le siguen los conflictos por asunto de gobierno local con 10,6% (23 casos) y los conflictos por demarcación territorial, con 6,9% (15 casos). En la categoría de socioambientales, la minería continúa siendo la actividad más vinculada a la conflictividad, con el 74,8% (104 casos), le siguen los conflictos por actividades hidrocarburíferas con 12,2% (17 casos).

Producto 2.4 Procesos de diálogo para resolución de conflictos sociales realizados.

Indicador 2.4.1 Reportes de procesos de diálogo realizados.

Indicador	Nombre indicador	Unidad de medida	Línea de base	Proyección 2013	Realización
2.4.1	Reportes de procesos de diálogo realizados.	Número	0	1	3

En los 3 reportes elaborados se analizó el avance de los procesos de diálogo donde la Defensoría del Pueblo participa. Entre los casos estudiados se tiene 1) el conflicto por demarcación territorial entre Moquegua y Puno, 2) un informe sobre el avance de diálogo en el conflicto socioambiental Minero Tintaya – Antapacay – Glencore Xirata en Cusco y, 3) un balance de los conflictos resueltos mediante el diálogo.

³ Conflicto activo: Es el conflicto social expresado por alguna de las partes o por terceros, a través de demandas públicas, formales o informales.

Conflicto latente: Es el conflicto social no expresado públicamente. Permanece oculto, silencioso o inactivo, en el que se puede observar la concurrencia de factores que tienen un curso de colisión pero que se manifiestan o habiéndose manifestado han estado de hacerlo durante un tiempo considerable.

