

## PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL 2011-2015 (REFORMULADO)

### INFORME DE RESULTADOS DEL AVANCE DE LOS INDICADORES DE MEDICIÓN DEL DESEMPEÑO DEL PEI 2011-2015 (REFORMULADO) DE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO – AL II TRIMESTRE Y I SEMESTRE 2014.

#### I. INDICADORES DE DESEMPEÑO SEGÚN RESULTADOS INTERMEDIOS U OBJETIVOS GENERALES:

A continuación se analizan los indicadores cuya frecuencia de reporte es trimestral, (II Trimestre 2014) y semestral (I Semestre 2014) correspondientes al año 2014.

**RESULTADO FINAL:** *Vigencia plena y efectiva de los derechos y libertades fundamentales.*

**RESULTADO INTERMEDIO 1:** *Defender la plena vigencia de los derechos constitucionales y fundamentales de la persona y la comunidad ante la administración estatal.*

**Indicador N° 3:** *Hechos vulneratorios concluidos fundados y solucionados.*

**Definición Operativa:** Un hecho vulneratorio (1) es declarado fundado cuando se comprueba la vulneración de derechos constitucionales o fundamentales, así como la actuación irregular por parte de la entidad quejada. Se considera solucionado cuando la entidad quejada adopta las medidas correctivas pertinentes.

**Forma de Cálculo:** N° total de hechos vulneratorios concluidos fundados y solucionados, sobre el N° total de hechos vulneratorios concluidos fundados, multiplicado por cien.

Indicador	Línea de Base 2010	Ejecución Anual 2011	Ejecución Anual 2012	Ejecución Anual 2013	Proyección Anual 2014	Ejecución de metas		
						Ejecución II Trimestre 2013	Ejecución II Trimestre 2014	Ejecución Acumulada al I Semestre 2014
<b>Indicador N° 3:</b>								
% de Hechos vulneratorios concluidos fundados y solucionados:	<b>77% (*)</b>	<b>85%</b>	<b>93%</b>	<b>89%</b>	<b>Incremento</b>	<b>90%</b>	<b>92%</b>	<b>92%</b>
<b>Variables:</b>								
N° total de	<b>19,961</b>	<b>19,427</b>	<b>9,983</b>	<b>21,797</b>		<b>4,595</b>	<b>5,184</b>	<b>10,868</b>

hechos vulneratorios concluidos fundados solucionados.								
N° total de hechos vulneratorios concluidos fundados:	<b>25,953</b>	<b>22,905</b>	<b>10,769</b>	<b>24,610</b>		<b>5,122</b>	<b>5,636</b>	<b>11,809</b>

(1) Un hecho vulneratorio es aquél en el que se ha vulnerado un derecho fundamental o constitucional, así como se haya comprobado la actuación irregular del Estado en la prestación de los servicios.

(\*) Ha existido una variación de la cifra del indicador al año base 2010 respecto a la cifra que aparece en el PEI 2011-2015 (Reformulado) debido a ajustes en las estadísticas.

## **Resultados del indicador al II Trimestre y I Semestre del año 2014:92% de hechos vulneratorios concluidos, fundados y solucionados.**

Durante la Ejecución del II Trimestre del año 2014, el porcentaje de hechos vulneratorios concluidos, fundados y solucionados alcanzó el 92%, siendo dos puntos porcentuales mayor a la cifra alcanzada en el II Trimestre 2013. La Ejecución Acumulada al I Semestre 2014 es del orden del 92%. Estos resultados indican un cumplimiento sostenido que se mantiene en el presente periodo. Cabe mencionar que el porcentaje de cumplimiento de este indicador se ha incrementado ligeramente en un 2%, cumpliendo con la proyección para el 2014.

Las Oficinas Defensoriales-OD que registran un mayor nivel de solución de quejas en el II Trimestre de 2014 son: OD Lima, que representa casi el 80% de las quejas en las que se han adoptado medidas correctivas, seguidas por las ODs, del Callao, Lima Norte, Tacna y San Martín, seguidas por las ODs de Lambayeque, Piura, Ayacucho, Ancash, La Libertad, Ancash entre otras.

De otro lado, en la Ejecución Acumulada al I Semestre de 2014, las Oficinas que han obtenido un mayor porcentaje en la ejecución de los hechos vulneratorios concluidos fundados y solucionados, son la ODs de Lima, Tacna, Ucayali, Callao, Lima Norte, Huánuco y San Martín, seguidos de las ODs de Lambayeque, Apurímac, La Libertad, Ayacucho, Junín y Piura respectivamente.

## **Identificación de Problemas Presentados**

Si bien se aprecia que todas las ODs y Módulos de Atención Defensorial -MADs, a nivel nacional, representan un porcentaje satisfactorio en el cumplimiento de este indicador, sin embargo, se advierte que algunas dependencias han realizado gestiones más efectivas que han permitido que sus niveles de eficacia sean más altos.

## **Propuesta de Medidas Correctivas**

Se sugiere realizar un análisis de la forma de atención de las quejas en estas dependencias con un cumplimiento satisfactorio, a fin de replicar sus buenas prácticas en las demás oficinas defensoriales.

**Indicador N° 4: Índice de Cooperación de las entidades del Estado con la Defensoría del Pueblo.**

**Definición Operativa:** Este indicador mide las gestiones sustentadas realizadas por los comisionados de la Defensoría del Pueblo y que tuvieron respuesta relevante y oportuna por parte de las entidades del Estado.

**Forma de Cálculo:** N° total de gestiones con respuesta relevante y oportuna sobre el N° total de gestiones calificadas sustentadas por la Defensoría del Pueblo, multiplicado por cien.

Indicador	Línea de Base 2010	Ejecución Anual 2011	Ejecución Anual 2012	Ejecución Anual 2013	Proyección Anual 2014	Ejecución de metas		
						Ejecución II Trimestre 2013	Ejecución II Trimestre 2014	Ejecución Acumulada al I Semestre 2014
<b>Indicador N° 4:</b> Índice de Cooperación de las entidades del Estado con la DP.	<b>67%</b>	<b>63%</b>	<b>65%</b>	<b>66%</b>	<b>Incremento</b>	<b>67%</b>	<b>63%</b>	<b>63%</b>
<b>Variables:</b> N° de Gestiones con respuesta relevante y oportuna. N° Total de gestiones sustentadas.		<b>19,082</b>	<b>16,971</b>	<b>19,634</b>		<b>4,817</b>	<b>3,383</b>	<b>7,229</b>
		<b>30,084</b>	<b>26,257</b>	<b>29,654</b>		<b>7,165</b>	<b>5,365</b>	<b>11,574</b>

**Resultados del indicador al II Trimestre y I Semestre del año 2014: 63% de Índice de Cooperación de las entidades del Estado con la DP.**

El porcentaje de cooperación de las entidades del Estado respecto a las gestiones sustentadas por la Defensoría del Pueblo para el II Trimestre de 2014, registra un porcentaje de avance del orden del 63 % y en la Ejecución Acumulada al I Semestre de 2014 registra 63%, porcentajes menores comparados al mismo periodo del 2013, que en el II Trimestre alcanza el 67%.

Las ODs que registran, en el II Trimestre de 2014, un nivel satisfactorio de cooperación de las entidades con respecto a las gestiones de la Defensoría del Pueblo, a partir del 95% al 75% son las siguientes: OD Ucayali, MAD Satipo, MAD Jaén, MAD Huanta, OD La

Libertad, OD Madre de Dios, OD San Martín, OD Apurímac, MAD Tarapoto, OD Cajamarca, MAD La Merced, OD Tacna, y la OD Huancavelica.

Sin embargo, se registran también un número de ODs y MADs que se encuentran en un nivel de alerta, entre el 75% al 52% y que son: OD Huánuco, OD Junín, OD Lima Sur, OD Callao, OD Puno, OD Lima Este, OD Lima Norte, OD Ayacucho, MAD Puquio, OD Lambayeque, OD Ancash, OD Cusco, OD Piura, OD Juliaca, MAD Chimbote y OD Ica.

Se observa que las siguientes ODs y MADs registran un nivel de riesgo con niveles entre el 47% al 25% de cooperación y son: MAD Tingo María, OD Moquegua, OD Arequipa, OD Amazonas, OD Tumbes y OD Loreto. Se debe señalar que la OD de Lima obtiene un registro del 42% que pese a estar en el grupo de oficinas que se encuentran en situación de riesgo, es también la oficina que tiene un mayor grupo de instituciones gestionadas y sustentadas.

Cabe señalar que si bien es cierto algunas ODs y MADs se encuentran en el grupo de oficinas con un nivel satisfactorio, el número de instituciones gestionadas y sustentadas no son representativas como son: el MAD de Andahuaylas, la OD de Pasco y el MAD de Huanta.

De otro lado, es oportuno destacar que las principales entidades que han colaborado en forma satisfactoria con la Defensoría del Pueblo son: el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social, el Programa Nacional de Alimentación Escolar Warma ( Qali Warma), los Colegios Estatales de la Región Junín, Servicio de Agua Potable y Alcantarillado (SEDAPAL), Comisión de Formalización de la Propiedad (COFOPRI), los Colegios Estatales de la Región Ayacucho, entre las principales.

## **Identificación de Problemas Presentados**

En atención a los resultados obtenidos en el II Trimestre y el I Semestre del 2014, podemos concluir que el nivel de cumplimiento no es totalmente satisfactorio, dado que aún se observa una falta de colaboración de algunas entidades del Estado, de las cuales no se logra obtener una respuesta a las gestiones realizadas por la Defensoría del Pueblo.

## **Propuesta de Medidas Correctivas**

Sugerir a las ODs y MADs que se adopten otros mecanismos de coordinación con las entidades que cada una gestiona dentro de su jurisdicción. Además programar supervisiones periódicas a las entidades de la Administración Pública de acuerdo al ámbito geográfico que les corresponda.

**RESULTADO INTERMEDIO 1:** Defender la plena vigencia de los derechos constitucionales y fundamentales de la persona y la comunidad ante la administración estatal.

**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.**

**Indicador N° 10: Variación porcentual de casos atendidos.**

**Definición Operativa:**

Indicador que mide el nivel de atención de los casos que presentan los ciudadanos (as) ante las Oficinas Defensoriales y Módulos de Atención de la DP.

**Forma de Cálculo:**

N° de casos en el periodo t+1 menos el número de casos ingresados en el periodo t, sobre el número de casos ingresados en el periodo t, multiplicado por cien.

Indicador	Línea de Base 2010	Ejecución Anual 2011	Ejecución Anual 2012	Ejecución Anual 2013	Proyección Anual 2014	Ejecución de metas		
						Ejecución II Trimestre 2013	Ejecución II Trimestre 2014	Ejecución Acumulada al I Semestre 2014
<b>Indicador N° 10:</b> Variación porcentual de casos atendidos.	<b>20%</b>	<b>-2%</b>	<b>2.6%</b>	<b>-10.7%</b>	<b>2%</b>	<b>-21.0%</b>	<b>-4.6%</b>	<b>-1.5%</b>
<b>Variables:</b> N° de casos atendidos en el periodo t+1	<b>141,067</b>	<b>138,595</b>	<b>141,987</b>	<b>126,758</b>		<b>32,038</b>	<b>30,562</b>	<b>59,012</b>
N° de casos atendidos en el periodo t	<b>117,643</b>	<b>141,067</b>	<b>138,385</b>	<b>141,902</b>		<b>40,552</b>	<b>32,038</b>	<b>59,935</b>

**Resultados del indicador al II Trimestre y I Semestre del año 2014: -4.6y-1.5% respectivamente de variación porcentual de casos atendidos.**

El número de casos atendidos durante el II Trimestre de 2014 es de 30,562, que corresponden a: 8,459 quejas, 145 quejas no admitidas 4,543 petitorios y 17,415 consultas, siendo el porcentaje alcanzado para el citado periodo del orden de -4.6%, cifra que si se compara con el mismo trimestre del año 2013 que alcanzó el -21.0%, mostraría una disminución de 16.4 puntos porcentuales, a pesar que el porcentaje continúa en negativo. Esta cifra es menor a la obtenida en el mismo periodo del 2013 en 1,476 casos.

Sin perjuicio de estos resultados se debe señalar que, en comparación al II Trimestre de 2013, en el II Trimestre de 2014 se ha registrado un incremento en el número total de quejas de 359 (316 quejas y 43 quejas no admitidas). Esto refleja una tendencia al incremento de este tipo de casos, situación que se viene dando desde el I Trimestre del 2014.

En relación a los petitorios y consultas, se advierte una disminución de tipo de casos que asciende a 140 y 1,695 casos, respectivamente.

En este sentido se debe mencionar que las Oficinas Defensoriales que registran un mayor número de casos son: Lima, Ayacucho, Huancavelica, Junín, Callao, Arequipa e Ica, respectivamente.

Cabe mencionar que la OD de Lima registra el mayor número de casos a nivel nacional (7,500) que representa el 25% de la totalidad de casos ingresados a la Defensoría del Pueblo. Las ODs y MADs que registran un menor número de casos son: MAD Tarapoto, OD de Tumbes, MAD La Merced, OD de Pasco, OD de Madre de Dios, MAD De Satipo y OD de Amazonas.

En relación al I Semestre 2014, se advierte que el número de casos atendidos es de 59,012, que corresponden a: 16,298 quejas, 334 quejas no admitidas 8,666 petitorios y 33,714 consultas. Esta cifra es menor a la obtenida en el mismo periodo del 2013 en 923 casos que refleja una disminución porcentual del total de casos en 1.5% del total de petitorios en 5% y del total de consultas en 4%. Asimismo, se advierte un aumento en el número total de quejas de 855 casos que representa un incremento del 6% en el número de quejas.

Estos resultados reflejan la misma tendencia al incremento de este tipo de casos. Las Oficinas Defensoriales que registran un mayor número de casos son: Lima, Callao, Ayacucho, Junín, Huancavelica, Piura y Arequipa.

Cabe mencionar que la OD de Lima registra el mayor número de casos a nivel nacional (17,750) que representa el 29% de la totalidad de casos ingresados a nuestra institución. Las ODs y MADs que registran un menor número de casos son: OD Tumbes, MAD Tarapoto, MAD Satipo, MAD Andahuaylas, MAD La Merced, OD Madre de Dios y OD Amazonas.

## **Identificación de Problemas Presentados**

Si bien, en el II Trimestre de 2014, se advierte una disminución en el total de casos que recibe nuestra institución, esta disminución se debe a que las consultas -que representan el 57% del total de casos- han disminuido en un 9% respecto al II Trimestre del año anterior.

En el I Semestre de 2014, se advierte una situación similar al II Trimestre de 2014, dado que las consultas-que representan el 58% del total de casos-han disminuido en un 4%.

## **Propuesta de Medidas Correctivas**

Realizar un análisis del tipo de consultas que han disminuido en estos periodos. Fortalecer las actividades de difusión de derechos a nivel nacional e informar a la ciudadanía sobre las competencias de la Defensoría del Pueblo.

**Indicador N° 11: Quejas concluidas en el plazo establecido en el protocolo de actuaciones defensoriales (eficiencia).**

**Definición Operativa:** Indicador que mide el nivel de atención de los casos que presentan los ciudadanos (as) ante las Oficinas Defensoriales y Módulos de Atención de la DP, en el plazo establecido en el Protocolo de Actuaciones Defensoriales.

**Forma de Cálculo:**

N° de quejas concluidas en el plazo establecido en el Protocolo de Actuaciones Defensoriales, sobre el Número de quejas recibidas, por cien.

Indicador	Línea de Base 2010	Ejecución Anual 2011	Ejecución Anual 2012	Ejecución Anual 2013	Proyección Anual 2014	Ejecución de metas		
						Ejecución II Trimestre 2013	Ejecución II Trimestre 2014	Ejecución Acumulada al I Semestre 2014
<b>Indicador N° 11:</b> Quejas concluidas en el plazo establecido en el protocolo de actuaciones defensoriales.	<b>77%</b>	<b>71%</b>	<b>59%</b>	<b>67%</b>	<b>94%</b>	<b>43%</b>	<b>34%</b>	<b>50%</b>
<b>Variables:</b> Quejas concluidas	<b>27,446</b>	<b>22,900</b>	<b>18,082</b>	<b>21,174</b>		<b>3,372</b>	<b>2,784</b>	<b>7,853</b>
Quejas recibidas.	<b>35,598</b>	<b>32,063</b>	<b>30,550</b>	<b>31,508</b>		<b>7,846</b>	<b>8,172</b>	<b>15,857</b>

**Resultados del indicador al II Trimestre y I Semestre del año 2014:34% y50%respectivamente de quejas concluidas en el plazo establecido en el Protocolo de Actuaciones Defensoriales.**

En la Ejecución del II Trimestre de 2014, el porcentaje de quejas concluidas en el plazo establecido en el Protocolo de Actuaciones Defensoriales es del 34%, porcentaje menor al del mismo periodo en el año 2013, que alcanzó el 43%. Esta situación se debe a que las quejas ingresadas en dicho periodo están aún comprendidas dentro del plazo de 100 días hábiles, establecido en el Protocolo de Actuaciones Defensoriales. Sin perjuicio de lo señalado, es oportuno mencionar que respecto al periodo anterior se ha registrado un aumento en el número de quejas recibidas (326).

Así mismo, para la Ejecución Acumulada al I Semestre de 2014 el porcentaje de quejas concluidas dentro del plazo establecido, es del 50%, siendo la tendencia semestral positiva.

## **Identificación de Problemas Presentados**

En atención al comportamiento de este indicador, es preciso indicar que los resultados se pueden medir en su totalidad cuando se cumple el plazo de 100 días, establecido en el Protocolo de Actuaciones Defensoriales, por lo que las cifras antes de dicho periodo pueden ser menores.

## **Propuesta de Medidas Correctivas**

Supervisión y monitoreo de los resultados del presente indicador, después del plazo establecido en el Protocolo de Actuaciones Defensoriales.

## **RESULTADO INTERMEDIO 2: *Contribuir a la gobernabilidad democrática del país.***

### **Resultado Específico 2.2.: *Prevención de conflictos sociales fortalecida.***

#### ***Indicador N°15:Espacios de diálogo promovidos por la Defensoría del Pueblo.***

#### **Definición Operativa:**

En materia de conflictos sociales, la Defensoría del Pueblo despliega sus facultades de defensa y supervisión para prevenir e intermediar con el fin de evitar situaciones que puedan amenazar o violar los derechos fundamentales, afectar a la gobernabilidad local, regional o nacional y abrir el camino a proceso de diálogo que contribuyan a su solución.

#### **Forma de Cálculo:**

N° de conflictos sociales activos en los que la Defensoría del Pueblo contribuye a la creación y/o participa en espacios de diálogo, sobre el N° total de conflictos sociales activos, multiplicado por cien.



	Línea de Base 2010	Ejecución Anual 2011	Ejecución Anual 2012	Ejecución Anual 2013	Proyección Anual 2014	Ejecución de metas	
						Ejecución I Semestre 2013	Ejecución I Semestre 2014
<b>Indicador N° 15:</b> Espacios de diálogo promovidos por la Defensoría del Pueblo:	<b>22%</b>	<b>25%</b>	<b>31%</b>	<b>38%</b>	<b>34%</b>	<b>36%</b>	<b>40%</b>
<b>Variables:</b> N° de conflictos sociales activos en los que la DP contribuye a la creación y/o participa en espacios de diálogo.		<b>19</b>	<b>26</b>	<b>45</b>		<b>33</b>	<b>33</b>
N° de conflictos sociales activos en los que la DP contribuye a la creación y/o participa en espacios de diálogo.		<b>75</b>	<b>84</b>	<b>117</b>		<b>92</b>	<b>83</b>

## Resultados del indicador al I Semestre del año 2014: 40% de espacios de diálogo promovidos por la Defensoría del Pueblo.

La ejecución al I Semestre del año 2014 respecto de los espacios de diálogo promovidos por la Defensoría del Pueblo alcanza el 40%, cifra mayor en 4 puntos porcentuales que el I semestre del año 2013.

Al cierre del I semestre de 2014, se registraron 70 espacios de diálogo a nivel nacional, estos espacios representan el 33% del total de conflictos sociales (214). De los 70 conflictos en diálogo, el 77% de ellos se encuentran en progreso, se desarrollan a través de mecanismos como las mesas de diálogo o las reuniones de trato directo. La Defensoría del Pueblo ha sostenido una participación continua en la conformación, facilitación y seguimiento de estos espacios de diálogo. A junio de 2014 la DP ha participado en 44 (63%) conflictos sociales en proceso de diálogo ya sea conduciendo los procesos, facilitando, interponiendo sus buenos oficios y como observador.

## Identificación de Problemas Presentados:

En algunos casos las partes en conflicto no convocan la participación de la Defensoría del Pueblo, pues es necesario contar con la aprobación de las partes para facilitar el proceso.

En muchos casos la negociación se da a través del trato directo entre las partes, no interviniendo la DP en las reuniones.

### **Propuesta de Medidas Correctivas:**

La Adjuntía para la Prevención de Conflictos Sociales y la Gobernabilidad, está preparando un documento de investigación sobre "El diálogo en los conflictos sociales", el cual tiene por objetivo evidenciar la estructuración, funcionalidad e institucionalidad de este espacio, como documento orientador para el trabajo en las Oficinas Defensoriales y Módulos de Atención Defensorial.

### **RESULTADO INTERMEDIO 1: *Defender la plena vigencia de los derechos constitucionales y fundamentales de la persona y la comunidad ante la administración estatal.***

**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 1.1.1. *Persona cuentan con sus derechos fundamentales***

**Indicador N° 22: *Casos Atendidos.***

#### **Definición Operativa:**

Los casos consideran las quejas, petitorios y consultas atendidos por la Defensoría del Pueblo en las Oficinas Defensoriales, Módulos de Atención, viajes itinerantes, carpas y ferias informativas.

#### **Forma de Cálculo:**

N° total de casos atendidos por la Defensoría del Pueblo.

Indicador	Línea de Base 2010	Ejecución Anual 2011	Ejecución Anual 2012	Ejecución Anual 2013	Proyección Anual 2014	Ejecución de Metas	
						Ejecución I Semestre 2013	Ejecución I Semestre 2014
<b>Indicador N° 22:</b> Casos atendidos.  <b>Variables:</b> N° de casos atendidos en la DP.	<b>141,067</b>	<b>138,595</b>	<b>141,987</b>	<b>126,758</b>	<b>155,654</b>	<b>59,935</b>	<b>59,012</b>

## **Resultados del indicador al I Semestre del año 2014: 59,012 casos atendidos por la Defensoría del Pueblo.**

El número de casos atendidos durante el I Semestre de 2014 es de 59,012 en total, que corresponden a: 16,298 quejas, 334 quejas no admitidas, 8,666 petitorios y 33,714 consultas.

Esta cifra es menor a la obtenida en el mismo periodo del 2013 en 923 casos. Al respecto, se advierte un aumento en el número total de quejas y quejas no admitidas en 838 casos y 17 casos respectivamente. Por otro lado se advierte una disminución en el ingreso de los petitorios y consultas en 438 y 1,340 respectivamente.

Las Oficinas Defensoriales que registran el mayor número de casos son: Lima, Callao, Ayacucho, Junín, Huancavelica, Piura y Arequipa.

Las ODs y MADs que registran un menor número de casos fueron: OD Tumbes, MAD Tarapoto, MAD Satipo, MAD Andahuaylas, MAD La Merced, OD Madre de Dios y OD Amazonas.

### **Propuesta de Medidas Correctivas:**

Realizar un análisis del tipo de consultas que han disminuido en estos periodos. Fortalecer las actividades de difusión de derechos a nivel nacional e informar a la ciudadanía sobre las competencias de la Defensoría del Pueblo.

### ***Indicador N° 23: Quejas admitidas en el plazo establecido en el Protocolo de Actuaciones Defensoriales.***

#### **Definición Operativa:**

Medición de del cumplimiento de lo establecido en el Protocolo de Actuaciones Defensoriales con relación al tiempo de duración de la admisión de una queja.

#### **Forma de Cálculo:**

Quejas admitidas en dos días útiles o menos, sobre el total de quejas ingresadas, multiplicado por 100.

Indicador	Línea de Base 2010	Ejecución Anual 2011	Ejecución Anual 2012	Ejecución Anual 2013	Proyección Anual 2014	Ejecución de Metas	
						Ejecución I Semestre 2013	Ejecución I Semestre 2014
<b>Indicador N° 23:</b> Quejas admitidas en el plazo establecido en el Protocolo de Actuaciones Defensoriales	<b>93%</b>	<b>95%</b>	<b>94%</b>	<b>94%</b>	<b>94%</b>	<b>94%</b>	<b>94%</b>
<b>Variables:</b> N° de quejas admitidas en dos días útiles o menos.	<b>33,054</b>	<b>30,247</b>	<b>28,521</b>	<b>29,654</b>		<b>14,289</b>	<b>14,945</b>
N° Total de quejas ingresadas	<b>35,587</b>	<b>31,970</b>	<b>30,432</b>	<b>31,506</b>		<b>15,167</b>	<b>15,829</b>

## Resultados del indicador al I Semestre del año 2014: 94% de quejas admitidas en el plazo establecido en el Protocolo de Actuaciones Defensoriales.

Para el I Semestre del año 2014 se ha obtenido un 94% de quejas admitidas dentro del plazo establecido en el Protocolo de Actuaciones Defensoriales, porcentaje similar al mismo periodo del año 2013.

Este nivel de porcentaje obtenido indica que las Oficinas Defensoriales y Módulos de Atención han cumplido de forma satisfactoria con admitir a trámite las quejas ingresadas a la Defensoría del Pueblo, tomando en cuenta que la proyección anual es de 94%. Del total de 15,829 quejas ingresadas a nivel nacional son 14,945 que han sido debidamente tramitadas dentro del plazo del establecido en el Protocolo de Actuaciones Defensoriales.

Las ODs y MADs que registran este nivel satisfactorio son las siguientes: MAD Jaén, OD Callao, OD Arequipa, OD Moquegua, OD La Libertad, OD Huancavelica, OD Piura, MAD Chimbote, OD SanMartín, OD Lambayeque, OD Ucayali, OD Ancash entre otras oficinas. Cabe mencionar que la OD Lima, registra un 96% de este indicador, con un total de 4,278 de quejas ingresadas y 4,089 de quejas ingresadas y tramitadas dentro del plazo establecido.

## Identificación de Problemas Presentados:

Se advierte que el I Semestre de 2014 la OD de Lima Sur y el MAD de Tarapoto están en un nivel no satisfactorio con relación al cumplimiento de este indicador.

## Propuesta de Medidas Correctivas:

En atención a ello, se considera necesario realizar las coordinaciones con las citadas dependencias, a fin de recordarles que se debe realizar un cumplimiento oportuno de este indicador.

## Indicador N° 24: Visitas itinerantes

### Definición Operativa:

La Defensoría del Pueblo extiende sus servicios para la atención de ciudadanos (as) que viven en las zonas más alejadas, dando prioridad a la población en condición de extrema pobreza, atendiendo quejas, petitorios y consultas, realizando supervisiones a instituciones públicas y realizando acciones de promoción.

### Forma de Cálculo:

Suma total del número de visitas itinerantes realizadas por la Defensoría del Pueblo.

Indicador	Línea de Base 2010	Ejecución Anual 2011	Ejecución Anual 2012	Ejecución Anual 2013	Proyección Anual 2014	Ejecución de metas	
						Ejecución I Semestre 2013	Ejecución I Semestre 2014
Indicador N° 24: Visitas itinerantes: Variable: Visitas itinerantes	887	977	1030	1024	907	479	480

## Resultados del indicador al I Semestre del año 2014: 480 visitas itinerantes realizadas

En el primer semestre del presente año la Defensoría del Pueblo - en el marco de la Estrategia Acción Itinerante Defensorial - realizó 480 visitas. Esta cifra comprende la suma de las visitas, en distintos meses del periodo indicado, de algunos de los 420 distritos visitados a nivel nacional.

Si bien esta estrategia está dirigida principalmente a la visita de los distritos que concentran mayor índice de pobreza, es decir, de los quintiles 1 y 2, no todas las oficinas defensoriales tienen en su ámbito geográfico, distritos en estos quintiles. Sin embargo, las oficinas que sí cuentan con estos distritos, priorizan en la medida de lo posible, trasladar los servicios que brinda la Defensoría a estos lugares. En este periodo de evaluación, un 38% (159) de los distritos visitados (420) se encuentran ubicados en los quintiles referidos.

Por otro lado, en estas visitas itinerantes, en donde participaron 34 Oficinas desconcentradas, se supervisó la efectiva presencia del Estado, a través de la adecuada

prestación de servicios públicos; se atendió 5,128 casos entre consultas, quejas y petitorios; se realizó 298 actividades de promoción. Asimismo, se informó a 10, 513 personas acerca del ejercicio de sus derechos.

Las oficinas que visitaron mayor número de distritos son las oficinas de Amazonas (45), Lima Este (32), Cusco (21) y Junín (21).

El número de visitas, en relación con el primer semestre del año 2013 se ha mantenido casi igual con sólo una visita más de variación (479).

## **Indicador N° 25: Personas atendidas en viajes itinerantes**

### **Definición Operativa:**

La Defensoría del Pueblo extiende sus servicios para la atención de ciudadanos (as) que viven en las zonas más alejadas, dando prioridad a la población en condición de extrema pobreza, atendiendo quejas, petitorios y consultas, realizando supervisiones a instituciones públicas y realizando acciones de promoción.

### **Forma de Cálculo:**

Suma total de personas atendidas en viajes itinerantes.

Indicador	Línea de Base 2010	Ejecución Anual 2011	Ejecución Anual 2012	Ejecución Anual 2013	Proyección Anual 2014	Ejecución de Metas	
						Ejecución I Semestre 2013	Ejecución I Semestre 2014
<b>Indicador N° 25:</b> N° de personas atendidas en Viajes itinerantes.  <b>Variables:</b> Personas atendidas en viajes itinerantes:	<b>21,665</b>	<b>40,952</b>	<b>43,741</b>	<b>29,317</b>	<b>23,451</b>	<b>14,801</b>	<b>10,513</b>

## **Resultados del indicador al I Semestre del año 2014: 10,513 personas atendidas en viajes itinerantes**

En este periodo se logró informar a 10,513 personas, a través de 298 actividades de promoción de derechos, entre charlas, talleres y carpas, realizadas en los viajes itinerantes. 90% del público que recibió información pertenece a la sociedad civil y 10% al sector público.

En relación con el primer semestre del año 2013, el número de personas informadas se ha reducido en un 28%. Esta disminución responde a la priorización de las acciones de supervisión y atención de casos llevada a cabo el semestre analizado.

Por otro lado, con relación a la proyección anual se ha registrado un avance del 45%. Se espera que en el segundo semestre se continúen implementando las actividades de promoción para llegar al número de personas atendidas de la meta prevista.

Es importante señalar que en estas actividades de promoción de derechos se brindó información sobre temas referidos a educación, salud, violencia familiar, entre otros. Asimismo, las oficinas defensoriales que brindaron información al mayor número de funcionarios y pobladores fueron San Martín, Huanta y Ayacucho.

### **Identificación de Problemas Presentados:**

Ejecución de menor número de actividades de promoción en relación con el primer semestre del año 2013.

### **Propuesta de Medidas Correctivas:**

Mantener una relación de coordinación más cercana con las oficinas defensoriales a fin de brindarles herramientas para la implementación de actividades de promoción.

***Producto 1.1.2. Entidades públicas cuentan con propuestas y recomendaciones para la implementación de políticas públicas respetuosas de los derechos fundamentales.***

***Indicador N° 26: Recomendaciones formuladas en los informes defensoriales.***

### **Definición Operativa:**

La Defensoría del Pueblo realiza investigaciones e informes de carácter general en los que analiza el funcionamiento de las instituciones del Estado y señala recomendaciones con la finalidad de contribuir al cumplimiento de las políticas públicas.

### **Forma de Cálculo:**

Suma total de las recomendaciones emitidas en los Informes Defensoriales.

Indicador	Línea de Base 2010	Ejecución Anual 2011	Ejecución Anual 2012	Ejecución Anual 2013	Proyección Anual 2014	Ejecución de Metas	
						Ejecución I Semestre 2013	Ejecución I Semestre 2014
<b>Indicador N° 26:</b> Número de Recomendaciones formuladas en los Informes Defensoriales.  <b>Variables:</b> Recomendaciones formuladas en los Informes Defensoriales:	75	155	98	123	100	60	17

## Resultados del indicador al I Semestre del año 2014: 17 recomendaciones emitidas en los informes Defensoriales

En el I semestre del año 2014, solo se ha publicado el Informe Defensorial N° 166 denominado "Trabajo infantil y derechos fundamentales de los niños, niñas y adolescentes en el Perú". No hay un estándar definido en cuanto a la cantidad de Informes Defensoriales (ID) presentados por año, ni a la cantidad de recomendaciones que cada ID debe incluir. El número de recomendaciones formuladas anualmente depende de la cantidad de ID que se elaboren y presenten en ese año. Igualmente, depende de cada Adjuntía o Programa la cantidad de recomendaciones que decida incluir.

### **Indicador N° 27: Supervisiones realizadas.**

#### **Definición Operativa:**

Las supervisiones que realiza la Defensoría del Pueblo son las visitas a las instituciones públicas y empresas prestadoras de servicios públicos, para verificar la adecuada prestación de los servicios.

#### **Forma de Cálculo:**

Suma total de las supervisiones realizadas por la Defensoría del Pueblo

Indicador	Línea de Base 2010	Ejecución Anual 2011	Ejecución Anual 2012	Ejecución Anual 2013	Proyección Anual 2014	Ejecución de metas	
						Ejecución I Semestre 2013	Ejecución I Semestre 2014
<b>Indicador N° 27:</b> Número de supervisiones realizadas.  <b>Variables:</b> Número de supervisiones realizadas	3,070	4,359	2,726	2,659	1,960	1,534	1,134



## **Resultados del indicador al I Semestre del año 2014:1,134 Supervisiones realizadas**

En el primer semestre 2014 se han ejecutado el 99% de las supervisiones programadas (1,144), realizadas en los siguientes temas: Séptimo Reporte de la Ley de Igualdad de Oportunidades entre hombres y mujeres, Inmunizaciones en establecimientos de salud, Servicio de transporte, Comités distritales de Seguridad Ciudadana - CODISEC, Demunas, Consejos de Coordinación Local - CCL, Gratuidad en el proceso de matrícula, Infraestructura y mantenimiento escolar, Bullying, Establecimientos Penitenciarios, Dependencias Policiales, Infraestructura de Señalización Vial en vía urbanas para la identificación de puntos críticos, Infraestructura de saneamiento, entre otros. Sin embargo, La meta ejecutada al Primer semestre 2014 es menor en 26% a la alcanzada en el mismo periodo del año 2013.

### **Identificación de Problemas Presentados:**

Entre los problemas enfrentados por las Oficinas Defensoriales y/o los Módulos de Atención, en el monitoreo de las supervisiones, se encuentran aquellos de carácter administrativo y técnico, como oportunidad en la disponibilidad de los cheques para llevar a cabo las comisiones de servicios, disponibilidad de personal en las ODEs y MADs, así como falta de acceso a lugares a visitar por paros de transporte, paros regionales, malas condiciones climáticas; ausencia de los funcionarios responsables de absolver las supervisiones en las entidades visitadas por estar en comisiones de servicio, capacitaciones, etc.

### **Propuesta de Medidas Correctivas:**

Ante los problemas identificados, a continuación se proponen algunas medidas correctivas: Ante la falta de recursos se deben reprogramar las supervisiones, planificar varias alternativas de itinerarios de visitas de supervisión, a diversos sectores, en caso no se encuentren los responsables. Así como, planificar varias alternativas de itinerarios de visitas de supervisión en diversos lugares, en caso se presenten problemas de transporte, paros regionales, malas condiciones climáticas, etc.

Mejorar el Estudio de Mercado para determinar la oferta de profesionales y ampliar el ámbito de las convocatorias si fuera necesario, para evitar que queden desiertas.

## **RESULTADO INTERMEDIO 2: *Contribuir a la gobernabilidad democrática.***

### ***Resultado Específico 2.2.:Prevención de conflictos sociales fortalecida.***

#### ***Producto 2.2.1.Reportes de monitoreo de conflictos sociales elaborados.***

## **Indicador N° 30: Reportes publicados.**

### **Definición Operativa:**

En materia de conflictos sociales, la Defensoría del Pueblo elabora mensualmente el Reporte de monitoreo de conflictos sociales que contribuye a la prevención e intermediación de los conflictos sociales.

### **Forma de Cálculo:**

Suma total de reportes de monitoreo de conflictos sociales que elabora la Defensoría del Pueblo.

Indicador	Línea de Base 2010	Ejecución Anual 2011	Ejecución Anual 2012	Ejecución Anual 2013	Proyección Anual 2014	Ejecución de Metas	
						Ejecución I Semestre 2013	Ejecución I Semestre 2014
<b>Indicador N°30:</b> N° de Reportes publicados  <b>Variables:</b> Reportes publicados:	12	12	12	12	12	6	6

## **Resultados del indicador al I Semestre del año 2014:06 Reportes Publicados**

El Reporte de Conflictos Sociales publicado por la Defensoría del Pueblo, continua siendo una herramienta de alerta temprana, ya sea para el Estado, la sociedad civil, las empresas y los medios de comunicación.

Durante el I semestre 2014 se continuó con la edición y publicación ininterrumpida del reporte llegando a publicar 06 reportes. Esta cifra es igual a la ejecutada en el I semestre de 2013.

Es importante mencionar que a junio de 2014 se llegó a la edición número 124. Esto significa que desde marzo de 2004, hasta la fecha, son más de 10 años de publicación ininterrumpida.

La publicación del reporte se realiza por vía intranet (plataforma informática del Sistema de Monitoreo de Conflictos Sociales), o por envío a suscriptores mediante e-mail. Así mismo, se sumó también la elaboración de una infografía que se publica conjuntamente con el reporte tanto en el blog de la Defensoría del Pueblo y las redes sociales como Facebook, ello en coordinación con la DCT.

## Identificación de problemas presentados

En cuanto al envío de información por parte de las Oficinas Defensoriales y Módulos de Atención Defensorial desde el interior del país, se han presentado casos donde la entrega de información no es oportuna. Esta llega a veces fuera del cronograma de elaboración del reporte, lo que atrasa el cumplimiento de los plazos establecidos. Siendo la ficha que se les remite, un instrumento de recojo de información de fuente primaria, se han presentado casos en los que estas llegan con poca o nula información. También surgen dificultades para recoger información sobre los conflictos que ocurren en zonas de difícil acceso geográfico.

## Propuestas de Medidas Correctivas a realizar

Fortalecer la coordinación y comunicación entre comisionados de la Adjuntía para la Prevención de los Conflictos Sociales y la Gobernabilidad y comisionados de las OD y MAD del interior del país.

**Producto 2.2.2. Procesos de diálogo para resolución de conflictos sociales realizados.**

**Indicador N° 31: Reportes de procesos de diálogo realizados.**

### Definición Operativa:

La Defensoría del Pueblo elabora el Reporte de los procesos de diálogo realizados en los que la Defensoría del Pueblo ha intervenido para prevenir e intermediar en los conflictos sociales.

### Forma de Cálculo:

Suma total de reportes de procesos de diálogo para resolución de conflictos sociales en los que participa la Defensoría del Pueblo.

Indicador	Línea de Base 2010	Ejecución Anual 2011	Ejecución Anual 2012	Ejecución Anual 2013	Proyección Anual 2014	Ejecución de metas	
						Ejecución I Semestre 2013	Ejecución I Semestre 2014
<b>Indicador N° 31:</b> N° de Reportes de procesos de diálogo realizados.  <b>Variables:</b> Reportes de procesos de diálogo realizados:	0	2	1	3	1	1	1

## **Resultados del indicador al I Semestre del año 2014: 01 Reporte de Proceso de Diálogo realizado.**

Durante el primer semestre del año 2014, se ha elaborado un (01) reporte relacionado a los procesos de diálogo para la resolución de conflictos, en él se analizó el avance de dichos espacios donde la Defensoría del Pueblo participa.

### **Identificación de problemas presentados**

Las limitaciones principales están relacionadas a factores exógenos, como las posiciones rígidas de los actores sociales, las negociaciones de trato directo, o que las partes

Involucradas desean llevar a cabo el proceso sin participación de la Defensoría del Pueblo-DP.

Otros factores que afectan la obtención de información de manera oportuna están relacionados a factores geográficos como la distancia, limitaciones de personal de la DP para desplazarse a la zona a fin de recoger información sobre el desarrollo de los espacios de diálogo.

### **Propuestas de Medidas Correctivas a realizar**

La Adjuntía para la Prevención de Conflictos Sociales y la Gobernabilidad inició el proceso de actualización de la versión II del Sistema de Monitoreo de Conflictos Sociales -SIMCO con el apoyo de la GIZ. Actualmente se desarrolla la fase de diseño. Se culminó satisfactoriamente el diagnóstico con el apoyo de las Oficinas Defensoriales de Puno, Arequipa, Madre de Dios, Piura, Lambayeque y Amazonas.

## **RESULTADO INTERMEDIO 3: *Fortalecer y modernizar la organización institucional para atender al ciudadano de manera eficiente y eficaz.***

### ***Resultado Específico 3.1.: Gestión del cambio mejorada.***

#### ***Producto 3.1.1. Lineamientos de intervención defensorial uniformizados.***

#### ***Indicador N° 32: Documentos de Lineamientos de intervención defensorial uniformizados.***

#### **Definición Operativa:**

La Defensoría del Pueblo se ha propuesto uniformizar los formatos y contenidos de los lineamientos de intervención defensorial con los que se cuenta en la institución,

## Forma de Cálculo:

Suma total de documentos de lineamientos de intervención defensorial uniformizados.

Indicador	Línea de Base 2010	Ejecución Anual 2011	Ejecución Anual 2012	Ejecución Anual 2013	Proyección anual 2014	Ejecución de metas	
						Ejecución I Semestre 2013	Ejecución I Semestre 2014
<b>Indicador N° 32:</b> N° de Documentos de Intervención Defensorial Uniformizados.  <b>Variables:</b> N° de Documentos de Intervención Defensorial uniformizados.	5	0	2	0	5	0	0

## Resultados del indicador al I Semestre del año 2014: Cero (0) Documentos de Intervención Defensorial uniformizados.

En el I Semestre de 2014, la Primera Adjuntías no ha recibido ninguna propuesta de lineamiento de intervención defensorial por parte de las Adjuntías y Programas, motivo por el cual no se registra documento alguno respecto a este indicador. Sin perjuicio de ello, en el proceso de validación de la propuesta del Protocolo de Actuaciones Defensoriales en el que participaron las Adjuntías se consideró oportuno eliminar el capítulo referido a la atención de solicitudes de intervención en materia pensionaria y se acordó que el procedimiento y plazo para la atención de estos casos serían regulados por un lineamiento especial cuya propuesta sería elaborada por la OD de Lima. Esta propuesta de lineamiento ha sido remitida a la PAD mediante el memorando N° 160-2014-DP/OD-Lima, asimismo, mediante memorando múltiple N° 023-2014-DP/PAD de fecha 10 de junio 2014, se remitió la propuesta a la siguientes oficinas defensoriales: OD de Piura, OD de Lambayeque, OD La Libertad, OD de Junín, OD de Ica y OD de Arequipa, quienes se encargarían de la tramitación de las quejas y petitorios contra cada una de las sedes regionales de la ONP.

Cabe señalar que a la fecha la PAD se encuentra a la espera de recibir los comentarios y apreciaciones de algunas de estas dependencias.

## Identificación de problemas presentados

No se ha determinado cuales son los temas respecto a los cuales las ODS y MADs requieren lineamientos de intervención defensorial.

## Propuestas de Medidas Correctivas a realizar

Solicitar a las Ods y MADs los temas respecto a los cuales requieren lineamientos de intervención defensorial.

Realizar una evaluación del trámite que las ODs y MADs brindan a los casos a fin de determinar las deficiencias en la gestión que permitan identificar los temas respecto a los cuales se requiere un lineamiento de intervención defensorial.

Coordinar con las Adjuntías y Programas la elaboración de Lineamientos en las temáticas que corresponda.

### **Producto 3.1.2. Espacios temáticos de socialización de expertos creados.**

#### **Indicador N° 33: Reuniones temáticas realizadas.**

#### **Definición Operativa:**

Se requiere promover el desarrollo de espacios de reuniones sobre temas institucionales en las que intervengan las Adjuntías, Programas, Oficinas Defensoriales y demás órganos de la institución.

#### **Forma de Cálculo:**

Suma total de reuniones temáticas realizadas

Indicador	Línea de Base 2010	Ejecución Anual 2011	Ejecución Anual 2012	Ejecución Anual 2013	Proyección Anual 2014	Ejecución de metas	
						Ejecución I Semestre 2013	Ejecución I Semestre 2014
<b>Indicador N° 33:</b> N° de Reuniones temáticas realizadas.  <b>Variables:</b> N° de Reuniones temáticas realizadas.	12	0	25	13	24	4	6

### **Resultados del indicador al I Semestre del año 2014: Se realizaron 06 reuniones temáticas**

En el I Semestre de 2014, se llevaron a cabo 6 reuniones temáticas:

1.- Reunión de Coordinación de la OD Ica, para el fortalecimiento interno de la oficina y Conferencia sobre Discriminación.

2.- Reunión de la UCT Lima, con la participación de las OD Ancash y MAD Chimbote, OD Ica, Callao, Lima Este, Lima Norte y Lima Sur, para contribuir con el fortalecimiento de capacidades defensoriales para una atención de calidad a la ciudadanía, fortalecer el trabajo en equipo en el marco de los objetivos institucionales. Se desarrollaron temas como: Trata de personas, marco teórico y los diferentes enfoques; Confianza Ciudadana y la Defensoría y la Democracia, entre otros temas.

3.- Reunión de la UCT Piura, con la participación de la OD Tumbes, en los temas: Reformatio in Peius en el Derecho Administrativo, Estudio del Proyecto Defensorial, Mejora en la atención a la población y análisis de medidas a adoptar para adecuar nuestro trámite de casos al Proyecto de Protocolo Defensorial, Etapas del Nuevo Proceso Penal, Derecho de Migrantes, Confianza Ciudadana y otros temas.

4.- Reunión de la UCT Cusco, con la participación de las ODs Apurímac, Madre de Dios y Puno, en los temas: El Trabajo de la Defensoría del Pueblo desde la construcción participativa de su personal, Análisis de coyuntura a la región sur de cara a las elecciones 2014 y la demanda ciudadana a la Defensoría del Pueblo, Confianza Ciudadana en la Defensoría del Pueblo, Desafíos, reflexiones y acciones.

5.- Reunión de Coordinación de la OD Cerro de Pasco para el fortalecimiento interno de la oficina y Conferencia sobre Discriminación y Violencia contra la Mujer.

6.- Reunión de coordinación de la OD Ayacucho para el fortalecimiento interno de la oficina, y la participación en la visita de los Embajadores de los países miembros de la Unión Europea a la Región de Ayacucho.

### ***Producto 3.1.3. Procesos de Inducción institucional y técnica establecidos (virtual y presencial).***

### ***Indicador N° 34: Personas recién ingresadas a la DP que recibieron inducción en un plazo de 06 meses.***

#### **Definición Operativa:**

El personal que ingresa a la Defensoría del Pueblo deberá recibir una inducción a fin de conocer las funciones, procesos y procedimientos institucionales, así como los principales temas que aborda la institución.

#### **Forma de Cálculo:**

N° de personas recién ingresadas a la Defensoría del Pueblo que recibieron inducción en un plazo de 6 meses, sobre el total de personas recién ingresadas, multiplicado por cien.

Indicador	Línea de Base 2010	Ejecución Anual 2011	Ejecución Anual 2012	Ejecución Anual 2013	Proyección Anual 2014	Ejecución de metas	
						Ejecución I Semestre 2013	Ejecución I Semestre 2014
<b>Indicador N° 34:</b> % de Personas recién ingresadas a la DP que recibieron inducción en un plazo de 6 meses.	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>11%</b>	<b>25%</b>	<b>75%</b>	<b>29%</b>	<b>100%</b>
<b>Variables:</b> N° de Personas recién ingresadas a la DP que recibieron inducción en un plazo de 6 meses:		<b>0</b>	<b>22</b>	<b>43</b>		<b>24</b>	<b>26</b>
N° total de Personas recién ingresadas a la DP:		<b>237</b>	<b>209</b>	<b>172</b>		<b>82</b>	<b>26</b>

### **Resultados del indicador al I Semestre del año 2014: El 100% de Personas recién ingresadas a la DP recibieron inducción en un plazo de 06 meses.**

En el primer semestre del año 2014 ingresaron 26 personas a la DP, de las cuales el 100% recibieron inducción presencial y además ingresaron al Módulo de Inducción Básica Defensorial, incrementándose en un 71% comparado con el primer semestre del año 2013. En enero ingresaron 7 personas, en el mes de abril 9 personas, en mayo 5 personas y en junio 5 personas, entre personal CAS, Planilla, Secigristas y practicantes.

### **Identificación de problemas presentados**

No existía una Directiva relativa a normar los procedimientos de inducción del personal nuevo de la DP.



## Propuestas de Medidas Correctivas a realizar

En el mes de junio de 2014, se remitió a la Secretaría General una propuesta de Manual de inducción de personal de nuevo ingreso, el mismo que se encuentra en revisión.

**Producto 3.1.4. Cursos de capacitación al personal de la Defensoría del Pueblo en gestión organizacional (virtual y presencial) impartidos.**

**Indicador N° 35: Personas de la Defensoría del Pueblo capacitadas en gestión organizacional.**

### Definición Operativa:

La Defensoría del Pueblo con la finalidad de mejorar las capacidades de su personal imparte cursos (virtuales y presenciales) en gestión organizacional.

### Forma de Cálculo:

Suma total del N° de personas de la Defensoría del Pueblo que recibieron capacitación en gestión organizacional.

Indicador	Línea de Base 2010	Ejecución Anual 2011	Ejecución Anual 2012	Ejecución Anual 2013	Proyección Anual 2014	Ejecución de metas	
						Ejecución I Semestre 2013	Ejecución I Semestre 2014
Indicador N°35: N° de personas de la Defensoría del Pueblo capacitadas en gestión organizacional	88	106	385	346	500	84	130
Variables: Personas de la Defensoría del Pueblo capacitadas en gestión organizacional							

**Resultados del indicador al I Semestre del año 2014: 130 personas se capacitaron en Gestión Organizacional en la DP:**

Durante el primer semestre 2014 se capacitaron a 130 personas de la Defensoría del Pueblo en los siguientes cursos de gestión organizacional: Taller de procesos CAS dirigido a todos jefes y comisionados que participan en los procesos de selección. Siendo esta cifra un 54% más que la alcanzada en el primer semestre del año 2013.

Asimismo, se ha dictado el curso de Excel Intermedio en la Escuela de Estadística e Informática del INEI y el curso taller de Reglamento Interno de Trabajo y Bienestar. De las 130 personas capacitadas, 49 fueron varones y 81 mujeres.

### **Identificación de problemas presentados:**

Debido a la escasa asignación presupuestal para actividades de capacitación de cursos de gestión, se han podido desarrollar solamente tres cursos en el primer semestre 2014.

### **Propuestas de Medidas Correctivas a realizar**

Realizar coordinaciones con instituciones públicas a fin de establecer vínculos académicos para concretar convenios con fines educativos en beneficio del personal de la DP.

### **Indicador N° 36: Cursos en gestión organizacional impartidos.**

#### **Definición Operativa:**

La Defensoría del Pueblo con la finalidad de mejorar las capacidades de su personal imparte cursos (virtual y presencial) en gestión organizacional.

#### **Forma de Cálculo:**

Suma total del N° de cursos de capacitación en gestión organizacional.

Indicador	Línea de Base 2010	Ejecución Anual 2011	Ejecución Anual 2012	Ejecución Anual 2013	Proyección Anual 2014	Ejecución de metas	
						Ejecución I Semestre 2013	Ejecución I Semestre 2014
Indicador N°36: N° de cursos en gestión organizacional impartidos.  Variables: N° de Cursos en gestión impartidos.	1	21	24	15	3	3	3

## **Resultados del indicador al I Semestre del año 2014:03Cursos de Gestión Organizacional impartidos.**

Durante el primer semestre 2014 se dictaron 3 cursos relacionados a la gestión organizacional: Taller de procesos CAS dirigido a todos jefes y comisionados que participan en los procesos de selección. Siendo esta cifra 100% igual que la alcanzada en el primer semestre del año 2013.

Asimismo, se ha dictado el curso de Excel Intermedio en la Escuela de Estadística e Informática del INEI y el curso taller de Reglamento Interno de Trabajo y Bienestar.

### **Identificación de problemas presentados**

Debido a la escasa asignación presupuestal para actividades de capacitación de cursos de gestión, se han podido desarrollar solamente tres cursos en el primer semestre 2014.

### **Propuestas de Medidas Correctivas a realizar**

Continuar realizando coordinaciones con instituciones públicas a fin de establecer vínculos académicos para concretar convenios con fines educativos en beneficio del personal de la DP.

***Producto 3.1.5. Cursos de capacitación al personal de la Defensoría del Pueblo en temas especializados relacionados con los derechos fundamentales (virtual y presencial) impartidos.***

***Indicador N° 37: Personas de la Defensoría del Pueblo capacitadas en temas especializados relacionados con los derechos fundamentales.***

### **Definición Operativa:**

La Defensoría del Pueblo con la finalidad de mejorar las capacidades de su personal imparte cursos (virtual y presencial) en temas especializados relacionados con los derechos fundamentales.

### **Forma de Cálculo:**

Suma total del N° de personas de la Defensoría del Pueblo que recibieron capacitación en temas especializados relacionados con los derechos fundamentales.

Indicador	Línea de Base 2010	Ejecución Anual 2011	Ejecución Anual 2012	Ejecución Anual 2013	Proyección Anual 2014	Ejecución de metas	
						Ejecución I Semestre 2013	Ejecución I Semestre 2014
<b>Indicador N° 37:</b> <b>N° de Personas de la Defensoría del Pueblo capacitadas en temas especializados relacionados con los derechos fundamentales.</b>  <b>Variables:</b> <b>Personas de la Defensoría del Pueblo capacitadas en temas especializados relacionados con los derechos fundamentales</b>	<b>400</b>	<b>450</b>	<b>391</b>	<b>393</b>	<b>500</b>	<b>51</b>	<b>191</b>

### **Resultados del indicador al I Semestre del año 2014:191 personas de la Defensoría del Pueblo recibieron capacitación en temas especializados.**

Durante el primer semestre del año 2014 se capacitaron a 191 personas de la Defensoría del Pueblo en los siguientes cursos sobre temas especializados: Diplomado Virtual sobre el nuevo proceso penal acusatorio dictado por la escuela del Ministerio Público - Fiscalía de la Nación; Curso especializado en Derecho Administrativo, dictado por el Centro de Educación Continua de la PUCP; curso de post grado internacional en Derecho Constitucional y Derechos Fundamentales, dictado por la Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo de Cajamarca; Curso especializado en técnicas en Argumentación Jurídica dictado por el Centro de Educación Continua de la PUCP; Sexto Congreso Internacional de Derecho Administrativo dictado por la PUCP; curso especializado en Derecho Ambiental y Servicios Públicos, dictado por el Centro de Educación Continua de la PUCP. Siendo esta cifra un 274% más que la alcanzada en el primer semestre del año 2013.

De las 191 personas capacitadas, 73 fueron varones y 118 mujeres.

### **Identificación de problemas presentados**

Debido a la escasa asignación presupuestal para actividades de capacitación de cursos de gestión, se han podido desarrollar solamente seis cursos en el primer semestre 2014.

## Propuestas de Medidas Correctivas a realizar

Continuar realizando coordinaciones con instituciones públicas a fin de establecer vínculos académicos para concretar convenios con fines educativos en beneficio del personal de la DP, así como solicitar una mayor asignación presupuestal.

### **Indicador N° 38: Cursos en temas especializados impartidos.**

#### **Definición Operativa:**

La Defensoría del Pueblo con la finalidad de mejorar las capacidades de su personal imparte cursos (virtual y presencial) en temas especializados relacionados con los derechos fundamentales.

#### **Forma de Cálculo:**

Suma total del N° cursos en temas especializados relacionados con los derechos fundamentales.

Indicador	Línea de Base 2010	Ejecución Anual 2011	Ejecución Anual 2012	Ejecución Anual 2013	Proyección Anual 2014	Ejecución de metas	
						Ejecución I Semestre 2013	Ejecución I Semestre 2014
<b>Indicador N° 38:</b>  N° de cursos en temas especializados impartidos.  <b>Variables:</b> Cursos en temas especializados impartidos:	<b>50</b>	<b>34</b>	<b>23</b>	<b>10</b>	<b>100</b>	<b>10</b>	<b>6</b>

### **Resultados del indicador al I Semestre del año 2014: 6 cursos en temas especializados impartidos.**

Durante el primer semestre del año 2014 se dictaron seis cursos en temas especializados: Diplomado Virtual sobre el nuevo proceso penal acusatorio dictado por la Escuela del Ministerio Público - Fiscalía de la Nación; Curso especializado en Derecho Administrativo, dictado por el Centro de Educación Continua de la PUCP; curso de post grado internacional en Derecho Constitucional y Derechos Fundamentales, dictado por la Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo de Cajamarca; Curso especializado en técnicas en Argumentación Jurídica dictado por el Centro de Educación Continua de la PUCP; Sexto Congreso Internacional de Derecho Administrativo dictado por la PUCP; curso especializado en Derecho Ambiental y Servicios Públicos, dictado por el Centro de

Educación Continua de la PUCP. Siendo esta cifra un 40% menos que la alcanzada en el primer semestre del año 2013.

## Identificación de problemas presentados

Debido a la escasa asignación presupuestal para actividades de capacitación de cursos de gestión, se han podido desarrollar solamente seis cursos en el primer semestre 2014.

## Propuestas de Medidas Correctivas a realizar

Continuar realizando coordinaciones con instituciones públicas a fin de establecer vínculos académicos para concretar convenios con fines educativos en beneficio del personal de la DP, así como solicitar una mayor asignación presupuestal.

**Resultado Específico 3.2. Infraestructura y equipamiento fortalecidos.**

**Producto 3.2.1. Locales acondicionados para atender a personas con discapacidad.**

**Indicador N° 39: Locales acondicionados.**

### Definición Operativa:

De acuerdo a la normatividad vigente las instituciones públicas y privadas que atienden al público, deberán tener espacios de atención exclusiva para las personas con discapacidad por lo que los locales de la Defensoría del Pueblo deberán estar acondicionados para tal fin.

### Forma de Cálculo:

Suma total del número de locales acondicionados en la Defensoría del Pueblo.

Indicador	Línea de Base 2010	Ejecución Anual 2011	Ejecución Anual 2012	Ejecución Anual 2013	Proyección Anual 2014	Ejecución de metas	
						Ejecución I Semestre 2013	Ejecución I Semestre 2014
<b>Indicador N° 39:</b> N° de Locales acondicionados (*).  <b>Variable:</b> Locales acondicionados. Total de locales de la DP.	<b>15</b>	<b>10</b>	<b>10</b>	<b>10</b>	<b>16</b>	<b>10</b>	<b>17</b>

(\*)

1. La puerta de ingreso al local está al nivel de la vereda
2. La puerta de ingreso al local tiene como mínimo 90 cm de ancho
3. El desnivel del piso al ingreso o al interior del local se salva mediante gradas o rampa
4. Las gradas o rampa tienen pasamanos
5. Los desniveles entre pisos se salvan mediante ascensor o escaleras
6. Las escaleras tienen pasamanos de una altura mínima de 80 cm.
7. La atención de personas con discapacidad se realiza en el 1º piso
8. Los pasadizos de circulación tienen un ancho libre mínimo de 90 cm.
9. El mostrador, ventanilla o escritorio de atención tiene una altura máxima de 80 cm.
10. Existen baños adaptados para personas con discapacidad con puerta grande, señalización y barras
11. Existen espacios reservados con señalización para vehículos conducidos o que transporten personas con discapacidad.

## **Resultados del indicador al I Semestre del año 2014: 17 Locales acondicionados.**

El número de locales acondicionados para el primer semestre 2014 es de 17 (14 Oficinas Desconcentradas y 3 Módulos de Atención Defensorial), lo que muestra un nivel de acondicionamiento del 77%.

Se ha observado que 35 oficinas defensoriales no cumplen con el criterio de evaluación N° 11: "Existen espacios reservados con señalización para vehículos conducidos o que transporten personas con discapacidad", pues la normativa vigente restringe realizar modificaciones de infraestructura. Por el mismo motivo, en la mayoría de oficinas no ha sido factible cumplir con el criterio de evaluación N° 10 "Existen baños adaptados para personas con discapacidad con puerta grande, señalización y barras".

Durante el semestre evaluado, la Oficina Defensorial de Cajamarca cambió de local (marzo), la nueva oficina cumple con los mayoría de los criterios de evaluación.

### **Identificación de Problemas Presentados:**

Los locales alquilados en provincia son viviendas familiares, por lo que en ellas no se puede hacer mejoras para cumplir con la accesibilidad requerida para la atención a personas con discapacidad.

### **Propuesta de Medidas Correctivas:**

En el caso de nuevos contratos de alquiler, debe considerarse arrendar locales que ya cuenten con la condiciones adecuadas de infraestructura.

***Producto 3.2.2. Equipos informáticos de oficina renovados.***

***Indicador N° 40: Equipos informáticos renovados.***

### **Definición Operativa:**

La Defensoría del Pueblo viene desarrollando la modernización de su plataforma tecnológica con la implementación de nuevos equipos de acuerdo a las prioridades institucionales.

### **Forma de Cálculo:**

Suma total del número de equipos informáticos renovados en la Defensoría del Pueblo.

Indicador	Línea de Base 2010	Ejecución Anual 2011	Ejecución Anual 2012	Ejecución Anual 2013	Proyección Anual 2014	Ejecución de metas	
						Ejecución I Semestre 2013	Ejecución I Semestre 2014
<b>Indicador N° 40:</b> Equipos informáticos renovados.  <b>Variable:</b> Equipos informáticos renovados	<b>80</b>	<b>90</b>	<b>80</b>	<b>160</b>	<b>150</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

### **Resultados del indicador al I Semestre del año 2014: Cero (0) Equipos Informáticos Renovados.**

En el primer semestre del año 2014, no se han adquirido Equipos Informáticos, por lo que indicador es cero ejecución.

### **Identificación de problemas presentados**

No se ha podido concretar las compras de equipos informáticos en el I Semestre 2014 debido a la falta de presupuesto para este rubro.

### **Propuestas de Medidas Correctivas a realizar**

Solicitar presupuesto en el segundo semestre del año 2014 para la adquisición de equipos.

### **Resultado Específico 3.3.: Tecnología de información y comunicación mejorada.**

#### **Producto 3.3.1. Sistema de Información Defensorial mejorado.**



## **Indicador N° 41: Avance en la implementación del sistema de información defensorial.**

### **Definición Operativa:**

El Sistema de Información Defensorial - SID es una herramienta que proporciona información sobre el trabajo realizado por los comisionados/as de la Defensoría del Pueblo.

### **Forma de Cálculo:**

N° de etapas en la implementación del sistema ejecutados sobre el N° total de etapas en la implementación del sistema, multiplicado por 100.

Indicador	Línea de Base 2010	Ejecución Anual 2011	Ejecución Anual 2012	Ejecución Anual 2013	Proyección Anual 2014	Ejecución de metas	
						Ejecución I Semestre 2013	Ejecución I Semestre 2014
<b>Indicador N° 41:</b> % de avance en la implementación del sistema.	<b>20%</b>	<b>40%</b>	<b>70%</b>	<b>80%</b>	<b>100%</b>	<b>80%</b>	<b>85%</b>

## **Resultados del indicador al I Semestre del año 2014: 85% de avance en la implementación del sistema**

En relación a este indicador, es oportuno señalar que -en el II Semestre de 2013- la Primera Adjuntía – PAD, informó sobre la elaboración de una propuesta de modificación del Protocolo de Actuaciones Defensoriales, que había sido socializada con las 38 ODs y MADs, a nivel nacional. Asimismo, precisó que -con posterioridad a la consolidación de los aportes y comentarios recibidos por estas dependencias- se realizaría la presentación de la propuesta del nuevo Protocolo a las Adjuntías.

En atención a ello, durante el mes de enero y febrero de 2014, la PAD realizó la presentación del proyecto de Protocolo a las Adjuntías y puso a consideración el documento, a fin de realizar los ajustes necesarios para su aprobación. Cabe señalar que, desde el mes de mayo de 2014, la PAD cuenta con una versión final del documento de Protocolo de Actuaciones Defensoriales, validada por las Adjuntías, ODs y MADs, a nivel nacional.

Paralelamente al desarrollo de este proceso, en el mes de marzo de 2014, la PAD inició las coordinaciones correspondientes con la GIZ, a fin de solicitar su apoyo en el proyecto de modificación del Sistema de Información Defensorial - SID, para adecuarlo al nuevo procedimiento de atención de casos que se encontraba en proceso de validación. En este mismo mes, la GIZ dio inicio al apoyo técnico en el proyecto de modificación del SID.

Como parte de este proyecto, en los meses de marzo, abril y mayo de 2014, se desarrollaron diversas reuniones de coordinación con la PAD, Adjuntías, Programas, Oficinas Defensoriales y con el Centro de Atención Virtual, que han permitido que la GIZ elabore un Diagnóstico del SID y presente las propuestas de mejora. Este Diagnóstico fue presentado en el mes de mayo 2014.

Con posterioridad a la presentación de este Diagnóstico, en el mes de junio de 2014, se realizaron reuniones de trabajo con la Oficina de Tecnología de la Información y Telecomunicaciones-OTIT, la Oficina de Trámite Documentario y la Dirección de Coordinación territorial.

Asimismo, la PAD ha programado una reunión con la GIZ, a fin de establecer el nuevo cronograma de trabajo y definir las actividades pendientes, que permitan culminar el proceso de modificación del SID. Esta reunión se realizará en el mes de agosto de 2014.

## **Identificación de problemas presentados**

Dado que el SID es un instrumento que se usa a nivel nacional, se requieren altos niveles de coordinación con todas las oficinas involucradas en la atención de casos y la producción de información estadística. Por dicho motivo, la implementación del nuevo SID viene tomando más tiempo del inicialmente programado.

## **Propuestas de Medidas Correctivas a realizar**

Promover la coordinación entre las diferentes unidades orgánicas involucradas a fin de culminar la implementación del Sistema.

### ***Producto 3.3.2. Sistema de Seguimiento de Recomendaciones Operativo.***

### ***Indicador N° 42: Avance en la implementación del sistema de seguimiento de las recomendaciones.***

#### **Definición Operativa:**

El Sistema de seguimiento a las recomendaciones de los Informes Defensoriales es una herramienta que permite seguir y medir el avance en la implementación de las recomendaciones emitidas por la Defensoría del Pueblo.

#### **Forma de Cálculo:**

Nº de etapas en la implementación del sistema ejecutadas sobre el Nº total de etapas en la implementación del sistema, multiplicado por 100.

Indicador	Línea de Base 2010	Ejecución Anual 2011	Ejecución Anual 2012	Ejecución Anual 2013	Proyección Anual 2014	Ejecución de metas	
						Ejecución I Semestre 2013	Ejecución I Semestre 2014
<b>Indicador N° 42:</b>  % de avance en la implementación del sistema.  <b>Variables:</b> N° de etapas en la implementación del sistema ejecutados. N° total de etapas en la implementación del sistema.	<b>20%</b>	<b>60%</b>	<b>85%</b>	<b>90%</b>	<b>100%</b>	<b>85%</b>	<b>90%</b>

## Resultados del indicador al I Semestre del año 2014: 90% de avance en la implementación del sistema

El avance Sistema de Monitoreo de Recomendaciones Defensoriales –en adelante SMRD- se encuentra al 90% de su ejecución, encontrándose pendiente las siguientes acciones:

- \* Traspaso de la información de la base de datos Excel al SMRD.
- \* Actualización del nivel de cumplimiento de las recomendaciones de los ID del 103 al 165.

## Identificación de problemas presentados

Se encuentra pendiente la migración de la información contenida en la Base de Datos Excel al SMRD y la capacitación del personal de las Adjuntías y Programas responsables de la gestión del cumplimiento de las recomendaciones contenidas en los ID.

## Propuestas de Medidas Correctivas a realizar

El Programa de Ética Pública, Prevención de la Corrupción y Políticas Públicas en coordinación con la Primera Adjuntía elaborarán un cronograma para que las Adjuntías y Programas responsables de los Informes Defensoriales registren las recomendaciones en el SMRD y efectúen el seguimiento correspondiente (Memorando N° N° 07-2014-DP/APCSG-PEPPCPP del 4 de febrero de 2014).