

## PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL 2011-2015 (REFORMULADO)

### INFORME DE RESULTADOS DEL AVANCE DE LOS INDICADORES DE MEDICIÓN DEL DESEMPEÑO DE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO – AL III TRIMESTRE DEL AÑO 2014

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

A continuación se analizan los indicadores cuya frecuencia de reporte es al III Trimestre del 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 III Trimestre 2013	Ejecución III Trimestre 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>91%</b>	<b>95%</b>
<b>Variables:</b>							
N° total de hechos vulneratorios concluidos fundados solucionados.	<b>19,961</b>	<b>19,427</b>	<b>9,983</b>	<b>21,797</b>		<b>5,346</b>	<b>6,068</b>
N° total de hechos vulneratorios concluidos fundados:	<b>25,953</b>	<b>22,905</b>	<b>10,769</b>	<b>24,610</b>		<b>5,904</b>	<b>6,422</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.

## **Resultados del indicador al III Trimestre del año 2014: 95%**

El porcentaje de hechos vulneratorios concluidos fundados solucionados para el III Trimestre del año 2014 es de 95%. Este porcentaje es superior al resultado obtenido en el mismo periodo del año 2013.

A partir de los resultados obtenidos, se advierte que existen 11 Oficinas y Módulos de Atención Defensoriales que registran el 100% de cumplimiento de este indicador: OD Cusco, OD Callao, MAD Tingo María, OD Lima Norte, OD San Martín, OD Tacna, OD Pasco, OD Huánuco, MAD Huanta, MAD Satipo y MAD Andahuaylas.}

Cabe señalar que las entidades del Estado que más quejas han solucionado son la ONP, los colegios estatales de la Región San Martín, Ayacucho, Junín, Huánuco y Cusco, SEDAPAL, MINSA, MIDIS y COFOPRI.

Asimismo, se advierte que las entidades del Estado que menos quejas han solucionado son la Alcaldía de Santa, en la Provincia de Ancash, la región de Arequipa, la Dirección de Educación en la Región Apurímac, la Municipalidad de San Marcos en Ancash, la Municipalidad Provincial de Contralmirante Villar en Tumbes, la Alcaldía Provincial de Manú en Madre de Dios, los establecimientos de Atención Médica de Lucanas en la Región de Ayacucho, la Fiscalía Provincial Mixta de Lima, la Gobernación de Ica y la Empresa Regional de Servicio Público de Electricidad de Puno.

### **Identificación de Problemas Presentados**

Se advierte que la única oficina que registra un bajo cumplimiento de este indicador es la Oficina Defensorial de Puquio (72%).

### **Propuesta de medidas correctivas**

Teniendo en consideración los altos resultados obtenidos por las 11 oficinas detalladas anteriormente, se considera necesario realizar la verificación de dicha información. Para ello, se sugiere realizar una revisión del tipo de quejas presentadas en dichas dependencias, la calificación y la atención que se ha dado a las mismas. En relación a las entidades del Estado que menos solucionan las quejas, consideramos que se debe evaluar si la actitud de dichas entidades es recurrente. Esta información nos permitirá plantear otro tipo de intervención para solucionar las quejas.

## **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 2011	Ejecución 2012	Ejecución 2013	Proyección 2014	Ejecución de metas	
						Ejecución III Trimestre 2013	Ejecución III Trimestre 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>69%</b>	<b>64%</b>
<b>Variables:</b> N° de Gestiones con respuesta relevante y oportuna.		<b>19,082</b>	<b>16,971</b>	<b>19,634</b>		<b>5,419</b>	<b>3.683</b>
N° Total de gestiones sustentadas.		<b>30,084</b>	<b>26,257</b>	<b>29,654</b>		<b>7,907</b>	<b>5.798</b>

### **Resultados del indicador al III Trimestre del año 2014: 64%**

El porcentaje de la cooperación de las entidades del Estado para el III Trimestre del año 2014 es de 64%. Este resultado es menor al obtenido en el mismo periodo del año 2013.

A partir de la revisión de los resultados, se advierte que la OD Tumbes es la única dependencia que registra el 100% de cumplimiento de este indicador, seguida de la OD Tacna (94%), OD Madre de Dios (92%), MAD Satipo (91%) y OD San Martín (91%).

Las entidades que más han cooperado con nuestra institución, remitiendo respuestas relevantes y dentro del plazo, son: UGEL de la Región Ucayali, SEDAPAL, MIDIS, Municipalidad Distrital de Chorrillos, y los Colegios Estatales de la Región de Junín.

Asimismo, se puede advertir que las entidades que menos han cooperado con nuestra institución, remitiendo información oportuna y dentro del plazo, son la ONP, la UGEL

Nº 2, las Gerencias y Subgerencias de Lima Metropolitana, la Municipalidad Distrital de Surquillo y la Municipalidad Distrital de Rímac.

### **Identificación de Problemas Presentados**

Se ha identificado que la ONP es la entidad que menos coopera con nuestra institución cuando se le pide información. Sin embargo, la ONP registra el mayor nivel de cumplimiento en la solución de quejas. Este resultado permitiría advertir que la ONP no estaría colaborando adecuadamente con la Defensoría del Pueblo al remitir información, pero que sí estaría brindando solución a las quejas.

Se han identificado que 26 dependencias de la DP no registran un nivel satisfactorio en el cumplimiento de este indicador. Las Oficinas que tienen el menor cumplimiento son: OD Moquegua (38%) y MAD Tingo María (26%).

### **Propuesta de medidas correctivas**

Realizar el seguimiento de la atención que la OD Moquegua y el MAD Tingo María vienen brindando a las quejas, a fin de determinar cuáles son las entidades que no estarían colaborando adecuadamente con dichas dependencias. Ello, permitirá identificar si hay deficiencias en la gestión de la OD o, de ser el caso, evaluar otros mecanismos para intervenir ante dichas entidades.

**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:**

Nº 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 2011	Ejecución 2012	Ejecución 2013	Proyección 2014	Ejecución de metas	
						Ejecución III Trimestre 2013	Ejecución III Trimestre 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>1.2%</b>	<b>-14.8%</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>35,949</b>	<b>30,626</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>35,511</b>	<b>35,949</b>

### Resultados del indicador al III Trimestre del año 2014: **-14.8 %**

En el III Trimestre del año 2014, se advierte una disminución del número de casos atendidos por nuestra institución, ascendente a 5,323 casos, respecto al mismo periodo del año 2013. Es decir, una disminución del 14.8% del total de casos.

Este porcentaje menor se debe a la disminución de las quejas en 1,346 casos, de los petitorios en 135 casos y de las consultas en 3,843, respecto al número de casos registrados en el III trimestre del año 2013. Como se puede advertir, el tipo de caso que presenta un mayor porcentaje de disminución son las consultas, que han disminuido en 20.5%, respecto al año anterior. Los petitorios y las quejas han disminuido en 3% y 15%, respectivamente.

A partir de la evaluación realizada a las consultas, se advierte que el tipo de consultas que más ha disminuido está referido al tema de "competencias de la DP". En este rubro, se advierte una disminución considerable de 2,925 (en el año 2013) a 567 (en el año 2014). Es decir, una disminución de 2,358, que representa el 80.6% de este tipo de casos.

Cabe señalar que la disminución de las consultas está directamente vinculada a las actividades de supervisión que la Primera Adjuntía ha realizado en el año 2013 y las recomendaciones que este Despacho ha formulado a las Oficinas y Módulos de Atención Defensoriales para que no se efectúe un registro indebido de este tipo de casos.

### Identificación de Problemas Presentados

Existe un sinceramiento en las cifras referidas a consultas, dado que -en el año 2013- algunas actividades de difusión de derechos se venían registrando como consultas por competencias de la DP.

## Propuesta de medidas correctivas

Se sugiere continuar con la labor de supervisión de expedientes, a cargo de la Primera Adjuntía. Asimismo, coordinar con las Adjuntías para que se fortalezca nuestra intervención en otras temáticas.

### **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 III Trimestre 2013	Ejecución III Trimestre 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>36%</b>	<b>49%</b>
<b>Variables:</b> Quejas concluidas	<b>27,446</b>	<b>22,900</b>	<b>18,082</b>	<b>21,174</b>		<b>3,145</b>	<b>3.651</b>
Quejas recibidas.	<b>35,598</b>	<b>32,063</b>	<b>30,550</b>	<b>31,508</b>		<b>8,719</b>	<b>7.384</b>

### Resultados del indicador al III Trimestre del año 2014: **49 %**

El porcentaje de quejas concluidas en el plazo establecido en el Protocolo de Actuaciones Defensoriales para el III Trimestre 2014 es del 49%. Este resultado es mayor al registrado en el mismo periodo del año 2013.

Sin perjuicio de ello, es oportuno señalar que existen dos dependencias que registran un alto porcentaje de expedientes concluidos: MAD Huanta (88.64%) y OD Lambayeque (87.7). Cabe señalar que la OD Lambayeque es una de las dependencias que registra el número más alto de expedientes ingresados en el periodo de julio a septiembre 2014 (310). El MAD Huanta, únicamente, registra 44 expedientes ingresados.

### **Identificación de Problemas Presentados**

Este bajo porcentaje se debe a que la quejas, ingresadas en los meses de julio a septiembre de 2014, aún se encuentran dentro del plazo de 100 días para concluir las.