

PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL 2011-2015 (REFORMULADO)

INFORME DE RESULTADOS DEL AVANCE DE LOS INDICADORES DE MEDICIÓN DEL DESEMPEÑO DE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO – AÑO 2014

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

A continuación se analizan los indicadores cuya frecuencia de reporte es trimestral, semestral y anual correspondientes al año 2014.

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

Indicador N° 1: Población mayor de 18 años identificada con DNI.

Definición Operativa:

Este indicador permite conocer la evolución de la población mayor de 18 años con Documento Nacional de Identidad.

Forma de Cálculo:

N° total de peruanos residentes en el país con DNI de 18 años y más, sobre el número total de población de 18 años y más residentes en el país, multiplicado por cien.

Indicador	Línea de Base 2010	Ejecución Anual 2011	Ejecución Anual 2012	Ejecución Anual 2013	Proyección Anual 2014	Ejecución Acumulada año 2014 (P)
Indicador N° 1: Población mayor de 18 años identificada con DNI. Variables: Total de peruanos residentes en el país con DNI de 18 años y más. Total de peruanos residentes en el país de 18 años y más.	99%	98.4%	98.7% 1/	99.10% 1/	Incremento	99.2% 2/

(P) Datos del RENIEC – Resultados preliminares del ENAPRES 2014

1/ INEI: Encuesta de Programas Estratégicos 2013 y 2014 (ENAPRES). La información del ENAPRES año 2014 son resultados preliminares; que contienen sólo información de enero a setiembre del 2014.

(**) El resultado final corresponde al Objetivo Específico N° 1 del Plan Bicentenario "El Perú hacia el 2021" elaborado por el CEPLAN. La Defensoría del Pueblo solo contribuye al resultado final y por ende no puede tener un compromiso para medir el comportamiento de los indicadores por el CEPLAN para medir el resultado en mención. La Defensoría del Pueblo es un actor principal en re-establecer estos derechos a la persona pero no es el único

Resultados del indicador acumulado al año 2014: 99.2% es la población mayor de 18 años identificada con DNI

Para el cierre del año 2014, el RENIEC reporta un nivel de ejecución de 99.20% de población mayor de 18 años identificada con DNI, que es mayor a la ejecución alcanzada en el año 2013.

Indicador N° 2: Población menor de edad identificada con DNI.

Definición Operativa:

Este indicador permite conocer la evolución de la población menor de edad con Documento Nacional de Identidad.

Forma de Cálculo:

N° total de peruanos residentes en el país con DNI menores de 18 años sobre el número total de población menor de 18 años residentes en el país, multiplicado por cien.

Indicador	Línea de Base 2010	Ejecución Anual 2011	Ejecución Anual 2012	Ejecución Anual 2013	Proyección Anual 2014	Ejecución Acumulada año 2014 (P)
Indicador N° 2: Población menor de edad identificada con DNI. Variables: Total de peruanos residentes en el país con DNI menores de 18 años. Total de peruanos residentes en el país menores de 18 años.	40.3%	89.5%	94.5% 1/	96.8%	Mejoramiento	97.70% 1/P

(P) Datos del RENIEC – Resultados preliminares del ENAPRES 2014

1/ INEI: Encuesta de Programas Estratégicos 2013 y 2014 (ENAPRES). La información del ENAPRES año 2014 son resultados preliminares; que contienen sólo información de enero a setiembre del 2014.

(**) El resultado final corresponde al Objetivo Específico N° 1 del Plan Bicentenario "El Perú hacia el 2021" elaborado por el CEPLAN. La Defensoría del Pueblo solo contribuye al resultado final y por ende no puede tener un compromiso para medir el comportamiento de los indicadores por el CEPLAN para medir el resultado en mención. La Defensoría del Pueblo es un actor principal en re-establecer estos derechos a la persona pero no es el único

Resultados del indicador acumulado al año 2014: 97.70% es la población menor de edad identificada con DNI.

Para el cierre del año 2014, el RENIEC reporta un nivel de ejecución de 97.70% de población menor de edad identificada con DNI, que es mayor a la ejecución alcanzada en el año 2013.

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		
						IV Trimestre 2013	IV Trimestre 2014	Ejecución Acumulada año 2014
Indicador N° 3: % de Hechos vulneratorios concluidos fundados y solucionados:	77% (*)	85%	93%	89%	Incremento	88%	94%	93%
Variables: N° total de hechos vulneratorios concluidos fundados solucionados.	19,961	19,427	9,983	21,797		6,784	7,074	23,920
N° total de hechos vulneratorios concluidos fundados:	25,953	22,905	10,769	24,610		7,697	6,672	25,605

(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 en 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 acumulado al año 2014: 94% de hechos vulneratorios son concluidos, fundados y solucionados.

El porcentaje de hechos vulneratorios concluidos fundados y solucionados para el IV Trimestre de 2014 es del 94%, porcentaje superior al obtenido para el mismo periodo del 2013. De las estadísticas revisadas en el SID, dentro del ámbito nacional, se registran que son 11 las Oficinas Defensoriales y Módulos de Atención con el 100% de cumplimiento de este indicador como son: OD Callao, OD Lima Norte, OD Tacna, OD Huancavelica, MAD Huanta, OD Tacna, OD Pasco, MAD Tarapoto, MAD Andahuaylas, OD Loreto, OD Huánuco y el MAD Satipo respectivamente. Cabe anotar que la OD Lima representa más del 26% de Hechos Vulneratorios concluidos fundados y solucionados (1,829).

Con respecto a la Ejecución Acumulada del año 2014 se registra un porcentaje del 93%, porcentaje también superior al obtenido para el mismo periodo del año 2013, en el que dentro del ámbito nacional se registran 6 las Oficinas Defensoriales y Módulos de Atención Defensorial que cumplen con el 100% de Hechos Vulneratorios concluidos fundados y solucionados como son: OD Callao, OD Lima Norte, OD Tacna, OD Huánuco, MAD Huanta y MAD Andahuaylas respectivamente.

Identificación de problemas presentados:

De la revisión del SID en el IV Trimestre del 2014 se registra que la OD Arequipa se encuentra en un porcentaje de alerta del 73%

Propuesta de medidas correctivas:

Se llevará a cabo una revisión y coordinación con la OD de Arequipa a fin de obtener un mejor porcentaje de cumplimiento en este indicador y los motivos a que se debe este menor porcentaje obtenido.

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		
						IV Trimestre 2013	IV Trimestre 2014	Ejecución Acumulada año 2014
Indicador N° 4: Índice de Cooperación de las entidades del Estado con la DP. Variables: N° de Gestiones con respuesta relevante y oportuna. N° Total de gestiones sustentadas.	67%	63%	65%	66%	Incremento	66%	74%	70%
		19,082		19,634		4,377	3,742	16,641
		30,084		29,654		6,618	5,057	23,833

Resultados del indicador al año 2014: 70% es el índice de cooperación de las entidades del Estado con la Defensoría del Pueblo

El porcentaje de ejecución de metas para el IV Trimestre de 2014 ha sido de 74%, porcentaje mayor al registrado en el mismo periodo del 2013. Este registro se debe a que a nivel nacional son 16 Oficinas Defensoriales y MAD que han obtenido un nivel satisfactorio en la cooperación de las entidades del Estado con la Defensoría del Pueblo: MAD Jaén, OD San Martín, OD La Libertad, MASD La Merced, OD Junín, MAD Satipo, OD Pasco, OD Tacna, OD Apurímac, OD Ucayali, OD Cajamarca entre otras.

Las entidades del Estado que más han cooperado en el presente periodo son: ONP, Colegios Estatales de la Región Junín, Unidades de Gestión Educativa Local (UGEL) de la Región de Ucayali, de Junín, de Huancavelica, entre otras entidades.

En la Ejecución Acumulada para el mismo periodo se observa un porcentaje del 70% en el cumplimiento en este indicador, en el que se registra 11 Oficinas Defensoriales y Módulos de Atención como son: MAD Jaén, OD San Martín, OD San Martín, OD Madre de Dios, OD Ucayali, OD Apurímac, OD La Libertad, MAD Satipo, MAD Huanta, MAD Andahuaylas, OD Tacna y OD Junín, respectivamente, con un nivel satisfactorio en la cooperación de entidades con respuestas relevantes y oportunas.

Las entidades que más han cooperado a un nivel nacional en la ejecución anual son: ONP, SEDAPAL, Colegios Estatales de la Región de Junín, SAT, MIDIS, el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma (PNAE QALIWARMA), las Gerencias y Sub Gerencias Provincial de Trujillo, La Libertad entre otras.

Identificación de problemas presentados:

Para el mismo periodo, se observa que se registran algunas instituciones que menos cooperan con la Defensoría del Pueblo son: Fuerza Aérea del Perú, la UGEL N° 4, Municipalidad Distrital de Villa María del Triunfo, SERVIR, COFOPRI, Municipalidad Distrital de Santiago de Surco, la Región de Ayacucho, entre otras.

Propuesta de medidas correctiva:

A través de las Oficinas Defensoriales que le competen, deberán realizar un mayor contacto con las entidades que registran este menor nivel de cooperación con la Defensoría del Pueblo.

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

Indicador N°5: Índice de transparencia gubernamental de las instituciones supervisadas por la Defensoría del Pueblo.

Definición Operativa:

Proporción de entidades públicas supervisadas por la Defensoría del Pueblo, que cumplen con las normas de transparencia gubernamental referidos a los portales de transparencia, respecto del total de las entidades públicas supervisadas por la Defensoría del Pueblo.

Forma de Cálculo:

N° de entidades públicas supervisadas por la Defensoría del Pueblo que cumplen normas de transparencia, sobre el N° Total de entidades públicas supervisadas, multiplicado por cien.

Indicador	Línea de Base 2010	Ejecución Anual 2011	Ejecución Anual 2012	Ejecución Anual 2013	Proyección 2014	Ejecución Acumulada año 2014
Indicador N° 5: Índice de transparencia gubernamental de las instituciones supervisadas la DP:	63%	50%	72%	81%	Incremento	81%
Variables: N° de entidades públicas supervisadas por la DP que cumplen normas de transparencia (**)			50	56		56
N° Total de entidades públicas supervisadas.			69	69		69

**Para efectos de evaluar el nivel de cumplimiento de las entidades en materia de transparencia activa, se consideró a aquellas cuyo nivel general de cumplimiento es mayor al 50%.

Resultados del indicador al año 2014: 81% es el índice de transparencia gubernamental de las instituciones supervisadas por la DP.

En la supervisión correspondiente al primer semestre del 2014, se incorporaron nuevos rubros e ítems de información, de acuerdo a las modificaciones al reglamento

de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información, aprobadas por el Decreto Supremo N° 070-2013-PCM y a los Lineamientos para la implementación del Portal de Transparencia Estándar de las entidades de la Administración Pública, aprobadas por la Resolución Ministerial N° 252-2013-PCM. En ese sentido, se consideraron 10 rubros y 49 ítems de información en el caso de los ministerios y 11 rubros y 54 ítems de información en los casos de gobiernos regionales y las municipalidades provinciales.

Identificación de problemas presentados:

Las modificaciones en el reglamento mencionado anteriormente podrían haber ocasionado que el nivel de cumplimiento de las entidades supervisadas no mejore de acuerdo a lo estimado, sobre todo a nivel local.

Propuesta de Medidas correctivas a realizar:

En cada reporte de supervisión se emitieron recomendaciones para garantizar la difusión de información completa y actualizada en los portales de transparencia estándar.

Indicador N°6: Número de Conflictos Sociales reportados 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 al proceso de diálogo que contribuya a su solución.

Forma de Cálculo:

Número de conflictos sociales reportados por la Defensoría del Pueblo.

Indicador	Línea de Base 2010	Ejecución Anual 2011	Ejecución Anual 2012	Ejecución Anual 2013	Proyección 2014	Ejecución Acumulada año 2014
<p>Indicador N° 6: N° de conflictos sociales reportados por la Defensoría del Pueblo</p> <p>Variables: N° Total de conflictos sociales reportados por la DP.</p>	362	290	304	300	Disminución	276

Resultados del indicador al año 2014: 276 Conflictos Sociales reportados por la Defensoría del Pueblo.

En el año 2014 se registró en el país un total de 276 conflictos sociales: 161 activos, 50 latentes, 31 resueltos y 34 retirados.

El año se inició con 213 casos, cifra que fue disminuyendo hasta alcanzar los 201 casos en septiembre (punto más bajo). Sin embargo, a raíz de las Elecciones Regionales y Municipales 2014 la cifra aumentó hasta su pico del año: 217. En el último mes del año la cifra volvió a disminuir a 210.

La disminución en las cifras totales (activos y latentes) se explica principalmente debido al traslado de conflictos sociales latentes a la base de datos de casos en observación, en particular entre los meses de julio, agosto y septiembre.

Durante el año se resolvieron 31 casos, 16% menos que en 2013. Del total de casos resueltos el 29% fueron socio ambientales. En general, la proporción de casos resueltos respecto del total de casos fue de 11%.

Por otro lado, se registraron 59 casos nuevos, 20% menos que el año anterior. Del total de casos nuevos, el 49% fueron socio ambientales. Los casos nuevos se concentraron principalmente en las regiones Cusco (ocho casos), Apurímac (siete) y Áncash (seis). Un grupo importante de casos nuevos fueron los de tipo electoral, que representaron el 19% del total del año.

Es necesario señalar que en el año 2014 ocurrieron conflictos con hechos de violencia. En estos, dieciséis civiles perdieron la vida y 203 personas resultaron heridas (160 civiles y 43 policías).

Identificación de Problemas Presentados:

Si bien el número de conflictos sociales disminuyó el 2014, la gestión de los 210 conflictos entre activos y latentes a diciembre continúa siendo un reto para el Estado, las empresas y la sociedad civil.

Además, es preciso señalar que la variación de un año a otro en el registro de los conflictos sociales se explica porque no se puede proyectar su disminución o incremento. Esto debido a que los conflictos sociales pueden surgir por las necesidades o demandas de poblaciones.

Propuesta de Medidas Correctivas:

La Adjuntía para la Prevención de Conflictos Sociales y la Gobernabilidad, continúa trabajando en el diseño de un software que incluya las etapas de monitoreo, análisis, intervención, seguimiento e investigación. El sistema permitirá fortalecer el seguimiento de los conflictos sociales, mejorar el recojo de información, la coordinación y una adecuada toma de decisiones.

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

Indicador N° 7: Usuarios satisfechos con la atención brindada por la Defensoría del Pueblo.

Definición Operativa:

Indicador cualitativo respecto del desempeño de la Defensoría del Pueblo según la percepción de los usuarios.

Forma de Cálculo:

Encuesta que mide el nivel de satisfacción de los ciudadanos y ciudadanas que reciben la atención de la Defensoría del Pueblo en sus oficinas defensoriales y módulos de atención.

Indicador	Línea de Base 2010	Ejecución Anual 2011	Ejecución Anual 2012	Ejecución Anual 2013	Proyección 2014	Ejecución Acumulada año 2014
Indicador N° 7: Usuarios satisfechos con la atención brindada por la DP. Variables: % de ciudadanos satisfechos que reciben atención de la DP en sus Oficinas Defensoriales y Módulos de Atención	0%	0%	80%	74%	Incremento	80%

Resultados del indicador al año 2014: 80% de ciudadanos satisfechos con la atención de la Defensoría del Pueblo.

La ejecución acumulada para el año 2014 alcanza el 80,4%, cifra que supera en 6,4% a la alcanzada en el año 2013 (74%).

Se ha considerado la aplicación de encuestas para evaluar la percepción de los usuarios a nivel de Lima y Callao respecto a la atención brindada en las oficinas defensoriales. Estos datos son insumos para la evaluación interna de la institución. Con estas encuestas se pretende conocer el medio a través del cual el usuario tomó conocimiento de los servicios que brinda la Defensoría del Pueblo (DP); evaluar satisfacción en la atención del servicio, calidad en atención y/o actividades y atributos que debe tener la DP; determinar las expectativas sobre la DP y/o beneficios esperados; evaluar la aceptación de la DP; y saber qué recomendaciones señalan los usuarios de la DP para mejorar el servicio de atención.

En el mes de octubre del 2014 se aplicaron 614 encuestas a usuarios y usuarias de la atención que brinda la Defensoría del Pueblo en las Oficinas de Lima (Sede Central), Lima Norte, Lima Sur, Lima Este y Callao. De los resultados de la encuesta, se puede determinar que del total de los encuestados, el 80,4% se encuentra satisfecho con el servicio que brinda la Defensoría del Pueblo, de este porcentaje, el 31,4% de los usuarios manifiesta estar Muy Satisfecho, y el 49% señala estar Satisfecho.

De la mayoría de encuestados que respondieron estar satisfechos con el servicio que les brinda la Defensoría del Pueblo, el 38,3% manifiesta que la principal razón es porque se sienten bien asesorados y el 18,6% porque le tienen confianza a la

institución. Similar porcentaje se refiere a la gestión que se realiza para resolver los casos.

Por otro lado, en lo referente a los aspectos de la evaluación del nivel de satisfacción de la calidad de la atención en la Defensoría del Pueblo, destaca la infraestructura y equipamiento (86,5%), seguido de la accesibilidad y la atención del personal de recepción (80,8%), y el 79,3% se refiere al personal de atención, entre otros aspectos. Asimismo, acerca del medio por el cual los usuarios se enteraron de la Defensoría, predomina la recomendación de amistades (61,2%), recomendación de familiares (40,4%); y por radio, televisión y prensa escrita (40,1%).

Es importante destacar que en el año 2014 se ha dado un impulso importante al uso de las redes sociales y por ello se advierte un considerable incremento, respecto al año anterior, en cuanto a las redes sociales (Facebook, Twitter, YouTube y blog) como medio de enterarse de la institución, con un 17%, seguido de la página web (14%) y las actividades de promoción (ferias, carpas y talleres), con un 11,7%.

Identificación de Problemas Presentados:

Por motivos presupuestales persiste la imposibilidad de aplicar la encuesta a nivel nacional, por lo que solo se aplicó en Lima y Callao.

Propuesta de Medidas Correctivas:

Se continuará realizando las gestiones conducentes a priorizar recursos presupuestales que permitan continuar con la proyección de las encuestas a nivel nacional.

Indicador N° 8: Cobertura de la Defensoría del Pueblo en distritos de pobreza extrema.

Definición Operativa:

Mide el avance en la cobertura de atención de la Defensoría del Pueblo a nivel nacional a través de las Acciones Itinerantes Defensoriales que desarrollan las Oficinas Defensoriales y Módulos de Atención.

Forma de Cálculo:

N° de Distritos en pobreza extrema (Quintil I y II) que acceden a los servicios de la DP a través de acciones itinerantes defensoriales (AID).

Indicador	Línea de Base 2010	Ejecución Anual 2011	Ejecución Anual 2012	Ejecución Anual 2013	Proyección 2014	Ejecución Acumulada del año 2014
Indicador N° 8: Cobertura de la DP en distritos de pobreza extrema. Variables: Número de Distritos en pobreza extrema (Quintil I y II)	52	385	421	313	Incremento	274

Resultados del indicador al año 2014: 274 Distritos en extrema pobreza que acceden a los servicios de la Defensoría del Pueblo.

Durante el año 2014 la DP visitó 274 distritos ubicados en los quintiles I y II, los cuales concentran el mayor índice de pobreza. Esta cifra representa el 38% del total de distritos que se encuentran en estos quintiles a nivel nacional y el 42% del total de distritos visitados por la Defensoría del Pueblo a través de sus sedes desconcentradas.

En estas visitas se logró llegar a distritos que superan el 94% de incidencia de pobreza total y extrema, como Omacha y Colquepata en las provincias de Paruro y Paucartambo, respectivamente (Cusco); Usicayos en Carabaya (Puno); Cuenca en la provincia de Huancavelica (Huancavelica); Zapatero en Lamas (San Martín); Coyllurqui en Cotabambas (Apurímac) y San Buenaventura en la provincia de Marañón (Huánuco).

En relación con la ejecución del año anterior, en el 2014 se visitó menor número de distritos en estos quintiles. Esta variación puede responder al menor número de viajes realizados en este período; a las condiciones geográficas, accesibilidad, presupuesto, entre otros.

Identificación de Problemas Presentados:

El descenso en el porcentaje de distritos visitados dentro de los quintiles de pobreza I y II podría responder a la disminución de viajes realizados en este período por razones de accesibilidad, presupuesto. Asimismo la realización de elecciones regionales y locales en las que la Defensoría efectúa supervisiones anteriores al proceso, representó un elemento de interferencia en las acciones de itinerancia.

Propuesta de Medidas Correctivas:

Hacer incidencia con las oficinas para la priorización de distritos en los quintiles I y II.

Indicador N°9: Índice de satisfacción del personal con la institución (comunicación, liderazgo, aprendizaje y reconocimiento).

Definición Operativa:

N° de trabajadores de la Defensoría del Pueblo satisfechos con la institución sobre el número total de trabajadores de la Defensoría del Pueblo, multiplicado por cien.

Forma de Cálculo:

Índice de satisfacción de los trabajadores de la Defensoría del Pueblo.

Indicador	Línea de Base 2010	Ejecución Anual 2011	Ejecución Anual 2012	Ejecución Anual 2013	Proyección 2014	Ejecución Acumulada del año 2014
Indicador N° 9: Índice de satisfacción del personal con la institución (comunicación, liderazgo, aprendizaje y reconocimiento) Variables: N° de trabajadores de la DP satisfechos con la institución N° total de trabajadores de la DP.	0%	0%	0%	0%	Incremento	%
				0		0
				558		545

Resultados del indicador al año 2014: 0 % de índice de satisfacción del personal.

En el año 2014 no se ha realizado ninguna encuesta para medir la satisfacción del personal con la institución, debido a la carencia de presupuesto para tal fin.

Identificación de Problemas Presentados:

Es necesario conocer el grado de satisfacción del personal a través de encuestas o entrevistas, de cuyo resultado se pretende conocer qué logros está alcanzando la organización en relación con las personas que la integran.

Propuesta de Medidas Correctivas:

Como medida correctiva sería establecer un cronograma de trabajo para el año 2015, aplicando un cuestionario de satisfacción laboral. Este conocimiento nos permitirá plantear objetivos concretos, relativos al grado de satisfacción laboral del personal, y desplegar las acciones necesarias para alcanzarlos.

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		
						IV Trimestre 2013	IV Trimestre 2014	Ejecución Acumulada del año 2014
Indicador N° 10: variación porcentual de casos atendidos.	20%	-2%	2.6%	-10.7%	2%	-3.0%	-12.0%	-8.0%
Variables: N° de casos atendidos en el periodo t+1	141,067	138,595	141,987	126,758		30,945	27,078	116,671
N° de casos atendidos en el periodo t	117,643	141,067	138,385	141,902		31,888	30,945	126,758

Resultados del indicador al año 2014: **-8.0%** de variación de casos atendidos.

La variación porcentual de casos atendidos durante el II Semestre de 2014 es de 14%, que equivale a 9,185 casos menos que en el mismo periodo del año 2013. Al respecto, se advierte que las quejas, consultas y petitorios han disminuido en 17%, 19% y 1%, respectivamente.

La variación porcentual de casos atendidos en el año 2014 es del 8%, que equivale a 10,087 casos menos que en el año 2013. Al respecto, que las quejas, consultas y petitorios han disminuido en 8%, 12% y 3%, respectivamente. Se advierte que las OD y MAD que registran una mayor disminución de casos son: MAD Tarapoto (42%), OD Cajamarca (38%), OD La Libertad (28%), Ica (23%), Huánuco (23%) y OD San Martín (23%).

A su vez, se advierte que existen algunas OD y MAD que han aumentado el número de casos en el año 2014: MAD Huanta (60%), MAD Juliaca (44%), MAD Puquio (27%) y OD Cusco (12%).

Propuesta de Medidas Correctivas:

Se sugiere realizar una evaluación, que permita identificar las causas de la disminución del número de casos, a nivel nacional.

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, multiplicado por cien.

Indicador	Línea de Base 2010	Ejecución Anual 2011	Ejecución Anual 2012	Ejecución Anual 2013	Proyección anual 2014	Ejecución de metas		
						IV Trimestre 2013	IV Trimestre 2014	Ejecución Acumulada Año 2014
Indicador N° 11: Quejas concluidas en el plazo establecido en el protocolo de actuaciones defensoriales.	77%	71%	59%	67%	94%	55%	50%	65%
Variables: Quejas concluidas	27,446	22,900	18,082	21,174		4,341	3,387	19,582
Quejas recibidas.	35,598	32,063	30,550	31,508		7,851	6,840	29,929

Resultados del indicador al año 2014: 65% de quejas concluidas en el plazo establecido, en el Protocolo de Actuaciones Defensoriales.

El porcentaje de quejas concluidas dentro del plazo establecido en el Protocolo de Actuaciones Defensoriales, para el IV Trimestre de 2014, ha sido de 50%, porcentaje menor al mismo periodo del año anterior, en 5%. A partir de la revisión de la información en este periodo, se advierte que existen, únicamente, 2 Oficinas y 1 Módulo de Atención Defensorial que registran un nivel satisfactorio de conclusión, como son: OD Lambayeque y Amazonas, y MAD Huanta.

En el año 2014, el porcentaje de conclusión de quejas ha sido de 65%, a nivel nacional, porcentaje menor al obtenido en el año anterior. En la revisión de la información anual se advierte que son 7 las Oficinas y 1 Módulo de Atención Defensorial que tienen un nivel satisfactorio en la conclusión de quejas: OD Lambayeque, OD San Martín, OD Libertad, MAD Huanta, OD Tacna, OD Lima Norte, OD Lima y OD Ayacucho.

Identificación de Problemas Presentados

A nivel trimestral se han registrado 12 Oficinas y 3 Módulos de Atención Defensoriales que presentan un nivel de alerta en el cumplimiento de este indicador, así como 14

Oficinas y 6 Módulos de Atención Defensoriales con un nivel de riesgo en el cumplimiento de este indicador. Estos resultados se deben a que, a la fecha de corte, las quejas se encuentran dentro del plazo de los 100 días que establece el Protocolo de Actuaciones Defensoriales para su conclusión.

Indicador N°12: Tasa de cumplimiento de las recomendaciones defensoriales total o parcialmente implementadas.

Definición Operativa:

Indicador que mide el nivel de cumplimiento de las recomendaciones que emite la Defensoría del Pueblo en los informes defensoriales relacionados a mejoras en la política y gestión pública, a cargo de las diferentes entidades públicas.

Forma de Cálculo:

N° de recomendaciones total o parcialmente cumplidas sobre el N° total de recomendaciones, multiplicado por cien.

Indicador	Línea de Base 2010	Ejecución Anual 2011	Ejecución Anual 2012	ejecución 2013	Ejecución Acumulada año 2014
Indicador N° 12: Tasa de cumplimiento de las recomendaciones defensoriales total o parcialmente implementadas. Variables: Recomendaciones total o parcialmente cumplidas. Total de recomendaciones.	40%	49%	s/i	s/i%	s/i (*)

(*) Según Memorando N° 087-2014-DP/PAD se ha dispuesto que a fin de evaluar el nivel de cumplimiento de las recomendaciones emitidas en los Informes Defensoriales se considere únicamente a aquellas contenidas en los informes defensoriales publicados hasta el año 2011, debido a que no está actualizado el registro de recomendaciones de los Informes Defensoriales ya que muchas de ellas no se implementan en periodos menores de un año por las entidades públicas.

Identificación de Problemas Presentados:

Este indicador se encuentra en revisión por cuanto no se ha completado el traslado de la información de las Adjuntías sobre los informes elaborados y sus recomendaciones en la nueva base de datos. Asimismo este nuevo Sistema de Información está en revisión.

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

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

Indicador N°13: Tasa de cumplimiento de las recomendaciones defensoriales total o parcialmente implementadas en materia de transparencia.

Definición Operativa:

Indicador que mide el nivel de cumplimiento de las recomendaciones que emite la Defensoría del Pueblo en los reportes de supervisión a los portales de transparencia relacionados al cumplimiento de las entidades públicas de mantener actualizados sus portales.

Forma de Cálculo:

N° total de recomendaciones de la Defensoría del Pueblo en materia de transparencia implementadas total o parcialmente sobre el N° total de recomendaciones de la Defensoría del Pueblo formuladas en materia de transparencia, multiplicado por cien.

Indicador	Línea de Base 2010	Ejecución anual 2011	Ejecución anual 2012	Ejecución anual 2013	Proyección 2014	Ejecución Acumulada de año 2014
Indicador N° 13: tasa de cumplimiento de las recomendaciones defensoriales total o parcialmente implementadas en materia de transparencia.	49%	67%	44%	89%	53%	82%
Variables: N° de recomendaciones total o parcialmente implementadas en materia de transparencia.			7	17		18
N° total de recomendaciones defensoriales en materia de transparencia.			16	19		22

Resultados del indicador al año 2014: 82% de la Tasa de cumplimiento de las recomendaciones defensoriales total o parcialmente implementadas en materia de transparencia.

La supervisión a los portales de transparencia estándar de los ministerios del Poder Ejecutivo, los gobiernos regionales y las municipalidades provinciales ubicadas en capitales de departamento se realiza semestralmente. Los resultados presentados

toman como referencia la supervisión correspondiente al primer semestre del 2014, que se llevó a cabo entre los meses de agosto y setiembre.

Indicador N°14: Tasa de cumplimiento de las recomendaciones defensoriales total o parcialmente implementadas referidas al proceso de descentralización.

Definición Operativa:

Indicador que mide el nivel de cumplimiento de las recomendaciones que emite la Defensoría del Pueblo en los informes defensoriales relacionados a la implementación del proceso de descentralización.

Forma de Cálculo:

N° de recomendaciones de la Defensoría del Pueblo en los informes defensoriales en materia de descentralización implementadas total o parcialmente, sobre el N° total de recomendaciones de la Defensoría del Pueblo en los informes defensoriales en materia de descentralización, multiplicados por cien.

Indicador	Línea de Base 2010	Ejecución Anual 2011	Ejecución Anual 2012	Ejecución Anual 2013	Proyección 2014	Ejecución Acumulada de año 2014
Indicador N° 14: Tasa de cumplimiento de las recomendaciones defensoriales total o parcialmente implementadas referidas al proceso de descentralización.	0%	48%	52%	56%	59%	56%
Variables: N° de recomendaciones defensoriales total o parcialmente implementadas relacionadas al proceso de descentralización.				13		13
N° total de recomendaciones defensoriales referidas al proceso de descentralización.				23		23

Resultados del indicador al año 2014: 56% de Tasa de cumplimiento de las recomendaciones defensoriales total o parcialmente implementadas referidas al proceso de descentralización.

Durante el año 2014, el gobierno nacional no dispuso ninguna medida para impulsar el proceso de descentralización, con lo cual, las recomendaciones de la Defensoría del Pueblo siguen pendientes de cumplimiento.

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

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

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.

Definición Operativa:

Proporción de conflictos sociales activos en los que la Defensoría contribuye a la creación y/o participa en espacios de diálogo.

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.

Indicador	Línea de Base 2010	Ejecución Anual 2011	Ejecución Anual 2012	Ejecución Anual 2013	Proyección Anual 2014	Ejecución de metas		
						Ejecución II Semestre 2013	Ejecución II Semestre 2014	Ejecución Acumulada del año 2014
Indicador N° 15: Espacios de diálogo promovidos por la Defensoría del Pueblo:	22%	25%	31%	38%	34%	29%	21%	36%
Variables: N° de conflictos sociales activos en los que la DP contribuye a la creación y/o participa en espacios de diálogo.		19	26	45		25	44	38
N° total de conflictos sociales activos en los que la DP participa.		75	84	117		86	209	107

Resultados del indicador al año 2014: 36% espacios de diálogo promovidos por la Defensoría del Pueblo.

En el año 2014 se logró superar la meta en 2 puntos porcentuales, alcanzando el 36%. En el año se registraron 78 espacios de diálogo, de los cuales 38 tuvieron participación de la Defensoría del Pueblo, como observadores o como intermediadores /mediadores. Asimismo, de los 276 casos que se presentaron durante 2014, nuestra institución tuvo presencia en 107.

Es importante señalar que la presencia de la institución durante el 2014 no solo representó un aumento cuantitativo sino que se tuvo presencia en espacios de diálogo en casos importantes, no solo como observadores sino como protagonistas del diálogo, como en los casos de Cuatro Cuencas (Loreto) o el caso de la empresa Casapalca en San Mateo de Huanchor (Huarochirí, Lima Provincias).

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, viene 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 3: *Fortalecer y modernizar la organización institucional para atender al ciudadano/a de manera eficiente y eficaz.*

Resultado Específico 3.1.: Gestión del cambio mejorada.

Indicador N°16: Índice de rotación de personal

Definición Operativa:

El indicador expresa la cantidad de personas que ingresan y que se desvinculan de la institución. Si el índice es muy bajo se da el estancamiento y envejecimiento del personal. Si el índice es muy elevado se presenta demasiada fluidez y se puede perjudicar a la institución (falta de estabilidad).

Forma de Cálculo:

Relación porcentual entre las admisiones y las desvinculaciones de personal en relación al número promedio de miembros de la institución en el transcurso de un año.

Indicador	Línea de Base 2010	Ejecución Anual 2011	Ejecución Anual 2012	Ejecución Anual 2013	Proyección 2014	Ejecución Acumulada del año 2014
Indicador n° 16: Índice de rotación de personal:	0%	3%	-1%	0.04%	1%	1.91%
Variables:						
N° de trabajadores que ingresan a la institución		237	209	172		77
N° de trabajadores que se retiran de la institución.		218	214	150		71
N° Total de trabajadores.		573	558	589		313

Resultados del indicador al año 2014: 1.91% es el índice de rotación de personal en la Defensoría del Pueblo.

El índice de rotación de personal al cierre del año 2014 es de 1.91 % y nos muestra un ligero incremento en la rotación del personal de la DP, lo que significa, en teoría, que la institución tiene un nivel alto de rotación en ingreso y salida del personal, el cual genera una inestabilidad de personal.

Identificación de Problemas Presentados:

Es necesario conocer el motivo por el cual los trabajadores se retiran de la Defensoría del Pueblo, debido a que en su mayoría son por renuncia; y no permite retener a profesionales de buena calidad en la institución.

Propuesta de Medidas Correctivas:

La Institución a través de la Alta Dirección, debe evaluar las acciones que corresponden tomar.

Indicador N° 17: Porcentaje de puestos en cuya descripción se haya incorporado habilidades organizacionales.

Definición Operativa:

Las habilidades organizacionales contribuyen a mejorar la eficacia y eficiencia de la institución, así como mejora el clima laboral e incrementa el nivel de satisfacción y motivación del personal.

Proporción de puestos de trabajo que han incorporado dentro de su descripción, habilidades organizacionales requeridas para su desempeño.

Forma de Cálculo:

N° de puestos de trabajo que han incorporado dentro de su descripción, habilidades organizacionales requeridas para su desempeño sobre el N° total de puestos de trabajo, multiplicado por cien.

Indicador	Línea de Base 2010	Ejecución Anual 2011	Ejecución Anual 2012	Ejecución Anual 2013	Proyección 2014	Ejecución Acumulada del año 2014
Indicador N° 17: Porcentaje de puestos en cuya descripción se haya incorporado habilidades organizacionales.	0%	0%	0%	0%	100%	31%
Variables: N° de puestos de trabajo que han incorporado dentro de su descripción, habilidades organizacionales requeridas para su desempeño.			0	0		171
N° total de puestos de trabajo:			558	589		545

Resultados del indicador al año 2014: 31 % de puestos en cuya descripción se ha incorporado habilidades organizacionales.

En el segundo semestre de 2014, se realizaron Talleres de Media Training (comunicación en medios) y fortalecimiento de capacidades (competencias); ambos talleres participaron comisionados de las Adjuntías, Programas y Oficinas Defensoriales de Lima. Sí bien es cierto, no han participado personal de órganos de apoyo (oficina administrativas), sin embargo, para el 2015 se dará prioridad este personal sobre diversas temáticas relacionadas a las habilidades organizacionales.

Identificación de Problemas Presentados:

En el taller de media training participaron 68 comisionados a nivel de Lima. En el taller de fortalecimiento de capacidades participaron 73 comisionados de las oficinas defensoriales de Lima y 30 personas participaron en la charla sobre seguridad y salud en el trabajo. Como se puede apreciar, estos eventos de capacitación se han realizado a nivel Lima, motivo por el cual en el 2015 se dará prioridad al personal de provincia.

Propuesta de Medidas Correctivas:

Para el 2015 se dará prioridad al personal de provincias, a fin de que puedan desarrollar sus habilidades organizacionales a través de talleres y charlas. Las temáticas propuestas están relacionadas a las competencias institucionales.

Indicador N° 18: Porcentaje de puestos evaluados en el desempeño de su trabajo.

Definición Operativa:

La evaluación del rendimiento laboral del personal es un proceso técnico a través del cual, en forma integral, sistemática y continua, es realizada por los jefes inmediatos; se valora el conjunto de actitudes, rendimientos y comportamiento laboral del personal en el desempeño de su cargo y cumplimiento de sus funciones, en términos de oportunidad, cantidad y calidad de los servicios producidos.

Proporción del número de puestos de trabajo que han sido evaluados en el desempeño de su trabajo

Forma de Cálculo:

N° de puestos de trabajo que han sido evaluados en el desempeño de su trabajo sobre el N° total de puestos de trabajo, multiplicado por cien

3.Indicador	Línea de Base 2010	Ejecución Anual 2011	Ejecución Anual 2012	Proyección 2013	Ejecución Acumulada del año 2013
Indicador N° 18: Porcentaje de puestos evaluados en el desempeño de su trabajo.	0%	0%	0%	50%	0%
Variables: N° de puestos de trabajo que han sido evaluados en el desempeño de su trabajo:			0		0
N° total de puestos de trabajo:			558		545

Resultados del indicador al año 2014: 0% Porcentaje de puestos evaluados en el desempeño de su trabajo.

A la fecha en la Defensoría del Pueblo no se ha realizado la evaluación del desempeño de los servidores públicos en la entidad. Sin embargo, la entidad ya cuenta con la directiva de evaluación del desempeño y su reglamento, los mismos que serán utilizados para evaluar el desempeño del personal y que está en proceso de implementación.

Identificación de Problemas Presentados:

En el 2014 se realizó el diseño de la directiva de evaluación del desempeño y su reglamento, los mismos que han sido aprobados por la alta dirección en el mes de Diciembre de 2014. Se implementa la evaluación del desempeño en la entidad en cumplimiento de lo dispuesto en el Decreto Legislativo N° 1025 sobre normas de capacitación y rendimiento en el sector público, de la Autoridad Nacional del Servicio Civil – SERVIR.

Propuesta de Medidas Correctivas:

Con Resolución de Secretaria General N° 087-2014/DP-SG se aprobó la Directiva de Evaluación del Desempeño de la Defensoría del Pueblo para el personal contratado bajo el régimen 728 y régimen CAS. Con Resolución Administrativa N° 048-2014/DP también fue aprobado el Reglamento Especial de Calificaciones. Ambos documentos de gestión son la base normativa para implementar la evaluación del desempeño de la entidad.

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

Indicador N°19: Nivel de adecuación de los locales para atención de personas con discapacidad. (*)

Definición Operativa:

De acuerdo a la normatividad vigente, las instituciones públicas y privadas que atiendan al público, deberán tener espacios adecuados para la atención de personas con discapacidad, con ambientes y rutas accesibles que permitan su desplazamiento.

Proporción de los locales acondicionados que cumplen con condiciones mínimas para a atención de las personas con discapacidad

Forma de Cálculo:

N° de locales de la Defensoría del Pueblo acondicionados que cumplen con condiciones mínimas para la atención de las personas con discapacidad sobre el total de locales de la Defensoría del Pueblo multiplicado por cien.

Indicador	Línea de Base 2010	Ejecución Anual 2011	Ejecución Anual 2012	Ejecución Anual 2013	Proyección 2014	Ejecución Acumulada del año 2014
Indicador N° 19: Nivel de adecuación de los locales para atención de personas con discapacidad:	37%	26%	26%	26%	39%	43%
Variables: N° de locales adecuados para atención de personas con discapacidad.		10	10	10		17
N° total de locales de la DP		39	39	39		39

(*) Condiciones que deben tener los locales

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 año 2014: 43% de adecuación de los locales para atención de personas con discapacidad

En el año 2014 el nivel de adecuación de los locales para atención de personas con discapacidad alcanzó el 43%, cifra que representa 4 puntos porcentuales más de lo proyectado y 17 puntos porcentuales más respecto al año anterior. Esto debido a que en este año mayor número de locales cumplen con los criterios de acondicionamiento, logrado a las mejoras permitidas implementadas en las oficinas.

Identificación de Problemas Presentados:

Los locales alquilados en provincias son viviendas familiares y de acuerdo a la normativa vigente, el Estado no puede realizar modificaciones en la infraestructura, lo que no permite 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.

Indicador N° 20: Nivel de adecuación de los equipos informáticos

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:

N° de nuevos equipos informáticos implementados, sobre el N° total de equipos informáticos de la Defensoría del Pueblo, multiplicado por cien.

Indicador	Línea de Base 2010	Ejecución Anual 2011	Ejecución Anual 2012	Ejecución Anual 2013	Proyección 2014	Ejecución Acumulada del año 2014
Indicador N° 20: Nivel de adecuación de los equipos informáticos:	50%	66%	77%	84%	80%	87%
Variables: N° de nuevos equipos informáticos implementados	340	480	560	720		720
N° total de equipos informáticos de la DP.	679	730	730	856		832

Resultados del indicador al año 2014: 87% de adecuación de equipos informáticos.

El total de nuevos equipos informáticos respecto al 2013 no ha variado, es decir la cantidad se mantiene en 720. Asimismo, el total de equipos informáticos de la Defensoría del Pueblo ha disminuido en 24 ya que se les ha dado de baja. Por lo que, el indicador refleja un 87% en el nivel de adecuación de los equipos informáticos.

Identificación de Problemas Presentados:

Por falta de presupuesto institucional no se han adquirido nuevos equipos informáticos en el año 2014, ello conlleva que el total de equipos informáticos al 2013 sea igual al del 2014.

Propuestas de Medidas Correctivas a realizar:

Solicitar mayor presupuesto para la adquisición de nuevos equipos y aumentar el total de estos a nivel institucional.

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

Indicador N° 21: Proyectos TIC (Tecnología de la Información y la Comunicación) realizados.

Definición Operativa:

La Defensoría del Pueblo implementa proyectos de tecnología de la información y comunicación a fin de mejorar y modernizar la gestión institucional.

Forma de Cálculo:

N° de proyectos TIC realizados sobre el N° total de proyectos TIC planificados en el año, multiplicado por cien.

Indicador	Línea de Base 2010	Ejecución Anual 2011	Ejecución Anual 2012	Ejecución Anual 2013	Proyección 2014	Ejecución Acumulada del año 2014
Indicador N° 21: Proyectos TIC realizados.:	90%	98%	98%	100%	100%	100%
Variables: N° de proyectos TIC realizados.	4.5	4.9	4.9	12		24
N° total de proyectos TIC planificados en el año.	5	5	5	12		24
:						

Resultados del indicador al año 2014: 100% de proyectos TIC realizados.

En el año 2014, se han realizado 24 Proyectos, los cuales han sido desarrollados en su totalidad. Por lo que el indicador es 100% en su ejecución.

Identificación de Problemas Presentados:

La falta de recursos humanos conlleva a que el desarrollo de proyectos pueda tener tiempos de retraso a lo estimado.

Propuestas de Medidas Correctivas a realizar:

Mejorar el tiempo estimado del desarrollo de los proyectos, de acuerdo a los recursos humanos y considerando además el trabajo diario de atención a los usuarios.

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 atendidos son las quejas, petitorios y consultas que los ciudadanos realizan en las Oficinas Defensoriales, Módulos de Atención, viajes itinerantes, carpas y ferias informativas.

Forma de Cálculo:

Nº 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 II Semestre 2013	Ejecución II Semestre 2014	Ejecución Acumulada del año 2014
Indicador N° 22: Casos atendidos. Variables: Nº de casos atendidos en la DP.	141,067	138,595	141,987	126,758	152,602	66,876	57,691	116,671

Resultados del indicador al año 2014: 116,671 casos atendidos por la Defensoría del Pueblo.

El número de casos atendidos en el II Semestre de 2014 es de 57,691, que corresponde a 35,011 consultas, 14,259 quejas y 8,039 petitorios. En comparación con el II Semestre 2013 se advierte una disminución del total de casos en 14%. Al respecto, se advierte que las quejas, consultas y petitorios han disminuido en 17%, 19% y 1%, respectivamente.

El número de casos atendidos en el periodo enero a diciembre de 2014 es de 116,671, que corresponde a 68,786 consultas (59% del total de casos), 30,371 quejas (26% del total de casos) y 16,696 petitorios (14% del total de casos). En comparación con el año anterior, se advierte una disminución del total de casos del 8%. En relación al tipo de caso, podemos advertir una disminución de las quejas, consultas y petitorios de 8%, 12% y 3%, respectivamente.

Sin embargo, se advierte que algunas OD y MAD han aumentado el número de casos en el periodo enero a diciembre de 2014, tales como: MAD Huanta (632), MAD Juliaca (473), MAD Puquio (321) y OD Cusco (345).

Indicador N° 23: Quejas admitidas en el plazo establecido en el protocolo de actuaciones defensoriales.

Definición Operativa:

Se requiere medir el 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 II Semestre 2013	Ejecución II Semestre 2014	Ejecución Acumulada del año 2014
Indicador N° 23: Quejas admitidas en el plazo establecido en el Protocolo de Actuaciones Defensoriales	93%	95%	94%	94%	94%	94%	93%	94%
Variables: N° de quejas admitidas en dos días útiles o menos.	33,054	30,247	28,521	29,654		15,431	6,257	27,931
N° Total de quejas ingresadas	35,587	31,970	30,432	31,506		16,354	6,718	29,772

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

El porcentaje de quejas admitidas al II Semestre de 2014 es del 93%, porcentaje que se va manteniendo en todos los semestres de los años anteriores. Este porcentaje sostenido demuestra el nivel satisfactorio por parte de las Oficinas Defensoriales y Módulos de Atención Defensoriales en la admisión de quejas admitidas en el plazo establecido en el protocolo de actuaciones defensoriales.

En la Ejecución Acumulada del año 2014, se advierte la misma tendencia (94%) de los años anteriores.

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.

Las visitas itinerantes comprenden los viajes realizados a un distrito de pobreza y pobreza extrema, incluyendo los retornos.

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 II Semestre 2013	Ejecución II Semestre 2014	Ejecución Acumulada del año 2014
Indicador N° 24: Visitas itinerantes: Variable: Visitas itinerantes	887	977	1030	1024	907	479	480	964

Resultados del indicador al año 2014: 964 visitas itinerantes realizadas.

En el marco de la estrategia Acción Itinerante Defensorial, 35 sedes desconcentradas realizaron 378 viajes itinerantes. Durante estos viajes se visitó un total de 678 distritos, logrando una cobertura del 37% de los distritos a nivel nacional. De este total, el 46% de distritos visitados se encuentra en las regiones andinas, el 30% en la costa y el 24% en la región amazónica.

Del total de distritos visitados, 426 se visitaron en una sola oportunidad y 222 en dos a más oportunidades. Incluido los retornos, el número total de visitas ascendió a 964. Es preciso señalar que la estrategia se diseñó para que los distritos sean visitados por lo menos dos veces al año. En ese sentido, las oficinas que obtuvieron un índice de retorno de 100% fueron las OD de Áncash y de Piura, ambas con 12 distritos visitados.

Por otro lado, en estas visitas itinerantes se pudo atender 12,119 casos, entre consultas, quejas y petitorios; supervisar la efectiva presencia del Estado, a través de la adecuada prestación de los servicios públicos; realizar 673 actividades de promoción, entre carpas, charlas y talleres. Asimismo, informar a 22,094 personas acerca del ejercicio de sus derechos y promover el rol de la Defensoría del Pueblo.

Si bien la ejecución del 2014 fue menor con relación al año anterior (lo cual podría atribuirse al menor número de viajes realizados), se superó la proyección prevista inicialmente en el PEI para este año.

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.

Las personas atendidas en viajes itinerantes son las que han sido informadas y están localizadas en los distritos de pobreza y pobreza extrema.

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 II Semestre 2013	Ejecución II Semestre 2014	Ejecución Acumulada del año 2014
Indicador N° 25: N° de personas atendidas en Viajes itinerantes. Variables: Personas atendidas en viajes itinerantes:	21,665	40,952	43,741	29,317	23,451	14,801	10,513	22,094

Resultados del indicador al año 2014: 22,094 personas atendidas en viajes itinerantes

A través de 673 actividades de promoción se pudo informar u orientar a 22, 094 personas. El 89% del público que recibió información pertenece a la sociedad civil y 11% del sector público.

El 69% de las actividades realizadas corresponde a la implementación de charlas y talleres y el 31% a la instalación de carpas informativas. Las oficinas que informaron a mayor número de personas fueron San Martín, Ucayali, Ayacucho y Tacna. El número de personas informadas, con relación con el año anterior, disminuyó en un 25%.

Identificación de Problemas Presentados:

La reducción del número de personas informadas responde a causas como el descenso en el número de viajes itinerantes, la omisión del registro de participantes en actividades, la no ejecución de actividades de promoción y la priorización de acciones de supervisión y atención de casos en los viajes itinerantes.

Propuesta de Medidas Correctivas:

Revisar y mejorar los sistemas de registros a nivel institucional, así como el tratamiento de los datos personales con la finalidad de contar con información y/o estadísticas que reflejen la labor que realiza nuestra institución a través de las 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	Proyección Anual 2013	Ejecución de metas		
					Ejecución II Semestre 2012	Ejecución II Semestre 2013	Ejecución Acumulada Año 2013
Indicador N° 26: Número de Recomendaciones formuladas en los Informes Defensoriales. Variable: Recomendaciones formuladas en los Informes Defensoriales:	75	155	98	100	66	65	123

Resultados del indicador al año 2013: 123 recomendaciones emitidas en los informes defensoriales.

A pesar de que la medición de este indicador en el año 2013 es superior a lo proyectado para el mismo año, se debe señalar, que 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.

Identificación de Problemas Presentados:

Este indicador se encuentra en revisión por cuanto no se ha completado el traslado de la información de las Adjuntías sobre los informes elaborados y sus recomendaciones en la nueva base de datos. Asimismo este nuevo Sistema de Información está en revisión.

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 II Semestre 2013	Ejecución II Semestre 2014	Ejecución Acumulada del año 2014
Indicador N° 27: Número de supervisiones realizadas. Variables: Número de supervisiones realizadas	3,070	4,359	2,726	2,659	2,929	1,091	1,451	2,925

Resultados del indicador al año 2014: 2,925 supervisiones realizadas

Durante el año 2014 se han ejecutado el 99.9% de las supervisiones programadas en ese periodo (2,929); las cuales han sido realizadas en los siguientes temas: 7mo. Reporte de la Ley de Igualdad de Oportunidades entre hombres y mujeres, Supervisión del Servicio de transporte, Comités distritales de Seguridad Ciudadana - CODISEC, Consejos de Coordinación Local - CCL, Supervisión de la 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, Supervisión de inmunizaciones en establecimientos de salud, supervisión a elecciones regionales y municipales 2014: 1ra. y 2da. vuelta, entre otros.

Identificación de Problemas Presentados:

Entre los problemas que han mencionado las Oficinas Defensoriales y/o los Módulos de Atención, en el monitoreo de las supervisiones, están los siguientes:

1. No se encontró al personal encargado de atender las supervisiones en las instituciones supervisadas, ya sea porque se encontraban en capacitación o no se encontraba la persona que conocía la información.
2. Se presentaron problemas de acceso a los lugares a visitar, por paros de transporte, paros regionales, malas condiciones climáticas, etc.
3. En algunas oficinas y/o Módulos existe déficit de personal, debido a que quedaron desiertas las convocatorias de contratación.

Propuesta de Medidas Correctivas:

Ante los problemas identificados, a continuación se proponen algunas medidas correctivas:

1. Se pueden planificar varias alternativas de itinerarios de visitas de supervisión, a diversos sectores, en caso no se encuentren los responsables
2. Se pueden 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.
3. 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 2.1.: Procesos de transparencia y descentralización del Estado promovidos.

Producto 2.1.1. Documentos de supervisión sobre cumplimiento de normas de transparencia publicados (portales de transparencia de entidades públicas).

Indicador N° 28: Documentos publicados.

Definición Operativa:

La Defensoría del Pueblo lleva a cabo trimestralmente supervisiones a los portales de transparencia de los Gobiernos Regionales a fin de identificar su nivel de cumplimiento en cuanto a la publicación de la información exigida por la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

Forma de Cálculo:

Suma total de documentos publicados por la Defensoría del Pueblo referidos a la supervisión de portales de transparencia.

Indicador	Línea de Base 2010	Ejecución Anual 2011	Ejecución Anual 2012	Ejecución Anual 2013	Proyección 2014	Ejecución Acumulada del año 2014
Indicador N° 28: N° de documentos publicados: Variables: N° de documentos publicados.	8	7	2	3	4	3

Resultados del indicador al año 2014: 3 documentos publicados.

En el año 2014 se publicaron tres reportes de supervisión sobre el cumplimiento de normas de transparencia, En el mes de marzo de 2014 se emitió un Segundo Reporte y Balance Anual 2013 de la Supervisión a los Portales de Transparencia Estándar de los Ministerios del Poder Ejecutivo, Gobiernos Regionales y Municipalidades Provinciales, ubicadas en capitales de departamento. En el mes de julio se publicó el Reporte de Supervisión a los Portales de Transparencia Estándar de las Municipalidades Distritales de Lima Metropolitana y de la Provincia Constitucional del Callao 2013. Este último documento incluyó por primera vez las cinco (05) municipalidades distritales del Callao, no se incluyó la municipalidad distrital Mi Perú, recientemente creada por Ley N° 30197. Finalmente, en el mes de noviembre se publicó el Primer Reporte 2014 de la Supervisión a los Portales de Transparencia Estándar de los ministerios del Poder Ejecutivo, Gobiernos Regionales y Municipalidades Provinciales, ubicadas en capitales de departamento.

Producto 2.1.2. Informes de supervisión sobre el proceso de descentralización publicados.

Indicador N° 29: Informes publicados.

Definición Operativa:

La Defensoría del Pueblo elabora informes de supervisión del avance en el proceso de descentralización de recursos y funciones a los gobiernos regionales y locales.

Forma de Cálculo:

Suma total de informes publicados por la DP referidos al proceso de descentralización.

Indicador	Línea de Base 2010	Ejecución Anual 2011	Ejecución Anual 2012	Ejecución Anual 2013	Proyección 2014	Ejecución Acumulada del año 2014
Indicador N° 29: N° de Informes publicados. Variables: Informes publicados	2	1	1	1	1	0

Resultados del indicador al año 2014: 0 informes publicados

Durante el año 2014, el PDBG no elaboró informes de supervisión sobre el avance en el proceso de descentralización de recursos y funciones a los gobiernos regionales y locales debido a que no se presentaron nuevas propuestas o mejoras a nivel normativo.

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 II Semestre 2013	Ejecución II Semestre 2014	Ejecución Acumulada del año 2014
Indicador N°30: N° de Reportes publicados Variables: Reportes publicados:	12	12	12	12	12	6	6	12

Resultados del indicador al año 2014: 12 Reportes de monitoreo publicados.

El Reporte se viene publicando ininterrumpidamente desde el año 2004. En 2014 se continuó esta tendencia y se publicaron los doce reportes programados (Reportes N° 119 al 130).

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 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:

A fin de contar con la información actualizada y en tiempo real que permita emitir el Reporte en los plazos establecidos, se han tomado las siguientes acciones: La APCSG inició el proceso de actualización del Sistema de Monitoreo de Conflictos Sociales (SIMCO) con el apoyo de GIZ. Actualmente se encuentra en la fase de desarrollo. Se han ajustado los cronogramas para que los reportes estén listos para publicación en el primer día del mes. Mientras no esté listo el nuevo SIMCO, se trabajará el reporte bajo el sistema de trabajo colaborativo simultáneo en la plataforma Google Docs. Esto ayudará a reducir el tiempo de elaboración del reporte de 5 a 3 días.

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 2014	Ejecución de metas		
						Ejecución II Semestre 2013	Ejecución II Semestre 2014	Ejecución Acumulada del año 2014
Indicador N° 31: N° de Reportes de procesos de diálogo realizados. Variables: Reportes de procesos de diálogo realizados:	0	2	1	3	1	2	1	2

Resultados del indicador al año 2014: 02 Reportes de Proceso de Diálogo realizados.

Durante el 2014, se elaboraron dos reportes relacionados a los procesos de diálogo, en ellos se analizó el avance de dichos espacios donde la Defensoría del Pueblo participa. También se mostraron datos sobre los casos en diálogo de acuerdo a tipo, región, fase, etc.

Identificación de problemas presentados:

A diciembre de 2014, la Defensoría del Pueblo participó en el 66.2% de casos en diálogo, siendo la observación la participación más frecuente. Las limitaciones principales están relacionadas a factores exógenos, como las posiciones rígidas de los actores, las negociaciones de trato directo, o las partes involucradas desean llevar a cabo el proceso sin participación de la 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 para recoger información sobre el desarrollo de los espacios de diálogo.

Propuestas de Medidas Correctivas a realizar:

Fortalecer la coordinación y comunicación entre comisionados de la APCSG y comisionados de las OD y MAD del interior del país.

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 II Semestre 2013	Ejecución II Semestre 2014	Ejecución Acumulada del año 2014
Indicador N° 32: N° de Documentos de lineamientos de intervención defensorial uniformizados . Variables: documentos de lineamientos de intervención defensorial uniformizados :	5	0	2	0	5	0	3	3

Resultados del indicador al año 2014: 3 documentos de lineamientos de intervención uniformizados

En el II Semestre de 2014, se han aprobado los siguientes lineamientos:

1. Directiva sobre neutralidad de funcionarios en nombre de la Defensoría del Pueblo durante los procesos electorales, aprobada mediante Resolución Defensorial N° 010-2014/DP de fecha 22 de agosto de 2014.

2.- Lineamiento de Actuación Defensorial frente a casos de violencia sexual de niños, niñas y adolescentes, aprobada mediante Resolución Administrativa N° 091-2014.DP/PAD de fecha 8 de setiembre de 2014.

3.- Lineamiento de la Defensoría del Pueblo en Conflictos Sociales Electorales, para las Elecciones Regionales y Municipales 2014, aprobada por Resolución Administrativa N° 101-2014-DP/PAD de fecha 3 de octubre de 2014.

Propuestas de Medidas Correctivas a realizar:

Continuar con las coordinaciones con las Adjuntías y Programas para la identificación y elaboración de lineamientos de actuaciones defensoriales.

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 socialización para tratar temas institucionales en los 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 II Semestre 2013	Ejecución II Semestre 2014	Ejecución Acumulada del año 2014
Indicador N° 33: N° de Reuniones temáticas realizadas. Variables: N° de Reuniones temáticas realizadas.	12	0	25	13	24	8	4	12

Resultados del indicador al año 2014: 12 Reuniones temáticas realizadas

En el II Semestre de 2014, se llevaron a cabo 4 reuniones temáticas:

1.- Reunión de trabajo de la Oficina Defensorial de Ayacucho para fortalecer las capacidades defensoriales.

- 2.- Reunión de trabajo del Módulo de Atención de Satipo para el fortalecimiento de capacidades defensoriales.
- 3.- Reunión de coordinación institucional con la OD de Huancavelica, sobre "Trata y Violencia con la Mujer".
- 4.- Reunión de trabajo con la Oficina Defensorial de Arequipa para fortalecer las capacidades defensoriales. Como se puede observar, en el año 2014, se han realizado 12 reuniones temáticas, número relativamente menor a la registrada en el periodo anterior (13 reuniones). Este registro menor se ha debido a la reducción presupuestal que ha afectado la ejecución de las actividades que promuevan estas reuniones temáticas.

Identificación de problemas presentados:

Reducción en el presupuesto para estas actividades.

Propuestas de Medidas Correctivas a realizar:

Continuar con las acciones y tareas para fortalecer y promover los espacios de coordinación entre las unidades orgánicas de la Defensoría del Pueblo para difundir temas de competencia institucional.

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 II Semestre 2013	Ejecución II Semestre 2014	Ejecución Acumulada del año 2014
Indicador N° 34: % de Personas recién ingresadas a la DP que recibieron inducción en un plazo de 6 meses.	0%	0%	11%	25%	75%	21%	46%	54%
Variables: N° de Personas recién ingresadas a la DP que recibieron inducción en un plazo de 6 meses:		0	22	43		19	12	14
N° total de Personas recién ingresadas a la DP:		237	209	172		90	26	26

Resultados del indicador al año 2014: 54% del personal que ingresó a la Defensoría del Pueblo recibió inducción.

Durante el año 2014, se ha realizado la inducción a 26 personas. En el I Semestre fueron 14 personas, todas ellas pertenecientes a los órganos de línea, sede central (Adjuntías, Programas, Oficinas Defensoriales). En el II Semestre fueron 12 personas, siendo el total de 54% de la proyección anual 2014.

Identificación de problemas presentados:

La inducción al personal de nuevo ingreso se ha realizado a nivel de la sede central. No obstante se ha efectuado las coordinaciones que sean necesarias con las oficinas a nivel nacional a fin de que puedan realizar la entrevista respectiva.

Propuestas de Medidas Correctivas a realizar:

La OGDH ha diseñado un Manual de Inducción para el personal de nuevo ingreso, el mismo que se encuentra en la Alta Dirección de la entidad para su revisión y aprobación de considerarlo pertinente.

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 (virtual y presencial) 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 II Semestre 2013	Ejecución II Semestre 2014	Ejecución Acumulada del año 2014
Indicador N° 35: N° de Personas de la Defensoría del Pueblo capacitadas en gestión organizacional.	88	106	385	346	500	262	271	271
Variables: Personas de la Defensoría del Pueblo capacitadas en gestión organizacional:							271	271

Resultados del indicador al año 2014: 271 personas recibieron capacitación en gestión organizacional.

Los cursos de gestión organizacional que se han llevado a cabo en el 2014: Gestión Pública (20), Contrataciones Públicas (20), Excel Intermedio (22), Seminario de implementación de módulo de revaluación de edificios y terrenos y aplicación de las NIC-SP en la elaboración financiera del sector público (01), Taller sobre el Reglamento Interno de Trabajo – RIT y bienestar (83), Taller de Procesos de Contratación Administrativo de Servicios – CAS (26), el Código de Ética de la Defensoría del Pueblo (5), Charla sobre la informalidad en los Sistemas Supervisados por la Superintendencia de Banca y Seguros y AFP – SBS (44) y el curso virtual Derecho Administrativo Sancionador y Derecho Disciplinario (50).

Identificación de problemas presentados:

Durante la realización de los cursos antes señalados no ha surgido ningún problema.

Propuestas de Medidas Correctivas a realizar:

Dentro de las medidas correctivas, está la de incrementar la participación de los comisionados de las oficinas defensoriales de provincia en los eventos de capacitación que organiza la OGDH. Para tal fin, se tiene previsto para el 2015 cubrir los viáticos y

pasajes de este personal cuando sea designada su participación en los eventos de capacitación.

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 II Semestre 2013	Ejecución II Semestre 2014	Ejecución Acumulada del año 2014
Indicador N° 36: N° de Cursos en gestión organizacional impartidos. Variables: N° de Cursos en gestión organizacional impartidos:	1	21	24	15	3	12	5	9

Resultados del indicador al año 2014: 9 cursos se dictaron en gestión organizacional.

Durante 2014 se han llevado a cabo los siguientes cursos de gestión organizacional : Gestión Pública dictado por el Centro de Educación Continua – CEC PUCP, Contrataciones Públicas dictado por la Universidad San Ignacio de Loyola , Excel Intermedio dictado por la Escuela Nacional de Estadística e Informática - ENEI, Seminario de implementación de módulo de revaluación de edificios y terrenos y aplicación de las NIC-SP en la elaboración financiera del sector público dictado por el CAFAE - MEF, Taller sobre el Reglamento Interno de Trabajo – RIT y bienestar Taller de Procesos de Contratación Administrativo de Servicios – CAS , el Código de Ética de la Defensoría del Pueblo dictado por personal altamente especializado de la OGDH, charla sobre la informalidad en los Sistemas Supervisados por la Superintendencia de Banca y Seguros y AFP – SBS dictado por la SBS y el curso virtual Derecho Administrativo Sancionador y Derecho Disciplinario dictado por la PUCP Virtual.

Identificación de problemas presentados:

Durante la implementación de los eventos de capacitación antes referidos no se han presentado problemas, llevándose a cabo dentro de los parámetros establecidos.

Propuestas de Medidas Correctivas a realizar:

Dentro de las medidas correctivas, está la de incrementar la participación del personal en los eventos de capacitación que organiza la OGDH como parte del Plan de Desarrollo de las Personas – PDP. Asimismo, se tiene previsto incrementar la difusión de cursos o programas de capacitación que dictan entidades públicas o privadas.

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 II Semestre 2013	Ejecución II Semestre 2014	Ejecución Acumulada del año 2014
Indicador N° 37: N° de Personas de la Defensoría del Pueblo capacitadas en temas especializados relacionados con los derechos fundamentales. VARIABLES: Personas de la Defensoría del Pueblo capacitadas en temas especializados relacionados con los derechos fundamentales:	400	450	391	393	500	342	50	295

Resultados del indicador al año 2014: 295 personas de la Defensoría del Pueblo recibieron capacitación en temas especializados.

Los resultados son los siguientes: Diplomado Virtual sobre el Nuevo Proceso Penal Acusatorio (122) fue dictado por la Escuela del Ministerio Público, los cursos: Derecho Administrativo (20), Derecho Ambiental y Servicios Públicos (20), Técnicas en Argumentación Jurídica (20), Políticas Públicas (20) y el VI Congreso Nacional en Derecho Administrativo (8) fueron dictados por el Centro de Educación Continua - PUCP. El postgrado Internacional en Derecho Constitucional y Derechos Fundamentales fue dictado por la Universidad Antonio Guillermo Urreló - Cajamarca. El curso virtual: minería, desarrollo y derechos humanos: proyectos extractivos y reservas ecológicas (10) y el curso de lenguaje de señas (OD Arequipa) (20) fue dictado por un consultor.

Identificación de problemas presentados:

Durante la realización de los cursos antes señalados, no ha surgido ningún problema.

Propuestas de Medidas Correctivas a realizar:

Con la finalidad de incrementar la participación de trabajadores en los diferentes eventos de capacitación, se tiene previsto continuar con las gestiones ante otras entidades públicas o privadas cursos de capacitación para el personal, especialmente en materia jurisdiccional.

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 II Semestre 2013	Ejecución II Semestre 2014	Ejecución Acumulada del año 2014
Indicador N° 38: N° de cursos en temas especializados impartidos. Variables: Cursos en temas especializados impartidos:	50	34	23	10	100	8	7	13

Resultados del indicador al año 2014: 13 cursos en temas especializados impartidos.

En el I semestre se realizaron: el Diplomado Virtual sobre el Nuevo Proceso Penal Acusatorio (122) fue dictado por la Escuela del Ministerio Público; los cursos: Derecho Administrativo (20), Derecho Ambiental y Servicios Públicos (20), Técnicas en Argumentación Jurídica (20), VI Congreso Nacional en Derecho Administrativo (8) y el postgrado Internacional en Derecho Constitucional y Derechos Fundamentales (01). En el II semestre se dictaron los cursos de Gestión Pública (20), Políticas Públicas (20), el curso virtual: minería, desarrollo y derechos humanos: proyectos extractivos y reservas ecológicas (10), el curso de lenguaje de señas (OD Arequipa) (20), el seminario Implementación del módulo de reevaluación de edificios y terrenos y aplicación de las NIC-SP en la elaboración de la información financiera del sector público y el curso de contrataciones públicas.

Identificación de problemas presentados:

Durante la realización de los cursos antes señalados, no ha surgido ningún problema.

Propuestas de Medidas Correctivas a realizar:

Los eventos de capacitación se han realizado, en cumplimiento del Plan de Desarrollo de las Personas 2014. Los cursos han sido altamente especializados y con profesionales de muy alto nivel, motivo por el cual para el año 2015 se tiene previsto continuar con esta política de gestión, con la finalidad de desarrollar sus habilidades técnicas y de gestión.

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 II Semestre 2013	Ejecución II Semestre 2014	Ejecución Acumulada del año 2014
Indicador N° 39: N° de Locales acondicionados. Variable: Locales acondicionados. Total de locales de la DP.	15	10	10	10	16	10	17	17

(*) Condiciones consideradas:

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 año 2014: 17 locales acondicionados.

El número de locales acondicionados para atender a personas con discapacidad en este año 2014 es de 17 locales, teniendo un nivel de acondicionamiento del 82 % en 14 Oficinas Desconcentradas y 3 Módulos de Atención Defensorial.

El acondicionamiento de los locales de estas 17 oficinas se vio mejorado en el segundo semestre, con un incremento del 5% respecto a la evaluación del primer semestre (77%), esto debido al aumento en el cumplimiento de los criterios de evaluación, como por ejemplo: de 35 oficinas que no cumplían con el criterio N°11 "Existen espacios reservados con señalización para vehículos conducidos o que transporten personas con discapacidad" (primer semestre), al término del año este número de incumplimiento bajo a 30 oficinas. Durante el año 2014, las oficinas defensoriales de Cajamarca y Tumbes cambiaron de local en los meses de marzo y octubre respectivamente. Estas nuevas oficinas cumplen con la mayoría de los criterios de evaluación

Identificación de Problemas Presentados:

Los locales alquilados en provincias son viviendas familiares. De acuerdo a la normativa vigente, el Estado no puede realizar modificaciones en la infraestructura, lo que no permite 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 II Semestre 2013	Ejecución II Semestre 2014	Ejecución Acumulada del año 2014
Indicador N° 40: N° de Equipos informáticos renovados Variable: Equipos informáticos renovados	80	90	80	160	150	160	0	0

Resultados del indicador al año 2014: 0 equipos informáticos renovados.

En el segundo semestre del año 2014, no se han adquirido Equipos Informáticos, por lo que el indicador es Cero en su ejecución.

Identificación de problemas presentados:

No se han concretados las compras de equipos informáticos en el segundo semestre del año 2014, debido a la falta de presupuesto para este rubro. Por lo tanto la Ejecución Acumulada para el año 2014 también es Cero.

Propuesta de Medidas Correctivas:

Solicitar presupuesto en el año 2015 para la adquisición de Equipos Informáticos.

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.

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 II Semestre 2013	Ejecución II Semestre 2014	Ejecución Acumulada del año 2014
Indicador N° 41: % de avance en la implementación del sistema.	20%	40%	70%	80%	100%	80%	90%	90%

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

Luego del diagnóstico del SID realizado por GIZ, en el II Semestre de 2014, la PAD sostuvo diversas reuniones de coordinación con GIZ, que han permitido proponer un nuevo concepto del SID, como: a) una plataforma de trabajo defensorial, b) la única fuente de información de quejas, petitorios y consultas, c) la forma más eficiente de extraer la información y d) un sistema integrador de información (RENIEC), Módulo de Itinerancia y Trámite Documentario). asimismo, GIZ ha ido desarrollando los prototipos de esta nueva versión del SID, que atiende a las necesidades de nuestra institución para la gestión de casos y la generación de información, y que tienen como resultado esperado: a) mejorar la calidad en la atención de los ciudadanos; b) mejorar el acceso a la información, facilitar el registro y brindar herramientas para facilitar la gestión y el seguimiento de casos; c) reducir el tiempo de registro y tareas, mediante la automatización; d) mejorar las herramientas de coordinación, permitiendo el trabajo colaborativo entre OD, MAD, Adjuntías y Programas; y e) convertirse en una plataforma de trabajo de uso constante, que facilite el cumplimiento de tareas.

Producto 3.3.2. Sistema de Seguimiento de Recomendaciones Operativo.

Indicador N° 42: Avance en la implementación del sistema.

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	Proyección Anual 2013	Ejecución de metas		
					Ejecución II Semestre 2012	Ejecución II Semestre 2013	Ejecución Acumulada Año 2013
Indicador N° 42: % de avance en la implementación del sistema. Variables: Nº de etapas en la implementación del sistema ejecutados. Nº total de etapas en la implementación del sistema	20%	60%	85%	100%	5%	85%	90%

Resultados del indicador al año 2013: 90% de avance en la implementación del sistema

El avance del Sistema de Monitoreo de Recomendaciones Defensoriales en adelante SMRD- se encuentra al 90%, encontrándose pendiente:

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

Identificación de problemas presentados:

Debido a restricciones presupuestales no se ha completado el traslado de información de seguimiento a las recomendaciones que cada Adjuntía realiza al SMRD.

Propuesta de Medidas Correctivas:

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.