

PEI 2007-2011

RESULTADO DE LOS INDICADORES DE MEDICIÓN DEL DESEMPEÑO DE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO – PRIMER TRIMESTRE 2009

I. INDICADOR DE DESEMPEÑO DEL PLIEGO SEGÚN OBJETIVO ESTRATÉGICO GENERAL

OBJETIVO ESTRATEGICO GENERAL: Contribuir a la defensa de los derechos de las personas y de la comunidad ante la administración estatal y las empresas de servicios públicos, así como promover la institucionalidad democrática.

Indicador: % de quejas concluidas en el período.

Formula: Se obtiene de la división entre el número de quejas concluidas, respecto al número de quejas ingresadas a la Defensoría del Pueblo en el período, multiplicado por 100.

Fundamento: El indicador permite conocer la actuación de la Defensoría del Pueblo en la defensa de los derechos de las personas a través de la relación existente entre el número total de quejas recibidas y el número de quejas que son concluidas en el período.

Resultados del Indicador: 25.19%

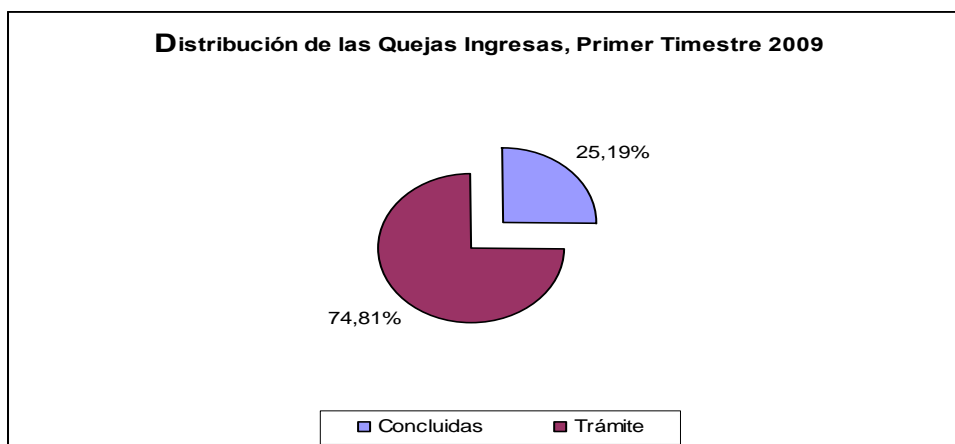
El número de quejas ingresadas en el primer trimestre de 2009 a la Defensoría del Pueblo fue de 8,552, de las cuales se han concluido 2,154 y están en trámite 6,398 que representan el 25.19% y 74.81% respectivamente.

DEFENSORÍA DEL PUEBLO: QUEJAS SEGÚN ESTADO, PRIMER TRIMESTRE 2009

	Quejas	porcentaje
Ingresadas	8 552	100.00%
Concluidas	2 154	25.19%
Trámite 1/	6 398	74.81%

1/ No se excluye a la queja con menos de 100 días de admitida

Fuente : Oficina de Tecnología de la Información - OTI



II. INDICADOR DE DESEMPEÑO DEL PLIEGO SEGÚN PRIMER OBJETIVO ESTRATÉGICO ESPECÍFICO

PRIMER OBJETIVO ESTRATÉGICO ESPECÍFICO: Fortalecer la comunicación externa incrementando la capacidad de influencia de la Defensoría del Pueblo y consolidando la confianza ciudadana.

Indicador: % de incremento de consultas ingresadas a la Defensoría del Pueblo en el período.

Formula: $\frac{\text{Número de consultas ingresadas a la DP en el período } t+1 - \text{Número de consultas ingresadas en el período } t}{\text{Número de consultas ingresadas en el período } t} \times 100$

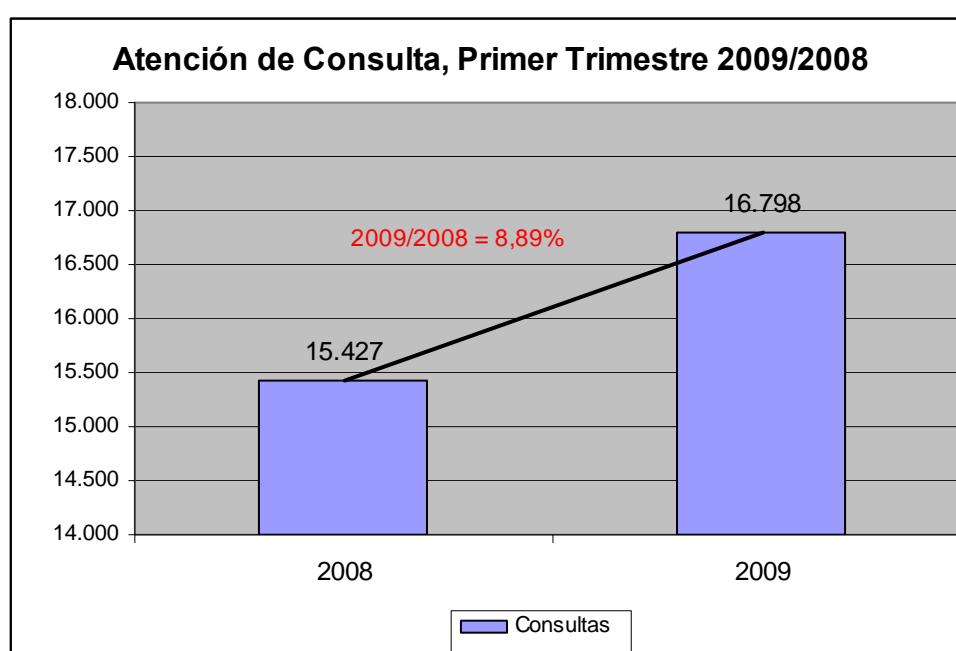
Fundamento: El indicador permite conocer el nivel de confianza ciudadana en la Defensoría del Pueblo, a través del incremento porcentual de las consultas que presentan los ciudadanos en nuestras Oficinas Defensoriales.

Resultados del Indicador: 8.89%

El número de consultas ingresadas en el primer trimestre de 2009 a la Defensoría del Pueblo fue de 16,798 y en el mismo período en el 2008 alcanzaron 15,427, lo que ha representado una tasa de crecimiento de 8.89% entre el primer trimestre de los años 2008 a 2009.

2.2 DEFENSORÍA DEL PUEBLO, ATENCIÓN DE CONSULTAS, PRIMER TRIMESTRE 2009/2008

	Primer Trimestre		Variación porcentual
	2008	2009	
Consultas	15 427	16 798	8.89%
Fuente : Oficina de Tecnología de la Información - OTI			
Elaboración : OTI			



III. INDICADOR DE DESEMPEÑO DEL PLIEGO SEGÚN SEGUNDO OBJETIVO ESTRATÉGICO ESPECÍFICO

SEGUNDO OBJETIVO ESTRATÉGICO ESPECÍFICO: Promover, difundir y defender los derechos de la población más pobre y excluida.

Indicador: % incremento de casos ingresados (quejas, petitorios y consultas) en regiones con mayor incidencia de pobreza extrema.

Formula: Número de casos ingresados a la DP en las regiones de mayor incidencia de pobreza extrema en el período t+1 menos el número de casos ingresados en el período t, entre el número de casos ingresados a la DP en las regiones de pobreza extrema en el período t, multiplicado por 100.

Fundamento: El indicador permitirá conocer el incremento progresivo de la atención de la Defensoría del Pueblo en aquellas regiones que concentran más población en pobreza extrema.

Resultados del Indicador: 6.62%

El número total de consultas ingresadas a las Oficinas Defensoriales ubicadas en las regiones con mayor incidencia de pobreza extrema, en el primer trimestre de 2009 fue de 5,801 y en el mismo período en el 2008 alcanzaron 5,441 casos, lo que ha representado una tasa de crecimiento de 6.62% entre el primer trimestre de los años 2008 a 2009.

Se observa en el cuadro que las oficinas defensoriales que mayor crecimiento han tenido en el período mencionado fueron: Huánuco (61.56%), Pasco (59.54%) y Cajamarca (50.45%). Así mismo, las que han disminuido su tasa de atención fueron: Huancavelica (-40.83%), Apurímac (-16.51%) y Ayacucho (-7.28%)

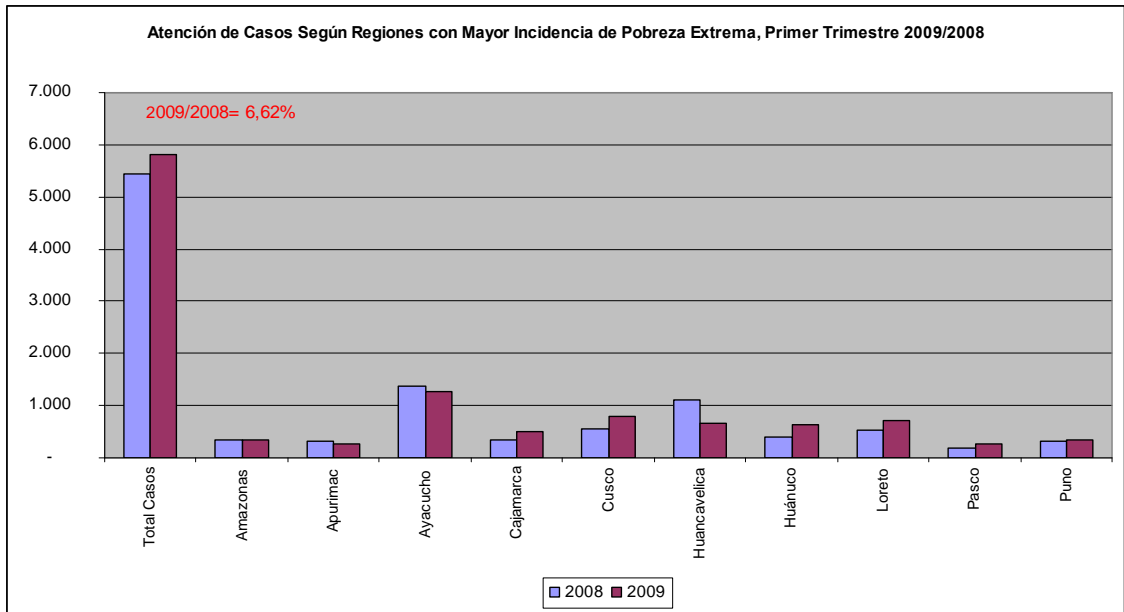
DEFENSORÍA DEL PUEBLO : ATENCIÓN DE CASOS SEGÚN REGIONES CON MAYOR INCIDENCIA DE POBREZA EXTREMA, PRIMER TRIMESTRE 2009/2008

	Primer Trimestre		Variación porcentual
	2008	2009	
Total de casos 1/	5 441	5 801	6,62%
OFICINA DEFENSORIAL DE AMAZONAS	340	340	0,00%
OFICINA DEFENSORIAL DE APURÍMAC	327	273	-16,51%
OFICINA DEFENSORIAL DE AYACUCHO	1 373	1 273	-7,28%
OFICINA DEFENSORIAL DE CAJAMARCA	333	501	50,45%
OFICINA DEFENSORIAL DE CUSCO	542	802	47,97%
OFICINA DEFENSORIAL DE HUANCVELICA	1 112	658	-40,83%
OFICINA DEFENSORIAL DE HUÁNUCO	385	622	61,56%
OFICINA DEFENSORIAL DE LORETO	527	711	34,91%
OFICINA DEFENSORIAL DE PASCO	173	276	59,54%
OFICINA DEFENSORIAL DE PUNO	329	345	4,86%

1/ Comprende Quejas, petitorios y Consultas

Fuente : Oficina de Tecnología de la Información - OTI

Elaboración : OTI



Fuente: Oficina de Información, Sistema y Estadística.

Lima, abril de 2009