

PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL 2011-2015 (REFORMULADO)

INFORME DE RESULTADOS DEL AVANCE DE LOS INDICADORES DE MEDICIÓN DEL DESEMPEÑO DE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO – AÑO 2013

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 2013.

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	Proyección Anual 2013	Ejecución Acumulada año 2013 (P)
Indicador N° 1: Población mayor de 18 años identificada con DNI.	99%	98.4%	98.7% ^{1/}	Incremento	99.10% ^{1/}
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.					

(P) Datos del RENIEC – Resultados preliminares del ENAPRES 2013

1/ INEI: Encuesta de Programas Estratégicos 2012 y 2013 (ENAPRES). La información del ENAPRES año 2013 son resultados preliminares; que contienen sólo información de enero a noviembre del 2013.

(**) 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 2013: 99.10% es la población mayor de 18 años identificada con DNI

Para el cierre del año 2013, el RENIEC reporta un nivel de ejecución de 99.10% de población mayor de 18 años identificada con DNI, que es mayor a la ejecución alcanzada en el año 2012.

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	Proyección Anual 2013	Ejecución Acumulada año 2013 (P)
Indicador N° 2: Población menor de edad identificada con DNI.	40.3%	89.5%	94.5% ^{1/}	Mejoramiento	96.70% ^{1/}
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.					

(P) Datos del RENIEC – Resultados preliminares del ENAPRES 2013

^{1/} INEI: Encuesta de Programas Estratégicos 2012 y 2013 (ENAPRES). La información del ENAPRES año 2013 son resultados preliminares; que contienen sólo información de enero a noviembre del 2013.

(**) 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 2013: 96.70% es la población menor de edad identificada con DNI.

Para el cierre del año 2013, el RENIEC reporta un nivel de ejecución de 96.70% de población menor de edad identificada con DNI, que es mayor a la ejecución alcanzada en el año 2012.

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	Proyección Anual 2013	Ejecución de metas		
					Ejecución IV Trimestre 2012	Ejecución IV Trimestre 2013	Ejecución Acumulada año 2013
Indicador N° 3: % de Hechos vulneratorios concluidos fundados y solucionados:	77%	85%	93%	Incremento	99%	88%	89%
Variables: N° total de hechos vulneratorios concluidos fundados y solucionados.	19,961	19,427	9,983		1,804	6,784	21,797
N° total de hechos vulneratorios concluidos fundados	25,953	22,905	10,769		1,818	7,697	24,610

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

Resultados del indicador acumulado al año 2013: 89% de hechos vulneratorios son concluidos, fundados y solucionados

El porcentaje de hechos vulneratorios concluidos fundados y solucionados para el IV Trimestre de 2013 es del 89%. Si bien se advierte que este porcentaje es menor comparado con el obtenido en el mismo periodo del año 2012, el número de hechos vulneratorios concluidos fundados y solucionados es mayor que el alcanzado en el año 2012. Este incremento podría deberse al que el número de quejas recibidas en el 2013 ha aumentado.

De la revisión de la información registrada en el SID a nivel nacional se advierte que existen 11 ODs y MADs con el 100% de cumplimiento de este indicador: MAD Andahuaylas, MAD Huanta, MAD La Merced, MAD Satipo, MAD Tarapoto, MAD Tingo María, OD Apurímac, OD Callao, OD Huánuco, OD Lima Norte y OD Madre de Dios.

Identificación de problemas presentados

De la revisión de los resultados de este indicador se ha podido advertir que sólo 2 Oficinas Defensoriales registran un porcentaje de alerta: OD Lima y OD Puno. Sin embargo, se debe precisar que la OD Lima es la que registra el mayor número de hechos vulneratorios concluidos fundados y solucionados a nivel nacional.

Propuesta de medidas correctiva

En relación a la situación de la OD Puno, se realizará una revisión de cuáles son las instituciones que no están solucionando las quejas y que habría generado la disminución en el cumplimiento de este indicador.

Con dicha información se podrá evaluar alternativas que mejoren la coordinación con estas instituciones.

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

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

Forma de Cálculo:

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

Indicador	Línea de Base 2010	Ejecución Anual 2011	Ejecución Anual 2012	Proyección Anual 2013	Ejecución de metas		
					Ejecución IV Trimestre 2012	Ejecución IV Trimestre 2013	Ejecución Acumulada año 2013
Indicador N° 4: Índice de Cooperación de las entidades del Estado con la DP.	67%	63%	65%	Incremento	69%	66%	66%
Variables: N° de Gestiones con respuesta relevante y oportuna.		19,082			3,871	4,377	19,634
N° Total de gestiones sustentadas.		30,084			5,629	6,618	29,654

Resultados del indicador al año 2013: 66% es el índice de cooperación de las entidades del Estado con la Defensoría del Pueblo

El porcentaje de la cooperación de las entidades para el IV Trimestre de 2013 es del 66%, porcentaje relativamente menor al registrado en el IV Trimestre en el año 2012.

Este resultado se debe a que únicamente 9 Oficinas Defensoriales mantienen una cooperación satisfactoria con las entidades que cada una de ellas gestiona dentro de su ámbito geográfico: MAD Huanta, OD Ucayali, MAD Jaén, OD Tumbes, OD Puno, OD San Martín, OD La Libertad, OD Madre de Dios y OD Tacna.

Las entidades que registran una mayor cooperación con la Defensoría del Pueblo en el IV Trimestre del 2013 son: Programa Nacional de Alimentación Escolar (Qali Warma), Sedapal, Las Direcciones de Educación de la Región Ucayali, Los Colegios Estatales de la Región Junín y las Empresas Aseguradoras (SOAT).

La Ejecución Acumulada del año 2013 reporta un porcentaje del 66% a nivel nacional, porcentaje ligeramente mayor al registrado en el año anterior. A este nivel se advierte que son 12 las Oficinas Defensoriales que mantienen una cooperación satisfactoria con las entidades con las que gestiona: MAD Tarapoto, OD Ucayali, MAD Huanta, MAD Jaén, OD San Martín, OD La Libertad, OD Apurímac, OD Tumbes, OD Madre de Dios, OD Loreto, MAD Satipo y OD Junín.

Sin embargo existen aún algunas entidades que no han cooperado debidamente, como son: la Municipalidad de Chorrillos, la Municipalidad del Rímac, Servir, Gobernaciones de Ayacucho y la Municipalidad Distrital de Magdalena del Mar.

Identificación de problemas presentados

De la evaluación de estos resultados se ha podido advertir que hay instituciones que no brindan respuestas oportunas y relevantes a los pedidos de información que son remitidos por las Oficinas Defensoriales y Módulos de Atención Defensorial.

Propuesta de medidas correctiva

Se sugiere que los Jefes de Oficinas y Coordinadores de Módulos evalúen otros mecanismos que mejoren la coordinación con las entidades con las que gestionan dentro de su competencia geográfica.

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

(**) Se considera que cumplen con las normas de transparencia aquellas entidades que en los resultados de la supervisión de sus portales de transparencia han superado un nivel de cumplimiento del 50%

Resultados del indicador al año 2013: 81% es el índice de transparencia gubernamental de las instituciones supervisadas por la DP.

En el año 2013, de las 69 entidades supervisadas, 56 cumplieron con la difusión de información mediante sus Portales de Transparencia Estándar (PTE), conforme a lo regulado en las normas sobre transparencia y acceso a la información pública, lo cual representa un 81% en la ejecución acumulada durante dicho año. Se debe tomar en cuenta que se considera que cumplen con las normas de transparencia aquellas entidades que en la supervisión realizada superaron el 50% del nivel general de cumplimiento.

Cabe destacar que los Ministerios de Educación, Vivienda, Construcción y Saneamiento, Comercio Exterior y Turismo, Ambiente, Agricultura y la Presidencia del Consejo de Ministros (PCM), así como los Gobiernos Regionales de Áncash, Ica, Piura y San Martín y las Municipalidades Provinciales de Huamanga y Lima Metropolitana alcanzaron el 100% de nivel de cumplimiento.

En alguna medida este resultado es consecuencia del trabajo coordinado que se ha realizado con la Secretaría de Gestión Pública de la PCM y con los funcionarios responsables de los portales de transparencia, principalmente, de los ministerios.

Identificación de problemas presentados

La rotación de los funcionarios responsables de los portales de transparencia, sobre todo en las municipalidades provinciales, dificulta un trabajo sostenido para mantener los portales de transparencia debidamente actualizados, en los términos que exige la normatividad vigente. Por ello es importante contar con una organización interna consolidada que no se vea afectada por la rotación del personal.

Propuesta de Medidas correctivas a realizar

En el primer reporte de supervisión 2013, se recomendó a los ministerios, gobiernos regionales y municipales provinciales, revisar sus procedimientos internos para lograr

una mejor articulación entre las unidades que poseen o producen información y el responsable del Portal de Transparencia Estándar - PTE, lo cual les permitirá cumplir adecuadamente con la difusión de información completa y actualizada mediante sus PTE.

Asimismo, las modificaciones al Reglamento de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, aprobadas mediante Decreto Supremo N° 070-2013-PCM, establecen con mayor precisión las responsabilidades de los funcionarios poseedores de la información y del funcionario responsable del portal de transparencia, lo cual contribuirá a mejorar la coordinación interna y el cumplimiento de las entidades en materia de transparencia

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	Proyección Anual 2013	Ejecución Acumulada año 2013
Indicador N° 6: N° de conflictos sociales reportados por la Defensoría del Pueblo	362	290	304	Disminución	300
Variable: Total de conflictos sociales reportados por la DP.					

Resultados del indicador al año 2013: 300 Conflictos Sociales reportados por la Defensoría del Pueblo

En el año 2013 se registró en el país un total de 300 conflictos sociales, cifra que agrupa a los siguientes: 170 conflictos en estado activo, 46 latentes, 37 resueltos y 47 trasladados a observación.

Si bien el año 2013 inició con 227 conflictos sociales, de ellos fueron 164 activos y 63 en estado latente. Sin embargo, al cierre del año se registraron 216 conflictos (170 activos y 46 latentes). Si comparamos estas cifras con los últimos cuatro años, observamos que existe un descenso en los totales, en comparación a los años 2012, 2011, y 2010.

La disminución en las cifras totales (activos y latentes) se explica principalmente debido a dos factores: i) A la resolución de los conflictos sociales y ii) Al traslado de conflictos sociales

latentes a la base de datos de casos en observación. Durante el año 2013 se han trasladado a observación 47 conflictos sociales latentes.

Del total de conflictos registrados en el año 2013, se resolvieron 37, es decir, un 6% más que el año 2012. De este total (37), el 51% pertenece al tipo socio ambiental. Si se mide la efectividad en la resolución de los conflictos durante el año 2013, se concluye que solo se resolvió un 16% de ellos.

Así mismo, durante el 2013, el Sistema de Monitoreo de Conflictos Sociales de la Defensoría del Pueblo (SIMCO), registró 74 conflictos sociales nuevos, 12% menos que el año 2012. De éstos, los conflictos socio ambientales representaron el 58%. Estos nuevos conflictos se concentraron principalmente en las regiones de Áncash, Apurímac y La Libertad. Un segundo grupo de conflictos son aquellos relacionados a asuntos de gobierno local, localizados principalmente en la región Puno.

Es necesario señalar que en el año 2013 ocurrieron conflictos con hechos de violencia. En estos, 9 personas perdieron la vida, todas ellas civiles; y 352 resultaron heridas, de ellos 207 civiles y 145 policías.

Identificación de Problemas Presentados

Si bien el número de conflictos sociales disminuyó el 2013, la gestión de los 216 conflictos entre activos y latentes 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, por ejemplo durante el 2013 en los meses de abril y julio se registraron el mayor número de conflictos nuevos, en comparación al resto de meses del año, donde el número fue menor.

Propuesta de Medidas Correctivas

La Adjuntía para la Prevención de Conflictos Sociales y la Gobernabilidad, continua 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 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	Proyección Anual 2013	Ejecución Acumulada año 2013
Indicador N° 7:	0%	0%	80%	Incremento	74%
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.					

Resultados del indicador al año 2013: 74% de ciudadanos satisfechos con la atención de la Defensoría del Pueblo.

La ejecución acumulada para el año 2013 alcanza el 74%, cifra menor a la alcanzada en el año 2012 y que además no alcanza la meta de incremento señalada.

Se ha considerado la aplicación de encuestas para evaluar la percepción de los usuarios a nivel de Lima y Callao respecto de 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 segundo semestre del año 2013, 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 74% se encuentran satisfechos con el servicio que brinda la Defensoría del Pueblo, de este porcentaje, el 26% de los usuarios manifiesta estar Muy Satisfecho, y el 48% señala estar Satisfecho.

De la mayoría de encuestados que respondieron estar satisfechos con el servicio que les brinda la Defensoría del Pueblo, el 39% manifiesta que la principal razón es porque se sienten bien asesorados y el 33% porque le tienen confianza a la institución. Si bien estos porcentajes de satisfacción revelan un grado de credibilidad, confianza y se reconoce el buen asesoramiento, la disminución de 6% respecto al nivel de satisfacción de usuarios del año 2012 podría explicarse por el porcentaje de usuarios (42%) que perciben demora en la resolución de su caso, quienes manifestaron un nivel de satisfacción regular (ni satisfechos ni insatisfechos). Esto se relaciona con el porcentaje de usuarios (62%) que manifiestan que acuden a la Defensoría para continuar con su caso, mientras que solo el 38% acude por un nuevo caso. Además, en el año 2012, el 40% visitó 2 a 3 veces las Oficinas Defensoriales y en el año 2013 esa frecuencia aumentó al 48%

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 (1) 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	Proyección Anual 2013	Ejecución Acumulada año 2013
Indicador N° 8: Cobertura de la DP en distritos de pobreza extrema.	52	385	421	Incremento	313
Variables: Número de Distritos en pobreza extrema (Quintil I y II)					

(1) La Defensoría del Pueblo no se limita a atender a los ciudadanos en sus oficinas, sino que insiste en la necesidad de extender sus servicios y llegar a los lugares más alejados del país, en los poblados y comunidades en las provincias y distritos que exhiben los índices más altos de pobreza y extrema pobreza.

Resultados del indicador al año 2013: 313 Distritos en extrema pobreza que acceden a los servicios de la Defensoría del Pueblo.

Los distritos, correspondientes al quintil 1 y 2, visitados en el año 2013 fueron 313, cifra menor que la ejecución del año 2012 (421). Esta reducción puede atribuirse a factores externos e internos. Entre los externos podemos citar, por ejemplo: la reducción de la pobreza monetaria. En el 2012, según el INEI, el índice de pobreza se redujo en dos puntos porcentuales; la inaccesibilidad geográfica la cual dificulta la visita a los distritos de estos quintiles. En el caso de los factores internos,

principalmente, se encuentra la disponibilidad presupuestal, los recursos humanos y la priorización de actividades en distritos que no necesariamente pertenecen a quintil 1 y 2.

Identificación de Problemas Presentados

Si bien la Estrategia Acción Itinerante Defensorial está dirigida a visitar, principalmente, a los distritos que se encuentran en situación de mayor pobreza, es decir quintil 1 y 2, no todas las oficinas desconcentradas cuentan con distritos en estos quintiles. Por ejemplo: los distritos de las oficinas de Tumbes, Ica y Madre de Dios pertenecen al quintil 5. Por el contrario, los distritos de las oficinas de Huancavelica, Ayacucho, Apurímac pertenecen, en más de 50%, a los quintiles 1 y 2.

Propuesta de Medidas Correctivas

Incidir en el objetivo de la Estrategia en cuanto a priorizar las visitas a los distritos que pertenecen a los quintiles 1 y 2.

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	Proyección Anual 2013	Ejecución Acumulada año 2013
Indicador N° 9: Índice de satisfacción del personal con la institución (comunicación, liderazgo, aprendizaje y reconocimiento)	0%	0%	Incremento	0%	0%
Variables: N° de trabajadores de la DP satisfechos con la institución				0	0
N° total de trabajadores de la DP.				558	589

Resultados del indicador al año 2013: 0 % de índice de satisfacción del personal

El índice de satisfacción del personal con la institución debió ser medido con una encuesta a los trabajadores; sin embargo por restricciones presupuestales no se pudo realizar.

Identificación de Problemas Presentados

Falta de presupuesto para la encuesta.

Propuesta de Medidas Correctivas

Se incluirá en el Plan de Trabajo 2014 de la Oficina de Gestión del Desarrollo Humano una encuesta de satisfacción laboral con el fin de que sea implementada en el mes de agosto 2014.

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.

	Línea de Base 2010	Ejecución Anual 2011	Ejecución Anual 2012	Proyección anual 2013	Ejecución de metas		
					IV Trimestre 2012	IV Trimestre 2013	Ejecución Acumulada año 2013
Indicador N° 10: variación porcentual de casos atendidos.	20%	-2%	2.6%	2%	1.4%	-3.0%	-10.7%
Variables: N° de casos atendidos en el	141,067	138,595	141,987		31,888	30,945	126,758

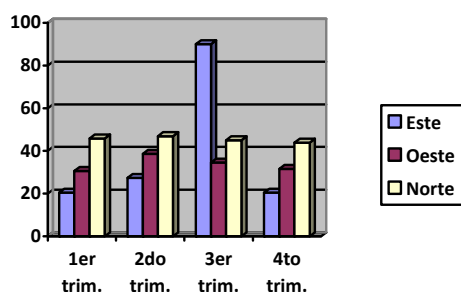
periodo t+1							
N° de casos atendidos en el periodo t							
	117,643	141,067	138,385		31,450	31,888	141,902

Resultados del indicador al año 2013: -10.7% de variación de casos atendidos.

La variación porcentual de casos atendidos durante el transcurso del IV Trimestre 2013 fue de -3.0% que equivale a 943 casos menos que en el mismo periodo de 2012. Los casos ingresados en este periodo corresponden a 19,154 consultas, 3,711 petitorios y 8,080 quejas. Cabe precisar que en este periodo, en comparación con el IV Trimestre 2012, las consultas constituyeron el tipo de casos que evidencia la más alta disminución en un número mayor a los 2,000 casos.

Con relación a los petitorios se ha registrado una disminución de aproximadamente 200 casos. Por otro lado, en relación a las quejas se advierte un significativo incremento de aproximadamente 1,600 casos, en comparación al mismo periodo del año 2012.

De otro lado, la Ejecución Acumulada del año 2013 reporta un porcentaje negativo del -10.7% que equivale a 15,144 casos menos que en el mismo periodo del año 2012. Los casos ingresados en este periodo corresponden a 76,821 consultas, 17,190 petitorios y 32,747 quejas. Del mismo modo se advierte que en el IV Trimestre 2013, el número de consultas ha disminuido sustancialmente en aproximadamente 14,000 casos. En relación a los petitorios se advierte una disminución de aproximadamente 1,550 casos. Sin embargo, se advierte un incremento de las quejas registradas en este periodo, de aproximadamente 500 casos.



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	Proyección anual 2013	Ejecución de metas		
					Ejecución IV Trimestre 2012	Ejecución IV Trimestre 2013	Ejecución Acumulada Año 2013
Indicador N° 11: Quejas concluidas en el plazo establecido en el protocolo de actuaciones defensoriales.	77%	71%	59%	94%	44%	55%	67%
Variables:							
Quejas concluidas	27,446	22,900	18,082		2,784	4,341	21,174
Quejas admitidas	35,598	32,063	30,550		6,359	7,851	31,508

Resultados del indicador al año 2013: **67%** de quejas concluidas en el plazo establecido, en el Protocolo de Actuaciones Defensoriales.

El porcentaje de quejas concluidas en el plazo establecido en el Protocolo de Actuaciones Defensoriales en el IV Trimestre del 2013 es de 55%, porcentaje mayor en el mismo periodo en el 2012.

A partir de la revisión de la información en este periodo, existen sólo 4 Oficinas Defensoriales que mantienen un porcentaje de cumplimiento satisfactorio: OD San Martín, MAD Jaén, OD Lambayeque y OD Ayacucho.

La Ejecución Acumulada del año 2013 es de 67%, porcentaje mayor al resultado obtenido en el año 2012.

A partir de la revisión de la información anual se advierte que existen 12 Oficinas Defensoriales que mantienen un porcentaje de cumplimiento satisfactorio: OD Lambayeque, OD Lima Norte, OD La Libertad, OD Callao, OD Ayacucho, MAD Jaén, MAD La Merced, OD Moquegua, OD San Martín, OD Ancash, MAD Chimbote y OD Tacna.

Identificación de Problemas Presentados

Si bien estos resultados evidenciarían que existen un bajo cumplimiento por parte de las Oficinas Defensoriales y Módulos de Atención Defensorial en la conclusión de quejas, se debe a que algunas de las quejas ingresadas se encuentran dentro de los 100 días de plazo que establece el Protocolo para concluir las.

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	Proyección 2013	Ejecución Acumulada año 2013
Indicador N° 12: Tasa de cumplimiento de las recomendaciones defensoriales total o parcialmente implementadas.	40%	49%	s/i	49%	s/i (*)
Variables: Recomendaciones total o parcialmente cumplidas.					
Total de recomendaciones.					

(*) 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.

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 dichos 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.

Indicador	Línea de Base 2010	Ejecución Anual 2011	Ejecución Anual 2012	Proyección 2013	Ejecución Acumulada año 2013
Indicador N° 13: Tasa de cumplimiento de las recomendaciones defensoriales total o parcialmente implementadas en materia de transparencia.	49%	67%	44%	52%	89%
Variables: N° de recomendaciones total o parcialmente implementadas en materia de transparencia.			7		17
N° total de recomendaciones defensoriales en materia de transparencia.			16		19

Resultados del indicador al año 2013: 89% de la Tasa de cumplimiento de las recomendaciones defensoriales total o parcialmente implementadas en materia de transparencia.

La ejecución acumulada del año 2013 asciende a 89% que representa un incremento de 37 puntos porcentuales respecto de la proyección planteada y de 45 puntos porcentuales respecto de la ejecución anual del año 2012.

La coordinación directa con los funcionarios responsables de los portales de transparencia de los ministerios y de los gobiernos regionales ha permitido explicar la metodología de supervisión empleada por la Defensoría del Pueblo y contribuir a mejorar el nivel de cumplimiento de estos niveles de gobierno.

Identificación de Problemas Presentados

Las Municipalidades Provinciales presentan un bajo nivel de implementación de las recomendaciones formuladas por la Defensoría del Pueblo en los reportes de supervisión de los portales de transparencia estándar. No obstante, la Defensoría del Pueblo no cuenta con el presupuesto suficiente para realizar un trabajo sostenido de supervisión a las municipalidades provinciales, que permita contribuir de manera

efectiva para que mejoren su nivel de cumplimiento en materia de transparencia activa.

Propuesta de Medidas correctivas:

Continuar con la supervisión semestral de los portales de transparencia de los tres niveles de gobierno y evaluar la realización de un trabajo en alianza con otras entidades, a fin de poder fortalecer las capacidades de los tres niveles de gobierno en materia de transparencia activa y, de manera particular, de las municipalidades provinciales.

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

Resultados del indicador al año 2013: 56% de Tasa de cumplimiento de las recomendaciones defensoriales total o parcialmente implementadas referidas al proceso de descentralización.

La ejecución acumulada del año 2013 asciende a 56%, que si bien es mayor de la cifra alcanzada en el año 2012, sin embargo es 3 puntos porcentuales menores que la meta planteada para el año 2013.

En el año 2013, la Secretaría de Descentralización de la Presidencia del Consejo de Ministros inició la implementación del Plan de Supervisión y Monitoreo de las Competencias Transferidas a los Gobiernos Regionales y Locales, con enfoque de gestión descentralizada de servicios públicos. Este plan tiene por finalidad poder contar con información sobre la calidad de los servicios a cargo de los gobiernos subnacionales y, a partir de ello, adoptar las medidas correctivas necesarias para la mejora continua y progresiva de la calidad de los servicios en beneficio de la población. En ese sentido, los resultados de la supervisión y monitoreo que realiza la Secretaría de Descentralización de la PCM deberán contribuir a que se superen las debilidades del proceso de transferencia de competencias a los gobiernos regionales y se fortalezca las capacidades de dicho nivel de gobierno para el adecuado ejercicio de las funciones transferidas.

Identificación de Problemas Presentados

En enero del 2013, el Programa de Descentralización y Buen Gobierno de la DP remitió a la Secretaría de Descentralización el Informe N° 01-2013-AAE/PDBG, mediante el cual se formularon aportes al Plan Nacional de Descentralización 2012-2016, principalmente, en lo referido a la conducción del proceso de descentralización, la articulación intergubernamental, la participación ciudadana, el fortalecimiento de los mecanismos de transparencia, la descentralización administrativa, el fortalecimiento institucional, la inversión descentralizada y la descentralización fiscal. No obstante, a la fecha el referido plan no se aprueba, con lo cual no se tiene claridad sobre la ruta de la descentralización para los próximos años y no se han acogido las recomendaciones emitidas por la DP.

Propuesta de Medidas correctivas:

Establecer una mayor coordinación con la Secretaría de Descentralización, a fin de que se impulse la aprobación del Plan Nacional de Descentralización 2012-2016

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

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

Definición Operativa:

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

Forma de Cálculo:

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

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° 15:	22%	25%	31%	31%	29%	37%	38%
Espacios de diálogo promovidos por la Defensoría del Pueblo:							
Variables:							
N° de conflictos sociales activos en los que la DP contribuye a la creación y/o participa en espacios de diálogo.		19	26		25	34	45
N° de conflictos sociales activos en los que la DP participa como uno de los actores.		75	84		86	93	117

Resultados del indicador al año 2013: 38% espacios de diálogo promovidos por la Defensoría del Pueblo.

La ejecución al II Semestre del año 2013 respecto de los espacios de diálogo promovidos por la DP alcanza el 37%, cifra mayor en 8 puntos porcentuales que el II semestre del año 2012 y con respecto a la ejecución acumulada anual, alcanza el 38%, cifra mayor en 7 puntos porcentuales que la proyección anual 2013.

Al cierre del año 2013 se registraron 83 espacios de diálogo a nivel nacional, estos espacios representan el 38% del total de conflictos sociales (216). De los 83 conflictos en diálogo el 80% de ellos se encuentran en progreso, se desarrollan a través de mecanismos como las mesas de diálogo o las reuniones de trato directo. La Defensoría del Pueblo ha sostenido una participación continua en la conformación, facilitación y seguimiento de estos espacios de diálogo. A diciembre de 2013 la DP ha participado en 45 conflictos sociales en proceso de diálogo ya sea conduciendo los procesos, facilitando, interponiendo sus buenos oficios y como observador. Cabe señalar que desde el 2010 se mantiene una tendencia constante incremento de los procesos de diálogo como herramienta para la gestión de los conflictos.

Los casos en donde la Defensoría del Pueblo contribuyó a la creación o su participación en los espacios de diálogo durante el año 2013 experimentaron un incremento del 23% (del 31% en el año 2012 al 38%) comparado con el mismo periodo anual. Entre los casos ilustrativos, donde la DP promovió el espacio de diálogo se encuentran: el espacio de diálogo promovido entre las autoridades del centro poblado La Islilla con la empresa Andalucita S.A. en Piura. En Áncash el conflicto entre los pobladores del caserío Picup y la empresa Hidrandina S.A. y Aggreko.

En Cusco se promovió el diálogo entre la Asociación de Madereros de Kosñipata con la Administración Técnica de Flora y Fauna del Cusco respecto al otorgamiento de autorizaciones para el aprovechamiento forestal. En Tacna entre la Asociación de damnificados de la comunidad de Ancomarca con la Proyecto Especial de Tacna, los comuneros de esta zona rechazan el sellado de pozos informales y a las acciones legales interpuestas por el Proyecto Especial de Tacna por posesión precaria de terrenos destinados a la ejecución del proyecto acuífero Vilavilani II.

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	Proyección Anual 2013	Ejecución Acumulada Año 2013
Indicador N° 16: Índice de rotación de personal:	0%	3%	-1%	1%	0.04%
Variables:					
N° de trabajadores que ingresan a la institución		237	209		172
N° de trabajadores que se retiran de la institución.		218	214		150
N° Total de trabajadores.		573	558		589

Resultados del indicador al año 2013: 0.04% es el índice de rotación de personal en la Defensoría del Pueblo.

El índice de rotación de personal al cierre del año 2013 es de 0.04% y nos muestra un adecuado porcentaje de rotación de personal de la DP, lo que significa, en teoría, que la institución mantiene una adecuada gestión en la capacidad de retener al personal de buen rendimiento y reemplazar al personal que no cumple las expectativas requeridas.

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 unilateral; la razón principal es por el tema remunerativo, es decir, que los honorarios que ofrece la DP están en desventaja con lo que ofrecen otras instituciones públicas y/o privadas.

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.

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	Proyección Anual 2013	Ejecución Acumulada Año 2013
Indicador N° 17: Porcentaje de puestos en cuya descripción se haya incorporado habilidades organizacionales.	0 %	0%	0%	100%	0 %
Variables: N° de puestos de trabajo que han incorporado dentro de su descripción, habilidades organizacionales requeridas para su desempeño			0		0
N° total de puestos de trabajo:			558		589

Resultados del indicador al año 2013: 0% de puestos en cuya descripción se ha incorporado habilidades organizacionales.

A diciembre del 2013 no se han incorporado, en la descripción de puestos, las habilidades organizacionales requeridas por cada uno, para su desempeño; sin embargo, existe de manera muy general, en la directiva para contratación de personal bajo el régimen CAS, una descripción de habilidades organizacionales, más no por cada puesto.

Identificación de Problemas Presentados:

No se cuenta con una adecuada descripción de los puestos CAS que permita identificar perfiles de grupos de puestos de trabajo, que luego incorporen las habilidades organizacionales.

Este proceso ha quedado postergado hasta que la DP se incorpore al nuevo régimen del Servicio Civil (Ley N° 30057), que involucre el mapeo de los puestos, la descripción y perfiles de puestos.

Propuesta de Medidas Correctivas:

Se debería iniciar el trabajo para la implementación del nuevo régimen del Servicio Civil, mediante el mapeo de los puestos.

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.

Forma de Cálculo:

Nº de puestos de trabajo que han sido evaluados en el desempeño de su trabajo sobre el Nº total de puestos de trabajo, multiplicado por cien

Indicador	Línea de Base 2010	Ejecución Anual 2011	Ejecución Anual 2012	Proyección 2013	Ejecución Acumulada Año 2013
Indicador N° 18: Porcentaje de puestos evaluados en el desempeño de su trabajo.	0%	0%	0%	50%	0%
Variables: Nº de puestos de trabajo que han sido evaluados en el desempeño de su trabajo:			0		0
Nº total de puestos de trabajo:			558		589

Resultados del indicador al año 2013: 0% Porcentaje de puestos evaluados en el desempeño de su trabajo.

A la fecha en la Defensoría del Pueblo no se ha implementado y ejecutado una evaluación del rendimiento y/o desempeño laboral.

Identificación de Problemas Presentados:

Al emitirse en el mes de julio del 2013 la Ley N° 30057 - ley de Servicio Civil, se ha decidido postergar la contratación de una consultoría para la evaluación del desempeño del personal de la Defensoría del Pueblo.

Propuesta de Medidas Correctivas:

Se debería iniciar el trabajo para la implementación del nuevo régimen del Servicio Civil, que incluya la evaluación del desempeño del personal de la Defensoría del Pueblo. A la fecha se viene elaborando una directiva de evaluación del desempeño del personal de la DP.

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.

Forma de Cálculo:

Nº 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	Proyección 2013	Ejecución Acumulada Año 2013
Indicador Nº 19: Nivel de adecuación de los locales para atención de personas con discapacidad:	37%	26%	26%	39%	26%
Variables:					
Nº de locales adecuados para atención de personas con discapacidad.		10	10		10
Nº total de locales de la DP		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 2013: 26% de adecuación de los locales para atención de personas con discapacidad

La ejecución acumulada del año 2013 alcanza el 26% del nivel de adecuación de los locales; cifra que representa 13 puntos porcentuales menos que la proyección de la meta del año 2013. Sin embargo se mantiene con relación al año 2012. Durante el año 2013 se alquilaron 4 nuevos locales, pero los niveles de acondicionamiento de estos son similares a los que presentaban los locales anteriores, por lo que no influyen en la magnitud del indicador.

Identificación de Problemas Presentados:

Los locales ubicados en provincias son viviendas familiares alquiladas. De acuerdo a la normativa vigente, el Estado no puede realizar modificaciones en la infraestructura, lo que no permite mejorar las condiciones de accesibilidad de las personas con discapacidad.

Propuesta de Medidas Correctivas:

La oferta de locales para alquilar en provincia es limitada y en su mayoría no reúnen las condiciones de acondicionamiento exigido. En ese sentido, se deben buscar mecanismos o modalidades que permitan realizar las modificaciones a la infraestructura de los locales o adjudicación de locales a través de la Superintendencia de Bienes Nacionales.

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	Proyección Anual 2013	Ejecución Acumulada Año 2013
Indicador N° 20: Nivel de adecuación de los equipos informáticos:	50%	66%	77%	75%	84%
Variables:					
N° de nuevos equipos informáticos implementados	340	480	560		720
N° total de equipos informáticos de la DP.	679	730	730		856

Resultados del indicador al año 2013: 84% de adecuación de equipos informáticos.

La ejecución acumulada del año 2013 respecto al nivel de adecuación de los equipos informáticos alcanzó el 84%, superando la proyección del año 2013 en 9 puntos porcentuales, así como la ejecución anual del año 2012 en 7 puntos porcentuales. En el año 2013 se adquirieron 160 nuevos equipos, incrementando con ello la renovación del parque de computadoras.

Identificación de Problemas Presentados:

No se presentaron problemas, pues no hubo variación de la propuesta inicial para la adquisición de 160 nuevas computadoras, respetándose el presupuesto inicial programado.

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	Proyección Anual 2013	Ejecución Acumulada Año 2013
Indicador N° 21: Proyectos TIC realizados.:	90%	98%	98%	100%	100%
Variables: N° de proyectos TIC realizados.	4.5	4.9	4.9		12
N° total de proyectos TIC planificados en el año.	5	5	5		12

Resultados del indicador al año 2013: 100% de proyectos TIC realizados.

El nivel de ejecución acumulada en el año 2013 alcanza el 100%, superando la ejecución anual 2012 en dos puntos porcentuales y logrando alcanzar la meta de 100% propuesta para el año 2013.

En el año 2013 se han adicionado los proyectos TIC que tienen impacto en el servicio de los Sistemas de Información. Por ejemplo: la actualización de la versión del Software de Conexión remota Graphon Go-Global. Actualización de la versión del Administrador de Base de datos ORACLE. Asimismo, los proyectos de elaboración de páginas WEB para diferentes actividades institucionales. Ello ha dado como resultado el incremento de 07 proyectos adicionales respecto al año 2012.

Identificación de Problemas Presentados:

No hubo problemas en la ejecución de los proyectos ya que éstos pudieron ejecutarse dentro de lo previsto 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.

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

Producto 1.1.1. Persona cuentan con sus derechos fundamentales

Indicador N° 22: Casos Atendidos.

Definición Operativa:

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

Forma de Cálculo:

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

Indicador	Línea de Base 2010	Ejecución Anual 2011	Ejecución Anual 2012 (*)	Proyección anual 2013	Ejecución de metas		
					Ejecución II Semestre 2012	Ejecución II Semestre 2013	Ejecución Acumulada Año 2013
Indicador N° 22: Casos atendidos.	141,067	138,595	141,987	149,610	67,399	66,876	126,758
Variable: N° de casos atendidos por la DP.							

(*) Esta cifra difiere de la reportada en el Informe Anual 2012, por cuanto fue medida antes de la fecha de corte en el sistema.

Resultados del indicador al año 2013: 126, 758 casos atendidos por la Defensoría del Pueblo.

El número de casos atendidos durante el transcurso del II Semestre 2013 es de 66,876 que corresponde a 41,723 consultas, 8,122 petitorios y 17,031 quejas. En este periodo en comparación con el II Semestre 2012, las quejas constituye el único tipo de casos que presenta una disminución de aproximadamente 2,800 casos. Con relación a los petitorios y consultas se han registrado un aumento de aproximadamente 3,300 casos.

De otro lado, la Ejecución Acumulada del año 2013 reporta una disminución de 15,229 casos en comparación a la cifra del año 2012.

Las Oficinas Defensoriales que registran más casos atendidos en el año son: Lima, Callao, Ayacucho y Piura.

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

Definición Operativa:

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

Forma de Cálculo:

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

Indicador	Línea de Base 2010	Ejecución Anual 2011	Ejecución Anual 2012	Proyección anual 2013	Ejecución de metas		
					Ejecución II Semestre 2012	Ejecución II Semestre 2013	Ejecución Acumulada del año 2013
Indicador N° 23: Quejas admitidas en el plazo establecido en el Protocolo de Actuaciones Defensoriales	93%	95%	94%	94%	94%	94%	94%
Variables: N° de quejas admitidas en dos días útiles o menos.	33,054	30,247	28,521		12,515	15,431	29,654
N° Total de quejas ingresadas	35,587	31,970	30,432		13,364	16,354	31,506

Resultados del indicador al año 2013: 94% de quejas admitidas en el plazo establecido en el Protocolo de Actuaciones Defensoriales.

El porcentaje de quejas admitidas al II Semestre del 2013 es del 94%, porcentaje que se mantiene para todos los semestres de los años anteriores. Ello demuestra un satisfactorio cumplimiento por parte de las Oficinas Defensoriales y Módulos de Atención en la admisión de quejas en el plazo establecido en el Protocolo de Actuaciones Defensoriales.

La misma tendencia se advierte en la Ejecución Acumulada del año 2013.

Indicador N° 24: Visitas itinerantes

Definición Operativa:

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

Forma de Cálculo:

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

Indicador	Línea de Base 2010	Ejecución Anual 2011	Ejecución Anual 2012	Proyección Anual 2013	Ejecución de metas		
					Ejecución II Semestre 2012	Ejecución II Semestre 2013	Ejecución Acumulada Año 2013
Indicador N° 24: Visitas itinerantes:	887	977	1030	902	508	479	1024
Variable: Visitas itinerantes							

Resultados del indicador al año 2013: 1,024 visitas itinerantes realizadas

Durante el año 2013, en el marco de la estrategia Acción Itinerante Defensorial, se realizaron 535 viajes itinerantes, en los cuales se logró visitar a 703 distritos del territorio nacional. De estos, 240 se visitaron en dos o más oportunidades, por lo que la suma total asciende a 1024 visitas que representan el 45.66% de índice de retorno. Índice que, en relación con el año anterior, ha disminuido, ligeramente, en 1.2%.

Las oficinas que visitaron en dos o más oportunidades un mismo distrito son la OD Amazonas, el MAD Jaén y la OD Callao.

En estas visitas itinerantes se ha podido supervisar la efectiva presencia del Estado, a través de la adecuada prestación de servicios públicos; atender consultas, quejas y petitorios; realizar 831 actividades de promoción, entre charlas, talleres y carpas. Asimismo, informar a 29, 317 personas acerca del ejercicio de sus derechos y promover el rol de la Defensoría del Pueblo.

Los resultados obtenidos comparados de los últimos tres años muestran que la estrategia de AID se ha ido consolidando como una de las formas más importantes de acercamiento de la Defensoría a la población más pobre y excluida.

Indicador N° 25: Personas atendidas en viajes itinerantes

Definición Operativa:

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

Forma de Cálculo:

Suma total de personas atendidas en viajes itinerantes.

Indicador	Línea de Base 2010	Ejecución Anual 2011	Ejecución Anual 2012	Proyección Anual 2013	Ejecución de metas		
					Ejecución II Semestre 2012	Ejecución II Semestre 2013	Ejecución Acumulada Año 2013
Indicador N° 25: N° de personas atendidas en viajes itinerantes.	21,665	40,952	43,741	22,991	14,634	14,801	29,317

Variable:							
Personas atendidas en viajes itinerantes.							

Resultados del indicador al año 2013: 29,317 personas atendidas en viajes itinerantes

La ejecución de 831 actividades de promoción de derechos, realizadas en viajes itinerantes, ha logrado informar a un total de 29 317 personas, entre sociedad civil y funcionarios públicos. Cifra que, en relación con el año anterior, ha disminuido en un 33%, ya que en año 2012 se desarrollaron 1136 actividades de promoción de derechos.

En cuanto a la meta prevista de personas informadas para el año 2013, ésta ha sido superada, pero en menor proporción que el año 2012.

Es importante señalar que, en estas actividades de promoción de derechos, se brindó información en temas como: educación, salud, entre otros.

Identificación de Problemas Presentados:

Teniendo en cuenta el tiempo que demanda un viaje itinerante, los recursos humanos y logísticos que implica el desarrollo de una actividad de promoción de derechos, así como las condiciones que se presentan en el viaje, se advierte que, de las tres acciones que involucra la estrategia se prioriza la atención de casos y la supervisión. Otro problema que se puede referir, es la omisión del registro del número de participantes en las actividades de promoción de derechos por parte de algunas oficinas defensoriales.

Propuesta de Medidas Correctivas:

Hacer incidencia en la importancia del registro de información oportuna y de calidad por parte de las oficinas defensoriales.

Registrar las tres acciones de AID desarrolladas en cada distrito visitado, permitirá evaluar el cumplimiento de la Directiva y además, proponer recomendaciones para la AID.

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.	75	155	98	100	66	65	123
Variable: Recomendaciones formuladas en los Informes Defensoriales:							

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.

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	Proyección Anual 2013	Ejecución de metas		
					Ejecución II Semestre 2012	Ejecución II Semestre 2013	Ejecución Acumulada Año 2013
Indicador N° 27: Número de supervisiones realizadas.	3070	4359	2726	3449 (**)	1055	1091	2659(*)
Variables: Número de supervisiones realizadas							

(*) En el Primer Semestre 2013, se reporta una ejecución de 1,568 supervisiones

(**) La cifra programada en el POI 2013 fue de 2,709

Resultados del indicador al año 2013: 2,659 supervisiones realizadas

En el segundo semestre del año 2013, se ejecutaron el 96.37% de las supervisiones programadas en el POI (1,132); las cuales han sido realizadas en temas de calidad de los recursos hídricos y la vigilancia y control del vertimiento de aguas residuales domésticas e individuales, Educación en zonas rurales, Centros Integrales de Atención del Adulto Mayor, Comités de Seguridad Ciudadana, Establecimientos de Salud en las Comunidades Nativas, Supervisión del proceso de consulta de revocatoria de autoridades municipales y nuevas elecciones municipales 2013. Establecimientos Penitenciarios, Portales de Transparencia y Acceso a la Información, Dependencias Policiales entre otras. Asimismo, respecto a la cifra acumulada anual se tiene que es menor que la prevista en la meta para el año 2013.

Identificación de Problemas Presentados:

Demora en la entrega de la información de algunos sectores como por ejemplo el caso de los Comités de Seguridad Ciudadana.

Propuesta de Medidas Correctivas:

Reiterar solicitud para agilizar la entrega de información.

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 realiza 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	Proyección Anual 2013	Ejecución Acumulada año 2013
Indicador N° 28: N° de documentos publicados	8	7	2	4	3
Variables: N° de documentos publicados					

Resultados del indicador al año 2013: 03 documentos publicados

Para el año 2013 se proyectó la publicación de 4 documentos referidos a la supervisión de portales de transparencia. No obstante, en el 2012 cambio la metodología de la supervisión a los portales de transparencia de los tres niveles de gobierno, con lo cual ya no se realizan las supervisiones trimestralmente sino semestralmente, razón por la cual solo se publican dos Boletines anualmente para difundir los resultados de dichas supervisiones.

Adicionalmente, en el 2013 se realizó la primera supervisión a los portales de transparencia y a las audiencias públicas de rendición de cuentas de las municipalidades distritales de Lima Metropolitana, cuyos resultados se difundieron mediante un Boletín.

Cabe señalar que en todos los casos los boletines contienen los resultados de la supervisión realizada y las principales recomendaciones. Asimismo, son distribuidos entre las entidades supervisadas, con la finalidad de sensibilizar a los funcionarios y servidores públicos sobre la importancia de la transparencia en la gestión pública.

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	Proyección Anual 2013	Ejecución Acumulada Año 2013
Indicador N° 29: N° de Informes publicados.	2	1	1	1	1
Variables: Informes publicados.					

Resultados del indicador al año 2013: **01** informe publicado

En el año 2013 se programó la supervisión nacional al Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, la cual se realizó en dos etapas: la primera referida a la gestión del servicio y la segunda referida a los procesos de compra. En ese sentido, en octubre del 2013 se publicó el "Primer Reporte de Supervisión al funcionamiento del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma en instituciones educativas ubicadas en zonas rurales", el cual contiene los principales resultados de la supervisión realizada en 343 instituciones educativas, de las cuales el 61% se ubica en distritos de los quintiles de pobreza I y II. Asimismo, el reporte contiene las principales recomendaciones formuladas por la Defensoría del Pueblo para que sean evaluadas en el marco de la Comisión Multisectorial creada por Resolución Suprema N° 280-2013-PCM, para la revisión y propuestas de mejoras al Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma. Este reporte constituye un aporte a la mejora del referido programa, en beneficio de los niños y niñas, principalmente de aquellos que habitan en las zonas rurales del país y que se encuentran en situación de mayor pobreza y exclusión social.

Cabe indicar que el Reporte se publicó en la página Web de la Defensoría del Pueblo y se presentó ante la Ministra de Desarrollo e Inclusión Social antes de su publicación.

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	Proyección Anual 2013	Ejecución de metas		
					Ejecución II Semestre 2012	Ejecución II Semestre 2013	Ejecución Acumulada Año 2013
Indicador N°30: N° de Reportes publicados	12	12	12	12	6	6	12
Variables: Reportes publicados							

Resultados del indicador al año 2013: 12 Reportes de monitoreo publicados

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

Durante el año 2013 se continuó con la edición y publicación ininterrumpida del reporte llegando a publicar 12 reportes durante el año, manteniéndose la meta prevista para el año. Es importante mencionar que a diciembre de 2013 se llegó a la edición número 118. Esto significa que desde marzo de 2004, fecha en el que se publicó el reporte número 01, a la actualidad se desarrolla un trabajo por más de 9 años.

La publicación del reporte se realiza por vía intranet (plataforma informática del Sistema de Monitoreo de Conflictos Sociales), o por envío a suscriptores mediante e-mail. Así mismo, el reporte se publica en la web institucional acompañada de un video de presentación y explicación de la variación del número de conflictos, se sumó también la elaboración de una infografía que se publica conjuntamente con el reporte tanto en el blog de la Defensoría del Pueblo y las redes sociales como Facebook, ello en coordinación con la Dirección de Coordinación Territorial.

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 de la versión II del Sistema de Monitoreo de Conflictos Sociales -SIMCO con el apoyo de GIZ. Actualmente se desarrolla la fase de diseño. Se culminó satisfactoriamente el diagnóstico con el apoyo de las Oficinas Defensoriales de Puno, Arequipa, Madre de Dios, Piura, Lambayeque y Amazonas.
- Se continuó con la actualización de los documentos internos de gestión de conflictos sociales (Ayuda Memoria, Sinopsis y datos) con la finalidad de que los comisionados de las Oficinas Defensoriales y Módulos de Atención Defensorial puedan acceder y actualizar la información. Además de coordinar las acciones de intervención en los conflictos conjuntamente con los comisionados de la APCSG.
- Asimismo se ha diseñado una base de datos para priorizar la gestión de los conflictos sociales, esta priorización comprende tres niveles; nivel 1 “riesgo

potencial y atención alta”, nivel 2 “Riesgo moderado y atención medía” y nivel 3 “riesgo bajo y atención baja”.

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	Proyección Anual 2013	Ejecución de metas		
					Ejecución II Semestre 2012	Ejecución II Semestre 2013	Ejecución Acumulada Año 2013
Indicador N° 31: N° de Reportes de procesos de diálogo realizados.	0	2	1	1	1	2	3
Variable: N° de Reportes de procesos de diálogo realizados:							

Resultados del indicador al año 2013: 03 Reportes de Proceso de Diálogo realizados

La ejecución al segundo semestre 2013 es de 2 reportes de los procesos de diálogo realizados que duplica la ejecución del segundo semestre del año 2012. Respecto a la ejecución acumulada del año 2013, ésta alcanza 3 reportes que triplica la proyección anual para el año 2013.

En los tres reportes elaborados se analizó el avance de los procesos de diálogo donde la Defensoría del Pueblo participa. Entre los casos estudiados se tiene el Conflicto por demarcación territorial entre Moquegua – Puno, un informe sobre el avance de diálogo en el conflicto socio ambiental minero Tintaya Antapacay – Glencore Xtrata en Cusco, y un balance los conflictos resueltos mediante el diálogo.

Identificación de problemas presentados

Al cierre del año 2013, la Defensoría del Pueblo participó en el 48% 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	Proyección Anual 2013	Ejecución de metas		
					Ejecución II Semestre 2012	Ejecución II Semestre 2013	Ejecución Acumulada Año 2013
Indicador N° 32: N° de Documentos de lineamientos de intervención defensorial uniformizados.	5	0	2	5	2	0	0
Variables: N° de documentos de lineamientos de intervención defensorial uniformizados:							

Resultados del indicador al año 2013: 0 documentos de lineamientos de intervención uniformizados

Durante el II semestre del año 2013, las Adjuntías y Programas no han remitido a la Primera Adjuntía propuestas de Lineamientos de Intervención Defensorial para su aprobación, por lo que en el mencionado periodo no se ha registrado Lineamiento de Intervención Defensorial alguno.

Identificación de problemas presentados

No se ha identificado aquellos temas respecto a los cuales los comisionados de las Oficinas Defensoriales y Módulos de Atención Defensoría, requieren pautas de intervención.

Propuestas de Medidas Correctivas a realizar

Las Adjuntías y Programas deberán identificar aquellos temas respecto a los cuales se requiere la elaboración de Lineamientos de Intervención Defensorial. Para ello, podrá tomar como referencia:

- El número de consultas formuladas por las Oficinas Defensoriales y Módulos de Atención Defensorial respecto a una temática específica.
- Las Supervisiones realizadas por la Primera Adjuntía en las que se haya verificado que existen temas que no están siendo adecuadamente gestionados por los comisionados.
- Las solicitudes formuladas por las Oficinas Defensoriales y Módulos de Atención Defensorial solicitando capacitación o requiriendo pautas de actuación respecto a una temática específica.

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	Proyección Anual 2013	Ejecución de metas		
					Ejecución II Semestre 2012	Ejecución II Semestre 2013	Ejecución Acumulada Año 2013
Indicador N° 33: N° de Reuniones temáticas realizadas.	12	0	25	24	16	8	13

Variable:							
Reuniones temáticas realizadas:							

Resultados del indicador al año 2013: 13 Reuniones temáticas realizadas

Durante el II Semestre del año 2013, se registraron 8 reuniones temáticas:

- Reunión del Comité de la Alta Dirección a nivel Nacional (CAD).
- Dos (2) reuniones en la OD Arequipa: Fortaleciendo una Cultura de Calidad y Calidez y Audiencia en el Tribunal de Arequipa relacionado con el proceso inconstitucional: Declarar reserva absoluta de la información vinculada a la seguridad y defensa nacional.
- Dos (2) reuniones en la OD La Libertad: Ley y Reglamento sobre Personas con Discapacidad, y Reunión de la UCT La Libertad con la asistencia de los representantes y comisionados de las ODs de Amazonas, Cajamarca y Lambayeque.
- Reunión en la OD Ucayali para participar en un taller de integración.
- Reunión en la OD Piura: Fortaleciendo una Cultura de Calidad con Calidez.
- Reunión de la OD Huánuco con MAD Tingo María para tratar temáticas de la región.

La ejecución acumulada en el año 2013 presenta que se han desarrollado 13 reuniones temáticas. Dicha cifra es menor a la registrada en el año 2012 (25 reuniones). Esta situación se ha generado debido a la reducción del presupuesto que afectó directamente a la ejecución de actividades en el transcurso del año 2013.

Identificación de problemas presentados

Reducción presupuestal.

Propuestas de Medidas Correctivas a realizar

Fortalecer diferentes espacios de coordinación, como conferencias virtuales, entre las unidades orgánicas de la Defensoría del Pueblo, que permita socializar temáticas de relevancia 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:

Nº 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	Proyección anual 2013	Ejecución de metas		
					Ejecución II Semestre 2012	Ejecución II Semestre 2013	Ejecución Acumulada año 2013
Indicador N° 34: % de Personas recién ingresadas a la DP que recibieron inducción en un plazo de 6 meses.	0%	0%	11%	50%	23%	21%	25%
Variables: N° de Personas recién ingresadas a la DP que recibieron inducción en un plazo de 6 meses.		0	22		22	19	43
N° total de Personas recién ingresadas a la DP.		237	209		97	90	172

Resultados del indicador al año 2013: 25% del personal que ingresó a la Defensoría del Pueblo recibió inducción.

En el II semestre del año 2013 ingresaron a la Defensoría del Pueblo 90 servidores públicos, de los cuales se han registrado 19 personas en el Módulo de inducción básica laboral pertenecientes a las Adjuntías, Oficinas Defensoriales y Oficinas Administrativas a nivel nacional.

Durante el año 2013 ingresaron un total de 172 personas a la Defensoría del Pueblo, de los cuales sólo recibieron inducción 43, lo que representa el 25%.

Identificación de problemas presentados

Existen servidores que al haber ingresado a la DP no han desarrollado el Módulo de Inducción básica defensorial, en el aula virtual del INTRANET, debido a que ya habían prestado servicios profesionales en la DP anteriormente.

Propuestas de Medidas Correctivas a realizar

Se está elaborando un Manual de Procedimientos de Inducción Laboral para los trabajadores ingresantes a la Defensoría del Pueblo, a fin de lograr una mejor inducción laboral.

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	Proyección Anual 2013	Ejecución de metas		
					Ejecución II Semestre 2012	Ejecución II Semestre 2013	Ejecución Acumulada año 2013
Indicador N° 35: N° de Personas de la Defensoría del Pueblo capacitadas en gestión organizacional.	88	106	385	400	194	262	346
Variables: Personas de la Defensoría del Pueblo capacitadas en gestión organizacional:							

Resultados del indicador al año 2013: 346 personas recibieron capacitación en gestión organizacional

Durante el segundo semestre 2013 se han capacitado en cursos de gestión organizacional, 262 personas de la DP.

Comparado con el segundo semestre del año 2012, representa un incremento de 35%. Sin embargo, la ejecución acumulada del año 2013 es de 346, cifra inferior a la proyección anual y a lo ejecutado en el año 2012.

Identificación de problemas presentados:

No se logró alcanzar la meta por falta de recursos presupuestales.

Propuestas de Medidas Correctivas a realizar

Se vienen realizando coordinaciones con instituciones públicas a fin de establecer vínculos académicos, que de ser posible, se podrían concretar en convenios con fines educativos para el personal de la DP.

Indicador N° 36: Cursos en gestión organizacional impartidos.

Definición Operativa:

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

Forma de Cálculo:

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

Indicador	Línea de Base 2010	Ejecución Anual 2011	Ejecución Anual 2012	Proyección Anual 2013	Ejecución de metas		
					Ejecución II Semestre 2012	Ejecución II Semestre 2013	Ejecución Acumulada Año 2013
Indicador N° 36:	1	21	24	3	11	12	15
N° de Cursos en gestión organizacional impartidos.							
Variables:							
N° de Cursos en gestión organizacional impartidos							

Resultados del indicador al año 2013: 15 cursos se dictaron en gestión organizacional

Durante el segundo semestre 2013 se han dictado 12 cursos en temas de gestión organizacional, superando a lo ejecutado en el II semestre del 2012. Los cursos fueron: Coaching (Resolución de conflictos), Control Interno, Taller "Seguridad y salud en el trabajo", Computación - Diseño Gráfico, Estadística Descriptiva, Actualización a la Normatividad en las Contrataciones con el Estado", "Herramientas para una Gestión Eficiente en el Manejo de los Fondos Públicos", Comunicación en medios (Media Training), Excelencia en el servicio: Fortaleciendo una cultura de calidad con calidez, Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo, Procesos CAS.

Sin embargo, la ejecución acumulada del año 2013 es de 15, cifra inferior a la ejecutada en el año 2012, pero muy superior a la meta anual establecida para el año 2013.

Identificación de problemas presentados

La aprobación del Plan de Desarrollo de la Personas al servicio del Estado - PDP anualizado 2013, de la DP se realizó con fecha 10 de mayo del 2013, por lo que las capacitaciones para el referido año, recién se iniciaron en el mes de junio, lográndose el dictado únicamente de tres cursos en el primer semestre 2013. Durante el segundo

semestre se logró dictar 12 cursos, por lo que la meta anual alcanzada sólo llegó a 15 cursos.

Propuestas de Medidas Correctivas a realizar

El Plan de Desarrollo de las Personas debe ser aprobado a más tardar el último día del mes de enero, a fin de que permita ejecutar la programación total de los cursos.

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	Proyección Anual 2013	Ejecución de metas		
					Ejecución II Semestre 2012	Ejecución II Semestre 2013	Ejecución Acumulada Año 2013
Indicador N° 37:							
N° de Personas de la Defensoría del Pueblo capacitadas en temas especializados relacionados con los derechos fundamentales.	400	450	391	450	289	342	393
Variable: Personas de la Defensoría del Pueblo capacitadas en temas especializados relacionados con los derechos fundamentales:							

Resultados del indicador al año 2013: 393 personas de la Defensoría del Pueblo recibieron capacitación en temas especializados.

Durante el segundo semestre 2013 se han capacitado en cursos sobre temas especializados relacionados a los derechos fundamentales a 342 personas de la DP.

Comparado con el segundo semestre del año 2012, representa un incremento de 18%. Sin embargo, la ejecución acumulada del año 2013 es de 393, cifra inferior a la proyección anual.

Identificación de problemas presentados

No se logró alcanzar la meta por falta de recursos presupuestales.

Propuestas de Medidas Correctivas a realizar

Se vienen realizando coordinaciones con instituciones públicas a fin de establecer vínculos académicos, que de ser posible, se podrían establecer convenios con fines educativos para el personal de la DP.

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	Proyección Anual 2013	Ejecución de metas		
					Ejecución II Semestre 2012	Ejecución II Semestre 2013	Ejecución Acumulada Año 2013
Indicador N° 38:							
N° de cursos en temas especializados impartidos.	50	34	23	80	7	8	10
Variable: Cursos en temas especializados impartidos:							

Resultados del indicador al año 2013: 10 cursos en temas especializados impartidos.

Durante el II semestre 2013 se han dictado 8 cursos en temas especializados, tales como: Derecho Laboral, Gestión de relaciones comunitarias y conflictos socio ambientales, Ley N° 30057 Ley del Servicio Civil, Cursos Virtuales en Migraciones y Derechos Humanos, Transparencia en la Gestión Pública, Derecho Administrativo Sancionador y Derecho Disciplinario, Curso Gestión Pública y Políticas Públicas y Derecho Laboral; superando la ejecución del II semestre 2012. La ejecución acumulada del año 2013 fue de 10 cursos, muy por debajo de la meta proyectada para el año 2013.

Identificación de problemas presentados

No se logró alcanzar la meta por falta de recursos presupuestales.

Propuestas de Medidas Correctivas a realizar

Se vienen realizando coordinaciones con instituciones públicas a fin de establecer vínculos académicos, que de ser posible, se podrían establecer convenios con fines educativos para el personal de la DP.

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	Proyección Anual 2013	Ejecución de metas		
					Ejecución II Semestre 2012	Ejecución II Semestre 2013	Ejecución Acumulada Año 2013
Indicador N° 39: N° de Locales acondicionados	15	10	10	16	10	10	10
Variable: Locales acondicionados.							

(*) 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 2013: 10 locales acondicionados.

La ejecución acumulada del año 2013 es de 10 locales acondicionadas de un total de 39, los que se encuentran acondicionadas en un 60%.

Entre los meses de julio y agosto de 2013, dos oficinas se trasladan a otros locales, cuyo nivel de acondicionamiento no presentó diferencias respecto a los locales ocupados anteriormente.

No se muestra variación de resultados, respecto al año anterior, debido a que los locales alquilados siguen siendo en su mayoría viviendas familiares.

Identificación de Problemas Presentados:

Los locales ubicados en provincias son viviendas familiares alquiladas. De acuerdo a la normativa vigente, el Estado no puede realizar modificaciones en la infraestructura, lo que no permite mejorar las condiciones de accesibilidad de las personas con discapacidad.

Propuesta de Medidas Correctivas:

La oferta de locales para alquilar en provincia es limitada y en su mayoría no reúnen las condiciones de acondicionamiento exigido. En ese sentido, se deben buscar mecanismos o modalidades que permitan realizar las modificaciones a la infraestructura de los locales o adjudicación de locales a través de la Superintendencia de Bienes Nacionales.

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	Proyección Anual 2013	Ejecución de metas		
					Ejecución II Semestre 2012	Ejecución II Semestre 2013	Ejecución Acumulada Año 2013
Indicador N° 40: Equipos informáticos renovados.	80	90	80	150	0	160	160
Variable: Equipos informáticos renovados							

Resultados del indicador al año 2013: 160 equipos informáticos renovados.

La ejecución acumulada del año 2013 respecto al número de equipos informáticos renovados alcanzó 160, superando la proyección del año 2013 en 10 equipos. Asimismo, la ejecución anual del año 2012 en 80 equipos informáticos.

Identificación de problemas presentados

No se presentó ningún tipo de problema ya que el presupuesto inicial proyectado se mantuvo igual sin sufrir alguna variación, lo que permitió incluso superar la meta anual.

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	Proyección Anual 2013	Ejecución de metas		
					Ejecución II Semestre 2012	Ejecución II Semestre 2013	Ejecución Acumulada Año 2013
Indicador N° 41: % de avance en la implementación del sistema.	20%	40%	70%	100%	30%	80%	80%

Resultados del indicador al año 2013: 80% de avance en la implementación del sistema

La Ejecución al II Semestre 2013 alcanza el 80% de avance en la implementación del Sistema de Información Defensorial - SID, que es 50 puntos porcentuales mayor que la cifra del II Semestre 2012. Asimismo, la Ejecución acumulada anual asciende a 80% siendo la meta prevista para el año de 100%. En el I Semestre 2013, la PAD informó sobre el avance en el cumplimiento del Plan de Trabajo para la Mejora del SID. En dicha oportunidad, se precisó que la PAD contaba con una propuesta de Guía de Atención de Casos, que reemplazaría al vigente Protocolo de Actuaciones Defensoriales.

Para la elaboración de dicha Guía, se requirió de un trabajo previo de recojo de información sobre los aspectos que debían modificarse, a criterio de las Oficinas Defensoriales y Módulos de Atención Defensorial. Asimismo, se levantó información de las Oficinas Defensoriales de Lima, Callao, Loreto, Arequipa, y Módulos de Atención Defensorial; Chimbote y Tarapoto, Dirección de Coordinación Territorial, Adjuntías en Asuntos Constitucionales y Administración Estatal. Una vez realizada esa labor, la PAD consolidó las propuestas y elaboró un proyecto de Guía de Atención de Casos.

En el II Semestre 2013, la Guía de Atención de Casos fue socializada con todas las Oficinas Defensoriales y Módulos de Atención Defensorial, a nivel nacional. Para ello, se sostuvo constantes reuniones de trabajo con las Oficinas Defensoriales de Lima y Callao. Asimismo, se realizó una presentación a nivel nacional donde estuvieron presente las 38 Oficinas Defensoriales y Módulos de Atención Defensorial y se remitieron diversos correos electrónicos, a fin de consolidar los aportes y comentarios a la Guía de Atención de Casos.

Con los aportes recibidos y habiendo recogido las observaciones en la propuesta de Guía se ha programado la presentación de la propuesta a las Adjuntías para el mes de enero de 2014, fecha en la que se pondrá a consideración el documento, a fin de modificar los últimos aspectos para su aprobación.

De otro lado, en el I Semestre 2013, la Primera Adjuntía presentó también la propuesta de la Nueva Tipologías de Quejas, que reemplazará al Listado de Hechos Vulneratorios que actualmente está colgado en el SID. El proceso de elaboración de este listado ha requerido del apoyo fundamental de las Adjuntías, en función a sus líneas de trabajo.

Luego de las constantes reuniones de trabajo con cada una de las Adjuntías, se obtuvo un listado que redujo un total de 354 hechos vulneratorios, agrupados en derechos (252) y grupos prioritarios (102), a una propuesta de Listado que agrupa una tipología de 200 vulneraciones de derechos.

Esta propuesta de listado también ha sido puesta a consideración de las Adjuntías, quienes en el II Semestre 2013 han continuado remitiendo algunas observaciones para precisar aquellos aspectos que, a su criterio, requerían de un mayor desarrollo. La propuesta aún continúa en revisión y, una vez consensuada con todas las Adjuntías, será remitida a las Oficinas Defensoriales y Módulos de Atención Defensorial, a nivel nacional, para su validación.

Identificación de problemas presentados

El objetivo de la Guía, que será puesta a consideración a las Adjuntías, tiene como objetivo ser un instrumento que permita efectivizar la atención de las quejas, consultas, petitorios e intervenciones de oficio, a nivel nacional.

Al ser un instrumento de aplicación a nivel nacional, requiere de un alto nivel de coordinación con todas las unidades involucradas en la atención de casos. Por dicho motivo, el proceso de validación del documento ha tomado más tiempo del programado y ha originado que se postergue el inicio de la implementación efectiva del sistema.

En el mismo sentido, se requiere un plazo adicional para continuar con el proceso de validación de la Nueva Tipología de Quejas.

Propuestas de Medidas Correctivas a realizar

La aprobación de la Nueva Guía de Atención de Casos y la Nueva Tipología de Quejas será considerada también una labor prioritaria durante el año 2014. Con los dos instrumentos aprobados, se dará inicio al proceso de implementación del sistema que permita plasmar el nuevo procedimiento regulado.

Para el proceso del desarrollo del sistema se buscará el apoyo de GIZ.

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.	20%	60%	85%	100%	5%	85%	90%
Variables:							
N° de etapas en la implementación del sistema ejecutados.							
N° total de etapas en la implementación del sistema							

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

Si bien el componente de Políticas Públicas se encuentra orgánicamente en el Programa de Ética Pública, Prevención de la Corrupción y Políticas Públicas, funcionalmente los comisionados que integraron este equipo, siempre reportaron directamente su trabajo a la Primera Adjuntía o desde el año 2011, a la Adjuntía para la Prevención de los Conflictos Sociales y la Gobernabilidad.

La comisionada responsable de la implementación del Sistema de Seguimiento de Recomendaciones, era la única persona que gestionaba y procesaba dicha información. Sin embargo, ante su renuncia quedaron suspendidas algunas actividades de este proceso, por ejemplo, la capacitación del personal de las Adjuntías y Programas responsables de la gestión del cumplimiento de las recomendaciones contenidas en los ID.

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.