

PEI

RESULTADO DE LOS INDICADORES DE MEDICIÓN DEL DESEMPEÑO DE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO – PRIMER TRIMESTRE 2011

I. INDICADORES DE DESEMPEÑO DEL PLIEGO SEGÚN OBJETIVOS ESTRATÉGICOS GENERALES:

OBJETIVO ESTRATÉGICO GENERAL 1: Defender la plena vigencia de los derechos humanos de las personas y de la comunidad ante la Administración Estatal y las empresas prestadoras de servicios, a través de investigaciones generales (Informes Defensoriales) y específicas (atención de quejas, petitorios y consultas) que busquen evidenciar la vulneración de derechos e incidir en su restitución.

Indicador: Variación porcentual de casos ingresados (quejas, petitorios y consultas).

Fórmula: Número de casos ingresados a la Defensoría del Pueblo en el período t+1, menos el número de casos ingresados en el periodo t, entre el número de casos ingresados a la Defensoría del Pueblo en el periodo t, multiplicado por 100.

Resultados del indicador: 5.3%

El número total de casos ingresados (quejas, petitorios y consultas) a las oficinas defensoriales ubicadas en todo el país, en el primer trimestre 2011 fue de 36,187 y en el mismo período en el año 2010 fue de 34,364 casos, lo que ha representado una tasa de 5.3%.

DEFENSORÍA DEL PUEBLO : ATENCIÓN DE CASOS, PRIMER TRIMESTRE 2011/2010

Casos ingresados	Primer Trimestre		Variación porcentual (%)
	Año 2010	Año 2011	
Total	34 364	36 187	5.30

Fuente: Sistema de Información Defensorial (SID)

Elaboración: Oficina de Planificación. Presupuesto, Racionalización y Estadística. Unidad de Estadística

OBJETIVO ESTRATÉGICO GENERAL 2: Promover y difundir los derechos de las personas y la comunidad con enfoque de género e interculturalidad, fomentando la inclusión social, especialmente de los grupos vulnerables.

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

Fórmula: Número de casos ingresados a la Defensoría del Pueblo en las regiones de mayor incidencia de pobreza y pobreza extrema en el período t+1, menos el número de casos ingresados en el periodo t, entre el número de casos ingresados a la Defensoría del Pueblo en las regiones de pobreza y pobreza extrema en el periodo t, multiplicado por 100.

Resultados del indicador: 17.60%

El número total de casos ingresados (quejas, petitorios y consultas) a las oficinas defensoriales ubicadas en las regiones con mayor incidencia de pobreza y pobreza extrema, en el primer trimestre 2011 fue de 9,236 y en el mismo período en el año 2010 fue de 7,854 casos, lo que ha representado una tasa de 17.60%.

En el cuadro siguiente se observa que las oficinas y módulos defensoriales que mayor crecimiento han tenido en el período fueron: Jaén (276.6%), Tingo María (84.2%), Huánuco (40.3%). Asimismo, las que han disminuido su tasa de atención fueron: Juliaca (-23.8%), Apurímac (-19.8%) y Loreto (-6.8%).

**DEFENSORÍA DEL PUEBLO : CASOS INGRESADOS EN LA ZONA DE POBREZA Y
POBREZA EXTREMA, PRIMER TRIMESTRE 2011/2010**

Casos ingresados 1/	I Trimestre 2010	I Trimestre 2011	Variación porcentual %
Total	7854	9236	17.6
MAD Andahuaylas	259	344	32.8
MAD Huanta	223	231	3.6
MAD Jaén	137	516	276.6
MAD Juliaca	345	263	-23.8
MAD Puquio	188	232	23.4
MAD Tingo María	323	595	84.2
OD Amazonas	329	452	37.4
OD Apurímac	343	275	-19.8
OD Ayacucho	1222	1466	20.0
OD Cajamarca	644	699	8.5
OD Cusco	799	806	0.9
OD Huancavelica	985	953	-3.2
OD Huánuco	720	1010	40.3
OD Loreto	681	635	-6.8
OD Pasco	285	383	34.4
OD Puno	371	376	1.3

1/ Comprende quejas, petitorios y consultas

Fuente: Sistema de Información Defensorial – SID

Elaboración: Unidad de Estadística - OPPRE

OBJETIVO ESTRATÉGICO GENERAL 3: Fortalecer y modernizar la organización institucional para atender al ciudadano de manera eficiente y eficaz.

Indicador: Implementación y/o modificación de módulos informatizados (gestión administrativa, actuaciones defensoriales, etc).

Fórmula: Número de módulos informatizados implementados y/o modificados entre el número de pedidos de modificación y/o solicitudes de módulos informatizado a la Oficina de Tecnología de la Información - OTI, multiplicado por 100.

Resultados del indicador: 17.60%

El número de módulos informatizados implementados y/o modificados, en el primer trimestre 2011 fue de 8 y el número de pedidos de modificación y/o solicitudes de módulos informatizados a la Oficina de Tecnología de la Información – OTI fue de 12, lo que ha representado una tasa de 67%.