

PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL 2011-2015 (REFORMULADO)

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

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

A continuación se analiza el avance de los indicadores del PEI al I Trimestre del año 2013.

RESULTADO INTERMEDIO 1: *Defender la plena vigencia de los derechos constitucionales y fundamentales de la persona y la comunidad ante la administración estatal.*

Indicador N° 3: *Hechos vulneratorios concluidos fundados y solucionados.*

Definición Operativa: Un hecho vulneratorio (1) es declarado fundado cuando se comprueba la vulneración de derechos constitucionales o fundamentales, así como la actuación irregular por parte de la entidad quejada. Se considera solucionado cuando la entidad quejada adopta las medidas correctivas pertinentes.

Forma de Cálculo: N° total de hechos vulneratorios concluidos fundados y solucionados, sobre el N° total de hechos vulneratorios concluidos fundados, multiplicado por cien.

Indicador	Línea de Base 2010	Ejecución Anual 2011	Proyección Anual 2012	Ejecución Anual 2012	Proyección Anual 2013	Ejecución al I Trimestre 2013
Indicador N° 3: % de Hechos vulneratorios concluidos fundados y solucionados:	77% (*)	85%	Incremento	93%	Incremento	86%
Variables: Total de hechos vulneratorios concluidos fundados y solucionados.	19,961	19,427				4,872
Total de hechos vulneratorios concluidos fundados:	25,953	22,905				5,693

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

(*) Ha existido una variación de la cifra del indicador al año base 2010 respecto a la cifra que aparece en el PEI 2011-2015 (Reformulado) debido a ajustes en las estadísticas.

Nota: La información del año 2012 está sujeta a la fecha de corte del informe anual, por lo que puede sufrir variaciones

Resultados del indicador al I Trimestre del año 2013: **86%**

El porcentaje de Hechos Vulneratorios concluidos fundados y solucionados para el I Trimestre 2013 es del 86%. Ello demuestra que las entidades del Estado supervisadas mantienen un buen nivel de solución de quejas, respecto al año base 2010, donde se registró un porcentaje de quejas solucionadas del 77%. Al respecto, es oportuno señalar que los Módulos de Atención y Oficinas Defensoriales que registran una mayor solución de las quejas presentadas por los ciudadanos son: MAD Huanta, MAD La Merced, MAD Satipo, OD Apurímac, OD Callao, OD Huánuco, OD Lima Norte, OD Pasco, OD San Martín, OD Tumbes y OD Ucayali.

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/as comisionados/as 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	Proyección Anual 2012	Ejecución Anual 2012	Proyección Anual 2013	Ejecución al I Trimestre 2013
Indicador N° 4: Índice de Cooperación de las entidades del Estado con la DP.	67%	63%	Incremento	65%	Incremento	67%
Variables : Gestiones con respuesta relevante y oportuna.		19,082				4,239
Total de gestiones sustentadas.		30,084				6,291

Resultados del indicador al I Trimestre del año 2013: **67%**

El porcentaje de la cooperación de las entidades al I Trimestre 2013 es del 67%, advirtiéndose que 17 oficinas defensoriales mantienen una cooperación satisfactoria con las entidades que cada una gestiona dentro de sus jurisdicciones.

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 Defensoría del Pueblo.

Forma de Cálculo:

N° de casos **atendidos** en el periodo t+1 menos el número de casos ingresados en el periodo t, sobre el número de casos ingresados en el periodo t, multiplicado por cien.

Indicador	Línea de Base 2010	Ejecución Anual 2011	Proyección Anual 2012	Ejecución Anual 2012	Proyección Anual 2013	Ejecución al I Trimestre 2013
Indicador N° 10: Variación porcentual de casos atendidos.	20%	-2%	2%	2.6%	Incremento	-17.9%
Variables: N° de casos atendidos en el periodo t+1	141,067	138,595	138,595	141,987		27,904
N° de casos atendidos en el periodo t	117,643	141,067	141,067	138,385		33,985

Resultados del indicador al I Trimestre del año 2013: -17.9% de variación porcentual de casos atendidos.

El número de casos atendidos en el I Trimestre 2013 asciende a 27,904. Esta cifra es menor de la obtenida en el I Trimestre 2012 que ascendía a 33,985 casos atendidos a nivel nacional, **lo que se traduce en** una variación porcentual negativa de 17.9%.

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 Defensoría del Pueblo, 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	Proyección Anual 2012	Ejecución Anual 2012	Proyección Anual 2013	Ejecución al I Trimestre 2013
Indicador N° 11: Quejas concluidas en el plazo establecido en el protocolo de actuaciones defensoriales.	77%	71%	94%	59%	94%	41%
Variables: Quejas concluidas	27,446	22,900		18,082		2,987
Quejas recibidas.	35,598	32,063		30,550		7,239

Resultados del indicador al I Trimestre del año 2013: 41% de quejas concluidas en el plazo establecido en el Protocolo de Actuaciones Defensoriales.

El porcentaje de quejas concluidas en el plazo establecido por el Protocolo de Atenciones Defensoriales para el I Trimestre 2013 es de 41%. Este menor porcentaje se debe a que muchas de las quejas ingresadas en el periodo enero-marzo 2013 aún se encuentran dentro del plazo de 100 días para ser concluidas.