

(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.

Resultados del indicador acumulado al año 2014: **92%**

En el periodo correspondiente al I Trimestre del año 2014, el porcentaje de Hechos Vulneratorios concluidos fundados y solucionados es del 92%. Porcentaje que indica que las entidades del estado supervisadas mantienen un buen nivel en la solución de quejas, comparado con las cifras para el mismo periodo del año 2013.

Con relación a lo mencionado hay algunas Oficinas Defensoriales – OD y Módulos de Atención – MAD, que registran un 100% de cumplimiento de este indicador. Entre ellas podemos mencionar a: OD Ucayali, OD Tacna, OD Huánuco, OD Lima Norte y OD La Libertad. Cabe mencionar que si bien algunas oficinas no registran un 100% de cumplimiento del citado indicador, si registran un cumplimiento satisfactorio y un alto número de Hechos Vulneratorios Concluidos Fundados tales como: OD Lima, OD Apurímac, OD Ucayali, OD Lambayeque, OD Tacna y OD Piura.

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

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

Forma de Cálculo:

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

| Indicador | Línea de Base 2010 | Ejecución 2011 | Ejecución 2012 | Proyección 2013 | Ejecución de metas | | |
|---|--------------------|----------------|----------------|-------------------|--------------------|-------------------|------------------|
| | | | | | I Trimestre 2013 | IV Trimestre 2013 | I Trimestre 2014 |
| Indicador N° 4: Índice de Cooperación de las entidades del Estado con la DP. | 67% | 63% | 65% | Incremento | 67% | 66% | 64% |
| Variables: N° de Gestiones con respuesta relevante y oportuna. | | 19,082 | | | 4,239 | 4,377 | 3,513 |

| | | | | | | | |
|------------------------------------|--|---------------|--|--|--------------|--------------|--------------|
| N° Total de gestiones sustentadas. | | 30,084 | | | 6,291 | 6,618 | 5,526 |
|------------------------------------|--|---------------|--|--|--------------|--------------|--------------|

Resultados del indicador al año 2014: 64%

El porcentaje de Cooperación de las entidades del Estado para el I Trimestre del año 2014, es del 64%, advirtiéndose una disminución en relación al I Trimestre de 2013. Dicho resultado se debe a que 17 ODs y MADs mantienen una cooperación satisfactoria con las entidades que cada una de ellas gestiona dentro de su jurisdicción.

Sin embargo, podemos señalar que las instituciones que registran un menor porcentaje en el cumplimiento de este indicador son: OD Moquegua, OD Cajamarca, OD Lima, MAD Tingo María, MAD Chimbote y OD Ica.

En relación a estos resultados debemos señalar que si bien la OD Lima tiene un bajo porcentaje en el cumplimiento de este indicador (45.90%), es la OD que realiza el mayor número de gestiones sustentadas en comparación del nivel nacional, representando el 38% del número total de gestiones sustentadas a nivel nacional.

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

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

Indicador N° 10: Variación porcentual de casos atendidos.

Definición Operativa:

Indicador que mide el nivel de atención de los casos que presentan los ciudadanos (as) ante las Oficinas Defensoriales y Módulos de Atención de la DP.

Forma de Cálculo:

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

| Indicador | Línea de Base 2010 | Ejecución Anual 2011 | Ejecución Anual 2012 | Proyección anual 2013 | Ejecución de metas | | |
|--|--------------------|----------------------|----------------------|-----------------------|--------------------|-------------------|------------------|
| | | | | | I Trimestre 2013 | IV Trimestre 2013 | I Trimestre 2014 |
| Indicador N° 10: variación porcentual de casos atendidos. | 20% | -2% | 2.6% | 2% | -17.9% | -3.0% | 2.06% |
| Variables: N° de casos atendidos en el periodo t+1 | 141,067 | 138,595 | 141,987 | | 27,904 | 30,945 | 28,479 |
| N° de casos atendidos en el periodo t | 117,643 | 141,067 | 138,385 | | 33,985 | 31,888 | 27,904 |

Resultados del indicador al año 2012: 2.06% de variación de casos atendidos.

El número de casos atendidos durante el I Trimestre de 2014 es de 28,479. Cifra mayor a la obtenida para I Trimestre de 2013 que fueron 27,904 casos atendidos, a nivel nacional. Ello refleja un incremento porcentual del 2.06 %, porcentaje sustancialmente mayor al registrado en el mismo periodo del año 2013.

Cabe mencionar que, en comparación al primer trimestre 2013, en el I Trimestre de 2014, se ha registrado un incremento en el número de quejas y consultas ascendente a 521 y 363 respectivamente. En relación a los petitorios, se advierte una disminución de 309 casos.

Las Oficinas Defensoriales que han registrado un mayor número de casos son: la OD Lima, OD Callao, OD Junín, OD Ayacucho y OD Huancavelica.

Cabe mencionar que la OD Lima registra el mayor número de casos atendidos (8,259), representando el 29% de la totalidad de casos ingresados a nuestra institución a nivel nacional.

Las Oficinas que están registrando un menor porcentaje de casos atendidos son: la OD de Cajamarca, OD Tumbes y el MAD Satipo. Andahuaylas.

Identificación de problemas presentados

Se advierte un incremento en el número de casos recibidos. Por dicho motivo, se continuará realizando las coordinaciones con las Oficinas Defensoriales y Módulos de Atención Defensorial, a fin de asegurar una adecuada atención de los mismos.

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, por cien.

| Indicador | Línea de Base 2010 | Ejecución Anual 2011 | Ejecución Anual 2012 | Proyección anual 2013 | Ejecución de metas | | |
|--|--------------------|----------------------|----------------------|-----------------------|--------------------|-------------------|------------------|
| | | | | | I Trimestre 2013 | IV Trimestre 2013 | I Trimestre 2014 |
| Indicador N° 11: Quejas concluidas en el plazo establecido en el protocolo de actuaciones defensoriales. | 77% | 71% | 59% | 94% | 41% | 55% | 37% |
| Variables: Quejas concluidas | 27,446 | 22,900 | 18,082 | | 2,987 | 4,341 | 2,847 |
| Quejas recibidas | 35,598 | 32,063 | 30,550 | | 7,239 | 7,851 | 7,720 |

Resultados del indicador al año 2014: 37% de quejas concluidas en el plazo establecido.

El porcentaje de quejas concluidas en el plazo establecido en el Protocolo de Actuaciones Defensoriales en el I Trimestre de 2014 es de 37%, porcentaje menor al obtenido en el mismo periodo de 2013. En relación a este resultado debemos señalar que muchas de las quejas ingresadas en este periodo aún se encuentran dentro del plazo de 100 días útiles para ser consideradas como concluidas.

Habiendo realizado esta aclaración, podemos señalar que de las 38 Oficinas a nivel nacional, la OD Lima es la que ha concluido más quejas en un plazo menor al establecido en el protocolo, representado un porcentaje del 32% del total, seguida por la OD Lambayeque, OD Ucayali, OD Lima Norte y OD La Libertad.

Identificación de Problemas Presentados

Si bien estos resultados evidencian que existe un menor cumplimiento en la conclusión de quejas, esto se debe a que la mayoría de quejas ingresadas se encuentran dentro del plazo de 100 días establecido en el Protocolo de Actuación Defensorial.