

PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL 2011-2015 (REFORMULADO)

INFORME DE RESULTADOS DEL AVANCE DE LOS INDICADORES DE MEDICIÓN DEL DESEMPEÑO DE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO – AL SEGUNDO TRIMESTRE Y PRIMER SEMESTRE 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 II Trimestre y I Semestre 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 | Ejecución Anual 2012 | Proyección anual 2013 | Ejecución Trimestral y Semestral | | |
|---|--------------------|----------------------|----------------------|-----------------------|----------------------------------|-----------------------------|--|
| | | | | | Ejecución II Trimestre 2012 | Ejecución II Trimestre 2013 | Ejecución Acumulada al I Semestre 2013 |
| Indicador N° 3: % de Hechos vulneratorios concluidos fundados y solucionados: | 77% (*) | 85% | 93% | Incremento | 85% | 90% | 88% |
| Variables: N° total de hechos vulneratorios concluidos fundados y solucionados. | 19,961 | 19,427 | 9,983 | | 4,756 | 4,595 | 9,504 |
| N° total de hechos vulneratorios concluidos fundados: | 25,953 | 22,905 | 10,769 | | 5,613 | 5,122 | 10,849 |

(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 II Trimestre y I Semestre del año 2013: 90% y 88% respectivamente, de hechos vulneratorios concluidos fundados y solucionados.

El porcentaje de Hechos Vulneratorios concluidos fundados y solucionados en el II Trimestre de 2013 asciende a 90% y la Ejecución Acumulada al I Semestre 2013 es de 88%. Estos resultados demuestran un sostenido cumplimiento del referido indicador.

En el II Trimestre de 2013 se advierte que la única Oficina que registra un cumplimiento no satisfactorio del referido indicador es el Módulo de Atención de Puquío.

En el I Semestre de 2012 son dos (2) las Oficinas Defensoriales que registran este menor porcentaje en el cumplimiento de este indicador: OD Lima y OD Lima Este.

Identificación de problemas presentados :

Si bien los resultados muestran que algunas oficinas no han tenido un rendimiento satisfactorio ello no significa un comportamiento constante de las oficinas.

Propuestas de Medidas Correctivas a realizar:

Monitoreo permanente de los resultados.

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 | Ejecución Anual 2012 | Proyección Anual 2013 | Ejecución Trimestral y Semestral | | |
|--|--------------------|----------------------|----------------------|-----------------------|----------------------------------|-----------------------------|--|
| | | | | | Ejecución II Trimestre 2012 | Ejecución II Trimestre 2013 | Ejecución Acumulada al I Semestre 2013 |
| Indicador N° 4 Índice de Cooperación de las entidades del Estado con la DP. | 67% | 63% | 65% | Incremento | 63% | 67% | 67% |
| Variables: | | | | | | | |

| | | | | | | | |
|---|--|---------------|---------------|--|--------------|--------------|---------------|
| N° de Gestiones con respuesta relevante y oportuna. | | 19,082 | 16,971 | | 4,273 | 4,817 | 9,224 |
| N° Total de gestiones sustentadas. | | 30,084 | 26,257 | | 6,730 | 7,165 | 13,814 |

Resultados del indicador al II Trimestre y I Semestre del año 2013: 67% y 67% respectivamente como Índice de Cooperación de las entidades del Estado con la DP.

El porcentaje de cooperación de las entidades del Estado en el II Trimestre de 2013 ascendió al 67%. Dicho resultado refleja que 16 Oficinas Defensoriales y Módulos de Atención Defensorial mantienen una cooperación satisfactoria con las entidades del Estado con las que cada una gestiona dentro de su jurisdicción. De otro lado, con relación a la Ejecución Acumulada al I Semestre de 2013 se advierte que el cumplimiento de este indicador es de 67%.

Identificación de problemas presentados:

El resultado Trimestral y Semestral es satisfactorio, sin embargo, persiste la falta de colaboración, de parte de las entidades públicas con la Defensoría del Pueblo, para la solución de las quejas.

Propuestas de Medidas Correctivas a realizar:

Promover las acciones de coordinación y supervisiones con las entidades de la Administración Pública, según el ámbito geográfico que corresponda.

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:

Nº 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 | Ejecución Anual 2012 | Proyección Anual 2013 | Ejecución Trimestral y Semestral | | |
|---|--------------------|----------------------|----------------------|-----------------------|----------------------------------|-----------------------------|--|
| | | | | | Ejecución II Trimestre 2012 | Ejecución II Trimestre 2013 | Ejecución Acumulada al I Semestre 2013 |
| Indicador N° 10: Variación porcentual de casos atendidos. | 20% | -2% | 2.6% | 2% | 13.0% | -21.0% | -20.0% |
| Variables: N° de casos atendidos en el periodo t+1 | 141,067 | 138,595 | 141,987 | | 40,552 | 32,038 | 59,935 |
| N° de casos atendidos en el periodo t | 117,643 | 141,067 | 138,385 | | 35,863 | 40,552 | 74,588 |

Resultados del indicador al II Trimestre y I Semestre del año 2013: -21% y -20% respectivamente, de variación porcentual de casos atendidos.

La variación porcentual de casos por la Defensoría del Pueblo en el II Trimestre de 2013 en comparación al II Trimestre de 2012 es de -21%. Los casos del II Trimestre de 2013 corresponden a un total de 8,245 quejas, 4,683 petitorios y 19,110 consultas. Adicionalmente, el número de casos atendidos en el I Semestre 2013, asciende a un total de 59,935 casos. Esta cifra refleja una disminución del número de casos atendidos a nivel nacional, respecto al I Semestre de 2012, del 20%.

En relación a la atención de casos en el I Semestre de 2013, se puede señalar que las Oficinas Defensoriales en las que se registró un mayor número de casos fueron: OD Lima, OD La Libertad, OD Callao, OD Piura y OD Ayacucho, con un total de 24,626 casos registrados. En comparación a los resultados obtenidos en el I Semestre de 2012, periodo en el que las sedes que -a esa fecha- registraron un mayor número de casos fueron: OD Lima, OD La Libertad, OD Piura, OD Ucayali y OD Junín, con un total de 30,523 casos registrados.

Identificación de problemas presentados :

La disminución de casos puede deberse a factores coyunturales, al empoderamiento de la ciudadanía en la solución de sus problemas, a la efectiva atención de los casos por la Defensoría del Pueblo que genera una mejor atención de parte de las Entidades de la Administración Pública, lo cual generaría que menos personas acudan a quejarse ante esta Institución, entre otros.

Propuestas de Medidas Correctivas a realizar :

Fortalecer las actividades de promoción de derechos a nivel nacional, e informar a la ciudadanía de las competencias de la Defensoría del Pueblo.

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 | Ejecución Anual 2012 | Proyección Anual 2013 | Ejecución Trimestral y Semestral | | |
|--|--------------------|----------------------|----------------------|-----------------------|----------------------------------|-----------------------------|--|
| | | | | | Ejecución II Trimestre 2012 | Ejecución II Trimestre 2013 | Ejecución Acumulada al I Semestre 2013 |
| Indicador N° 11: Quejas concluidas en el plazo establecido en el protocolo de actuaciones defensoriales. | 77% | 71% | 59% | 94% | 69% | 43% | 56% |
| Variables: | | | | | | | |
| Quejas concluidas | 27,446 | 22,900 | 18,082 | | 5,854 | 3,372 | 8,412 |
| Quejas recibidas. | 35,598 | 32,063 | 30,550 | | 8,444 | 7,846 | 15,052 |

Resultados del indicador al II Trimestre y I Semestre 2013: 43% y 56% respectivamente, 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 II Trimestre de 2013 es de 43%, que es una cifra menor a la alcanzada en el mismo periodo del año 2012. Este menor porcentaje, se debe a que las quejas ingresadas en el periodo abril-junio de 2013, aún se encuentran dentro del plazo para ser concluidas.

Sin embargo, en la Ejecución Acumulada al I Semestre de 2013, se advierte una mejora en el cumplimiento del referido indicador (56%), dado que algunas de las quejas ingresadas en el periodo enero-junio de 2013 ya han sido concluidas.

Identificación de problemas presentados:

Si bien el comportamiento del indicador es menor, tanto en el avance trimestral como semestral, dichos porcentaje se deben a que los resultados recién pueden ser medidos de forma completa cuando transcurra el plazo establecido de 100 días en el Protocolo de Actuaciones Defensoriales.

Propuestas de Medidas Correctivas a realizar:

Monitoreo permanente de los resultados.

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.

| Indicador | Línea de Base 2010 | Ejecución Anual 2011 | Ejecución Anual 2012 | Proyección Anual 2013 | Ejecución Semestral | |
|--|--------------------|----------------------|----------------------|-----------------------|---------------------------|---------------------------|
| | | | | | Ejecución I Semestre 2012 | Ejecución I Semestre 2013 |
| Indicador N° 15: Espacios de diálogo promovidos por la Defensoría del Pueblo: | 22% | 25% | 31% | 31% | 29% | 36% |
| Variables: N° de conflictos sociales activos en los que la DP contribuye a la creación y/o participa en espacios de diálogo. | | 19 | 26 | | 23 | 33 |
| N° de conflictos sociales activos en los que la DP contribuye a la creación y/o participa en espacios de diálogo. | | 75 | 84 | | 78 | 92 |

Resultados del indicador al I Seme4stre 2013: 36% de espacios de diálogo promovidos por la Defensoría del Pueblo.

La Defensoría del Pueblo continúa con la promoción y actuación en los espacios de diálogo para gestionar los conflictos sociales. No obstante ello, se ha comprobado la necesidad de ampliar y fortalecer este esfuerzo y de convertir este tema en una línea de trabajo principal. Es importante rescatar que desde el gobierno nacional se ha recuperado el diálogo como instrumento de gestión de los conflictos sociales, sin

embargo es necesario desarrollar una mayor capacidad preventiva, habilidad para negociar en escenarios complejos y políticas públicas que modifiquen las actuales relaciones entre los actores, con una incidencia particular en las zonas rurales del país.

A través del diálogo se busca canalizar el conflicto en su fase temprana antes de que escale a escenarios de confrontación violenta. Es importante resaltar que 82 (48% de los 170 casos activos y 37% del total de 223) conflictos sociales activos están en proceso de diálogo durante el I semestre, de ellos el 81,7% (67 casos) corresponde a conflictos del tipo socioambiental. La Defensoría del Pueblo ha sostenido una participación continua en la conformación, facilitación y seguimiento de estos espacios de diálogo. Por ejemplo en el mes de junio de 2013, la DP ha participado en 37 (45,1%) conflictos sociales en proceso de diálogo ya sea conduciendo los procesos, facilitando, interponiendo sus buenos oficios y como observador. Cabe señalar, que desde el año 2010 se mantiene una tendencia constante en el incremento de los procesos de diálogo como herramienta para la gestión de los conflictos sociales.

Los casos en donde la Defensoría del Pueblo contribuyó a la creación o participando en espacios de diálogo durante el I semestre del año 2013, experimentaron un incremento del 43,5% (del 29% en el I semestre del 2012 al 36% en el año 2013) comparado con el mismo semestre del 2012. Entre los casos ilustrativos de este semestre, con mayor apertura al diálogo, donde la DP promovió el espacio de diálogo, se encuentran: el del centro poblado La Islilla con la empresa Andalucita S.A. en Piura, conflicto resuelto por el cumplimiento de acuerdos sobre la construcción de la carretera Paita – La Islilla, el mantenimiento de la trocha carrozable por parte de las Empresas Motta Engil y Andalucita S.A., así como el mejoramiento y equipamiento del Centro de Salud y la Institución Educativa del Centro Poblado La Islilla. En Cusco se promovió el diálogo entre la Asociación de Madereros de Kosñipata con la Administración Técnica de Flora y Fauna del SERNANP-Cusco respecto al otorgamiento de autorizaciones para el aprovechamiento forestal. En Tacna, entre la Asociación de damnificados de la comunidad de Ancomarca con el Proyecto Especial de Tacna del Gobierno Regional, los comuneros de esta zona rechazan el sellado de pozos de agua 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:

Posiciones rígidas o poco dialogantes de los actores sociales que en muchos casos dificultan el acercamiento entre el estado y los sectores a quienes representan, dificulta las acciones de la Defensoría del Pueblo.

Existencia de dificultades ya sea por razones geográficas, logísticas y de disponibilidad de personal para tener presencia en todo el ámbito nacional y facilitar y promover el diálogo. No estar presente en todos los lugares donde se desarrollan estos procesos dificulta el seguimiento o la obtención de información de primera mano.

Propuesta de Medidas Correctivas:

La Adjuntía para la Prevención de Conflictos Sociales y la Gobernabilidad (APCSG) inicio la investigación sobre los procesos de diálogo en los conflictos sociales. Está investigación busca realizar un balance sobre la situación del diálogo en el Perú a fin de definir estrategias de intervención adecuadas en los procesos.

Se deberá fortalecer la coordinación y comunicación entre comisionados de la APCSG y comisionados de las Oficinas Defensoriales- OD y los Módulos de Atención Defensorial - MAD del interior del país.

Promover la capacitación del personal de la APCSG, las OD y los MAD sobre mediación y facilitación en conflictos sociales.

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:

| Indicador | Línea de Base 2010 | Ejecución Anual 2011 | Ejecución Anual 2012 | Proyección Anual 2013 | Ejecución Semestral | |
|--|--------------------|----------------------|----------------------|-----------------------|---------------------------|---------------------------|
| | | | | | Ejecución I Semestre 2012 | Ejecución I Semestre 2013 |
| Indicador N° 22: Casos atendidos. | 141,067 | 138,595 | 141,987 | 149,610 | 74,588 | 59,935 |
| Variables: N° de casos atendidos en la DP cada seis meses. | | | | | | |

Resultados del indicador al I Semestre 2013: 59,935 casos atendidos.

El número de casos atendidos por la Defensoría del Pueblo para el I Semestre de 2013 ascendió a 59,935 casos. Los casos corresponden a un total de 15,777 quejas, de las cuales 317 son quejas no admitidas. La no admisión de las quejas señaladas se debió a la falta de documentación sustentatoria por parte de los ciudadanos, la falta de fundamentación de la solicitud de intervención y de casos en los que la Defensoría del Pueblo no resultaba competente, entre otros. Asimismo, se recibieron un total de 9,104 petitorios y 35,054 consultas.

Comparando las cifras con el I Semestre 2012, que asciende a un total de 74, 588 casos, se puede advertir que existe una disminución del número de casos atendidos a nivel nacional de casi el 20%.

Se puede advertir que las Oficinas Defensoriales en las que se registró un mayor número de casos en el I Semestre 2013 fueron: OD Lima, OD La Libertad, OD Callao, OD Piura y OD Ayacucho, con un total de 24,626 casos registrados. En comparación a los resultados obtenidos en el I Semestre de 2012, periodo en el que las sedes que a esa fecha registraron un mayor número de casos fueron: OD Lima, OD La Libertad, OD Piura, OD Ucayali y OD Junín, con un total de 30,523 casos registrados.

Identificación de Problemas Presentados:

La disminución de casos puede deberse a factores coyunturales, al empoderamiento de la ciudadanía en la solución de sus problemas, a la efectiva atención de los casos por parte de la Defensoría del Pueblo que genera una mejor atención por parte de las Entidades de la Administración Pública, lo cual generaría que menos personas acudan a quejarse ante esta Institución, entre otros.

Propuesta de Medidas Correctivas:

Fortalecer las actividades de promoción de derechos a nivel nacional, e informar a la ciudadanía de las competencias de la Defensoría del Pueblo.

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 Semestral | |
|--|--------------------|----------------------|----------------------|-----------------------|---------------------------|---------------------------|
| | | | | | Ejecución I Semestre 2012 | Ejecución I Semestre 2013 |
| Indicador N° 23: Quejas admitidas en el plazo establecido en el Protocolo de Actuaciones Defensoriales | 93% | 95% | 94% | 94% | 94% | 94% |
| Variables: N° de quejas admitidas en dos días útiles o menos. | 33,054 | 30,247 | 28,521 | | 16,006 | 14,289 |
| N° Total de quejas ingresadas | 35,587 | 31,970 | 30,432 | | 17,068 | 15,167 |

Resultados del indicador al I Semestre 2013: 94% de quejas admitidas en el plazo establecido.

El porcentaje de quejas admitidas dentro del plazo establecido en el Protocolo de Actuaciones Defensoriales para el I Semestre 2013 fue de 94%. Este resultado refleja que las Oficinas Defensoriales y Módulos de Atención Defensoriales han cumplido de forma satisfactoria con admitir a trámite las quejas. En comparación a las cifras obtenidas en el I Semestre del 2012 se advierte que, a nivel nacional, se mantiene el porcentaje de cumplimiento en la admisión de quejas.

Identificación de Problemas Presentados:

La única sede que registra un comportamiento no satisfactorio en la admisión de quejas es el Módulo de Atención de Juliaca.

De las 108 quejas ingresadas, únicamente, 69 han sido admitidas dentro del plazo de dos días hábiles establecido en el Protocolo de Actuaciones Defensoriales. Sin embargo, al cierre del primer semestre 2013, se verificó que todas las quejas ya habían sido admitidas.

Propuesta de Medidas Correctivas:

Continuar con el nivel de admisión de quejas, dentro del plazo establecido en el Protocolo de Actuaciones Defensoriales.

Indicador N° 24: Visitas itinerantes

Definición Operativa:

Las visitas itinerantes comprenden los viajes realizados a un distrito de pobreza y pobreza extrema a los que ha llegado la Defensoría del Pueblo, a través de la Estrategia de Acción Itinerante Defensorial, incluyendo retornos.

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 Semestral | |
|--|--------------------|----------------------|----------------------|-----------------------|---------------------------|---------------------------|
| | | | | | Ejecución I Semestre 2012 | Ejecución I Semestre 2013 |
| Indicador N° 24: Número de Visitas itinerantes | 887 | 977 | 1030 | 902 | 522 | 479 |
| Variable: Visitas itinerantes | | | | | | |

Resultados del indicador al I Semestre 2013: 479 visitas itinerantes realizadas.

En este primer semestre del 2013, la Defensoría del Pueblo, en el marco de la Estrategia de Acción Itinerante Defensorial (AID), realizó 479 visitas itinerantes a través de 36 oficinas desconcentradas (27 Oficinas Defensoriales y 9 Módulos de Atención Defensoriales).

Dicha cifra comprende la visita a 436 distritos que representan una cobertura de 23.56% del total de distritos del territorio nacional (1838). Algunos de los 436 distritos han sido visitados en dos o más oportunidades, representando el 10.6% la frecuencia de retorno. Estos retornos se deben a que la Estrategia considera que es importante visitar en más de una oportunidad aquellos distritos en los que en la primera visita se ha podido identificar mayor vulnerabilidad.

En estas visitas itinerantes se ha podido atender 6,752 casos, entre consultas, quejas y petitorios; supervisar la efectiva presencia del Estado, a través de la adecuada prestación de los servicios públicos; realizar 434 actividades de promoción, entre charlas, talleres y ferias. Asimismo, informar a 14,801 personas acerca del ejercicio de sus derechos y promover el rol de la Defensoría del Pueblo. Estas actividades se han desarrollado en los distritos y centros poblados en sus diferentes categorías a nivel nacional.

Las Oficinas Defensoriales que más visitas itinerantes han realizado son: Amazonas, Arequipa, La Libertad y Junín.

En relación con el primer semestre del año 2012, las visitas itinerantes se han reducido en un 8% (522).

Identificación de Problemas Presentados:

Este menor número de visitas en el I semestre 2013, se debe a que los desplazamientos de los/as comisionados/as han sido prioritariamente a los distritos de mayor conflictividad social, a efectos de supervisar los procesos electorales municipales. De otro lado, de acuerdo al Decreto Supremo N°007-2013-EF que regula el otorgamiento de viáticos para viajes en comisión de servicios en el territorio nacional, los/as comisionados/as deberán rendir cuenta documentada, de sus viáticos otorgados, hasta por un mínimo del 70% del monto recibido, lo cual dificulta los viajes itinerantes a las zonas más alejadas y pobres del país, por cuanto no es posible obtener comprobantes de pago en esas zonas.

De otro lado, se debe señalar que se ha modificado la fuente de registro de información, siendo actualmente el Sistema de Monitoreo del Plan Operativo Institucional (POI).

Propuesta de Medidas Correctivas:

Continuar las coordinaciones sostenidas con la Oficina de Administración y las Oficinas Defensoriales para el cumplimiento de la disposición en su integridad, es decir, en cuanto al monto de viático y ejecución de gasto.

Culminar el proceso de fusión de los sistemas de registros de la Estrategia de Acción Itinerante Defensorial.

Indicador N° 25: Personas atendidas en viajes itinerantes

Definición Operativa:

Son aquellas personas informadas sobre el ejercicio de sus derechos y rol de la Defensoría del Pueblo, a través de las acciones de promoción de derechos, en el marco de la Estrategia de Acción Itinerante Defensorial.

Forma de Cálculo:

Suma total de personas atendidas en viajes itinerantes.

| Indicador | Línea de Base 2010 | Ejecución Anual 2011 | Proyección Anual 2013 | Ejecución Anual 2012 | Ejecución Semestral | |
|--|--------------------|----------------------|-----------------------|----------------------|---------------------------|---------------------------|
| | | | | | Ejecución I Semestre 2012 | Ejecución I Semestre 2013 |
| Indicador N° 25: N° de personas atendidas en Viajes itinerantes. Variables: Personas atendidas en viajes itinerantes: | 21,665 | 40,952 | 22,991 | 43,741 | 29,107 | 14,801 |

Resultados del indicador al I Semestre 2013: 14,801 Personas atendidas en viajes itinerantes.

En este primer semestre 2013, a través de las actividades de promoción de derechos realizadas en los viajes itinerantes, tales como: carpas, talleres y ferias se ha logrado informar entre funcionarios y sociedad civil a 14, 801 personas.

En relación con el primer semestre del año 2012, el número de personas informadas se ha reducido en un 50%. Esta variación responde a que se ha priorizado la ejecución de acciones de supervisión y atención de casos. Esta disminución del indicador, en relación a la promoción de derechos, genera el incumplimiento parcial de la Directiva N° 001-2010-DP/PAD denominada "Normas para la Ejecución y Registro de las Acciones Itinerantes Defensoriales en la Defensoría del Pueblo", que define la estrategia como la atención de ciudadanos (as) que viven en las zonas más alejadas, atendiendo quejas, petitorios y consultas, realizando supervisiones a instituciones públicas y realizando acciones de promoción.

Identificación de Problemas Presentados:

La reducción del 50% de personas informadas responde a que se han priorizado las acciones de supervisión y atención de casos.

Propuesta de Medidas Correctivas:

Hacer incidencia en el cumplimiento de la Directiva N° 001-2010-DP/PAD y la importancia de realizar actividades de promoción en los viajes itinerantes, ya que ello permitirá contar con mayor número de personas informadas y, a su vez, la población se fortalecerá en el conocimiento y ejercicio de sus derechos.

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 Semestral | |
|--|--------------------|----------------------|----------------------|-----------------------|---------------------------|---------------------------|
| | | | | | Ejecución I Semestre 2012 | Ejecución I Semestre 2013 |
| Indicador N° 26: Número de Recomendaciones formuladas en los Informes Defensoriales. Variables: Recomendaciones formuladas en los Informes Defensoriales: | 75 | 155 | 98 | 100 | 32 | 60 |

Resultados del indicador al I Semestre 2013: 60 recomendaciones formuladas.

El número de recomendaciones formuladas depende de la cantidad de Informes Defensoriales que se elaboren y presenten en el año. Igualmente depende de la cantidad de las recomendaciones que la Adjuntía o Programa que elaboró el informe considere incluir.

Identificación de Problemas Presentados:

No hay un estándar definido en cuanto a la cantidad de Informes Defensoriales presentados por año, ni de la cantidad de recomendaciones que cada informe defensorial debe incluir.

Propuesta de Medidas Correctivas:

Monitoreo permanente de resultados.

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 Semestral | |
|---|--------------------|----------------------|----------------------|-----------------------|---------------------------|---------------------------|
| | | | | | Ejecución I Semestre 2012 | Ejecución I Semestre 2013 |
| Indicador N° 27: Número de supervisiones realizadas. Variables: Supervisiones realizadas | 3,070 | 4,359 | 2,726 | 3,449 | 1,671 | 1,534 |

Resultados del indicador al I Semestre 2013: 1,534 supervisiones realizadas.

En el primer semestre se ejecutaron el 97% de las supervisiones programadas (1,582), las cuales se orientaron a la supervisión de la calidad de la ejecución del presupuesto de inversión pública en salud y educación, calidad de los recursos públicos y la vigilancia y control del vertimiento de aguas residuales domésticas e individuales, ecuación en zonas rurales, Sexto reporte de la Ley de Igualdad de Oportunidades, salud de las comunidades nativas, transparencia y acceso a la información entre otros.

Identificación de Problemas Presentados:

Lejanía y dificultades de acceso de algunos centros educativos para tal fin.

Propuesta de Medidas Correctivas:

En dichos casos se supervisó otra institución educativa que cumplía los requisitos establecidos por la Adjuntía de Administración Estatal.

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 Semestral | |
|---|--------------------|----------------------|----------------------|-----------------------|---------------------------|---------------------------|
| | | | | | Ejecución I Semestre 2012 | Ejecución I Semestre 2013 |
| Indicador N°30: N° de Reportes publicados | 12 | 12 | 12 | 12 | 6 | 6 |
| Variables: Reportes publicados: | | | | | | |

Resultados del indicador al año I Semestre 2013: 6 reportes publicados.

El Reporte de Conflictos Sociales publicado por la Defensoría del Pueblo continuó siendo durante el I semestre 2013, uno de los documentos de mayor referencia sobre la conflictividad Social a nivel nacional.

El Reporte se publica de manera ininterrumpida, ya sea por vía intranet (plataforma informática del Sistema de Monitoreo de Conflictos Sociales), o por envío a suscriptores mediante e-mail. Cabe destacar que hasta junio de 2013 se han publicado 06 reportes, llegando a la edición N° 112.

En la edición de los reportes de este semestre, se ha incluido una sección de casos en observación en Alertas Tempranas. Estos casos aún no han sido registrados dentro de los casos activos, pero demandan atención por parte de las entidades competentes. Así mismo, el reporte se publica en la web Institucional acompañado de un video de presentación y explicación de la variación del número de conflictos. A ello se suma 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.

Cabe mencionar, que el video del reporte de conflictos sociales de mayo 2013, que es el N° 111, tuvo 302 reproducciones en YOUTUBE y el N° 112 de junio, 207 reproducciones.

La infografía tuvo 229 visitas en el Blog de la DP y 17 mil 213 visitas en Facebook.

El reporte N° 112, publicado en junio de 2013, da cuenta que los conflictos socio ambientales continúan siendo los más numerosos con 145 casos (65,0%); así mismo se registraron seis conflictos nuevos y seis resueltos.

Entre los conflictos relevantes que se resolvieron en este semestre se encuentran dos casos socio ambientales. En el primer caso, las autoridades del centro poblado de La Islilla – Piura exigían a la Empresa Andalucita S.A. el cumplimiento de los acuerdos; lo que se materializó cuando la empresa cumplió con los proyectos comprometidos. El segundo caso ubicado en Puno, donde pobladores del distrito de Ocuwiri lograron la ratificación del convenio marco con la empresa minera Arasi S.A.C. por 7 millones 500 mil Nuevos Soles.

De otro lado, durante este semestre se han registrado 37 conflictos sociales nuevos, de ellos el 62% (23 casos) pertenecen a la tipología socio ambiental seguido de un 14% (5 casos) de conflictos por asuntos de gobierno local. En este mismo periodo, se han resuelto 21 conflictos, de este total el 57% (12 casos) pertenecen al tipo de conflictos socio ambientales seguido del 24% (5 casos) de conflictos por asuntos de gobierno local.

Si comparamos este periodo con el I semestre del año 2012, encontramos que los casos resueltos en el periodo 2013 son superiores respecto al mismo periodo del año anterior donde solo se resolvieron 13 conflictos.

Identificación de Problemas Presentados:

Retraso en el envío de información por parte de las Oficinas Defensoriales y Módulos de Atención Defensorial. 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 el que ellas llegan con poca o nula información. También surgen dificultades para recoger información sobre los conflictos que ocurren en zonas de difícil acceso por las circunstancias geográficas. Proceso de elaboración del reporte. Los plazos de ejecución del reporte están establecidos en un cronograma mensual, el problema en la demora en el envío de información influye en la publicación del reporte en las fechas programadas.

Propuesta de Medidas Correctivas:

1. Actualizar los documentos internos de gestión de conflictos sociales (Ayuda Memoria y Sinopsis) con la finalidad de que los comisionados de las Oficinas Defensoriales y Módulos de Atención Defensorial puedan acceder y actualizar la información.

2. Se ha diseñado un instructivo para guiar la elaboración de la sinopsis de casos tanto en la APCSG y las OD y MAD. Ello con la finalidad de fortalecer la coordinación, intervención y actuación en relación a cada conflicto.

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 I Semestre 2012 | Ejecución I Semestre 2013 |
|--|--------------------|----------------------|----------------------|-----------------------|---------------------------|---------------------------|
| Indicador N° 31: N° de Reportes de procesos de diálogo realizados. | 0 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| Variables: Reportes de procesos de diálogo realizados: | | | | | | |

Resultados del indicador al I Semestre 2013: 01 reporte de proceso de diálogo realizado.

El Reporte tiene como objetivo informar sobre los avances de los procesos de diálogo donde participa la Defensoría del Pueblo, así como proponer acciones de intervención, medidas correctivas y otras acciones con la finalidad de fortalecer dicho espacio. Al I semestre 2013 se ha alcanzado la meta propuesta en el PEI 2011-2015 (Reformulado).

Es importante resaltar que 82 (48% de los 170 casos activos y 37% del total) conflictos sociales activos están en proceso de diálogo, de ellos el 81,7% (67 casos) corresponde a conflictos del tipo socio ambiental. La Defensoría del Pueblo ha sostenido una participación constante en la conformación, facilitación y seguimiento de los espacios de diálogo. A junio de 2013 la DP ha participado en 37 (45,1%) conflictos sociales ya sea como intermediador, facilitador, concertador de buenos oficios y como observador.

Los casos que podemos resaltar como proceso de diálogo con participación de la DP son; en Apurímac, donde un sector de comuneros de la comunidad campesina San Juan de Chacña acordó no permitir la actividad minera en la zona, debido a que un grupo de comuneros de la misma comunidad realizan actividad minera informal

generando contaminación ambiental. Otros casos resaltantes se presentan en Cusco, el conflicto entre la población de la provincia de Espinar – con la empresa minera Xtrata Copper por el proyecto Tintaya Antapaccay, en Áncash el conflicto entre la Comunidad Campesina de Santa Rosa y el centro poblado de Cajacay con la empresa minera Antamina y finalmente el conflicto por demarcación territorial entre las regiones de Puno y Moquegua.

Identificación de Problemas Presentados:

Para la Defensoría del Pueblo el no estar presente en todos los lugares donde se desarrollan las mesas de diálogo dificulta el seguimiento o la obtención de información de fuente primaria que permita conocer lo que ocurre en dichos espacios.

Propuesta de Medidas Correctivas:

Fortalecer la coordinación y comunicación entre comisionados de la APCSG y comisionados de las OD y MAD del interior del país. Así mismo difundir los reportes de los procesos de diálogo.

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 2013 | Ejecución Semestral | |
|--|--------------------|----------------------|----------------------|-----------------|---------------------------|---------------------------|
| | | | | | Ejecución I Semestre 2012 | Ejecución I Semestre 2013 |
| Indicador N° 32: N° de Documentos de lineamientos de intervención defensorial uniformizados. Variables: Documentos de lineamientos de intervención defensorial uniformizados: | 5 | 0 | 2 | 5 | 0 | 0 |

Resultados del indicador al I Semestre 2013: 0 documentos uniformizados de Lineamientos de Intervención Defensorial.

Durante el transcurso del I Semestre de 2013, las Adjuntías y Programas no han remitido a la Primera Adjuntía, propuestas de Lineamientos de Intervención Defensorial para su aprobación, razón por la cual en dicho periodo no se ha registrado ningún Lineamiento de Intervención Defensorial aprobado.

Identificación de Problemas Presentados:

No se han presentado Lineamientos de Intervención Defensorial por parte de las Adjuntías y Programas, debido a la presencia de temas coyunturales, en los que la Defensoría del Pueblo ha concentrado su atención.

Propuesta de Medidas Correctivas:

La Primera Adjuntía solicitará a las Adjuntías y Programas sus propuestas de lineamientos de intervención defensorial en temas identificados en las actividades de supervisión que la Primera Adjuntía realiza.

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 Semestral | |
|--|--------------------|----------------------|----------------------|-----------------------|---------------------------|---------------------------|
| | | | | | Ejecución I Semestre 2012 | Ejecución I Semestre 2013 |
| Indicador N° 33: N° de Reuniones temáticas realizadas. | 12 | 0 | 25 | 24 | 9 | 5 |
| Variables: N° de Reuniones temáticas realizadas: | | | | | | |

Resultados del indicador al I Semestre 2013: 05 reuniones temáticas realizadas.

Durante el I Semestre de 2013 se desarrollaron 5 reuniones temáticas:

1. Estrategia integral para la elaboración y gestión de cumplimiento de las recomendaciones defensoriales, dirigidas a los adjuntos, jefes de programas y comisionados de la DP.

2. Reunión de las UCT de Cusco y Lima, para fortalecer las capacidades y la coordinación entre los comisionados, equipos, oficinas y MADs que los comprende.

3. Reunión del Defensor del Pueblo con los comisionados de Lima y Callao, con la finalidad de difundir el Informe Final de los resultados de la aplicación de las encuestas para medir el nivel de satisfacción de los usuarios de la atención brindada por la DP.

4. Reunión desarrollada en la OD de Cusco para la difusión del Informe Defensorial N° 158 sobre discriminación y trata de personas.

5. Reunión en la OD Madre de Dios para difundir el Informe N° 160 sobre la gestión del Estado frente a la Minería Informal.

Identificación de Problemas Presentados:

No se han realizado mayor número de reuniones temáticas debido a la presencia de temas coyunturales en los que la Defensoría del Pueblo ha concentrado su atención.

Propuesta de Medidas Correctivas:

Fortalecer los espacios de coordinación entre las unidades orgánicas de la Defensoría del Pueblo.

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:

N° 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 100.

| Indicador | Línea de Base 2010 | Ejecución Anual 2011 | Ejecución Anual 2012 | Proyección Anual 2013 | Ejecución Semestral | |
|--|--------------------|----------------------|----------------------|-----------------------|---------------------------|---------------------------|
| | | | | | Ejecución I Semestre 2012 | Ejecución I Semestre 2013 |
| Indicador N° 34: % de Personas recién ingresadas a la DP que recibieron inducción en un plazo de 6 meses. | 0% | 0% | 11% | 50% | 0% | 29% |
| Variables: N° de Personas recién ingresadas a la DP que recibieron inducción en un plazo de 6 meses: | | 0 | 22 | | 0 | 24 |
| N° de Personas ingresadas a la DP: | | 237 | 209 | | 112 | 82 |

Resultados del indicador al I Semestre 2013: 29 % de personas recién ingresadas a la DP recibieron inducción en un plazo de 06 meses.

En el I semestre de 2013, ingresaron a la Defensoría del Pueblo 82 servidores públicos, de los cuales se han registrado a 24 en el Módulo de Inducción Básica Defensorial, pertenecientes a las Adjuntías, Oficinas Defensoriales y Oficinas Administrativas, a nivel nacional.

Identificación de Problemas Presentados:

Existen servidores que al haber ingresado a la Defensoría del Pueblo no han desarrollado el Módulo de Inducción Básica Defensorial, en el Aula Virtual de la Intranet, debido a que ya habían prestado servicios profesionales en la DP anteriormente.

Propuesta de Medidas Correctivas:

Elaborar una Directiva y un manual de procedimientos de inducción laboral para los trabajadores ingresantes a la Defensoría del Pueblo, a fin de que logren 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 Semestral | |
|--|--------------------|----------------------|----------------------|-----------------------|---------------------------|---------------------------|
| | | | | | Ejecución I Semestre 2012 | Ejecución I Semestre 2013 |
| Indicador N° 35: N° de Personas de la Defensoría del Pueblo capacitadas en gestión organizacional. Variables: Personas de la Defensoría del Pueblo capacitadas en gestión organizacional: | 88 | 106 | 385 | 400 | 191 | 84 |

Resultados del indicador al I Semestre 2013: 84 Persona de la DP capacitadas en gestión organizacional.

En el I semestre 2013 se capacitaron a 84 personas (60 mujeres y 24 hombres) en cursos de gestión organizacional, relacionados con Control Interno, llevado a cabo entre el 19 al 26 de junio de 2013, en la Escuela Nacional de Control de la Contraloría General de la República, participando 30 servidores públicos, pertenecientes a las adjuntías, oficinas defensoriales y oficinas administrativas de la DP; 01 curso de derecho laboral, con 33 participantes, a cargo del Estudio Jurídico Echecopar - Universidad Autónoma del Perú, del 10 al 19 de junio; finalmente, el curso de coaching "Para Mujeres decididas" del 09 al 18 de abril, a cargo de la empresa Tucracia SAC, con la participación de 21 servidoras.

Identificación de Problemas Presentados:

La aprobación del Plan de Desarrollo de las Personas al Servicio del Estado-PDP anualizado 2013, de la DP se realizó con fecha 10 Mayo del 2013, por lo que las capacitaciones para el presente año, recién iniciaron en el mes de junio. La cifra de 84 personas capacitadas está por debajo de la cifra alcanzada por el mismo periodo en el primer semestre del 2012.

Propuesta de Medidas Correctivas:

Para el segundo semestre 2013, de acuerdo al Plan de Desarrollo de las Personas al Servicio del Estado-PDP anualizado 2013, se tiene previsto la realización de un conjunto de cursos, tanto virtuales como presenciales, que permitirá alcanzar la meta planteada para el 2013.

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 Semestral | |
|--|--------------------|----------------------|----------------------|-----------------------|---------------------------|---------------------------|
| | | | | | Ejecución I Semestre 2012 | Ejecución I Semestre 2013 |
| Indicador N° 36: N° de Cursos en gestión organizacional impartidos. Variables: N° de Cursos en gestión organizacional impartidos: | 1 | 21 | 24 | 3 | 13 | 3 |

Resultados del indicador al I Semestre 2013: 03 cursos de gestión organizacional impartidos .

En el I semestre 2013 se ha realizado 03 cursos en gestión organizacional, relacionados con Control Interno, llevada a cabo entre el 19 al 26 de junio de 2013, en la Escuela Nacional de Control de la Contraloría General de la República, participando 30 servidores públicos, pertenecientes a las adjuntías, oficinas defensoriales y oficinas administrativas de la DP; curso de derecho laboral, con 33 participantes, a cargo del Estudio Jurídico Echecopar - Universidad Autónoma del Perú, del 10 al 19 de junio; finalmente, el curso de coaching "Para Mujeres decididas" del 09 al 18 de abril, a cargo de la empresa Tucracia SAC, con la participación de 21 servidoras.

Identificación de Problemas Presentados:

La aprobación del Plan de Desarrollo de las Personas al Servicio del Estado-PDP anualizado 2013, de la DP se realizó con fecha 10 Mayo del 2013, por lo que las capacitaciones para el presente año, recién iniciaron en el mes de junio del 2013, por lo que el indicador si bien cumple con la meta planteada, es una cifra mucho menor a la lograda en el primer semestre del 2012.

Propuesta de Medidas Correctivas:

Para el segundo semestre 2013, de acuerdo al Plan de Desarrollo de las Personas al Servicio del Estado-PDP anualizado 2013, se tiene previsto la realización de un

conjunto de cursos, tanto virtuales como presenciales, que permitirá alcanzar la meta planteada para el 2013.

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 Semestral | |
|---|--------------------|----------------------|----------------------|-----------------------|---------------------------|---------------------------|
| | | | | | Ejecución I Semestre 2012 | Ejecución I Semestre 2013 |
| Indicador N° 37: N° de Personas de la Defensoría del Pueblo capacitadas en temas especializados relacionados con los derechos fundamentales. Variables: N° de Personas de la Defensoría del Pueblo capacitadas en temas especializados relacionados con los derechos fundamentales: | 400 | 450 | 391 | 450 | 102 | 51 |
| | | | | | | |

Resultados del indicador al I Semestre 2013: 51 personas de la DP capacitadas en temas especializados.

Durante el I Semestre 2013 se han capacitado, en total, 51 personas (39 mujeres y 12 hombres) en los siguientes cursos: "Gestión Pública con enfoque de género como requisito para la implementación de la Ley de Igualdad de Oportunidades - LIO", organizado por la Adjuntía para los Derechos de la Mujer, donde participaron 26 comisionados/as y el segundo fue el Seminario Taller "Políticas Públicas y Derechos de niños, niñas y adolescentes", organizado por la Adjuntía de la Niñez y Adolescencia, participando 25 comisionados/as provenientes de las oficinas

defensoriales a nivel nacional. Estas capacitaciones permiten a los/as comisionados/as ampliar aun más sus conocimientos sobre temas especializados. La cifra alcanzada en el I Semestre 2013 es mucho menor a la lograda en el primer semestre del 2012.

Identificación de Problemas Presentados:

La Oficina de Gestión del Desarrollo Humano – OGDH, aún no cuenta con la información actualizada de los cursos y/o charlas en temas especializados de las adjuntías, programas y oficinas defensoriales.

Propuesta de Medidas Correctivas:

Se ha solicitado mediante memorando múltiple, a las adjuntías, programas y oficinas defensoriales, la información relacionada al dictado de cursos y/o charlas en temas especializados, a fin de contar con la data actualizada.

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 Semestral | |
|--|--------------------|----------------------|----------------------|-----------------------|---------------------------|---------------------------|
| | | | | | Ejecución I Semestre 2012 | Ejecución I Semestre 2013 |
| Indicador N° 38: N° de cursos en temas especializados impartidos. Variables: Cursos en temas especializados impartidos: | 50 | 34 | 23 | 80 | 16 | 2 |

Resultados del indicador al I Semestre 2013: 02 cursos en temas especializados impartidos.

Durante el I Semestre 2013 se han dictado 02 cursos en temas especializados: "Gestión Pública con enfoque de género como requisito para la implementación de la Ley de Igualdad de Oportunidades - LIO", organizado por la Adjuntía para los Derechos de la Mujer, donde participaron 26 comisionados/as y el segundo fue el Seminario Taller "Políticas Públicas y Derechos de niños, niñas y adolescentes", organizado por la Adjuntía de la Niñez y Adolescencia, participando 25 comisionados/as provenientes de las oficinas defensoriales a nivel nacional. Estas

capacitaciones permiten a los/as comisionados/as ampliar aun más sus conocimientos sobre temas especializados. La cifra alcanzada en el I Semestre 2013 es mucho menor a la lograda en el primer semestre del 2012.

Identificación de Problemas Presentados:

La Oficina de Gestión y Desarrollo Humano aún no cuenta con la información actualizada de los cursos y/o charlas en temas especializados impartidos de las adjuntías, programas y oficinas defensoriales. Asimismo, la aprobación del Plan de Desarrollo de las Personas al Servicio del Estado-PDP anualizado 2013 de la DP, recién se realizó con fecha 10 Mayo del 2013.

Propuesta de Medidas Correctivas:

Se ha solicitado mediante memorando múltiple, a las adjuntías, programas y oficinas defensoriales, la información relacionada al dictado de cursos y/o charlas en temas especializados, a fin de contar con la data actualizada.

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. En ese sentido, la DP debe cumplir con las condiciones estipuladas en las normas de accesibilidad para las personas con discapacidad.

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 Semestral | |
|---|--------------------|----------------------|----------------------|-----------------------|---------------------------|---------------------------|
| | | | | | Ejecución I Semestre 2012 | Ejecución I Semestre 2013 |
| Indicador N° 39: N° de Locales acondicionados. Variable: Locales acondicionados. Total de locales de la DP. | 15 | 10 | 10 | 16 | 10 | 10 |

Nota: Condiciones requeridas para acondicionamiento de 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

Resultados del indicador al I Semestre 2013: 10 locales acondicionados.

Al primer semestre 2013 se mantiene el mismo número de locales acondicionados que el año anterior, en el mismo período. Estos locales se encuentran acondicionados en un 60%. A junio dos oficinas cambiaron de local, pero éstos no cuentan con algunas condiciones de accesibilidad necesarias.

Identificación de Problemas Presentados:

El acondicionamiento no ha sido posible en algunos casos por no contarse con la autorización de los propietarios de los inmuebles para hacer las modificaciones en la infraestructura y en otros casos porque la infraestructura de los locales no lo permitía. Asimismo, no se contaba con presupuesto para hacer las modificaciones.

Propuesta de Medidas Correctivas:

Asignación de mayor presupuesto para las modificaciones requeridas en los locales. Que en los nuevos contratos de arrendamiento se explicita la posibilidad de realizar las modificaciones en la infraestructura de los locales. Que en el caso de alquiler de nuevos locales, se deberá en lo posible arrendar locales que ya cuenten con las condiciones adecuadas de infraestructura.

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 2011 | Proyección Anual 2013 | Ejecución Semestral | |
|---|--------------------|----------------------|----------------------|-----------------------|---------------------------|---------------------------|
| | | | | | Ejecución I Semestre 2012 | Ejecución I Semestre 2013 |
| Indicador N° 39: N° Equipos informáticos renovados. Variable: Equipos informáticos renovados | 80 | 90 | 80 | 150 | 80 | 0 |

Resultados del indicador al I Semestre 2013: 0 Equipos informáticos renovados.

El Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado (OSCE) hizo de conocimiento a las entidades públicas el inicio del Convenio Marco de computadoras de escritorio, que entró en vigencia a partir del 13 de abril 2013. El Convenio Marco es la modalidad por la cual el Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado (OSCE), a través de una Licitación Pública o un Concurso Público, selecciona a aquellos proveedores con los que las Entidades deberán contratar los bienes y/o servicios que requieran y que son ofertados a través del Catálogo Electrónico de Convenio Marco. Se van adquirir 160 computadoras de escritorio a diferentes oficinas de la DP tomando en cuenta los siguientes aspectos: Renovación tecnológica y obsolescencia de equipos informáticos. Se han estado evaluando ofertas del catálogo electrónico del convenio marco para determinar las marcas y modelo que cumplirían con la finalidad de la entidad.

Identificación de Problemas Presentados:

La vigencia tecnológica de los equipos es por lo menos diez (10) años, brecha grande, teniendo en cuenta el incremento mediático en relación a nuevas tecnologías. Asimismo no se han encontrado equipos con las especificaciones técnicas requeridas, básicamente Memoria de 8GB.

Propuesta de Medidas Correctivas:

A la fecha Logística ha vuelto a remitir un nuevo informe adjuntando nuevas incorporaciones de equipos que han sido extraídos de los catálogos electrónicos del Sistema Electrónico de Contrataciones del Estado (SEACE), los cuales al ser evaluados cumplen con las Especificaciones Técnicas requeridas.

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:

Nº de etapas en la implementación del sistema ejecutados 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 2013 | Ejecución Semestral | |
|--|--------------------|----------------------|----------------------|-----------------|---------------------------|---------------------------|
| | | | | | Ejecución I Semestre 2012 | Ejecución I Semestre 2013 |
| Indicador N° 41: % de avance en la implementación del sistema. Variables: Nº de etapas en la implementación del sistema ejecutados Nº total de etapas en la implementación del sistema | 20% | 40% | 70% | 100% | 40% | 100% |

Resultados del indicador al I Semestre 2013: 100% de avance en la implementación del sistema de información defensorial.

Como parte de la labor realizada para optimizar el Sistema de Información Defensorial - SID, la Primera Adjuntía elaboró y presentó en enero de 2013, el Informe del Avance del Diagnóstico y Mejora del SID. En dicho documento se informó sobre el cumplimiento del Plan de Trabajo para la Mejora del SID, referido a la "Reforma de la Actual Guía de Hechos Vulneratorios".

Al respecto se señaló que del total de 354 hechos vulneratorios existentes, agrupados en Derechos (252) y Grupos Prioritarios (102), la propuesta actual considera una relación de 200 hechos vulneratorios.

Para la elaboración del listado de hechos, la Primera Adjuntía solicitó a las Adjuntías que evalúen el listado de hechos vulneratorios en función de sus líneas de trabajo. Asimismo, se programaron múltiples reuniones de coordinación con personal de los equipos de trabajo de las distintas Adjuntías y Programas a fin de revisar y socializar las propuestas remitidas por cada una de las oficinas.

En la Propuesta se ha eliminado el listado de Principios, dado que su registro carece de utilidad, se ha incorporado un único listado de derechos, que recoge también las vulneraciones de derechos de los grupos prioritarios por su condición y se ha incorporado el dato de grupo prioritario como dato de persona. La Propuesta estará sujeta a la validación por parte de las Oficinas Defensoriales y Módulos de Atención Defensorial.

Adicionalmente, considero oportuno precisar que como parte del cumplimiento del Plan de Trabajo para la Mejora del SID, se ha cumplido con la elaboración de la Propuesta del Manual para la atención de solicitudes de intervención e investigaciones de oficio a cargo de las ODS y MADs, que recoge el nuevo procedimiento para la atención de las quejas, petitorios y consultas, y reemplazará el actual Protocolo de Actuaciones Defensoriales.

En ese sentido, a la fecha, queda pendiente la última fase del Plan de Trabajo, referido a la implementación del sistema, que será desarrollada a partir del nuevo procedimiento de atención de casos y el nuevo listado de vulneraciones de derechos.'

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:

N° de etapas en la implementación del sistema ejecutadas 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 2013 | Ejecución Semestral | |
|--|--------------------|----------------------|----------------------|-----------------|---------------------------|---------------------------|
| | | | | | Ejecución I Semestre 2012 | Ejecución I Semestre 2013 |
| Indicador N° 42: % de avance en la implementación del sistema. Variables: N° de etapas en la implementación del sistema ejecutados. N° total de etapas en la implementación del sistema. | 20% | 60% | 85% | 100% | 80% | 85% |
| | | | | | | |

Resultados del indicador al I Semestre 2013: 85% de avance en la implementación del sistema de seguimiento de recomendaciones.

El sistema ha sido previsto para desarrollarse en 4 fases, pero no se debe dar el mismo peso a cada una, por lo que no podemos afirmar que cada una corresponde al 25% del total. Las fases de conceptualización e informatización (que corresponden a las fases 2 y 3) conllevan un mayor esfuerzo, trabajo y tiempo. Medir el avance en la implementación del sistema, siempre supone un aproximado.

