

PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL 2011-2015 (REFORMULADO)

INFORME DE RESULTADOS DEL AVANCE DE LOS INDICADORES DE MEDICIÓN DEL DESEMPEÑO DE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO – AL TERCER 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 III 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	Ejecución Anual 2012	Proyección anual 2013	Ejecución Trimestral	
					Ejecución III Trimestre 2012	Ejecución III Trimestre 2013
Indicador N° 3: % de Hechos vulneratorios concluidos fundados y solucionados:	77% (*)	85%	93%	Incremento	99%	91%
Variables: N° total de hechos vulneratorios concluidos fundados solucionados.	19,961	19,427	9,983		1,656	5,346
N° total de hechos vulneratorios concluidos fundados:	25,953	22,905	10,769		1,675	5,904

(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 III Trimestre del año 2013: 91%

El porcentaje de hechos vulneratorios concluidos fundados y solucionados para el III Trimestre de 2013 es del 91%.

Si bien el porcentaje es menor comparado con el obtenido en el mismo período del 2012, se puede observar que el número de hechos vulneratorios concluidos, fundados, solucionados es mayor que el alcanzado en el III Trimestre del 2012. De la revisión de la información registrada por las Oficinas Defensoriales (OD) y Módulos de Atención (MAD), a nivel nacional, se puede advertir que son quince (15) las oficinas que registran un 100% de quejas concluidas y solucionadas, entre ellas se encuentran las siguientes: OD Callao, OD Lima Norte, OD Ucayali, OD Tacna, OD San Martín, OD Cusco, MAD Tarapoto, OD Amazonas, OD Cajamarca, MAD Tingo María, OD Tumbes, MAD Satipo, MAD Andahuaylas.

Identificación de problemas presentados:

Con esta revisión se ha podido advertir que existen nueve (9) sedes que registran un cumplimiento menor al 90% en este indicador, que serían las que estarían generando un menor cumplimiento a nivel nacional; ellas son: MAD Jaén, MAD Puquio, OD Ancash, OD Arequipa, OD Ica, OD Lima, OD Lima Este y OD de Piura.

Propuesta de medidas correctivas:

Se realizará una revisión mas detallada de cuáles son las instituciones, de acuerdo a la competencia geográfica de cada oficina, cuya falta de solución en las quejas presentadas habría generado la disminución en el cumplimiento de este indicador. Dicha información, permitirá evaluar las alternativas para mejorar la coordinación con esas 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 Trimestral y Semestral	
					Ejecución III Trimestre 2012	Ejecución III Trimestre 2013
Indicador N° 4 Índice de Cooperación de las entidades del Estado con la Defensoría del Pueblo.	67%	63%	65%	Incremento	66%	69%
Variables: N° de Gestiones con respuesta relevante y oportuna.		19,082	16,971		4,522	5,419
N° Total de gestiones sustentadas.		30,084	26,257		6,868	7,907

Resultados del indicador al III Trimestre del año 2013: 69% de índice de cooperación de las entidades del Estado con la DP.

El porcentaje de la cooperación de las entidades para el III Trimestre de 2013 es de 69%, porcentaje mayor al registrado para el mismo periodo en el año 2012, que fue de 66%. Dicho resultado se debe a que once (11) Oficinas Defensoriales mantienen una cooperación satisfactoria con las entidades que cada una de ellas gestiona dentro de su competencia geográfica.

Adicionalmente, podemos señalar que la institución que registra un mayor porcentaje de cooperación con la Defensoría del Pueblo en el III Trimestre 2013 es Sedapal, y las que registran un menor porcentaje de cooperación en el mismo periodo, son la Municipalidad Distrital de Echarate en Cusco, las Ugeles de la región Huánuco y los Colegios Estatales de la Región Loreto.

Las oficinas que registran una mayor cooperación relacionadas con este indicador son: OD Tumbes, MAD Andahuaylas, MAD Tarapoto, MAD Huanta, OD La Libertad, OD Junín, MAD Jaén, MAD Tarapoto, MAD Satipo, OD Ucayali, entre otras.

Si bien algunas oficinas señaladas registran mejor porcentaje de cooperación, debemos señalar que estas oficinas se encuentran entre las que gestionan con menos entidades.

Identificación de problemas presentados:

No se han reportado problemas significativos.

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 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	
					Ejecución III Trimestre 2012	Ejecución III Trimestre 2013
Indicador N° 10: Variación porcentual de casos atendidos.	20%	-2%	2.6%	2%	1.7%	1.2%
Variables: N° de casos atendidos en el periodo t+1	141,067	138,595	141,987		35,511	35,949
N° de casos atendidos en el periodo t	117,643	141,067	138,385		34,914	35,511

Resultados del indicador al III Trimestre del año 2013: 1.2% de variación porcentual de casos atendidos.

La variación porcentual de casos atendidos para el III Trimestre de 2013 en comparación con el III Trimestre del 2012 es de 1.2%. En relación con este resultado podemos señalar que se ha registrado un incremento de los casos ingresados con respecto a los registrados en el mismo periodo del año 2012. Esta situación evidencia un incremento en el número total de casos ingresados respecto al periodo anterior.

Identificación de problemas presentados:

No se han reportado problemas significativos.

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 Trimestral	
					Ejecución III Trimestre 2012	Ejecución III Trimestre 2013
Indicador N° 11: Quejas concluidas en el plazo establecido en el protocolo de actuaciones defensoriales.	77%	71%	59%	94%	55%	36%
Variables: Quejas concluidas	27,446	22,900	18,082		4,008	3,145
Quejas recibidas.	35,598	32,063	30,550		7,334	8,719

Resultados del indicador al III Trimestre del año 2013: 36% 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 III Trimestre de 2013 es del 36 %, cifra menor registrada para el mismo período del año 2012. Este porcentaje se debe a que las quejas ingresadas en ese periodo se encuentran aún dentro de los 100 días de plazo, que establece el protocolo, para ser consideradas como concluidas. En la evaluación anual se sinceran las cifras.