

PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL 2011-2015 (REFORMULADO)

INFORME DE RESULTADOS DEL AVANCE DE LOS INDICADORES DE MEDICIÓN DEL DESEMPEÑO DE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO – AL PRIMER TRIMESTRE AÑO 2015

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

A continuación se analizan los indicadores cuya frecuencia de reporte es trimestral, correspondiente al Primer Trimestre del año 2015.

RESULTADO FINAL: Vigencia plena y efectiva de los derechos y libertades fundamentales

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	Ejecución Anual 2013	Ejecución Anual 2014	Ejecución de Metas		
						I Trimestre 2014	I Trimestre 2015	Ejecución Acumulada año 2015
Indicador N° 3: % de Hechos vulneratorios concluidos fundados y solucionados:	77% (*)	85%	93%	89%	93%	92%	94%	94%
Variables: N° total de hechos vulneratorios concluidos fundados solucionados.	19,961	19,427	9,983	21,797	23,920	5,607	4,614	4,614
N° total de hechos vulneratorios concluidos fundados:	25,953	22,905	10,769	24,610	25.605	6,095	4,917	4,917

(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 en 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 I Trimestre del año 2015: 94% de hechos vulneratorios son concluidos, fundados y solucionados.

En el I Trimestre 2015, el porcentaje de Hechos Vulneratorios concluidos fundados y solucionados es del 94%. Este porcentaje indica que las entidades del Estado supervisadas mantienen un buen nivel en la solución de quejas, en comparación con el mismo periodo del año 2014.

Con relación a lo mencionado, se advierte que algunas Oficinas y Módulos de Atención Defensoriales registran un 100% de cumplimiento de este indicador. Estas son: OD Ucayali, OD Lima Norte, OD Callao, OD Tacna, OD Apurímac, OD Cusco, MAD Puquio, MAD Tarapoto, OD Pasco, MAD Andahuaylas, MAD Tingo María, OD Madre de Dios, MAD Huanta, OD San Martín y MAD Juliaca.

Cabe mencionar que, únicamente, se registran 2 dependencias con un nivel bajo de cumplimiento de este indicador: MAD La Merced y la OD Lima Este.

Identificación de problemas presentados:

De acuerdo a los resultados obtenidos, se advierte que 15 Oficinas y Módulos de Atención Defensoriales registran el 100% de cumplimiento de este indicador. Es decir, la totalidad de las quejas declaradas fundadas por dichas dependencias han sido solucionadas.

Este resultado es similar a los obtenidos en periodos anteriores. Por dicho motivo, la Primera Adjuntía estimó conveniente realizar una evaluación de estos casos, a fin de verificar la calidad de la atención de los mismos.

Esta supervisión ha sido incluida en el Plan de Supervisión correspondiente al año 2015: revisión de quejas concluidas como fundadas y solucionadas del III trimestre 2014.

Propuesta de medidas correctivas:

Se ha visto la necesidad de continuar realizando el seguimiento de estos resultados e incluir la supervisión de los expedientes concluidos como fundados y solucionados en las próximas actividades de supervisión.

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	Ejecución Anual 2013	Ejecución Anual 2014	Ejecución de metas		
						I Trimestre 2014	I Trimestre 2015	Ejecución Acumulada año 2015
Indicador N° 4: Índice de Cooperación de las entidades del Estado con la DP. Variables:	67%	63%	65%	66%	70%	64%	71%	71%
N° de Gestiones con respuesta relevante y oportuna.		19,082	16,971	19,634	16,641	3,513	2,845	2,845
N° Total de gestiones sustentadas.		30,084	26,257	29,654	23,833	5,526	4,019	4,019

Resultados del indicador al I Trimestre del año 2015: 71% es el índice de cooperación de las entidades del Estado con la Defensoría del Pueblo

El porcentaje de cooperación de las entidades del Estado para el I Trimestre de 2015 es del 71%, porcentaje mayor en un 7% con relación al mismo periodo del 2014. Dicho porcentaje se debe a que 10 OD y 4 MAD sostienen una cooperación satisfactoria con las entidades que cada una de ellas gestiona dentro del ámbito de su jurisdicción. Cabe señalar que si bien la OD Tumbes registra un 100% de cumplimiento de este indicador, únicamente, ha realizado gestiones con 2 entidades. Del mismo modo, las siguientes dependencias son las que gestionan con menos entidades: OD Amazonas (Satisfactorio) y OD Pasco (Alerta), con 9 y 6 instituciones respectivamente.

Asimismo, se advierte que las instituciones que registran un menor porcentaje en el cumplimiento de este indicador son: OD Lima Sur y OD Ica.

Del mismo modo, podemos señalar que si bien es cierto la OD Lima no registra un nivel satisfactorio (64%) en el cumplimiento de este indicador, es la dependencia que gestiona una mayor cantidad de instituciones a nivel nacional.

Identificación de problemas presentados:

La OD Lima Sur y OD Ica registran el cumplimiento más bajo de este indicador del 42% y 30% respectivamente.

Propuesta de medidas correctiva:

Se llevará a cabo coordinaciones con las mencionadas dependencias a fin de advertir los motivos de estos resultados y obtener una mejora de ellos.

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	Ejecución Anual 2013	Ejecución anual 2014	Ejecución de metas		
						I Trimestre 2014	I Trimestre 2015	Ejecución Acumulada del año 2015
Indicador N° 10: variación porcentual de casos atendidos.	20%	-2%	2.6%	-10.7%	-8%	2.06%	-9.3%	-9.3%
Variables: N° de casos atendidos en el periodo t+1	141,067	138,595	141,987	126,758	116,671	28,479	25,831	25,831
N° de casos atendidos en el periodo t	117,643	141,067	138,385	141,902	126,758	27,904	28,479	28,479

Resultados del indicador al I Trimestre del año 2015: - 9.3% de variación de casos atendidos.

El número de casos atendidos durante el I Trimestre de 2015 es de 25,831. Cifra menor a la obtenida en el I Trimestre de 2014, ascendente a 28,479 casos, a nivel nacional. Ello refleja una disminución del 9.3% % respecto al año 2014.

Cabe mencionar que, en comparación al primer trimestre 2014, en el I Trimestre de 2015, se ha registrado una disminución en el número de quejas, consultas y petitorios, ascendente a 892, 1,733 y 23 respectivamente.

Como se puede advertir, el tipo de caso que más ha disminuido es la consulta en 1,643 casos cuyo porcentaje es menor en 11% respecto al I Trimestre del 2014. En este periodo, se advierte que la temática más calificada es la de "Otros", que es el 35% del total de consultas.

Las Oficinas Defensoriales que han registrado un mayor número de casos son: la OD Lima, OD Callao, OD Ayacucho, OD Piura y OD Junín. Adicionalmente, las siguientes dependencias son las que han registrado un mayor incremento de casos respecto al I Trimestre del 2014: OD Tumbes (75%), MAD Andahuaylas (41%), MAD Satipo (36%), MAD Chimbote (31%), MAD Huanta (21%), OD La Libertad (21%) y Lima Este (20%).

Cabe mencionar que la OD Lima registra el mayor número de casos atendidos (6,976), representando el 27% de la totalidad de casos ingresados a nuestra institución.

Las dependencias que han registrado menos casos son: MAD La Merced, OD Cajamarca, MAD Puquio, OD Amazonas y OD Apurímac. Adicionalmente, las siguientes dependencias son las que han registrado la mayor disminución de casos respecto al I Trimestre del 2014: MAD La Merced (50%), OD San Martín (43%), MAD Tingo María (40%), MAD Puquio (40%), MAD Jaén (38%), OD Ica (37%) y OD Ancash (36%).

Identificación de Problemas Presentados

Debido a que la atención de quejas es la que demanda mayor tiempo de atención, hemos considerado necesario revisar con mayor detalle qué tipo de quejas han disminuido.

A partir de la revisión de las 10 quejas más recurrentes en el I Trimestre del año 2014, podemos advertir que las quejas que han disminuido en mayor número son las quejas referidas a materia pensionaria: dilación en el trámite de la solicitud de desafiliación del sistema privado de pensiones (48%) y dilación en el trámite de pensión (89 %).

Propuesta de Medidas Correctivas:

Evaluar los motivos que estarían originando la disminución de las quejas en materia pensionaria.

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, multiplicado por cien.

Indicador	Línea de Base 2010	Ejecución Anual 2011	Ejecución Anual 2012	Ejecución Anual 2013	Ejecución anual 2014	Ejecución de metas		
						I Trimestre 2014	I Trimestre 2015	Ejecución Acumulada Año 2015
Indicador N° 11: Quejas concluidas en el plazo establecido en el protocolo de actuaciones defensoriales.	77%	71%	59%	67%	65%	37%	33%	33%
Variables: Quejas concluidas	27,446	22,900	18,082	21,174	19,582	2,847	2,181	2,181
Quejas recibidas.	35,598	32,063	30,550	31,508	29,929	7,720	6.706	6,706

Resultados del indicador al I Trimestre del año 2015: 33% de quejas concluidas en el plazo establecido, en el Protocolo de Actuaciones Defensoriales.

El porcentaje de quejas concluidas dentro del plazo establecido en el Protocolo de Actuaciones Defensoriales en el I Trimestre de 2015 es del 33 %, porcentaje menor al obtenido en el mismo periodo del 2014. 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 para ser concluidas.

Habiendo realizado esta aclaración, podemos señalar que de las 38 dependencias a nivel nacional, la OD Lima es la que ha concluido más quejas en un plazo menor al establecido en el protocolo.

Identificación de Problemas Presentados

Si bien estos resultados evidencian que existe un menor cumplimiento en la conclusión de quejas, esto se debe a que las quejas ingresadas en el periodo enero a marzo de 2015 aún se encuentran dentro del plazo de 100 días establecido en el Protocolo de Actuación Defensorial.