



**INFORME DE EVALUACIÓN ANUAL DEL
PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL
(POI) 2010**

INTRODUCCION

La Defensoría del Pueblo es un órgano constitucionalmente autónomo, creado por la Constitución de 1993, para defender los derechos constitucionales y fundamentales de la persona y de la comunidad, supervisar el cumplimiento de los deberes de la administración del Estado y la adecuada prestación de los servicios públicos a la población.

Para cumplir con su misión y ejecutar las actividades cuenta con las siguientes oficinas: A nivel central se cuenta con Adjuntías, Programas Especializados y Órganos de Dirección, Asesoría y Apoyo; y a nivel descentralizado cuenta con 28 Oficinas Defensoriales y 10 Módulos de Atención, los cuales están ubicadas en cada una de las regiones al interior del país.

En este contexto, el presente documento tiene por finalidad evidenciar los avances alcanzados en la ejecución de las actividades del Plan Operativo Institucional (POI) 2010 y el análisis de la información que permitan apreciar el avance de los indicadores relacionados al logro de los objetivos del Plan Operativo Institucional (POI).

Los objetivos institucionales para el año 2010 son:

1. Impulsar propuestas que permitan mejorar la acción del Estado a favor de los derechos de la población.
2. Formular e implementar acciones de promoción, difusión y defensa de los derechos de la población.
3. Desarrollar acciones que permitan la atención defensorial eficaz y eficiente al ciudadano.

Este documento incorpora el seguimiento de los indicadores por cada objetivo específico, información que nos permite conocer el avance en el logro de los objetivos establecidos para el presente año.

1. ANTECEDENTES

- El Plan Operativo Institucional – POI 2010 fue aprobado por Resolución Administrativa N° 0091-2009/DP, de fecha 30 de diciembre del año 2009.
- El Plan Operativo Institucional es modificado a través de la Resolución Administrativa N° 019-2010/DP de fecha 05 de mayo 2010.
- Con fecha 18 de mayo del 2010, se aprueba la actualización del Plan Operativo Institucional 2010, a través de la Resolución Jefatural N° 001-2011-DP/OPPRE.
- El Plan Operativo Institucional es modificado a través de la Resolución Administrativa N° 030-2010/DP de fecha 27 de agosto 2010.
- Con fecha 06 de setiembre del 2010, se aprueba la actualización del Plan Operativo Institucional 2010, a través de la Resolución Jefatural N° 002-2011-DP/OPPRE.
- El Plan Operativo Institucional es modificado a través de la Resolución Administrativa N° 0044-2010/DP de fecha 22 de diciembre 2010.
- Con fecha 11 de Enero del 2011, se aprueba la actualización del Plan Operativo Institucional 2010, a través de la Resolución Jefatural N° 001-2011-DP/OPPRE.

2. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO DE EVALUACION

2.1 Metodología de trabajo

La metodología de trabajo incluye la recolección de datos a través de trabajo de gabinete (revisión y análisis de fuentes secundarias disponibles), habiéndose realizado los siguientes pasos:

- Revisión del cumplimiento del llenado de los datos solicitados en la ficha de monitoreo.
- Consolidación de la información cuantitativa (metas físicas y presupuestarias) y principales aspectos cualitativos informados por cada una de las dependencias de la Institución.
- Establecimiento de problemas recurrentes y medidas correctivas implementadas.

- Proceso de análisis, interpretación y sistematización de la información.
- Validación utilizando fuentes de información complementaria de los siguientes sistemas: Sistema Integrado de Gestión Administrativa - SIGA (Módulos de Donaciones y Transferencias y Recursos Ordinarios) a nivel de programación y Ejecución presupuestal, el Sistema de Información Defensorial – SID (reportes de ingreso y conclusión de casos) a nivel de dependencia y el Plan Estratégico Institucional – PEI.
- Elaboración de conclusiones y recomendaciones.
- Elaboración de cuadros resumen en Excel específicamente diseñados para apoyar el proceso de consolidación, análisis e interpretación de los resultados.

2.2 Fuente de información

Se ha contado con la documentación e información secundaria siguiente:

- Reporte de ejecución y monitoreo del Sistema del Plan Operativo 2010 que proporciona información cuantitativa sobre programación de metas físicas y presupuestarias a nivel de unidad de medida, fuente de financiamiento y dependencia.
- Reportes de ejecución y monitoreo del Sistema del Plan Operativo que suministra información cualitativa sobre las tareas desarrolladas, problemas internos y externos presentados, entre otros aspectos.
- Reporte de presupuesto sobre programación y ejecución del gasto por fuente de financiamiento.
- Es importante precisar que las dependencias informan sus avances mediante información cuantitativa y cualitativa a través del Sistema del Plan Operativo (sistema a nivel nacional) y luego de una revisión y análisis de la información se puede apreciar una razonable evidencia de los datos y comentarios presentados, en virtud que se encuentran claramente identificados.

Se toma en consideración la información consignada en los reportes del Sistema del Plan Operativo, a nivel de programación actualizada y ejecución de las actividades, así como el reporte del presupuesto Institucional del periodo (corte de información al 27 de Diciembre del 2010).

2.3 Dependencias involucradas y ámbito de acción

La presente evaluación está basada en la información remitida por todas las dependencias de la Institución que tienen a su cargo la ejecución de actividades y son responsables de su cumplimiento.

2.4 Grupos priorizadas de intervención

La Defensoría del Pueblo, prioriza su atención en las regiones con mayor incidencia porcentual de pobreza¹, las cuales son:

- Grupo 1:
Huancavelica 77.2%
- Grupo 2:
Apurímac 70.3%, Huanuco 64.5%, Ayacucho 62.5% y Puno 60.8%.
- Grupo 3:
Amazonas 59.8%, Loreto 56.0%, Cajamarca 56.0%, Pasco 55.4% y Cusco 51.1%.
- Grupo 4:
San Martín 44.1%, Piura 39.6%, La Libertad 38.9%, Junín 34.3%, Lambayeque 31.8% y Ancash 31.5%.
- Grupo 5:
Ucayali 29.7%, Tumbes 22.1%, Arequipa 21.0%, Moquegua 19.3%, Tacna 17.5%, Lima²15.3%, Ica13.7% y Madre de Dios12.7%.

2.5 Fuentes de Financiamiento

Los recursos presupuestales, que financian las actividades del Plan Operativo Institucional (POI)- 2010 de la Defensoría del Pueblo, provienen de las siguientes fuentes de financiamiento:

¹ Fuente : INEI – Encuesta Nacional de Hogares Anual -2009

² Incluye la Provincia Constitucional del Callao

Fuente: INEI – Encuesta Nacional de Hogares Anual, 2009.

FUENTES DE FINANCIAMIENTO	PROGRAMAS Y PROYECTOS
Recursos Ordinarios	Funcionamiento de todas las dependencias de la Institución, y otras actividades de la Defensoría del Pueblo.
Donaciones y Transferencias:	
- Canasta de Fondos	Programa: Promoción de la equidad e inclusión para la realización de los derechos humanos.
- Agencia Catalana	Proyecto: Fortalecimiento de capacidades de actores regionales y locales para la prevención, gestión y transformación de los conflictos sociales.
- Holanda - Mejoramiento	Proyecto: Mejoramiento de la capacidad de la Defensoría del Pueblo para impulsar la participación ciudadana en la oportuna programación y ejecución de los presupuestos regionales.
Recursos Directamente Recaudados	Bienes y servicios

3 PROGRAMACIÓN ACTUALIZADA DEL PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2010.

Cuadro-1

MODIFICACIONES DE LAS METAS Y PRESUPUESTO ANUAL DEL POI AÑO 2010 Resumen a Nivel de Fuente de Financiamiento

Fuente de Financiamiento	POI (R.A. N° 0030-2010/DP)		POI Actualizado 2010		Actualizaciones	
	Metas	Presupuesto S/.	Metas	Presupuesto S/.	Metas	Ppto. S/.
Recursos Ordinarios	112,053	39,135,900	151,551	39,135,900	39,498	0
Recursos Ordinarios	112,053	39,135,900	151,551	39,135,900	39,498	0
Donaciones y Transferencias	173	4,499,393	490	5,004,181	317	504,788
Canasta de Fondos	93	4,238,009	392	4,739,597	299	501,588
Agencia Catalana	68	260,484	86	263,684	18	3,200
Holanda - Administración Estatal	12	900	12	900	0	0
Recursos Directamente Recaudados	4	69,241	1	69,242	-3	1
Recursos Directamente Recaudados	4	69,241	1	69,242	-3	1
TOTAL	112,230	43,704,534	152,042	44,209,323	39,812	504,789

Como se puede observar en el cuadro anterior, la fuente de financiamiento Recursos Ordinarios muestra un incremento de 39,498 metas para el año debido a la actualización de las metas relacionadas a la actividad "Atención de Casos" (quejas, petitorios y consultas). En cuanto al presupuesto no presenta variación. La fuente de financiamiento Donaciones y Transferencias incorpora el presupuesto y actividades de diferentes organismos de cooperación internacional, tales como:

- Canasta de Fondos a través del Programa "La Promoción de la equidad e inclusión para la realización de los Derechos Humanos".
- Agencia Catalana de Cooperación al Desarrollo a través del Proyecto "Fortalecimiento de capacidades de actores regionales y locales para la prevención, gestión y transformación de los conflictos sociales", a cargo de la Adjuntía para la Prevención de Conflictos Sociales y la Gobernabilidad.
- Proyecto Holanda "Mejoramiento de la capacidad de la Defensoría del Pueblo para impulsar la participación ciudadana en la oportuna programación y ejecución de los presupuestos regionales", a cargo de la Adjuntía para la administración Estatal.

De acuerdo al Cuadro-1 mediante los recursos incorporados de Canasta de Fondos y el proyecto de Agencia Catalana permitió la incorporación de 317 metas de nuevas actividades para ser desarrolladas por las dependencias de la institución.

En lo que corresponde al presupuesto de la Fuente de Financiamiento Recursos Directamente Recaudados, se actualizó las metas y marco presupuestal.

Modificaciones de Metas y Presupuesto.

Para la presentación del informe se ha tomado en consideración los Reportes de Presupuesto de cada fuente de financiamiento, los cuales sustentan la modificación del POI 2010. A continuación hacemos un breve comentario de los Proyectos considerados en estas modificaciones:

- Programa: "La Promoción de la equidad e inclusión para la realización de los Derechos Humanos" financiado por Canasta de Fondos, los recursos adicionales por el monto de S/ 501,588 están referidos a la incorporación de saldos de balance del año 2009, aprobados mediante Resolución de Secretaria General N° 065-2010/DP-SG (S/ 224,148.-) y Resolución de Secretaria General N° 0077-2010/DP-SG (S/ 277,440.-) a través de los cuales se incorpora el monto del Presupuesto Institucional.

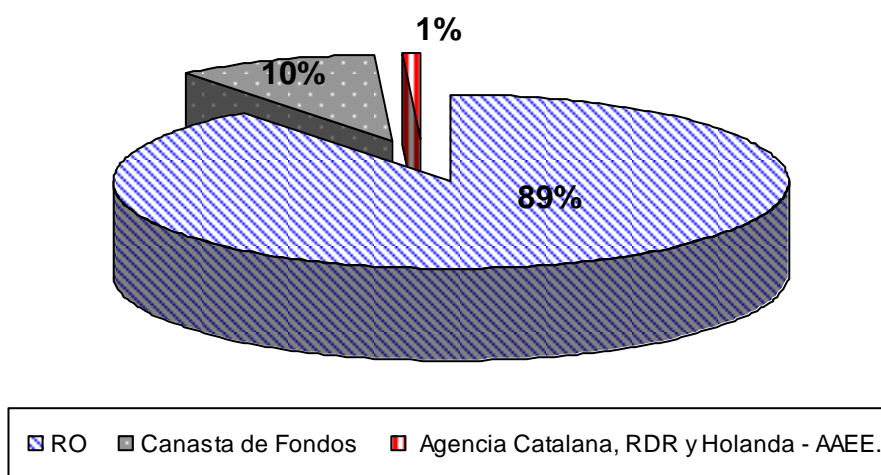
- Proyecto Agencia Catalana de Cooperación al Desarrollo "Fortalecimiento de capacidades de actores regionales y locales para la prevención, gestión y transformación de los conflictos sociales": Los recursos adicionales están referidos a la recuperación del Impuesto General a las Ventas (IGV) por el monto de S/ 3,199.- los cuales fueron incorporados al Presupuesto Institucional mediante Resolución de Secretaria General N° 0080-2010/DP-SG.
- Recursos Directamente Recaudados (RDR): Se incorpora S/ 1 por concepto de redondeo por decimales con relación a lo aprobado en la incorporación de recursos incorporados por saldo de balance del año 2009 al Presupuesto Institucional 2010 por el monto de S/ 69,242.- aprobados a través de Resolución de Secretaria General N° 0017-2010/DP-SG.

Marco Presupuestal Actualizado del Plan Operativo Institucional 2010

En el presente año el presupuesto total programado de la Defensoría del Pueblo, asciende a **S/. 44'209,323** Nuevos Soles; éste presupuesto está conformado por recursos provenientes de Recursos Ordinarios, Donaciones y Transferencias (recursos provenientes de la Cooperación Internacional), y Recursos Directamente Recaudados que se obtienen como ingresos por la misma Institución; los cuales están incorporados al Presupuesto Institucional.

La estructura del financiamiento presupuestal del Plan Operativo Institucional 2010, se muestra en el siguiente grafico N° 1:

ESTRUCTURA DE FINANCIAMIENTO



Como se puede observar en el grafico N° 1, la fuente de financiamiento Recursos Ordinarios financia el 89% (S/. 39'135,900), mientras que la Canasta de Fondos el 10% (S/.4'739,597) y otras fuentes de financiamiento (Agencia

Catalana, Holanda – AAEE Y R.D.R), representan el 1% del presupuesto total del año 2010.

4. RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN

4.1 A NIVEL DE OBJETIVOS INSTITUCIONALES

PROGRAMACION/ EJECUCION DEL POI AÑO 2010						
Objetivos Específicos Año 2010	Metas Físicas			Presupuesto (S/.)		
	(a)	(b)	(b/a)	(c)	(d)	(d/c)
	Programación Anual Final 2010	Ejecución	% Avance Anual	Programación Anual Final 2010	Ejecución	% Avance Anual
Objetivo 1:						
Impulsar acciones y propuestas que permitan mejorar la acción del Estado a favor de los derechos de la población.	148,918	148,865	100%	22,357,491	21,782,765	97%
Objetivo 2:						
Formular e implementar acciones de defensa, promoción y difusión de los derechos de la población.	1,065	1,044	98%	1,062,954	1,032,709	97%
Objetivo 3:						
Desarrollar acciones que permitan la atención defensorial eficaz y eficiente al ciudadano.	2,059	2,044	99%	20,788,878	20,534,968	99%
TOTAL	152,042	151,953	100%	44,209,323	43,350,442	98%

Como se puede observar en el cuadro anterior, la Defensoría del Pueblo durante el año 2010 ha logrado un avance del 100% de ejecución de metas y 98% del presupuesto, con relación a la programación actualizada de metas y presupuestos.

El objetivo 1 "Impulsar acciones que permita mejorar la acción del estado a favor de los derechos de la población", muestra una ejecución de metas del 100% y 97% en lo referente al presupuesto programado.

El objetivo 2 "Formular e implementar acciones de defensa, promoción y difusión de los derechos de la población", muestra un avance de metas del 98% y a nivel presupuesto del 97%.

El objetivo 3 “Desarrollar acciones que permitan la atención defensorial eficaz y eficiente al ciudadano”, muestra un avance de metas y presupuestal del 99%.

4.2 RESULTADOS ALCANZADOS A NIVEL DE INDICADORES

INDICADORES DE PRODUCTOS INSTITUCIONALES

PRODUCTO 1

Indicador: N° de Informes Defensoriales aprobados

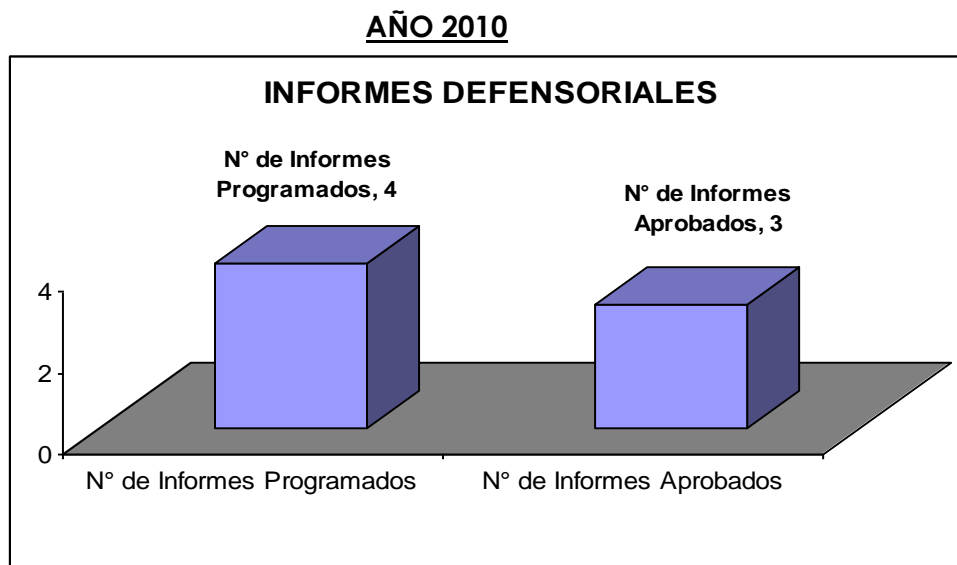
Fundamento	El indicador permite a la Defensoría del Pueblo evaluar y realizar un seguimiento de las investigaciones especializadas que llevan a cabo las Adjuntías y los Programas, sobre situaciones generales que amerita una acción específica pero integral por parte de las autoridades.
Forma de Cálculo	Se obtiene de la división del Número de informes programados entre el Número de informes aprobados. <u>Variables:</u> N° de informes programados. N° de informes aprobados.
Fuente de Información, medios de verificación	Sistema del Plan Operativo Institucional.
Datos	Año 2010 4 informes (*)
Frecuencia de Reporte	Semestral
Área responsable del cumplimiento del indicador	Adjuntías y Programas.

(*) Actualización según POI actualizado 2010.

Evolución del Indicador de Producto: Informes Defensoriales Año 2010

Indicador	METAS		
	N° de Informes Programados	N° de Informes Aprobados	% Avance
Informes Defensoriales	4	3	75%

Fuente: Sistema del Plan Operativo -2010



- Los Informes Defensoriales programados para el año 2010 son:
 1. Política Nacional Forestal
Adjuntía del Medio Ambiente, Servicios Públicos y Pueblos Indígenas.
 2. Centros de Atención Residencial
Adjuntía para la Niñez y Adolescencia:
 3. Femicidio. (*)
Adjuntía para los Derechos de la Mujer:
 4. Educación Bilingüe en el Perú.
Programa de Pueblos Indígenas:
- Los Informes Defensoriales ejecutados en el año 2010 son:
 1. Informe Defensorial N° 151: Política Nacional Forestal"
Adjuntía del Medio Ambiente, Servicios Públicos y Pueblos Indígenas.
Aprobado mediante Resolución Defensorial N° 017-2010/DP del 16 de julio 2010.
 2. Informe Defensorial N° 150: Centros de Atención Residencial"
Adjuntía para la Niñez y Adolescencia.
Aprobado mediante la Resolución Defensorial N° 012-2010/DP del 19 de abril 2010.
 3. Informe de Adjuntía "Femicidio en el Perú: Estudio de expedientes judiciales(*).
Adjuntía para los Derechos de la Mujer
Aprobado Informe Adjuntía N° 04-2010/DP-ADM, en diciembre 2010.

(*) Inicialmente fue considerado como Informe Defensorial, y posteriormente fue aprobado como Informe de Adjuntía.

En relación a la publicación del Informe Defensorial "Educación Bilingüe en el Perú" está pendiente para el mes de febrero del año 2011, fecha que se espera el financiamiento por la UNICEF.

Los Informes Defensoriales presentan un avance con respecto a sus metas programadas del 75%.

PRODUCTO 2

Indicador: N° de casos concluidos sobre vulneración de derechos.

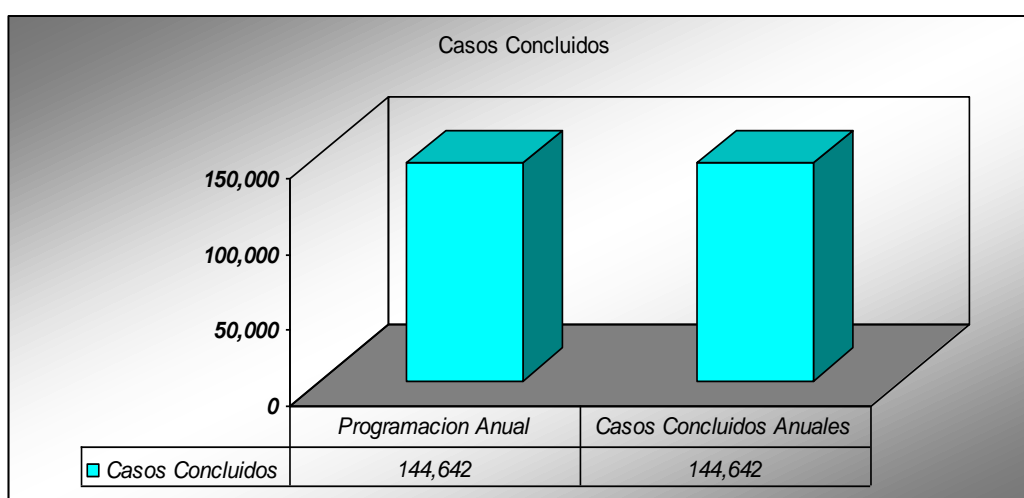
Fundamento	Permite tomar conocimiento de la cantidad de solicitudes de intervención presentadas ante la Defensoría del Pueblo y su nivel de conclusión, que son registradas en el Sistema de Información Defensorial (SID) y se tramitan conforme al Protocolo de Actuaciones Defensoriales. Los casos se clasifican como quejas, petitorios o consultas.
Forma de Cálculo	Se obtiene de la división del Número de Casos Concluidos (Sin considerar la fecha de ingreso) entre el Número de Casos concluidos programados.
	<u>Variables:</u> N° de Casos programados (Sin considerar la fecha de ingreso). N° de Casos Concluidos.
Fuente de Información, medios de verificación	SID.
Datos	Año 2010*
	144,642 casos concluidos a nivel nacional.
Frecuencia de Reporte	Semestral
Área responsable del cumplimiento del indicador	Las Oficinas Defensoriales y Módulos de Atención.

(*) Actualización de metas según POI actualizado 2010.

Evolución del Indicador de Producto: Casos Concluidos

ATENCIÓN DE CASOS

Nº	VARIABLES			PRESUPUESTO		
	Programación Anual	Casos Concluidos Anuales	% Avance	Presupuesto Anual	Ejecución Presupuestal	% Avance
Casos Concluidos	144,642	144,642	100%	84,068	84,005	100%



INDICADORES A NIVEL DE OBJETIVOS INSTITUCIONALES

Objetivo 1

El marco del objetivo 1, está referido a ***“Impulsar propuestas que permitan mejorar la acción del Estado a favor de los derechos de la población”***, se han realizado diferentes actividades tales como: Lineamientos de actuación defensorial, Elaboración y publicación de tres Informes Defensoriales: * Informe Defensorial N° 151: Política Nacional Forestal. * Informe Defensorial N° 150: Centros de Atención Residencial. * Informe de Adjuntía N° 04-2010/DP-ADM: Femicidio en el Perú: Estudio de expedientes judiciales; Reimpresión del informe defensorial N° 142 Fortalecimiento de la PNP: cinco áreas de atención urgente; Reimpresión de Informe Defensorial N° 132 ¿Ciudadanos Desprotegidos? Estrategias para Fortalecer el Sistema Nacional de Seguridad Ciudadana; Se realizó el servicio de diagramación e impresión del Resumen Ejecutivo del Decimotercero Informe Anual de la Defensoría del Pueblo año 2009, en sus dos versiones (inglés y español); Taller de Capacitación sobre el Análisis del Proyecto de Ley sobre Protección de Datos Personales y de Importancia del Derecho

Fundamental a la Protección de Datos en el Perú; Realización de Capacitación a Comisionados y Comisionadas de las ODs. Ucayali, San Martín y Loreto en el Tema de Trata y Explotación Sexual de Niños, Niñas y Adolescentes; Atención de Conflictos Sociales, Supervisiones a Instituciones Públicas y de Servicio Público; entre otros.

Para determinar el nivel de avance de éste objetivo se ha considerado el nivel de cumplimiento de la actividad de supervisiones a instituciones públicas y de servicio público, por ser la actividad más representativa en éste objetivo.

Indicador

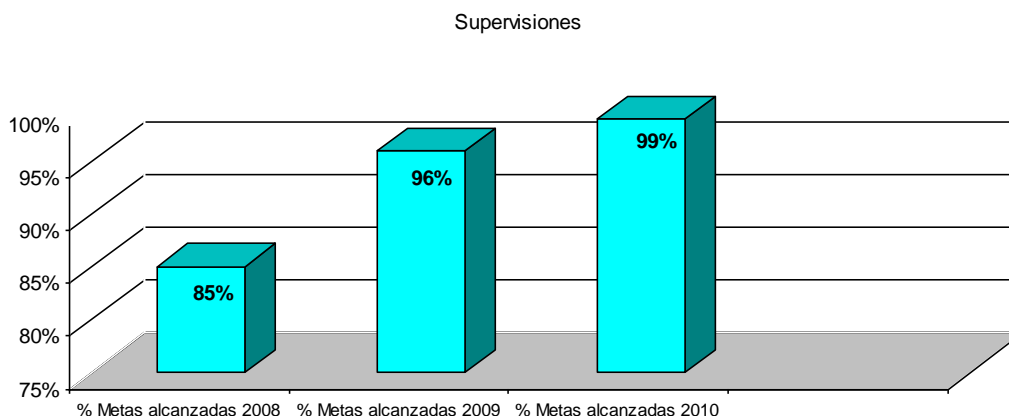
% de supervisiones realizadas a la administración estatal y a las empresas prestadoras de servicios públicos.

Fundamento	El indicador permite a la Defensoría del Pueblo evaluar las supervisiones que realiza la DP para defender los derechos y verificar el cumplimiento de los deberes de la administración estatal y de las empresas prestadoras de servicios públicos.
Forma de Cálculo	Se obtiene de la división del Número de supervisiones ejecutadas entre el Número de supervisiones planificadas. <u>Variables:</u> Nº de supervisiones ejecutadas. Nº de supervisiones planificadas.
Fuente de Información, medios de verificación	Sistema del Plan Operativo Institucional.
Datos	Año 2010 99%
Frecuencia de Reporte	Semestral
Área responsable del cumplimiento del indicador	Oficinas Defensoriales y Módulos de Atención.

Evolución del Indicador Supervisiones - Año 2010

Indicador	METAS			PRESUPUESTO		
	Nº de Supervisiones Programadas Anual	Nº de Supervisiones Ejecutadas	% Avance	Presupuesto Anual	Ejecución Presupuestal	Avance Anual %
Supervisiones	3,095	3,070	99%	292,246	290,017	99%

Fuente: Sistema del Plan Operativo – 2010
POI 2010 Actualizado



El resultado anual del indicador es del 99%, resultado óptimo con respecto a las supervisiones programadas para el año 2010. Las supervisiones ejecutadas fueron de 3,070, y se realizaron a nivel de todas las Adjuntías y Oficinas Defensoriales de la Institución. A continuación se mencionan algunos temas de las supervisiones realizadas: Gestión de Recursos Forestales; Abastecimiento de Medicamentos y la Atención de Salud; Asistencia de Docentes y Abandono de Cargo; Salud Materna y Atención a las Usuarías de Planificación Familiar; Problemas Ambientales; Observancia de Procedimiento y Atención de Casos de Violencia Familiar y Sexual, entre otras.

Objetivo 2

Para lograr avances en el objetivo específico 2: que está referido a: **Formular e implementar acciones de defensa, promoción y difusión de los derechos de la población**, se han realizado viajes itinerantes y actividades de promoción y difusión de actividades de la Defensoría del Pueblo. En este objetivo destacan los **viajes itinerantes**, puesto que son actividades en las que los comisionados se trasladan a zonas más alejadas de su región para atender los diferentes casos sobre vulneración de derechos de la población en situación de extrema pobreza y exclusión; por esta razón esta tarea forma parte del indicador clave que permitirá medir el avance del Objetivo.

Indicador:

% de ejecución de viajes Itinerantes en regiones con mayor incidencia de pobreza extrema.

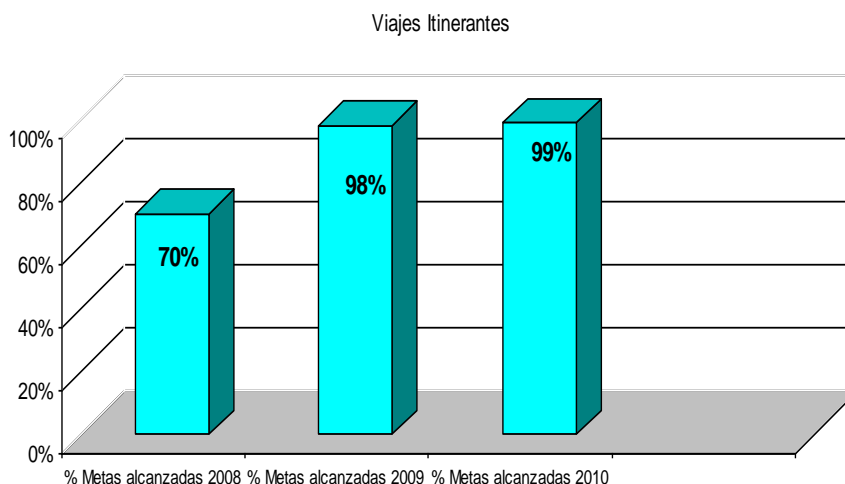
Fundamento	El indicador reflejará el nivel de ejecución de los viajes itinerantes que realiza la DP para defender, difundir los derechos y el rol de la DP a nivel nacional, especialmente en las regiones de pobreza extrema.
-------------------	---

Forma de Cálculo y variables.	Se obtiene de la división del Número de viajes itinerantes ejecutados entre el Número de viajes itinerantes planificados, multiplicado por 100.
	<u>Variables:</u>
	Nº de viajes itinerantes ejecutadas
	Nº de viajes itinerantes planificados
Fuente de Información, medios de verificación	Sistema del Plan Operativo Institucional.
Datos	Año 2010
	98%
Frecuencia de Reporte	Semestral
Área responsable del cumplimiento del indicador	Oficinas Defensoriales y Módulos de Atención.

Evolución del Indicador del Objetivo 2 - Año 2010

Indicador	METAS			PRESUPUESTO		
	Nº de Viajes Itinerantes programados	Nº de Viajes Itinerantes Ejecutadas	% Avance	Presupuesto Anual	Ejecución Presupuestal	Avance Anual %
Viajes Itinerantes realizados	436	427	98%	548,142	545,254	99%

Fuente: Sistema del Plan Operativo -2010
POI 2010 Actualizado



Como se muestra en la figura, el resultado institucional del nivel alcanzado en el cumplimiento de metas durante el año es de 99%, un resultado óptimo para este año 2010. Este resultado está sustentado en los 427 viajes itinerantes realizados por las Oficinas Defensoriales y Módulos de Atención a las diferentes regiones del país, en los cuales alcanzaron llegar a 554 distritos con mayores indicadores de pobreza.

VIAJES ITINERANTES REALIZADOS EN EL AÑO 2010

Oficinas Defensoriales		Grupos de pobreza	%	Programación Anual	Ejecución Semestral	% Avance
1	OFICINA DEFENSORIAL DE HUANCAMELICA	1	77.2%	6	6	100%
2	OFICINA DEFENSORIAL DE APURIMAC	2	70.3%	11	11	100%
3	MODULO DE ATENCION ANDAHUAYLAS"			4	3	75%
4	OFICINA DEFENSORIAL DE HUANUCO		6450.0%	21	21	100%
5	MODULO DE ATENCION DE TINGO MARIA"			21	20	95%
6	OFICINA DEFENSORIAL DE AYACUCHO		62.6%	6	6	100%
7	MODULO DE ATENCION DE PUQUIO"			3	3	100%
8	OFICINA DEFENSORIAL DE PUNO		60.8%	9	9	100%
9	MODULO DE ATENCION DE JULIACA"			4	4	100%
10	OFICINA DEFENSORIAL DE AMAZONAS		59.8%	33	33	100%
11	OFICINA DEFENSORIAL DE LORETO		56.0%	12	12	100%
12	OFICINA DEFENSORIAL DE CAJAMARCA		3	56.0%	16	13
13	OFICINA DEFENSORIAL DE PASCO	55.4%		25	25	100%
14	OFICINA DEFENSORIAL DE CUSCO	51.1%		35	34	97%
15	OFICINA DEFENSORIAL DE SAN MARTIN	4	44.1%	10	10	100%
16	MODULO DE ATENCION DE TARAPOTO"			5	5	100%
17	OFICINA DEFENSORIAL DE PIURA		39.6%	12	12	100%
18	OFICINA DEFENSORIAL DE LA LIBERTAD		38.9%	16	16	100%
19	OFICINA DEFENSORIAL DE JUNIN		34.3%	16	16	100%
20	MODULO DE ATENCION DE LA MERCED"			11	11	100%
21	MODULO DE ATENCION DE SATIPO"		6	6	100%	
22	OFICINA DEFENSORIAL DE LAMBAYEQUE		31.8%	11	11	100%
23	OFICINA DEFENSORIA DE ANCASH		31.5%	5	5	100%
24	MODULO DE ATENCION CHIMBOTE"			11	8	73%
25	OFICINA DEFENSORIAL DE UCAYALI		5	29.70%	11	11
26	OFICINA DEFENSORIAL DE TUMBES	22.10%		2	2	100%
27	OFICINA DEFENSORIAL DE AREQUIPA	21.00%		33	33	100%
28	OFICINA DEFENSORIAL DE MOQUEGUA	19.30%		9	9	100%
29	OFICINA DEFENSORIAL DE TACNA	17.50%		9	9	100%
30	OFICINA DEFENSORIAL DE LIMA ESTE			5	5	100%
31	OFICINA DEFENSORIAL DE LIMA NORTE	15.30%		8	8	100%
32	OFICINA DEFENSORIAL DE LIMA SUR			9	9	100%
33	OFICINA DEFENSORIAL DE CALLAO			8	8	100%
34	OFICINA DEFENSORIAL DE ICA	13.70%		27	27	100%
35	OFICINA DEFENSORIAL DE MADRE DE DIOS	12.70%		3	3	100%
36	MODULO DE ATENCION DE HUANTA			3	3	100%
TOTAL				436	427	98%

** Los Módulos de Atención se están ubicando en la región donde está correspondiente.

NUMERO DE DISTRITOS VISITADOS EN CADA REGIÓN

En los viajes itinerantes realizados, la Defensoría del Pueblo ha llegado a 554 distritos a nivel nacional, según lo informado por las Oficinas Defensoriales y Módulo de Atención a través del Sistema POI 2010, como se puede observar en los siguientes cuadros elaborados a nivel del grupo de pobreza:

Primer Grupo

PRIMER GRUPO DE POBREZA			
DEPARTAMENTO	PROVINCIA	DISTRITO	N° DE DISTRITOS VISITADOS
HUANCAVELICA	CHURCAMP	PACHAMARCA	20
		ANCO	
		PAUCARBAMBA	
		SAN MIGUEL DE MAYOC	
		EL CARMEN	
		CHINCHIHUASI	
		SAN PEDRO DE CORIS	
	ANGARAES	SECCLLA	
		SANTO TOMAS DE PATA	
		JULCAMARCA	
		ANCHONGA	
		SAN ANTONIO DE ANTIAPARCO	
	HUYTARA	SANTIAGO QUIRAHUARA	
		QUERCO	
		LARAMARCA	
		CORDOVA	
	TAYACAJA	TINTA PUNCU	
		HUACHOCOLPA	
		SALCAHUASI	
SURCUBAMBA			
N° total de distritos visitados en el Primer Grupo			20

Segundo Grupo

SEGUNDO GRUPO DE POBREZA			
DEPARTAMENTO	PROVINCIA	DISTRITO	N° DE DISTRITOS VISITADOS
APURIMAC	ABANCAY	CURAHUASI	25
		LAMBRAMA	
		PICHIRHUA	
		CIRCA	
	AYMARAES	CHALHUANCA	
		TINTAY	
		CHAPIMARCA	
	GRAU	CHUQUIBAMBILLA	

	ANTABAMBA	HUAYLLATI	57
		PROGRESO	
		ANTABAMBA	
		JUAN ESPINOZA MEDRANO	
		HUAQUIRCA	
	SABAINO		
	COTABAMBAS	COTABAMBAS	
		TAMBOBAMBA	
		CHALLHUAHUACHO	
		COYLLURQUI	
	CHINCHEROS	CHINCHEROS	
	ANDAHUAYLAS	URIPA	
		MARA	
		ANDARAPA	
		PACHUCHA	
HUANCARAY			
SANTA MARIA DE CHICMO			
HUANUCO	AMBO	AMBO	
		CONCHAMARCA	
		HUACAR	
		SAN RAFAEL	
		TOMAY KICHIWA	
	DOS DE MAYO	LA UNION	
		MARIAS	
		PACHAS	
		SHUNQUI	
		QUIVILLA	
		RIPAN	
		YANAS	
	SILLAPATA		
	HUACAYBAMBA	CANCHABAMBA	
		COCHABAMBA	
		PINRA	
		HUACAYBAMBA	
	HUMALIES	ARANCAY	
		LLATA	
		MIRAFLORES	
		MONZON	
		PUÑOS	
		SINGA	
		PUNCHAO	
		TANTAMAYO	
		JIRCAN	
	HUANUCO	AMARALIS	
		CHINCHAO	
		CHURUBAMBA	
		MARGOS	
		PILLCO MARCA	
		SANTA MARIA DEL VALLE	
QUISQUI			
SAN PEDRO DE CHAULAN			
YARUMAYO			
LAURICOCHA	JIVIA		
	JESUS		

		SAN MIGUEL DE CAURI	
		SAN FRANCISCO DE ASIS	
		BAÑOS	
		QUEROPALCA	
		RONDOS	
	LEONCIO PRADO	HERMILIO VALDIZAN	
		LUYANDO	
		MARIANO DAMASO BERAUN	
	MARAÑON	CHOLON	
		HUACRACHUCO	
		SAN BUENAVENTURA	
	PACHITEA	CHAGLLA	
		MOLINO	
		PANAO	
		UMARI	
	PUERTO INCA	PUERTO INCA	
CODO DEL POZUZO			
TOURNAVISTA			
YUYAPICHIS			
HONORIA			
AYACUCHO	HUANTA	HUAMANGUILLA	14
		IGUAIN	
		LAURICOCHA	
		SANTILLANA	
	LA MAR	ANCO	
		CHUNGUI	
		SAN MIGUEL	
		TAMBO	
	PARINACOCHAS	SAN FRANCISCO DE RAVACAYCO	
		UPAHUACHO	
		PACAPAUZA	
	PAUCAR DEL SARA SARA	PAUSA	
PARARCA			
SARA SARA			
PUNO	HUANCANE	INCHUPALLA	52
		HUATASANI	
		COJATA	
		ROSASPATA	
		HUANCANE	
	EL COLLAO	SANTA ROSA	
		CONDURIRI	
		ILAVE	
		PILCUYO	
		COLPAZO	
	MOHO	HUAYRAPATA	
		TILALI	
		CONIMA	
		MOHO	
	YUNGUYO	UNICACHI	
		OLLARAYA	
		CUTURAPI	
		YUNGUYO	
	CARABAYA	COPANI	
		CORANI	

		MACUSANI	
		SAN GABAN	
		OLLACHEA	
		CRUCERO	
		COASA	
		ITUTA	
	CHUCUITO	JULI	
		POMATA	
		PISACOMA	
		HUACULLANI	
	SANDIA	SANDIA	
	LAMPA	LAMPA	
		PUCARA	
		PARATIA	
		VILA VILA	
		CABANILLA	
		PALCA	
	SAN ANTONIO DE PUTINA	ANANEA	
		PUTINA	
		QUILCAPUNCU	
		SINA	
		PEDRO VILCAPAZA	
	MELGAR	AYAVIRI	
		SANTA ROSA	
		UMACHIRI	
		MACARI	
		ANTAUTA	
	AZANGARO	AZANGARO	
		MUÑANI	
		SAN JOSE	
		TIRAPATA	
		SAN ANTON	
N° total de distritos visitados en el Segundo Grupo			148

Tercer Grupo

TERCER GRUPO DE POBREZA				
DEPARTAMENTO	PROVINCIA	DISTRITO	N° DE DISTRITOS VISITADOS	
LORETO	ALTO AMAZONAS	BALSAPUERTO	19	
	DATEM DEL MARAÑON	BARRANCA		
	LORETO			TIGRE
				TROMPETEROS
	MARISCAL RAMON CAST			PEBAS
				RAMON CASTILLA
				SAN PABLO
				YAVARI
	MAYNAS			ALTO NANAY
				IQUITOS
				NAPO
				PUTUMAYO

		TORRES CAUSANA	
	REQUENA	JENARO HERRERA	
		REQUENA	
		SAQUENA	
		YAQUERANA	
		SOPLIN	
	UCAYALI	PADRE MARQUEZ	
CAJAMARCA	CAJABAMBA	CAJABAMBA	22
		CONDEBAMBA	
	CELENDIN	CELENDIN	
		SUCRE	
		SOROCHUCO	
	CONTUMAZA	CHILETE	
		TANTARICA	
	CUTERVO	CALLAYUC	
	HUALGAYOC	BAMBAMARCA	
		CHUGUR	
		HUALGAYOC	
	SAN MIGUEL	LLAPA	
		SAN MIGUEL	
		BOLIVAR	
		NANCHOC	
NIEPOS			
SANTA CRUZ	LA FLORIDA		
	PULAN		
	SAUCEPAMPA		
	CATACHE		
	YAUUYUCAN		
		SANTA CRUZ	
PASCO	PASCO	PAUCARTAMBO	22
		HUAYLLAY	
		HUARIACA	
		NINACACA	
		SAN FRANCISCO DE ASIS DE YARUSYACAN	
		PALLANCHACRA	
		HUACHON	
		TINYAHUARCO	
	OXAPAMPA	OXAPAMPA	
		PUERTO BERMUDEZ	
		VILLA RICA	
		HUANCABAMBA	
		PACALZU	
		POZUZO	
	DANIEL ALCIDES CARRION	CHONTABAMBA	
		VILCABAMBA	
		GOYLLARISQUIZGA	
		YANAHUANCA	
CHACAYAN			
		PAUCAR	
		SANTA ANA DE TUSI	

CUSCO	ACOMAYO	TAPUC	24	
		POMACANCHI		
		SANGARARA		
	ACOMAYO	PARURO		ACCHA
	OMACHA			
	PARURO			
	PILLPINTO			
	CHUMBIVILCAS	SANTO TOMAS		LLUSCO
				COLQUEMARCA
				YANAOCA
	CANAS	LANGUI		
		KUNTURKANKI		
		CHECA		
		OCONGATE		
	QUISPICANCHI	MARCAPATA		
		CCATCA		
		URCOS		
		LIMATAMBO		
	ANTA	MOLLEPATA		
		CHINCHAYPUJIO		
SICUANI				
CANCHIS	TINTA			
	MARANGANI			
	CHUQUIBAMBA	26		
CHACHAPOYAS	LEIMEBAMBA			
	BALSAS			
	LA JALCA			
	EL CENEPA			
CONDORCANQUI	NIEVA			
	BAGUA GRANDE			
	CAJARURO			
	LONYA GRANDE			
UTCUBAMBA	EL MILAGRO			
	SAN NICOLAS			
	LONGAR			
	HUAMBO			
RODRIGUEZ DE MENDO	OMIA			
	LIMABAMBA			
	COPALLIN			
	LA PECA			
BAGUA	EL PARCO			
	LAMUD			
	LUYA VIEJO			
LUYA	TRITA			
	CONILA			
	FLORIDA			
	JAZAN			
BONGARA	YAMBRASBAMBA			
	JUMBILLA			

N° total de distritos visitados en el Tercer Grupo

113

Cuarto Grupo

CUARTO GRUPO DE POBREZA				
DEPARTAMENTO	PROVINCIA	DISTRITO	N° DE DISTRITOS VISITADOS	
SAN MARTIN	BELLAVISTA	BAJO BIAVO	22	
		ALTO BIAVO		
	LAMAS	ALONSO DE ALVARADO		
		BARRANQUITA		
	MARISCAL CACERES	CAMPANILLA		
		PACHIZA		
		HUICUNGO		
	MOYOBAMBA	MOYOBAMBA		
		SORITOR		
	PICOTA	SHAMBOYACU		
	RIOJA	NUEVA CAJAMARCA		
	SAN MARTIN	SAN MARTIN		CHAZUTA
				HUIMBAYOC
				SAUCE
				CHIPURANA
				EL PORVENIR
				PAPA PLAYA
	TOCACHE	TOCACHE		NUEVO PROGRESO
				TOCACHE
				UCHIZA
				POLVORA
				SHUNTE
PIURA	MORROPON	CHALACO	6	
		SANTO DOMINGO		
	AYABACA	AYABACA		
		SAPILICA		
	HUANCABAMBA	HUARMACA		
		HUANCABAMBA		
LA LIBERTAD	GRAN CHIMU	COMPIN	9	
	OTUZCO	CHARAT		
		HUARANCHAL		

	SANCHEZ CARRION	CHUGAY	
	JULCAN	JULCAN	
	PACASMAYO	PACASMAYO	
	ASCOPE	ASCOPE	
	CHEPEN	PUEBLO NUEVO	
		CHEPEN	
JUNIN	CHANCHAMAYO	PERENE	45
		PICHANAQUI	
		SAN LUIS DE SHUARO	
		SAN RAMON	
		VITOC	
	HUANCAYO	COLCA	
		CHONGOS ALTO	
		CHACAPAMPA	
		HUASICANCHA	
		CHICCHE	
		PARIAHUANCA	
		CARHUACALLANGA	
	SATIPO	PAMPA HERMOSA	
		RIO NEGRO	
		RIOTAMBO	
		PANGOA	
		MAZAMARI	
		LLAYLLA	
	TARMA	LA UNION	
		HUASAHUASI	
		SAN PEDRO DE CAJAS	
		ACOBAMBA	
		PALCAMAYO	
		TARMA	
		TAPO	
	JUNIN	JUNIN	
		ULCUMAYO	
		ONDORES	
CARHUAMAYO			
CHUPACA	SAN JUAN DE JARPA		

	JAUJA	ACOLLA	
		TUNAN MARCA	
		RICRAN	
		MARCO	
		CANCHAYLLO	
		CURICACA	
		LLOCLLAPAMPA	
	CONCEPCION	COMAS	
		COCHAS	
		SAN JOSE DE QUERO	
		MARISCAL CASTILLA	
		ANDAMARCA	
		HEROINAS TOLE DO	
YAULI	YAULI		
	LA OROYA		
LAMBAYEQUE	CHICLAYO	OYOTUN	9
		CAYALTI	
		PUCALA	
	FERREÑAFE	CAÑARIS	
		INCAHUASI	
		PITIPO	
	LAMBAYEQUE	SALAS	
		MORROPE	
		OLMOS	
ANCASH	PALLASCA	CABAÑA	11
		CONCHUCOS	
		HUANDOVAL	
		PALLASCA	
		SANTA ROSA	
		TAUCA	
		LACABAMBA	
		HUACASCHUQUE	
	POMABAMBA	QUINUABAMBA	
	SANTA	CHIMBOTE	
	SIHUAS	ACOBAMBA	
N° total de distritos visitados en el Cuarto Grupo			102

Quinto Grupo

QUINTO GRUPO DE POBREZA			
DEPARTAMENTO	PROVINCIA	DISTRITO	N° DE DISTRITOS VISITADOS
UCAYALI	CORONEL PORTILLO	IPARIA	8
		YARINACOCHA	
	PADRE ABAD	PADRE ABAD	
	PURUS	IRAZOLA	
		PURUS	
	ATALAYA	SEPAHUA	
		RAYMONDI	
TAHUANIA			
TUMBES	CONTRALMIRANTE VILLAR	CANOAS DE PUNTA SAL	2
	ZARUMILLA	MATAPALO	
AREQUIPA	AREQUIPA	AREQUIPA	34
		SAN JUAN DE TURUCANI	
		POLOBAYA	
		YURA	
		LA JOYA	
		VICTOR	
		SANTA RITA DE SIGUAS	
	CAYLLOMA	CABANA CONDE	
		ICHUPAMPA	
		HUANCA	
		MAJES	
		CHIVAY	
		MACA	
	CONDESUYOS	CHUQUIBAMBA	
		SALAMANCA	
	CARAVELI	ATICO	
		CARAVELI	
		CHALA	
		CAHUACHO	
	LA UNION	COTAHUASI	
		PUYCA	
		TAURIA	
	CAMANA	NICOLAS DE PIEROLA	
		OCOÑA	
		QUILCA	
		CAMANA	
	CASTILLA	APLAO	
URACA			
CHILCAYMARCA			
ORCOPAMPA			
HUANCARQUI			

	ISLAY	ISLAY DEAN VALDIVIA MOLLENDO	
MOQUEGUA	GENERAL SANCHEZ CERRO	COALAQUE OMATE LA CAPILLA PUQUINA QUINISTAUILLAS	8
	MARISCAL NIETO	CARUMAS CUCHUMBAYA SAN CRISTOBAL	
	TACNA	CIUDAD NUEVA TACNA PALPA PACHIA POCOLLAY INCLAN CORONEL GREGORIO ALBARRACIN LANCHIPA SAMA ALTO DE LA ALIANZA	
TACNA	CANDARAVE	CANDARAVE CAIRANI CURIBAYA HUANUARA QUILLAHUANI CAMILACA	25
	JORGE BASADRE	ILABAYA ITE LOCUMBA	
	TARATA	TARATA TARUCACHI ESTIQUE ESTIQUE-PAMPA HEROES ALBARACIN SITAJARA TICACO	
LIMA Y CALLAO	HUAROCHIRI	SAN ANTONIO MATUCANA CHICLA SAN BARTOLOME SAN MATEO DE OTAO SANTIAGO DE TUNA SAN DAMIAN LAUYTAMBO LANGA ANTIOQUIA SAN JUAN DE IRIS	78

		SAN PEDRO DE CASTA
		SANTA EULALIA
		LARAOS
		HUANZA
		CAMPOMA
		CALLAHUANCA
		HUACHUPAMPA
		SURCO
		SANTA CRUZ DE COCACHACRA
		SAN ANDRES DE TUPICOCHA
		CUENCA
LIMA Y CALLAO	HUAURA	HUARUA
		SANTA MARIA
		HUALMAY
		VEGUETA
		CALETA DE CARQUIN
		SAYAN
		LAMPIAN
	OYON	PACHANGARA
		ANDAJES
		OYON
	CAÑETE	SAN ANTONIO
		SAN LUIS
		SAN VICENTE DE CAÑETE
		PACARAN
		SANTA CRUZ DE FLORES
		ZUÑIGA
		CERROL AZUL
		LUNAHUANA
		MALA
		NUEVO IMPERIAL
		QUILMANA
		CHILCA
		IMPERIAL
		CALANGO
		COAYLLO
	ASIA	
	BARRANCA	BARRANCA
		PARAMONGA
		SUPE
		PATIVILCA
	HUARAL	HUARAL
		VEINTISIETE DE NOVIEMBRE
		SAN MIGUEL DE ACOS
LAMPIAN		
CANTA	SAN BUENAVENTURA	
	HUAROS	
	CANTA	

		SANTA ROSA DE QUIVES	
		ARAHUAY	
	CAJATAMBO	MANAS	
		HUANCAPON	
		GORGOR	
		AYAVARI	
		MIRAFLORES	
		YAUYOS	
		VIÑAC	
		HUANCAYA	
		ALIS	
	YAUYOS	HUAMPARA	
		HUAÑEC	
		TURIPAMPA	
		SAN PEDRO DE PILAS	
		QUINCHES	
		CATAHUASI	
		TANTA	
		CHINCHA ALTA	
	CHINCHA	ALTO LARAN	
		SAN PEDRO DE HUACARPANA	
ICA	ICA	PUEBLO NUEVO	8
	PISCO	PISCO	
		NAZCA	
	NAZCA	CHANGUILLO	
		MARCONA	
		MANU	
	MANU	FITZCARRALD	
		HUEPETUHE	
		INAMBARI	
MADRE DE DIOS	TAMBOPATA	TAMBOPATA	8
		LAS PIEDRAS	
	TAHUAMANU	IBERIA	
		IÑAPARI	
N° total de distritos visitados en el Quinto Grupo			171

TOTAL DE DISTRITOS VISITADOS DURANTE EL AÑO 2010	554
---	------------

Objetivo 3

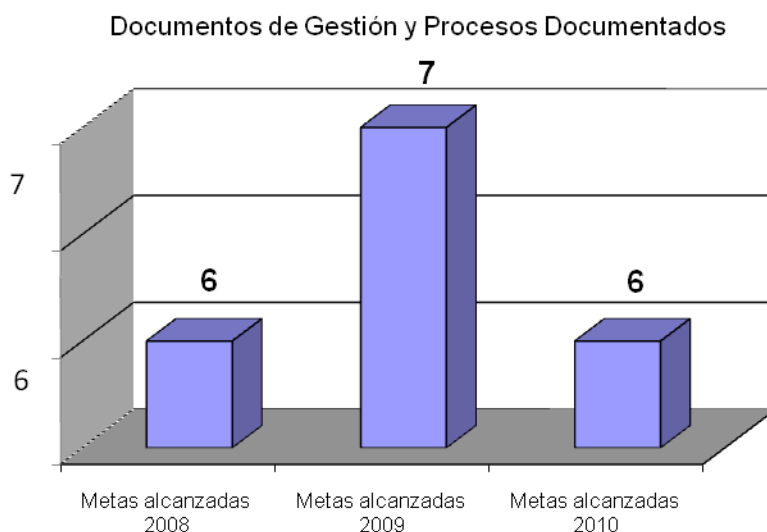
El objetivo específico 3 apuesta por **desarrollar las acciones que permitan la atención Defensorial eficaz y eficiente al ciudadano**, se realizan diferentes actividades como son: desarrollar y mejorar los sistemas de información y comunicación institucional, elaborar estudios e instrumentos de gestión institucional, diseño e implementación de acciones de capacitación al personal de la institución, intercambio y sistematización de experiencias, equipamiento y funcionamiento de las Oficinas; entre estas actividades se ha definido que la más representativa para la medición de este indicador son la elaboración de los documentos de gestión y la implementación de diferentes procesos administrativos y operacionales.

Indicador:

Nº de documentos de gestión institucional elaborados y procesos documentados.

Fundamento	El indicador permitirá conocer el nivel de cumplimiento en la elaboración de documentos de gestión institucional y procesos documentados previstos para el año 2010.
Forma de Cálculo	Cantidad de documentos de gestión institucional y procesos documentados aprobados por la Primera Adjuntía y Secretaría General. <u>Variables:</u> Nº de documentos de gestión institucional elaborados, y procesos documentados.
Fuente de Información, medios de verificación	Documentos de gestión institucional. Procesos documentados.
Datos históricos	Proyección 2010 7
Frecuencia de Reporte	Semestral
Área responsable del cumplimiento del indicador	Oficina de Dirección, Asesoría y Apoyo

Evolución del Indicador del Objetivo 3 - Año 2010



Indicador	METAS		
	N° documentos de gestión elaborados y procesos documentados Programados	N° documentos de gestión elaborados y procesos documentados	% Avance
Documentos de gestión elaborados y procesos documentados	7	6	86%

Fuente: Sistema del Plan Operativo -2010

El avance en este indicador es del 86%, habiéndose culminado la elaboración de cinco documentos de gestión:

1. Directiva de Selección de Personal, fue aprobado el 16 de noviembre del 2010 mediante Resolución de Secretaría General N° 0087-2010/DP-SG "Selección y Contratación de Personal para cubrir plazas vacantes del Cuadro de Asignación de Personal (CAP) de la Defensoría del Pueblo del Manual de Procedimientos Administrativos (MAPRO) de la Defensoría del Pueblo".
2. Plan de Capacitación Institucional 2010, fue aprobado con fecha 20 de diciembre del 2010 mediante Resolución de Secretaría General N° 0093-2010/DP-SG.
3. Plan de Bienestar 2010, fue aprobado con fecha 20 de Diciembre del 2010 mediante Resolución de Secretaría General N° 0093-2010-DP-SG.

4. Guía metodológica para el trabajo de campo de Informes Defensoriales, fue aprobado con fecha 11 de junio del 2010 mediante Resolución Administrativa 038-2010/DP-PAD. El documento tiene por finalidad contribuir a mejorar la calidad de los Informes Defensoriales, proporcionando criterios técnicos metodológicos de aplicación general que se adecuen a las características de investigación institucional.
5. Actualización del Protocolo de Actuación defensorial, fue aprobado con fecha 05 de abril del 2010 mediante memorando múltiple. El indicador se cumplió con la incorporación de los partes remitidos por las Unidades de Coordinación Territorial. Actualmente, la propuesta de protocolo ha sido remitida a las Adjuntías para su validación.
6. Informe final "Evaluación de Desempeño por Competencias Institucionales-Nivel directivo" . Se desarrolló el Monitoreo de Desempeño de Competencias Institucionales a todo el personal según CAP que pertenecía al nivel directivo de la Institución concentrándose en el período octubre 2009-marzo 2010.

El documento que se encuentra en proceso de aprobación, es el siguiente:

1. Manual que permita la implementación del Sistema de Seguimiento de Recomendaciones Defensoriales. Aun no se ha culminado el proceso. El sistema tiene por finalidad medir y evaluar el impacto y efectividad de la DP en la generación de cambios sostenibles en la administración estatal, para la protección de los derechos fundamentales. Su desarrollo está previsto en 4 fases: diagnóstico, documentos, informatización y sostenibilidad. Las dos primeras fases se han culminado, la tercera fase se encuentra en implementación y tiene un avance aproximado de 60% (se cuenta con el marco conceptual del sistema, la maqueta del prototipo informatizado y se está llevando a cabo la fase piloto que incluye una consultoría para elaborar los planes de visibilización e incidencia para monitorear las recomendaciones contenidas en los Informes Defensoriales).

A NIVEL DE UNIDADES ORGÁNICAS

PROGRAMACION / EJECUCION POI 2010

N°	Oficinas Defensoriales	Meta Física			Presupuesto (S/.)		
		Programación Anual Actualizada 2010	Ejecución	% Avance Anual	Programación Anual Actualizada 2010	Ejecución	% Avance Anual
1	Amazonas	1,795	1,795	100%	355,806	351,792	99%
2	Ancash	2,122	2,122	100%	412,464	405,367	98%
3	Apurímac	1,548	1,548	100%	473,440	467,219	99%
4	Arequipa	4,196	4,181	100%	961,122	939,092	98%
5	Ayacucho	6,764	6,764	100%	1,023,689	1,016,806	99%
6	Cajamarca	3,567	3,559	100%	473,491	457,340	97%
7	Callao	5,544	5,544	100%	664,955	648,425	98%
8	Cusco	2,574	2,553	99%	1,008,606	1,003,629	100%
9	Huancavelica	3,673	3,673	100%	470,659	461,500	98%
10	Huanuco	2,240	2,239	100%	421,124	415,579	99%
11	Ica	4,060	4,060	100%	386,130	383,227	99%
12	Junín	6,318	6,318	100%	929,492	924,861	100%
13	Libertad	7,161	7,161	100%	820,770	816,516	99%
14	Lambayeque	6,774	6,768	100%	355,293	355,059	100%
15	Lima	41,537	41,535	100%	2,268,260	2,232,044	98%
16	Loreto	3,007	3,005	100%	719,836	696,862	97%
17	Madre de Dios	1,453	1,453	100%	414,691	406,755	98%
18	Moquegua	1,422	1,421	100%	342,514	341,357	100%
19	Pasco	1,438	1,438	100%	299,296	298,649	100%
20	Piura	5,967	5,967	100%	805,602	799,661	99%
21	Puno	1,841	1,841	100%	410,987	401,369	98%
22	San Martín	2,319	2,318	100%	348,595	344,046	99%
23	Tacna	3,018	3,018	100%	357,009	308,671	86%
24	Tumbes	2,214	2,214	100%	298,471	294,927	99%
25	Ucayali	3,181	3,181	100%	569,970	558,667	98%
26	Lima Este	3,071	3,071	100%	525,814	517,417	98%
27	Lima Norte	4,707	4,707	100%	439,664	415,485	95%
28	Lima Sur	4,029	4,027	100%	470,586	467,692	99%
Total general		137,540	137,481	100%	17,028,336	16,730,014	98%

En el año, el avance de metas de las Oficinas Defensoriales es del 100% y 98% en lo que corresponde al presupuesto programado en el año.

Módulos de Atención

N°	Módulos de Atención	Meta Física			Presupuesto (S/.)		
		Programación Anual Actualizada 2010	Ejecución	% Avance Anual	Programación Anual Actualizada 2010	Ejecución	% Avance Anual
1	Andahuaylas	1,156	1,155	100%	142,305	141,515	99%
2	Chimbote	1,481	1,478	100%	234,539	229,834	98%
3	Huanta	1,066	1,066	100%	63,816	57,312	90%
4	Jaén	871	871	100%	182,754	177,754	97%
5	La Merced	1,490	1,490	100%	145,909	145,489	100%
6	Puquio	904	904	100%	127,569	120,350	94%
7	Satipo	1,139	1,139	100%	131,163	129,754	99%
8	Tarapoto	2,263	2,263	100%	211,777	206,833	98%
9	Tingo Maria	1,035	1,033	100%	219,347	218,979	100%
10	Juliaca	1,380	1,379	100%	174,550	168,742	97%
Total general		12,785	12,778	100%	1,633,729	1,596,562	98%

El avance de metas y presupuesto de los Módulos de Atención, es del 100% en lo que corresponde a metas y 98% con relación al presupuesto programado en el año. Es importante resaltar el cumplimiento del 100% de las metas de todos los Módulos de Atención de sus actividades programadas

Adjuntías

N°	Adjuntías	Meta Física			Presupuesto (S/.)		
		Programación Anual Actualizada 2010	Ejecución	% Avance Anual	Programación Anual Actualizada 2010	Ejecución	% Avance Anual
1	Asuntos Constitucionales	58	57	98%	774,682	766,118	99%
2	Administración Estatal	50	50	100%	815,009	790,209	97%
3	Niñez y Adolescencia	68	67	99%	722,854	622,625	86%
4	Derechos de la Mujer	156	156	100%	760,684	731,925	96%
5	Derechos Humanos	63	61	97%	1,195,371	1,175,101	98%
6	Medio Ambiente, servicios Públicos y Pueblos Indígenas	66	65	98%	1,034,528	1,012,313	98%
7	Prevención de los Conflictos Sociales y la Gobernabilidad	195	191	98%	916,587	881,997	96%
Total general		656	647	99%	6,219,715	5,980,288	96%

El avance de metas y presupuesto de las Adjuntías, es del 99% en lo que corresponde a metas y 96% con relación al presupuesto actualizado 2010. En este grupo destaca la Adjuntía de Administración Estatal, y Derechos de la Mujer que lograron ejecutar el 100% de sus actividades programadas.

Programas:

N°	Programas	Meta Física			Presupuesto (S/.)		
		Programación Anual Inicial**	Ejecución	% Avance Anual	Programación Anual Inicial**	Ejecución	% Avance Anual
8	Asuntos Penales y Penitenciarios	32	32	100%	440,861	439,538	100%
9	Protección de Derechos en Dependencias Policiales	36	35	97%	277,518	276,587	100%
10	Descentralización y Buen Gobierno	37	37	100%	240,760	212,977	88%
11	Identidad y Ciudadanía	21	21	100%	209,636	209,296	100%
12	Pueblos Indígenas	24	23	96%	459,518	438,120	95%
13	Ética Pública, Prevención de la Corrupción y Políticas Públicas	22	22	100%	578,453	571,463	99%
14	Defensa y Promoción de los Derechos de las Personas con Discapacidad	32	32	100%	222,257	219,891	99%
Total general		204	202	99%	2,429,003	2,367,872	97%

** Plan Operativo Institucional Actualizado 2010.

El avance de metas y presupuesto de los Programas es del 99% y 97% respectivamente. En este grupo destacan los Programas de Asuntos Penales y Penitenciarios, Programa de Descentralización y Buen Gobierno, Programa de Ética Pública, Prevención de la Corrupción y Políticas Públicas, Programa de Identidad y Ciudadanía y el Programa de Defensa y Promoción de los Derechos de las Personas con Discapacidad que lograron ejecutar el 100% de sus actividades programadas para este año 2010.

Oficinas de Asesoría, Apoyo y Alta Dirección:

Nº	Oficinas de Alta Dirección, Asesoría y Apoyo	Meta Física			Presupuesto (S/.)		
		Programación Anual Inicial **	Ejecución	% Avance Anual	Programación Anual Inicial **	Ejecución	% Avance Anual
1	Defensora del Pueblo	17	17	100%	996,254	994,213	100%
2	Gabinete	85	85	100%	1,029,439	1,013,348	98%
3	Primera Adjuntía	63	63	100%	1,131,014	1,104,683	98%
4	Secretaría General	13	13	100%	279,223	277,998	100%
5	Administración y Finanzas	101	99	98%	6,579,082	6,473,500	98%
6	Asesoría Jurídica	109	107	98%	578,189	572,655	99%
7	Comunicación e Imagen Institucional	51	45	88%	447,229	443,337	99%
8	Control Institucional	67	67	100%	362,180	360,345	99%
9	Gestión de Recursos Humanos	75	75	100%	813,149	810,890	100%
10	Desarrollo Estratégico, Cooperación Internacional e Inversiones	41	40	98%	735,151	725,990	99%
11	Dirección de Coordinación Territorial	104	104	100%	845,444	832,997	99%
12	Oficina de Planificación, Presupuesto, Racionalización y Estadística	75	75	100%	843,499	816,378	97%
13	Tecnología de la Información	56	55	98%	2,258,687	2,249,373	100%
Total general		857	845	99%	16,898,540	16,675,707	99%

** Plan Operativo Institucional 2010 Actualizado.

El avance de metas y presupuesto de las Oficinas de Asesoría, Apoyo y Alta Dirección es del 99% en el año 2010. En este grupo destacan las siguientes Oficinas: Despacho de la Defensora del Pueblo, Gabinete de Apoyo del Defensor del Pueblo, Primera Adjuntía, Secretaría General, Oficina de Control Institucional, Oficina de Gestión de Recursos Humanos, Dirección de Coordinación Territorial, y la Oficina de Planificación, Presupuesto,

Racionalización y Estadística, que lograron ejecutar el 100% de sus actividades programadas en el año 2010.

4.4 A NIVEL DE FUENTES DE FINANCIAMIENTO

PROGRAMACION/ EJECUCION DEL POI AÑO 2010

Fuentes de Financiamiento	Meta Física			Presupuesto (S/.)		
	Programación Anual Actualizada 2010	Ejecución	% Avance Anual	Programación Anual Actualizada 2010	Ejecución	% Avance Anual
Recursos Ordinarios	151,551	151,486	100%	39,135,900	38,515,180	98%
Recursos Directamente Recaudados	1	1	100%	69,242	68,580	99%
Canasta de Fondos	392	370	94%	4,739,597	4,531,727	96%
Agencia Catalana	86	83	97%	263,684	234,487	90%
Holanda – AAEE	12	12	100%	900	468	52%
Total general	152,042	151,952	100%	44,209,323	43,350,442	98%

Al finalizar el año 2010 se observa que las fuentes de financiamiento Recursos Ordinarios, Agencia Catalana y Holanda- muestran un avance del 100%, 97% y 100% respectivamente en la ejecución de sus metas, y un 98%, 90% y 52% respectivamente en lo referente a la ejecución presupuestal.

La fuente de financiamiento Canasta de Fondos muestra una ejecución del 94% de metas y un 96% de ejecución presupuestal.

La fuente de financiamiento Recursos Directamente Recaudadas presenta un 100% de ejecución de metas y 99% del presupuesto ejecutado.

4.5 A NIVEL DE ACTIVIDADES

En el cuadro siguiente se muestra el avance de la ejecución de las actividades a nivel institucional, seguidamente realizaremos un análisis del avance por cada actividad, se mencionará las actividades más relevantes implementadas en el año 2010 y las limitaciones presentadas en el periodo, que dieron lugar a su incumplimiento u omisión de registro de la meta ejecutada.

PROGRAMACION/ EJECUCION DEL POI AÑO 2010

Obj.	Actividades	Meta Fisica			Presupuesto (S/.)		
		Programación Anual Actualizada Año 2010	Ejecución	% Avance Anual	Programación Anual Actualizada Año 2010	Ejecución	% Avance Anual
		148,918	148,865	100%	22,357,491	21,782,765	97%
Objetivo 1.	1.0 Personal.				20,633,217	20,170,766	98%
	1.1 Elaboración de Lineamientos de actuación defensorial y Proyectos de Ley.	30	30	100%	17,240	17,240	100%
	1.2 Elaboración y publicación de documentos / Informes defensoriales / Informe Anual.	251	249	99%	729,369	674,940	93%
	1.3 Elaboración de informes y propuestas regionales o locales	10	10	100%	25,000	25,000	100%
	1.4 Atención de quejas, supervisión de la Administración Pública, atención de conflictos, casos y participación en audiencias públicas e investigación de casos relevantes a nivel nacional.	148,145	148,112	100%	549,865	542,605	99%
	1.5 Capacitación a funcionarios y autoridades públicas.	482	464	96%	402,800	352,214	87%
Objetivo 2.		1,065	1,044	97%	1,062,954	1,032,708	97%
	2.1 Viajes itinerantes.	525	516	98%	582,528	579,602	99%
	2.2 Promoción y difusión de las actividades de la institución.	540	528	98%	480,426	453,106	94%
Objetivo 3.		2,059	2,044	99%	20,788,878	20,534,968	99%
	3.0 Personal.				9,415,191	9,331,115	99%
	3.1 Desarrollar y mejorar los sistemas de información institucional y comunicaciones	44	38	86%	52,101	50,000	96%
	3.2 Elaborar estudios y documentos de gestión institucional	350	345	99%	512,369	499,127	97%
	3.3 Diseño e implementación de acciones de capacitación al personal de la institución - Escuela Defensorial. (*)	75	74	99%	225,856	220,614	98%
	3.4 Reuniones de planificación institucional y sistematización de experiencias.	46	44	96%	204,754	192,440	94%
	3.5 Mejorar la gestión institucional.	34	33	97%	82,335	59,064	72%
	3.6 Equipamiento de Oficinas	122	122	100%	1,201,477	1,123,477	94%
	3.7 Funcionamiento de Unidades	1,388	1,388	100%	9,094,795	9,059,131	100%
Total general		152,042	151,953	100%	44,209,323	43,350,442	98%

** Plan Operativo Institucional 2010 Actualizado.

En la actividad 1.1 “Elaboración de lineamientos de actuación defensorial y proyectos de ley”, alcanzó 100% de cumplimiento de metas y presupuesto en el año 2010.

Entre las tareas más relevantes implementadas podemos citar la opinión sobre el Proyecto de Ley 3670/2009-CR y 3679/2009-CR por medio del cual se propone establecer que por lo menos tres de los siete integrantes que conforman el Tribunal Constitucional deben ser varones; Informe N° 003-2010/DP-ADM sobre los comentarios al Proyecto de Ley N° 4119/2009-CR, Ley que propone modificar el artículo 108 del Código Penal, referente a incorporar el numeral 6, delito de feminicidio; participación en las reuniones de trabajo con los miembros de la Comisión (Congreso de la República) y participación en Audiencia Pública y Mesa de Trabajo en Piura; reuniones del Grupo de Trabajo de la Comisión Especial Revisora de la Ley de Protección contra la Violencia Familiar; además entre otras actividades la participación activa y frecuente en reuniones de Grupo de Trabajo, de la Comisión y en el Congreso.

En la actividad 1.2 “Elaboración y publicación de documentos /informes defensoriales e informe anual” el avance de metas fue del 99% y 93% el avance del presupuesto para el año 2010.

Entre las tareas ejecutadas en el marco de esta actividad podemos citar: Impresión del Decimotercer informe Anual de la Defensoría del Pueblo (enero - diciembre 2009); elaboración del tercer reporte de la Ley de Igualdades de Oportunidades; propuesta de Directiva elaborada sobre procedimiento defensorial para la prevención y sanción del Hostigamiento Sexual; elaboración en curso del cuarto informe de la Ley de Igualdad de Oportunidades; informe preliminar acerca de la elaboración de una guía para el manejo del sistema de bases de datos en los Gobiernos Regionales; informe sobre la organización e implementación de la validación del taller de capacitación con autoridades y funcionarios regionales y locales en los departamentos de La Libertad y Ayacucho; informe sobre la elaboración de reportes regionales de conflictos sociales para los departamentos de Amazonas, Ayacucho, Apurímac, Huánuco, La Libertad y Lambayeque; se realizaron asistencias técnicas relacionadas al desarrollo de habilidades para el diálogo destinado al módulo de capacitación, diálogo y cultura de paz dirigido a líderes y dirigentes sociales, y los roles de los actores sociales en los procesos de diálogo; entre otros.

En la actividad 1.3 “Elaboración de informes y propuestas regionales o locales” tanto en relación a las metas como en lo presupuestal alcanzó un 100% de ejecución en el año 2010.

Entre las actividades desarrolladas se elaboraron los informes: Diagnóstico sobre cumplimiento de la Ley N°27806 Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública por parte del gobierno local y distrital de Piura; Informe sobre la calidad de prestación de los servicios públicos de los establecimientos de salud e Instituciones educativas de la región Arequipa.

En la actividad 1.4 “Atención de quejas, supervisión de la administración pública, atención de conflictos, participación en audiencias públicas e investigación de casos relevantes”, se muestra un cumplimiento de metas del 100% y en relación a lo presupuestal un 99%. Cabe precisar que en esta actividad se encuentran programadas diversas tareas como son: atención de casos, supervisión a instituciones públicas, atención de conflictos sociales, participación en audiencias públicas y seguimiento de recomendaciones, las mismas que se ejecutaron de acuerdo a la programación.

Entre estas tareas tenemos: Desplazamiento de la OD Cusco a la provincia de Espinar por el conflicto Majes Sigwas, para participar en la reunión de diálogo sostenida por la comisión de alto nivel; presencia en: Quillabamba-Cusco por el conflicto del Gas de Camisea y en Arequipa por el caso del conflicto Puno – Moquegua; en Piura en el conflicto de Huancabamba; en Cajamarca se efectuó un desplazamiento para atender el conflicto en la comunidad El Tingo y la empresa Tcomoylache – Proyecto Tantahuatay, Cajabamba, Algamarca y Minera Godfis y pobladores de Hualgayoc; en Amazonas se coordinó con la ONPE para la instalación de mesas de sufragio; OD Ancash: Distritos de Huata y Santa Cruz, por la toma de locales municipales; se llevó a cabo en Huaylas una reunión con la Fiscalía para prevención de conflictos electorales; OD Huancavelica se desplazaron a la comunidad de Ccochaccasa para el diálogo entre los comuneros y la supervisión en las Oficinas de Registro Civil ha efecto de verificar el avance, de las rectificaciones administrativas, existencia de una buena cantidad de actas de nacimiento que ameritan una rectificación administrativa; se efectuó diversas coordinaciones, durante el proceso de elecciones municipales y regionales, entre otras actividades.

En la actividad 1.5 “Capacitación a funcionarios y autoridades públicas”, se observa un cumplimiento de metas y presupuesto del 96% y 87% respectivamente. En esta actividad se desarrollan las acciones de capacitación a funcionarios y autoridades públicas en diversos temas de investigación que se van desarrollando en cada dependencia.

Entre las actividades mas relevantes desarrolladas durante el año 2010 tenemos: Taller de capacitación sobre el análisis del proyecto de Ley sobre protección de datos personales y la importancia del derecho fundamental a la protección de datos personales en el Perú; capacitación a los registradores civiles de la provincia de Satipo respecto a los lineamientos para la rectificación administrativa, reposición e inutilización de actas de nacimiento, partidas de matrimonio y partida de defunción; Capacitación sobre Derecho a la identidad a Gobernadores, Tenientes Gobernadores y Población en general del distrito de Mariano Dámaso Beraun; Capacitación en los penales de Chachapoyas y Bagua Grande en Utcubamba, dirigido a la población penitenciaria; Taller de capacitación sobre Buen trato y acceso a la Información en Salud; Talleres de trabajo con funcionarios públicos (municipales y regionales) para seguimiento de las recomendaciones formuladas en el Informe Defensorial N° 148: primera supervisión del plan de municipalización de la gestión educativa, aportes para su implementación; Curso de capacitación dirigido

a funcionarios y servidores públicos responsables de la Ley de Transparencia y Acceso a la información pública; reuniones de trabajo para la presentación del recojo de información de los expedientes de feminicidio; reunión en relación a la capacitación sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad; reunión de trabajo con autoridades del sector salud para tratar asuntos relacionados a problemática del seguro integral de salud – SIS, así como demás problemáticas de la prestación del servicio, en los diferentes establecimientos de salud. Reunión de trabajo con funcionarios para tratar el tema relacionado con el SOAT, AFOCAT y Fondo de Compensación (insumo para el Informe Defensorial sobre los seguros contra accidentes de tránsito a ser publicado en el 2011. Se han realizado varias mesas de trabajo sobre desigualdad, afro descendientes y para debatir el informe sobre la prisión preventiva en el nuevo Código Procesal Penal; entre otras.

En la actividad 2.1 “Viajes itinerantes”, se muestra una ejecución de metas del 98% y del presupuesto del 99% para el año 2010, habiendo realizado a nivel institucional 427 viajes itinerantes a diferentes distritos de las regiones del país, indicador importante porque refleja la presencia de la Defensoría a nivel nacional y confirma el slogan Institucional “la Defensoría del Pueblo mas cerca de tu Comunidad”.

Estos viajes tuvieron como destino los diferentes departamentos y provincias del país, cuyos objetivos fueron: atención periódica de los diferentes módulos de la Defensoría; garantizar el adecuado cumplimiento de funciones por parte de los funcionarios públicos, realizar charlas de difusión de derechos dirigido a la población en general y atención de quejas, petitorios y consultas entre otros.

En la actividad 2.2 “Promoción y difusión de las actividades de la institución” muestra un avance de metas del 98% y 94% del presupuesto programado para el año 2010.

Las actividades ejecutadas que se destacan son: Diseño e impresión de materiales (trípticos, afiches y otros) tales como: reproducción y multicopiado del CD sobre los informes y Documentos defensoriales de la Adjuntía en Asuntos Constitucionales; Difusión de derechos de la población, rol y actividades de la Defensoría del Pueblo, tales como: difusión del Reporte de la Segunda Supervisión Nacional de Comisarías 2010, en colaboración con las Oficinas Defensoriales Lima Norte, Lima Este y Callao; Presentaciones publicas de documentos e Informes Defensoriales, tales como: Presentación del documento sobre el adulto mayor; presentación del Informe Defensorial N° 150; presentación del informe defensorial de feminicidio en Lima, Callao y Junín; presentación descentralizada del Informe Defensorial sobre los Centros de Atención Residencial; presentación del Informe Defensorial sobre Universalización del DNI en niños y niñas; tareas cumplidas en un 98% que permiten afianzar la presencia de la Defensoría del Pueblo a nivel nacional, entre otras.

Se llevaron a cabo coordinaciones para la elaboración de la nota de prensa del caso del Cusco en la que la Defensoría exhorto al Poder Judicial se apliquen medidas ejemplares para agresores del caso de la señora Janet Luisa Mamani

agredida por su esposo; coordinaciones para la presentación del Informe de Femicidio en los medios de comunicación; entre otras.

En la actividad 3.1 “desarrollar y mejorar los sistemas de información institucional y comunicaciones”, muestra un avance de metas de 86% y un 96% de avance presupuestal para el año 2010.

Entre las principales actividades realizadas destacan: Seguimiento de las recomendaciones de los informes defensoriales (remisión de documentos); así como monitoreo a las páginas Web de los principales medios de comunicación; locución para el video “Memoria Institucional 2005 – 2010”.

En la actividad 3.2 “Elaborar estudios y documentos de gestión institucional”, se observa un avance de metas del 99% y 97% en lo que corresponde al avance presupuestal para el año 2010.

Las principales actividades ejecutadas fueron: Edición de los Informes Defensoriales; Sistematización de la Información difundida a través de los medios de comunicación del trabajo defensorial desde noviembre 2005 hasta agosto 2010; Seguimiento de medidas correctivas adoptadas en la entidad, para implementar las recomendaciones emitidas por Sociedades de Auditoría y por la Oficina de Control Institucional; se culminó la acción de control “Evaluación de los procesos de adquisiciones de bienes y contrataciones de servicios”; Verificación sobre el grado de cumplimiento de las medidas de ecoeficiencia aplicadas en la Defensoría del Pueblo; se llevaron a cabo dos veedurías sobre las adquisiciones de contratación del servicio de limpieza de las oficinas de Lima y Callao y contratación del servicio de vigilancia y seguridad; Formulación del Plan Operativo Institucional POI 2011; Publicación de la Memoria 2006 – 2010 de la Defensoría del Pueblo; Seguimiento de procesos de ejecución de Proyectos de Cooperación Técnica de Organismos Internacionales dentro de la Administración Pública, entre otras tareas.

En la actividad 3.3 “Diseño e implementación de acciones de capacitación al personal de la institución – Escuela Defensorial”, se observa un avance de metas del 99%, y 98% en lo que corresponde al avance presupuestal para el año 2010.

Las principales actividades ejecutadas en este periodo destacan: Capacitación sobre temas ambientales y servicios públicos dirigido a comisionados de la OD Amazonas; Capacitación a comisionados sobre temas de salud; Módulos virtuales on-line sobre VIH, Conflictos Sociales y Protocolo SID; Cursos de Capacitación diversos como reforma procesal penal; Protocolo ceremonial a personal de la Alta Dirección, contrataciones, presupuesto, control internos, entre otros.

En la actividad 3.4 “Reuniones de planificación institucional y sistematización de experiencias” se muestra un avance de metas del 96% y de presupuesto del 94% para el año 2010.

Entre las actividades ejecutadas en este periodo destacan: Encuentro de la Oficina de Ayacucho, Huancavelica y Módulos de Pampas Tayacaja, Puquio y Huanta, que permitió efectuar capacitaciones dirigidas al personal de la Defensoría, así como un balance de la labor Defensorial en el ámbito de la UCT; reuniones relacionadas al POI 2011; viaje al Módulo de Atención de Tingo María para coordinación y ejecución del POA; encuentros de UCTs / Reuniones y sistematización de experiencias; encuentro regional UCT Loreto, San Martín y Ucayali; encuentro regional de UCT Piura y Tumbes; Viajes de Coordinación a oficinas de la UCT; reunión de evaluación de la UCT (Apuímac, Cusco, Madre de Dios, y Puno); ejecución del monitoreo de hitos correspondiente al segundo trimestre 2010 de los hitos del PEI 2007 – 2011; entre otras tareas.

En la actividad 3.5 “Mejorar la gestión institucional”, se observa un avance de metas del 97% y un avance presupuestal del 72% para el año 2010. Entre las actividades mas relevantes ejecutadas en este periodo se encuentran: viaje de coordinación al Modulo de Atención de Andahuaylas; reuniones de coordinación institucional – viaje a la ciudad de Ayacucho en comisión de servicio; documentos de gestión de asistencia técnica para analizar casos de ONP; viaje de coordinación con la OD Cusco y participación en el CADE Ejecutivo 2010 en Urubamba – Cusco; participación en la 15va Asamblea y Congreso de la Federación Iberoamericano de Ombudsman (FIO); reunión de validación del documento sobre Derecho a la Educación con Adjuntos, Jefes de Programa y comisionados de la DP; y otras tareas.

En la actividad 3.6 “Equipamiento de oficinas”, se observa un avance de metas del 100% y un avance presupuestal del 94% para el año 2010, mediante los cuales se ha cubierto las necesidades de las dependencias.

En la actividad 3.7 “funcionamiento de oficinas”, se observa un avance de metas y un avance presupuesta del 100% para el año 2010, resultados que reflejan la efectividad en el cumplimiento de las actividades y metas programadas para este año.

5. PROBLEMAS PRESENTADOS DURANTE EL AÑO 2010

PROBLEMAS EXTERNOS	MEDIDAS CORRECTIVAS
Módulo de Juliaca: Conflictos generados en algunos locales de votación al término del escrutinio (Santiago de Pupuja, Paratia, Caracoto).	La ONPE debe enfatizar en la educación electoral a ciudadanos, ciudadanas y miembros de mesa. Asimismo, que el JNE tenga normas claras respecto al llenado de actas.
Módulo de La Merced: Falta de cooperación por parte de las instituciones públicas y privadas que	Reiteración de la solicitud, emitiendo oficios e incluso se emitió recomendaciones específicas a las

brindan servicio público.	personas según el caso concreto, apoyando esta acción con llamadas telefónicas a los jefes inmediatos y reuniones de coordinación.
OD. Piura: El impacto de la charla "La Defensoría del Pueblo mas cerca de la gente" no fue el esperado debido a la programación de otras actividades en la zona (aniversario del colegio).	Coordinación con la Institución Educativa N° 14702 para la realización de la charla.
OD. Huancavelica: El Presidente de la Comisión de Desarrollo Social del Consejo Regional no cumplió con asistir a las reuniones pre pactadas, habiendo dilatado el levantamiento de información.	Se persuadió al Funcionario que cumpla con el deber de cooperación para con la Defensoría del Pueblo.
OD. Huancavelica: Poco conocimiento de las funciones de la Defensoría del Pueblo por parte de la población.	Se está institucionalizando la implementación de los talleres y ferias "La Defensoría más cerca de la gente", así como carpas en los lugares de mayor afluencia de público, con la finalidad de informar sobre las funciones de la Defensoría del Pueblo.
OD. Lima Norte: Dificultades en la comunicación con las OMAPED de las zonas rurales de la provincia Huara – Huacho y distritos como Paccho, Checras, Santa Leonor y Leoncio Prado.	Establecer contactos con las autoridades del lugar y organizaciones de carácter regional para hacer llegar nuestras comunicaciones.
PROBLEMAS INTERNOS	MEDIDAS CORRECTIVAS
Se tuvo que anular el viaje itinerante a la Provincia de Angaraes (OD. Huancavelica).	En reemplazo del viaje itinerante inicialmente programado, se priorizó la supervisión a la zona afectada por el sismo en la provincia de Huaytará (OD. Huancavelica).
Se postergó el inicio de la construcción del módulo virtual a cargo de la Adjuntía de Prevención de Conflictos Sociales y la Gobernabilidad. (OGRH)	Se inició la construcción del módulo en el mes setiembre y se concluyó con la capacitación en diciembre.

En el proceso de capacitación on-line, se presentó deserción de participantes debido a la rigurosidad y exigencia de los cursos (OGRH).	Se extendieron los plazos para entrega de trabajo final motivando a los participantes a la conclusión del curso.
Demora en la revisión del documento defensorial relacionado a Centros Poblados por parte de las diferentes instancias de la Institución encargadas de su revisión. (Programa Descentralización y Buen Gobierno).	Las nuevas jefaturas a cargo de la Adjuntía para la Administración Estatal y el Programa de Descentralización y Buen Gobierno, revisaron el documento integral y luego de las modificaciones se procedió a la aprobación.
No se concretó la contratación de la coordinadora del curso, según lo programado. Se declaró desierta la invitación, porque la persona invitada se retractó de su oferta. (ODECII)	Se invitó a otro profesional que cumplía con el perfil solicitado.

6. CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS

- A nivel institucional durante el transcurso del año 2010 se ha logrado un avance de metas del 100% y 98% del presupuesto a toda fuente de financiamiento.
 - Las Oficinas Defensoriales han ejecutado el 100% de las metas y el 98% del presupuesto por toda fuente de financiamiento.
 - Los Módulos de Atención lograron ejecutar el 100% de las metas y el 98% del presupuesto programado por toda fuente de financiamiento.
 - Las Adjuntías han logrado una ejecución del 99% de las metas y 96% del presupuesto por toda fuente de financiamiento.
 - Los Programas han logrado una ejecución del 99% de las metas y 97% del presupuesto por toda fuente de financiamiento.
 - Los Órganos de Apoyo, Asesoría y Alta Dirección han logrado una ejecución del 99% de metas y presupuesto por toda fuente de financiamiento.
- Se ha fortalecido a la población en el conocimiento de sus derechos a través de 528 actividades de difusión realizada a través de las Adjuntías, Programas y Oficinas Defensoriales.

- Se ha realizado 427 viajes itinerantes a nivel nacional, llegando a 554 distritos en las diferentes regiones al interior del país, a través del desplazamiento del personal de las Oficinas Defensoriales y Módulos de Atención.
- Continuar con las capacitaciones al personal de las oficinas defensoriales en los temas que son priorizados por la Institución.

7. Anexos

- Anexo N° 01
Resumen de Ejecución POI 2010 a nivel de fuente de financiamiento.
- Anexo N° 02
Resumen de Ejecución POI 2010 a nivel de estructura funcional programática
- Anexo N° 03
Ejecución de metas y presupuesto del POI 2010 a nivel de meta presupuestaria.