

PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL 2011-2016 (REFORMULADO)

INFORME DE RESULTADOS DEL AVANCE DE LOS INDICADORES DE MEDICIÓN DEL DESEMPEÑO DE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO – AL PRIMER TRIMESTRE AÑO 2016

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 2016.

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 Anual 2015	Ejecución de Metas	
							I Trimestre 2015	I Trimestre 2016
Indicador N° 3: % de Hechos vulneratorios concluidos fundados y solucionados:	77%(*)	85%	93%	89%	93%	97%^o	94%	96%
Variables: N° total de hechos vulneratorios concluidos fundados y solucionados.	19,961	19,427	9,983	21,797	23,920	12,411	4,614	5,070
N° total de hechos vulneratorios concluidos fundados:	25,953	22,905	10,769	24,610	25,605	12,802	4,917	5,263

(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 2016: 96% de hechos vulneratorios son concluidos, fundados y solucionados.

En el I Trimestre de 2016, el porcentaje de Hechos vulneratorios concluidos fundados y solucionados es del 96%. Este porcentaje refleja que las entidades del Estado supervisadas en el periodo mantienen un buen nivel en la solución de quejas, en comparación con el mismo periodo de 2015.

Al respecto se observa 16 dependencias: 9 Oficinas Defensoriales y 6 Módulos de Atención Defensoriales, que registran el 100% del nivel satisfactorio en el cumplimiento del presente indicador, como son: OD Lima Norte, OD Callao, MAD Jaén, OD Tacna, OD Lima Sur, OD Huancavelica, OD San Martín, OD Apurímac, MAD Puquio, OD Cusco, MAD Tarapoto, MAD Tingo María, MAD Andahuaylas, MAD Juliaca, MAD Huanta y la OD Tumbes. Cabe mencionar que todas las Oficinas Defensoriales y Módulos de Atención Defensoriales registran el nivel de cumplimiento satisfactorio en el cumplimiento del indicador.

Propuesta de medidas correctivas:

Dado los resultados obtenidos en el presente indicador, se considera realizar seguimiento de los mismos, mediante una supervisión de los expedientes que registran hechos vulneratorios concluidos, fundados y solucionados.

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 Anual 2015	Ejecución de Metas	
							I Trimestre 2015	I Trimestre 2016
Indicador N° 4: Índice de Cooperación de las entidades del Estado con la DP. Variables: N° de Gestiones con respuesta relevante y oportuna. N° Total de gestiones sustentadas.	67%	63%	65%	66%	70%	67%	71%	70%
		19,082	16,971	19,634	16,641	7,024	2,845	2,712
		30,084	26,257	29,654	23,833	10,435	4,019	3,887

Resultados del indicador al I Trimestre del año 2016: 70% es el índice de cooperación de las entidades del Estado con la Defensoría del Pueblo

El Índice de porcentaje de cooperación de las entidades del Estado para el I Trimestre de 2016, es del 70%, porcentaje menor en 1% con relación al mismo periodo del 2015. Este porcentaje se debe a que 9 Oficinas Defensoriales y 5 Módulos de Atención Defensorial sostienen una cooperación satisfactoria con las entidades que cada una de ellas gestiona dentro del ámbito de su jurisdicción. Sobre el particular cabe mencionar que el MAD Huanta obtiene un 100% en el cumplimiento del indicador, realizando únicamente 3 gestiones con 2 entidades del Estado.

Por otro lado cabe mencionar que la OD Lima no registra un nivel satisfactorio en el cumplimiento del indicador, (73%) del avance en el cumplimiento del mismo, sin embargo

es la dependencia que obtiene una mayor cantidad de gestiones sustentadas (1,061) y un mayor número de entidades (149), a nivel nacional.

Identificación de problemas presentados:

En el I Trimestre de 2016, se registran 10 Oficinas Defensoriales y 1 Módulo de Atención Defensorial que obtienen un nivel de alerta, y 8 Oficinas Defensoriales y 1 Módulo de Atención Defensorial con un nivel de riesgo, en la ejecución del presente indicador.

Propuesta de medidas correctiva:

Se deberá coordinar con estas dependencias las causas o dificultades que resultan en el cumplimiento del presente indicador.

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 Anual 2015	Ejecución de Metas	
							I Trimestre 2015	I Trimestre 2016
Indicador N° 10: variación porcentual de casos atendidos.	20%	-2%	2.6%	-10.7%	-8%	-4.82%	-9.3%	0.3%
Variables: N° de casos atendidos en el periodo t+1	141,067	138,595	141,987	126,758	116,671	111,053	25,831	25,896
N° de casos atendidos en el periodo t	117,643	141,067	138,385	141,902	126,758	116,671	28,479	25,831

Resultados del indicador al I Trimestre del año 2016: 0.3% de variación de casos atendidos.

El número de casos atendidos durante el I Trimestre de 2016 a nivel nacional es de 25,896, cifra mayor en un 0.3% comparado con los casos atendidos para el mismo periodo de 2015 que fueron de 25,831.

Al respecto, cabe mencionar que en comparación al I Trimestre de 2015, en el presente trimestre de 2016, se ha registrado una disminución en el número de quejas en 689 casos, representando el 10.63%. Por otro lado, se han registrado incrementos en las consultas y petitorios, ascendentes a 700 (4.59%) y 54 (1.3%) casos respectivamente.

Las Oficinas Defensoriales que han registrado un mayor número de casos son: OD Lima (26.13%), OD Callao (4.12%), OD La Libertad (3.79%), OD Junín (3.68%), OD Tacna (3.67%), OD Ayacucho (3.62%), OD Piura (3.57%), OD Huancavelica (3.46%), OD Lambayeque (3.41%), OD Arequipa (2.89%), OD Lima Sur(2.53%), OD Ica (2.48%), OD Lima Este (2.31%), OD Ucayali (2.31%), entre otros.

Cabe indicar que la OD Lima, es la Oficina Defensorial que más casos registra: 6,766 representando el 26.13% del total de casos atendidos a nivel nacional.

Identificación de Problemas Presentados

En el I Trimestre de 2016, las siguientes Oficinas Defensoriales y Módulos de Atención Defensoriales han registrado un menor porcentaje de casos a nivel nacional son: MAD Tingo María, MAD Andahuaylas, OD San Martín, OD Apurímac, OD Amazonas, OD Moquegua, MAD Tarapoto, OD Loreto, MAD La Merced y MAD Juliaca,

Propuesta de Medidas Correctivas:

Se considera evaluar los motivos que están originando la disminución de la atención de casos en estas dependencias.

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 Anual 2015	Ejecución de Metas	
							I Trimestre 2015	I Trimestre 2016
Indicador N° 11: Quejas concluidas en el plazo establecido en el protocolo de actuaciones defensoriales.	77%	71%	59%	67%	65%	57%	33%	34%
Variables: Quejas concluidas	27,446	22,900	18,082	21,174	19,582	8,559	2,181	2,071
Quejas recibidas.	35,598	32,063	30,550	31,508	29,929	14,913	6,706	6,125

Resultados del indicador al I Trimestre del año 2016: 34% de quejas concluidas en el plazo establecido, en el Protocolo de Actuaciones Defensoriales.

El porcentaje de quejas concluidas en el plazo establecido por el Protocolo de Actuaciones Defensoriales en el I Trimestre de 2016 es del 34%. Este mayor porcentaje obtenido se debe principalmente a que la mayoría de quejas ingresadas en el I Trimestre del presente, aún se encuentran dentro del plazo de los 100 días que el Protocolo de Actuación Defensorial establece como concluidas.

De los resultados obtenidos en el presente indicador y teniendo en cuenta el plazo de conclusión del Protocolo, sólo la OD Lambayeque ha registrado el 87% del nivel satisfactorio en la conclusión de casos: de 231 quejas admitidas, 200 has sido resueltas dentro o antes del plazo establecido de los 100 días del Protocolo de Actuación Defensorial. Cabe mencionar que la OD Lima es la dependencia que más quejas ha concluído dentro del plazo de 100 días o menos.

Identificación de Problemas Presentados

En el cumplimiento del presente indicador, se debe a que las quejas ingresadas en el periodo enero a marzo de 2016, aún se encuentran dentro del plazo de 100 días que el Protocolo de Actuación Defensorial establece.