

PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL 2011-2016 (REFORMULADO)

INFORME DE RESULTADOS DEL AVANCE DE LOS INDICADORES DE MEDICIÓN DEL DESEMPEÑO DE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO – AL II TRIMESTRE Y I SEMESTRE 2016

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

A continuación se analizan los indicadores cuya frecuencia de reporte es trimestral (II Trimestre 2016) y semestral (I Semestre 2016) correspondientes al 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		
							II Trimestre 2015	II Trimestre 2016	I Semestre 2016
Indicador N° 3: % de Hechos vulneratorios concluidos fundados y solucionados:	77% (*)	85%	93%	89%	93%	97%	96%	97%	97%
Variables: N° total de hechos vulneratorios concluidos fundados solucionados.	19,961	19,427	9,983	21,797	23,920	12,411	4,753	4,751	9,941
N° total de hechos vulneratorios concluidos fundados:	25,953	22,905	10,769	24,610	25,605	12,802	4,949	4,900	10,283

(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 II trimestre y I Semestre del año 2016: 97% y 97% respectivamente de hechos vulneratorios son concluidos, fundados y solucionados.

En el II Trimestre de 2016, el porcentaje de Hechos vulneratorios concluidos fundados y solucionados es del 97% y la Ejecución Acumulada al I Semestre del 2016, es del 97%.

En el II Trimestre de 2016, las Oficinas Defensoriales (13) y Módulos de Atención Defensorial (9) que registran un nivel satisfactorio en el cumplimiento del indicador son: OD Callao, OD Lima Norte, OD Huancavelica, OD Lambayeque, MAD Chimbote, MAD Jaén, OD Tacna, OD Cusco, MAD Tingo María, OD Apurímac, OD San Martín, OD Ucayali, OD Madre de Dios, OD Huánuco, MAD La Merced, MAD Tarapoto, MAD Huanta, MAD Puquio, OD Puno, MAD Andahuaylas, MAD Juliaca y OD Tumbes, respectivamente.

En la Ejecución Acumulada al I Semestre de 2016, las siguientes Oficinas Defensoriales (8) y Módulos de Atención Defensoriales (7) que registran un nivel satisfactorio son: OD Lima Norte, OD Callao, OD Huancavelica, MAD Jaén, OD Tacna, OD San Martín, OD Cusco, OD Apurímac, MAD Tingo María, MAD Puquio, MAD Tarapoto, MAD Andahuaylas, MAD Huanta, MAD Juliaca y OD Tumbes, respectivamente.

Cabe informar que la OD Lima ha gestionado y solucionado el mayor número de hechos vulneratorios, representando el 95% en el II Trimestre y, el 94% en el I Semestre, del total de gestiones realizadas.

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		
							II Trimestre 2015	II Trimestre 2016	I Semestre 2016
Indicador N° 4: Índice de Cooperación de las entidades del Estado con la DP. Variables:	67%	63%	65%	66%	70%	67%	70%	73%	70%
N° de Gestiones con respuesta relevante y oportuna.		19,082		19,634	16,641	7,024	2,830	3,223	6,474
N° Total de gestiones sustentadas.		30,084		29,654	23,833	10,435	4,024	4,441	9,269

Resultados del indicador al II Trimestre y I Semestre del año 2016: 73% y 70% respectivamente es el índice de cooperación de las entidades del Estado con la Defensoría del Pueblo

En el II Trimestre del 2016, el porcentaje de la cooperación de las entidades del Estado, es del 73% y, la Ejecución Acumulada al I Semestre de 2016, es del 70%.

En el II Trimestre de 2016, las siguientes Oficinas Defensoriales (7) y Módulos de Atención Defensorial (5), han cumplido con el nivel satisfactorio en la ejecución del indicador como son: MAD Satipo, MAD Huanta, OD Tumbes, OD Lima Norte, OD Junín, OD Madre de Dios, OD La Libertad, OD Cusco, OD Lima, MAD Juliaca, MAD Chimbote y MAD Tarapoto.

Asimismo, en la Ejecución Acumulada al I Semestre de 2016, las siguientes Oficinas Defensoriales (7) y Módulos de Atención Defensorial (2) han registrado un nivel satisfactorio en el cumplimiento del indicador, como son: MAD Huanta, OD Tumbes,

OD Madre de Dios, OD Junín, OD Lima Norte, OD La Libertad, OD Apurímac, OD Lima, y MAD Tarapoto.

Cabe señalar que la OD Lima es la dependencia que ha registrado un mayor número de gestiones ante las entidades del Estado representando el 31% del total de gestiones realizadas, tanto para el II Trimestre como para el I Semestre de 2016.

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		
							II Trimestre 2015	II Trimestre 2016	I Semestre 2016
Indicador N° 10: variación porcentual de casos atendidos.	20%	-2%	2.6%	-10.7%	-8.0%	-4.82%	-11.9%	27.4%	14 %
Variables: N° de casos atendidos en el periodo t+1	141,067	138,595	141,987	126,758	116,671	111,053	26,932	34,310	60,197
N° de casos atendidos en el periodo t	117,643	141,067	138,385	141,902	126,758	116,671	30,562	26,932	52,746

Resultados del indicador al II Trimestre y I Semestre del año 2016: 27.4% y 14% respectivamente de variación de casos atendidos.

En el II Trimestre de 2016, la variación de casos atendidos es del 27,4%, porcentaje mayor con relación al mismo periodo del 2015. Ello implica que se han registrado en total para el II Trimestre de 2016, 34,310 casos. Este registro corresponde a 7,319 quejas (21.3%), 74 quejas no admitidas (0.2%), 6,799 petitorios (19.8%) y, 20,118 consultas (58.6%) respectivamente.

En el II Trimestre de 2016, las siguientes dependencias han registrado una mayor variación porcentual en la atención de casos atendidos: OD Ancash, OD Ica, OD Madre de Dios, MAD Tingo María, OD Ayacucho, OD Huancavelica, OD Lambayeque y MAD Puquio entre otras.

En el I Semestre de 2016, la ejecución acumulada en la variación porcentual de casos atendidos, registrados es del 14% y, que corresponden a 13,723 quejas (22,8%), 146 quejas no admitidas (0,2%), 10,937 petitorios (18,2%), y, 35,391 consultas (58,8%).

Asimismo, para el presente periodo las siguientes dependencias son las que han obtenido una mayor variación porcentual en la atención de casos: OD Ancash, OD Ica, OD Tacna, MAD Puquio, MAD La Merced, entre otras.

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		
							II Trimestre 2015	II Trimestre 2016	I Semestre 2016
Indicador N° 11: Quejas concluidas en el plazo establecido en el protocolo de actuaciones defensoriales.	77%	71%	59%	67%	65%	57%	31%	35%	49%
Variables: Quejas concluidas	27,446	22,900	18,082	21,174	19,582	8,559	2,176	2,480	6,532
Quejas recibidas.	35,598	32,063	30,550	31,508	29,929	14,913	7,008	7,161	13,274

Resultados del indicador al II Trimestre y I Semestre del año 2016: 35% y 49% respectivamente de quejas concluidas en el plazo establecido, en el Protocolo de Actuaciones Defensoriales.

En el II Trimestre de 2016, el porcentaje de quejas concluidas en el plazo establecido en el Protocolo de Actuaciones Defensoriales, es del 35%, cifra mayor en 4% con relación al mismo periodo en el año 2015.

Asimismo, en el I Semestre de 2016, para la Ejecución Acumulada en el periodo, el porcentaje obtenido es del 49%.

Se debe señalar que las quejas ingresadas en el periodo aún están comprendidas en el plazo de 100 días hábiles establecidas por el Protocolo de Actuaciones Defensoriales.

RESULTADO INTERMEDIO 2: Contribuir a la gobernabilidad democrática del país

Resultado Específico 2.2.: *Prevención de conflictos sociales fortalecida.*

Indicador N°15: Espacios de diálogo promovidos por la Defensoría del Pueblo.

En materia de conflictos sociales, la Defensoría del Pueblo despliega sus facultades de defensa y supervisión para prevenir e intermediar con el fin de evitar situaciones que puedan amenazar o violar los derechos fundamentales, afectar a la gobernabilidad local, regional o nacional y abrir el camino a proceso de diálogo que contribuyan a su solución.

Definición Operativa:

Proporción de conflictos sociales activos en los que la Defensoría contribuye a la creación y/o participa en espacios de diálogo.

Forma de Cálculo:

Nº de conflictos sociales activos en los que la Defensoría del Pueblo contribuye a la creación y/o participa en espacios de diálogo, sobre el Nº total de conflictos sociales activos, 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 Semestre 2015	I Semestre 2016
Indicador Nº 15: Espacios de diálogo promovidos por la Defensoría del Pueblo:	22%	25%	31%	38%	36%	44.4%	80%	92%
Variables: Nº de conflictos sociales activos en los que la DP contribuye a la creación y/o participa en espacios de diálogo.		19	26	45	38	40	56	73
Nº total de conflictos sociales activos en los que la DP participa.		75	84	117	107	90	70	79

Resultados del indicador al I Semestre del año 2016: 92 % de espacios de diálogo promovidos por la Defensoría del Pueblo.

A junio de 2016 la participación de la DP ha aumentado respecto al I semestre de 2015. El incremento fue de 12 puntos, y responde a un incremento en la participación en los espacios de diálogo que se vienen llevando a cabo.

Identificación de Problemas Presentados:

Desagregando el tipo de participación en los espacios de diálogo de la DP, se puede identificar que la mayoría han sido como observador y/o colaborador. El incremento en la participación en el rol de facilitador o mediador puede representar un papel más activo de la institución en estos espacios, sin embargo, esto requeriría de más recursos para poder hacer efectiva esta participación.

Propuesta de Medidas Correctivas:

Una forma de aumentar los roles activos de la DP en los espacios de diálogo es mediante el fortalecimiento de las relaciones con los actores desde la fase temprana de los casos. Se propone incentivar este trabajo de relacionamiento con el fin de que los actores sientan que la participación de la DP puede ser determinante en la consecución de acuerdos justos en los espacios de diálogo.

RESULTADO INTERMEDIO 1: Defender la plena vigencia de los derechos constitucionales y fundamentales de la persona y la comunidad ante la administración estatal.

Resultado Específico 1.1.: Ciudadanos(as) fortalecidos en el ejercicio de sus derechos fundamentales frente a la administración estatal y en la prestación de los servicios públicos.

Producto 1.1.1. Persona cuentan con sus derechos fundamentales

Indicador N° 22: Casos Atendidos.

Definición Operativa:

Los casos atendidos son las quejas, petitorios y consultas que los ciudadanos realizan en las Oficinas Defensoriales, Módulos de Atención, viajes itinerantes, carpas y ferias informativas.

Forma de Cálculo:

N° total de casos atendidos por la Defensoría del Pueblo

Indicador	Línea de Base 2010	Ejecución Anual 2011	Ejecución Anual 2012	Ejecución Anual 2013	Ejecución Anual 2014	Ejecución Anual 2015	Ejecución de Metas	
							I Semestre 2015	I Semestre 2016
Indicador N° 22: Casos atendidos.	141,067	138,595	141,987	126,758	115,853	111,053	52,746	60,197
Variables: N° de casos atendidos en la DP.								

Resultados del indicador al I Semestre del año 2016:60,197 casos atendidos por la Defensoría del Pueblo.

En el I Semestre de 2016, el número de casos atendidos dentro del ámbito nacional es de 60,197. Ello indican que para el periodo se han atendido 13,723 quejas (22,8%), 146 quejas no admitidas (0,2%), 10,937 petitorios (18,2%) y 35,391 consultas (58.8%), respectivamente.

De los resultados obtenidos en el presente semestre con respecto al mismo periodo de 2015, se puede observar un incremento en los petitorios de 33% y en las consultas del 18%. Por otro lado, se registra una disminución en las quejas no admitidas en un 54% y en un 4.18% en las quejas admitidas, respectivamente.

En el I Semestre de 2016 las siguientes dependencias han registrado un incremento en la atención de casos como son: OD Ancash, OD Ica, OD Tacna, MAD Puquio, MAD La Merced, OD Huancavelica, OD Lambayeque entre otras.

Indicador N° 23: Quejas admitidas en el plazo establecido en el protocolo de actuaciones defensoriales.

Definición Operativa:

Se requiere medir el cumplimiento de lo establecido en el Protocolo de Actuaciones Defensoriales con relación al tiempo de duración de la admisión de una queja.

Forma de Cálculo:

Quejas admitidas en dos días útiles o menos, sobre el total de quejas ingresadas, multiplicado por 100

Indicador	Línea de Base 2010	Ejecución Anual 2011	Ejecución Anual 2012	Ejecución Anual 2013	Ejecución Anual 2014	Ejecución Anual 2015	Ejecución de Metas	
							I Semestre 2015	I Semestre 2016
Indicador N° 23: Quejas admitidas en el plazo establecido en el Protocolo de Actuaciones Defensoriales	93%	95%	94%	94%	94%	91%	91%	90%
Variables: N° de quejas admitidas en dos días útiles o menos.	33,054	30,247	28,521	29,654	27,931	25,584	12,502	12,018
N° Total de quejas ingresadas	35,587	31,970	30,432	31,506	29,772	28,308	13,706	13,309

Resultados del indicador al I Semestre del año 2016: 90% de quejas admitidas en el plazo establecido en el Protocolo de Actuaciones Defensoriales.

El porcentaje de quejas admitidas en el plazo establecido por el Protocolo, al I Semestre de 2016 es de 90%, que demuestra el nivel satisfactorio en el cumplimiento del indicador.

En el I Semestre de 2016, de 13,309 quejas ingresadas, 12,018 han sido debidamente tramitadas dentro del plazo establecido por el Protocolo de Actuaciones Defensoriales.

De esta forma, las siguientes dependencias son las que se encuentran en el nivel satisfactorio en la ejecución del indicador: OD Lima, OD Callao, OD Huancavelica, OD Arequipa, MAD Andahuaylas, MAD Jaén, OD Lambayeque, OD Junín, entre otras.

Indicador N° 24: Visitas itinerantes

Definición Operativa:

La Defensoría del Pueblo extiende sus servicios para la atención de ciudadanos (as) que viven en las zonas más alejadas, dando prioridad a la población en condición de extrema pobreza, atendiendo quejas, petitorios y consultas, realizando supervisiones a instituciones públicas y realizando acciones de promoción.

Las visitas itinerantes comprenden los viajes realizados a distritos de pobreza y pobreza extrema, incluyendo los retornos.

Forma de Cálculo:

Suma total del número de visitas itinerantes realizadas por la Defensoría del Pueblo.

Indicador	Línea de Base 2010	Ejecución Anual 2011	Ejecución Anual 2012	Ejecución Anual 2013	Ejecución Anual 2014	Ejecución Anual 2015	Ejecución de Metas	
							I Semestre 2015	I Semestre 2016
Indicador N° 24: Visitas itinerantes: Variable: Visitas itinerantes	887	977	1,030	1,024	964	1,039	424	478

Resultados del indicador al I Semestre del año 2016: 478 visitas itinerantes realizadas.

En el marco de la estrategia Acción Itinerante Defensorial, 35 sedes desconcentradas realizaron viajes itinerantes. Durante estos viajes se visitó un total de 424 distritos, logrando una cobertura del 23% de los distritos a nivel nacional.

Del total de distritos visitados, 382 se visitaron en una sola oportunidad, 35 en dos oportunidades, 4 en tres ocasiones, el distrito de Huaral (Lima) en 4 oportunidades y los distritos de Bagua y Bagua Grande (Amazonas) en 5 oportunidades. De esta forma, Includo los retornos, el número total de visitas ascendió a 478.

En estas visitas itinerantes se pudo atender 7,800 casos, entre consultas, quejas y petitorios; supervisar la efectiva presencia del Estado, a través de la adecuada prestación de los servicios públicos; realizar 308 actividades de promoción, entre carpas, charlas y talleres informativos.

Asimismo, informar a 10,567 personas acerca del ejercicio de sus derechos y promover el rol de la Defensoría del Pueblo.

Indicador N° 25: Personas atendidas en viajes itinerantes

Definición Operativa:

La Defensoría del Pueblo extiende sus servicios para la atención de ciudadanos (as) que viven en las zonas más alejadas, dando prioridad a la población en condición de extrema pobreza, atendiendo quejas, petitorios y consultas, realizando supervisiones a instituciones públicas y realizando acciones de promoción.

Las personas atendidas en viajes itinerantes son las que han sido informadas y están localizadas en los distritos de pobreza y pobreza extrema.

Forma de Cálculo:

Suma total de personas atendidas en viajes itinerantes.

Indicador	Línea de Base 2010	Ejecución Anual 2011	Ejecución Anual 2012	Ejecución Anual 2013	Ejecución Anual 2014	Ejecución Anual 2015	Ejecución de Metas	
							I Semestre 2015	I Semestre 2016
Indicador N° 25: N° de personas atendidas en Viajes itinerantes.	21,665	40,952	43,741	29,317	22,094	24,420	11,443	10,567
Variables: Personas atendidas en viajes itinerantes:								

Resultados del indicador al I Semestre del año 2016: 10,567 personas atendidas en viajes itinerantes

A través de 308 actividades de promoción se pudo informar u orientar a 10,567 personas. El 89% del público que recibió información pertenece a la sociedad civil y 11% del sector público.

El 69% de las actividades realizadas corresponde a la implementación de charlas y talleres y el 31% a la instalación de carpas informativas. Las oficinas que informaron a mayor número de personas fueron San Martín, Huancavelica, Ucayali y Cajamarca. El número de personas informadas se redujo en comparación al primer semestre del año 2015, cuando se registraron 11,443 personas informadas.

Producto 1.1.2. Entidades públicas cuentan con propuestas y recomendaciones para la implementación de políticas públicas respetuosas de los derechos fundamentales.

Indicador N° 26: Recomendaciones formuladas en los informes defensoriales.

Definición Operativa:

La Defensoría del Pueblo realiza investigaciones e informes de carácter general en los que analiza el funcionamiento de las instituciones del Estado y señala recomendaciones con la finalidad de contribuir al cumplimiento de las políticas públicas.

Forma de Cálculo:

Suma total de las recomendaciones emitidas en los Informes Defensoriales.

Indicador	Línea de Base 2010	Ejecución Anual 2011	Ejecución Anual 2012	Ejecución Anual 2013	Ejecución Anual 2014	Ejecución Anual 2015	Ejecución de Metas	
							I Semestre 2015	I Semestre 2016
Indicador N° 26: Número de Recomendaciones formuladas en los Informes Defensoriales. Variable: Recomendaciones formuladas en los Informes Defensoriales:	75	155	98	123	65	150	77	0

Resultados del indicador al I Semestre del año 2016: 0 recomendaciones emitidas en los informes defensoriales.

Se reporta 0 recomendaciones debido que la Defensoría del Pueblo durante el I Semestre 2016 no ha presentado Informes Defensoriales.

No hay un estándar definido en cuanto a la cantidad de Informes Defensoriales (ID) presentados por año, ni a la cantidad de recomendaciones que cada ID debe incluir. El número de recomendaciones formuladas depende de la cantidad de ID que se elaboren y presenten en cada semestre.

Indicador N° 27: Supervisiones realizadas.

Definición Operativa:

Las supervisiones que realiza la Defensoría del Pueblo son las visitas a las instituciones públicas y empresas prestadoras de servicios públicos, para verificar la adecuada prestación de los servicios.

Forma de Cálculo:

Suma total de las supervisiones realizadas por la Defensoría del Pueblo.

Indicador	Línea de Base 2010	Ejecución Anual 2011	Ejecución Anual 2012	Ejecución Anual 2013	Ejecución Anual 2014	Ejecución Anual 2015	Ejecución de Metas	
							I Semestre 2015	I Semestre 2016
Indicador N° 27: Número de supervisiones realizadas. Variables: Número de supervisiones realizadas	3,070	4,359	2,726	2,659	2,925	3,474	1,722	1,929

Resultados del indicador al I Semestre del año 2016: 1,929 supervisiones realizadas

Durante el 1er semestre 2016 se han ejecutado el 100% de las supervisiones programadas en ese periodo (1,933); las cuales han sido realizadas en los siguientes temas: al Financiamiento y ejecución de infraestructura de Saneamiento, telecomunicaciones, electricidad y redes viales, a las Sociedades de beneficencia pública para la verificación de los servicios prestados a las personas adultas mayores, a la Implementación de la política de reconocimiento y titulación de tierras comunales en las regiones, a la protección de pueblos indígenas en aislamiento y contacto inicial, al Proceso de consulta previa del Proyecto de Reglamento de la Ley de Lenguas, a la Gratuidad en el proceso de matrícula, infraestructura y mantenimiento escolar, al Cumplimiento de la Ley 29719, que promueve la convivencia sin violencia en las Instituciones Educativas y de los compromisos de gestión educativa a nivel de instituciones educativas y de UGEL, a Establecimientos Penitenciarios, Dependencias Policiales, Infraestructura de saneamiento y Establecimientos de Salud, entre otros.

Identificación de Problemas Presentados:

No se han reportado problemas en las supervisiones, durante el 1er semestre.

Propuesta de Medidas Correctivas:

No se han formulado medidas correctivas en el semestre.

RESULTADO INTERMEDIO 2: Contribuir a la gobernabilidad democrática

Resultado Específico 2.2.: Prevención de conflictos sociales fortalecida.

Producto 2.2.1. Reportes de monitoreo de conflictos sociales elaborados.

Indicador N° 30: Reportes publicados.

Definición Operativa:

En materia de conflictos sociales, la Defensoría del Pueblo elabora mensualmente el Reporte de monitoreo de conflictos sociales que contribuye a la prevención e intermediación de los conflictos sociales.

Forma de Cálculo:

Suma total de reportes de monitoreo de conflictos sociales que elabora la Defensoría del Pueblo.

Indicador	Línea de Base 2010	Ejecución Anual 2011	Ejecución Anual 2012	Ejecución Anual 2013	Ejecución Anual 2014	Ejecución Anual 2015	Ejecución de Metas	
							I Semestre 2015	I Semestre 2016
Indicador N°30: N° de Reportes publicados Variables: Reportes publicados :	12	12	12	12	12	12	6	6

Resultados del indicador al I Semestre del año 2016: 6 Reportes de monitoreo publicados.

Durante el semestre se publicaron los seis reportes correspondientes. Las cifras arrojan que hubo una disminución de casos en febrero (de 211 a 208) pero que luego ha aumentado hacia junio (212 casos).

Identificación de problemas presentados:

Se han presentado algunos retrasos en el proceso de elaboración del reporte que retrasaron su publicación algunos días. A pesar de esos retrasos se ha estado publicando durante los primeros 8 días del mes.

Propuestas de Medidas Correctivas a realizar:

Se plantea programar el inicio de la elaboración del reporte con mayor anticipación, con el fin de publicarlo dentro de los primeros cinco días del mes.

Producto 2.2.2. Procesos de diálogo para resolución de conflictos sociales realizados.

Indicador N° 31: Reportes de procesos de diálogo realizados.

Definición Operativa:

La Defensoría del Pueblo elabora el Reporte de los procesos de diálogo realizados en los que la Defensoría del Pueblo ha intervenido para prevenir e intermediar en los conflictos sociales.

Forma de Cálculo:

Suma total de reportes de procesos de diálogo para resolución de conflictos sociales en los que participa la Defensoría del Pueblo.

Indicador	Línea de Base 2010	Ejecución Anual 2011	Ejecución Anual 2012	Ejecución Anual 2013	Ejecución Anual 2014	Ejecución Anual 2015	Ejecución de Metas	
							I Semestre 2015	I Semestre 2016
Indicador N° 31: N° de Reportes de procesos de diálogo realizados. Variables: Reportes de procesos de diálogo realizados:	0	2	1	3	2	2	1	1

Resultados del indicador al I Semestre del año 2016: 01 Reportes de Proceso de Diálogo realizado.

Durante el primer semestre se presentó el primer reporte de diálogo del año. En los resultados se aprecia una mayor cantidad de casos en procesos de diálogo. También en proporción respecto a los casos activos se registra un incremento que se acerca al 60% y que es el mejor resultado desde 2011.

Identificación de problemas presentados:

La constitución de los espacios de diálogo sigue ligada a los hechos de violencia. En la mayoría de casos el diálogo se da sin que exista violencia pero queda todavía una

cantidad importante de casos donde la violencia precede al diálogo, con resultados incluso mortales.

Propuestas de Medidas Correctivas a realizar:

Fortalecer los mecanismos de alerta temprana a las autoridades competentes en la atención de los conflictos, de modo que puedan tomar cartas en el asunto con mayor anticipación.

RESULTADO INTERMEDIO 3: Fortalecer y modernizar la organización institucional para atender al ciudadano de manera eficiente y eficaz.

Resultado Específico 3.1.: Gestión del cambio mejorada.

Producto 3.1.1. Lineamientos de intervención defensorial uniformizados.

Indicador N° 32: Documentos de Lineamientos de intervención defensorial uniformizados.

Definición Operativa:

La Defensoría del Pueblo se ha propuesto uniformizar los formatos y contenidos de los lineamientos de intervención defensorial con los que se cuenta en la institución.

Forma de Cálculo:

Suma total de documentos de lineamientos de intervención defensorial uniformizados.

Indicador	Línea de Base 2010	Ejecución Anual 2011	Ejecución Anual 2012	Ejecución Anual 2013	Ejecución Anual 2014	Ejecución Anual 2015	Ejecución de Metas	
							I Semestre 2015	I Semestre 2016
Indicador N° 32: N° de Documentos de lineamientos de intervención defensorial uniformizados. Variables: documentos de lineamientos de intervención defensorial uniformizados:	5	0	2	0	3	8	5	0

Resultados del indicador al I Semestre del año 2016: 0 documentos de lineamientos de intervención uniformizados

Durante el I Semestre de 2016, no se han presentado propuestas de Lineamientos de Actuación Defensorial, por la atención de temas de carácter prioritario institucional.

Producto 3.1.2. Espacios temáticos de socialización de expertos creados.

Indicador N° 33: Reuniones temáticas realizadas.

Definición Operativa:

Se requiere promover el desarrollo de espacios de socialización para tratar temas institucionales en los que intervengan las Adjuntías, Programas, Oficinas Defensoriales y demás órganos de la institución.

Forma de Cálculo:

Suma total de reuniones temáticas realizadas

Indicador	Línea de Base 2010	Ejecución Anual 2011	Ejecución Anual 2012	Ejecución Anual 2013	Ejecución Anual 2014	Ejecución Anual 2015	Ejecución de Metas	
							I Semestre 2015	I Semestre 2016
Indicador N° 33: N° de Reuniones temáticas realizadas	12	0	25	13	12	16	8	5
Variables: N° de Reuniones temáticas realizadas								

Resultados del indicador al I Semestre del año 2016: 5 Reuniones temáticas realizadas

En el I Semestre de 2016, se realizaron 5 reuniones temáticas:

- 1.- Reunión de trabajo con los comisionados y Representantes de las Oficinas Defensoriales de Tacna y Moquegua, realizado en la ciudad de Tacna, el 22 de abril para el fortalecimiento de habilidades.
- 2.- Reunión de trabajo con los comisionados y Representantes de las Oficinas Defensoriales de Amazonas, Cajamarca, La Libertad, Lambayeque, Piura, Tumbes y el Módulo de Atención de Jaén, para la elaboración del Plan Estratégico

Institucional 2017-2021, llevado a cabo en la ciudad de Trujillo, el 10 de junio del presente.

- 3.- Reunión de trabajo con los comisionados y Representantes de las Oficinas Defensoriales de Apurímac, Arequipa, Cusco, Madre de Dios, Moquegua, Puno, Tacna y el Módulo de Atención de Juliaca, para la elaboración del Plan Estratégico Institucional 2017-2021, realizado en la ciudad de Arequipa el 16 de junio del presente.
- 4.- Reunión de trabajo a nivel nacional con los Representantes de las Oficinas Defensoriales, Coordinadores de los Módulos de Atención Defensoriales, Alta Dirección, Adjuntos, Jefes de Oficinas y Programas, para la elaboración del Plan Estratégico Institucional 2017-2021, en Lima el 20 y 21 de julio del presente.
- 5.- Reunión de trabajo con Adjuntos, Jefes de Programas, Representantes y Coordinadores de Módulos de Atención Defensorial para el taller "Hostigamiento Sexual Laboral", llevado a cabo en Lima el 22 de julio del 2016.

Producto 3.1.3. Procesos de Inducción *institucional y técnica establecidos (virtual y presencial).*

Indicador N° 34: Personas recién ingresadas a la DP que recibieron inducción en un plazo de 06 meses.

Definición Operativa:

El personal que ingresa a la Defensoría del Pueblo deberá recibir una inducción a fin de conocer las funciones, procesos y procedimientos institucionales, así como los principales temas que aborda la institución.

Forma de Cálculo:

N° de personas recién ingresadas a la Defensoría del Pueblo que recibieron inducción en un plazo de 6 meses, sobre el total de personas recién ingresadas, multiplicado por 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 Semestre 2015	I Semestre 2016
Indicador N° 34: % de Personas recién ingresadas a la DP que recibieron inducción en un plazo de 6 meses.	0%	0%	11%	25%	54%	100%	100%	100%
Variables: N° de Personas recién ingresadas a la DP que recibieron inducción en un plazo de 6 meses:		0	22	43	14	50	32	30
N° total de Personas recién ingresadas a la DP:		237	209	172	26	50	32	30

Resultados del indicador al I Semestre del año 2016: 100% de Personas recién ingresadas a la Defensoría del Pueblo que recibieron inducción en un plazo de 06 meses.

De las 30 personas que participaron en las charlas de inducción durante el I semestre del 2016, el 23% participaron en el mes de enero, un 17% en febrero, el 30% en marzo, el 27% en abril, el 0% en mayo y el 3% en junio de 2016. En el mes de mayo no se ha realizado inducciones, al no haber nuevos ingresos de personal del Reg. 728, CAS, practicantes, secgistas y voluntarios.

Identificación de problemas presentados:

No hubo problemas en los procesos de inducción, toda vez que se ha aprobado un Manual de Inducción del Personal de Nuevo Ingreso, el mismo que ha sido compartido con todas las oficinas defensoriales a nivel nacional.

Propuestas de Medidas Correctivas a realizar:

Actualizar el Manual de Inducción del Personal de Nuevo Ingreso. Asimismo, en las inducciones presenciales que se realizan al personal se está incorporando temáticas de género e interculturalidad con el apoyo de la Red de Género de la institución. El personal inmerso en estas inducciones son servidores públicos regulados por el régimen laboral de la actividad privada (Texto Único Ordenado del Decreto Legislativo N° 728, Ley de Productividad y Competitividad Laboral, aprobado por el Decreto Supremo N° 003-97-TR), por el régimen del Decreto Legislativo N° 1057, Régimen Especial de Contratación Administrativa de Servicios - CAS, y colaboradores (secgistas, practicantes y voluntarios) de la Defensoría del Pueblo.

Producto 3.1.4. Cursos de capacitación al personal de la Defensoría del Pueblo en gestión organizacional (virtual y presencial) impartidos.

Indicador N° 35: Personas de la Defensoría del Pueblo capacitadas en gestión organizacional.

Definición Operativa:

La Defensoría del Pueblo con la finalidad de mejorar las capacidades de su personal imparte cursos (virtual y presencial) en gestión organizacional.

Forma de Cálculo:

Suma total del N° de personas de la Defensoría del Pueblo que recibieron capacitación en gestión organizacional.

Indicador	Línea de Base 2010	Ejecución Anual 2011	Ejecución Anual 2012	Ejecución Anual 2013	Ejecución Anual 2014	Ejecución Anual 2015	Ejecución de Metas	
							I Semestre 2015	I Semestre 2016
Indicador N° 35: N° de Personas de la Defensoría del Pueblo capacitadas en gestión organizacional.	88	106	385	346	271	774	392	139
Variables: Personas de la Defensoría del Pueblo capacitadas en gestión organizacional:	88	106	385	346	271	774	392	139

Resultados del indicador al I Semestre del año 2016: 139 personas se capacitación en Gestión Organizacional en la DP:

Durante el I semestre de 2016, se capacitaron 139 personas, en los siguientes cursos:
1.- CURSOS DE ESPECIALIZACIÓN: Ofimática, Contrataciones Pública, Formulación y evaluación de proyectos de inversión pública, Gestión de archivo, Contratación y ejecución de obras públicas, Derecho Administrativo, Pasantía en Políticas de Competencia y Propiedad Intelectual y Control Interno, de los cuales 139 fueron los que desarrollaron sus habilidades organizacionales.

Identificación de problemas presentados:

En los cursos realizados en el I semestre de 2016 no se han presentado problemas.

Propuestas de Medidas Correctivas a realizar:

En el II semestre de 2016 se pretende continuar realizando los eventos de capacitación en el horario laboral, puesto que seguirán participando personal de las oficinas defensoriales de provincia. Estas capacitaciones seguirán siendo full day.

Indicador N° 36: Cursos en gestión organizacional impartidos.

Definición Operativa:

La Defensoría del Pueblo con la finalidad de mejorar las capacidades de su personal imparte cursos (virtual y presencial) en gestión organizacional.

Forma de Cálculo:

Suma total del N° de cursos de capacitación en gestión organizacional.

Indicador	Línea de Base 2010	Ejecución Anual 2011	Ejecución Anual 2012	Ejecución Anual 2013	Ejecución Anual 2014	Ejecución anual 2015	Ejecución de Metas	
							I Semestre 2015	I Semestre 2016
Indicador N° 36: N° de Cursos en gestión organizacion al impartidos. Variables: N° de Cursos en gestión organizacion al impartidos:	1	21	24	15	9	47	8	8

Resultados del indicador al I Semestre del año 2016: 8 cursos de Gestión Organizacional impartidos.

Durante el I semestre de 2016, hubo ocho (08) cursos: 1.- CURSOS DE ESPECIALIZACIÓN: Ofimática, Contrataciones Públicas, Formulación y evaluación de proyectos de inversión pública, Gestión de archivo, Contratación y ejecución de obras públicas, Derecho Administrativo, Pasantía en Políticas de Competencia y Propiedad Intelectual y Control Interno, de los cuales 139 personas fueron las que desarrollaron sus habilidades organizacionales.

Identificación de problemas presentados:

En los cursos realizados en el I semestre de 2016 no se han presentado problemas

Propuestas de Medidas Correctivas a realizar:

En el II semestre de 2016 se pretende continuar realizando los eventos de capacitación en el horario laboral, puesto que seguirán participando personal de las oficinas defensoriales de provincia. Estas capacitaciones seguirán siendo full day.

Producto 3.1.5. Cursos de capacitación al personal de la Defensoría del Pueblo en temas especializados relacionados con los derechos fundamentales (virtual y presencial) impartidos.

Indicador N° 37: Personas de la Defensoría del Pueblo capacitadas en temas especializados relacionados con los derechos fundamentales.

Definición Operativa:

La Defensoría del Pueblo con la finalidad de mejorar las capacidades de su personal imparte cursos (virtual y presencial) en temas especializados relacionados con los derechos fundamentales.

Forma de Cálculo:

Suma total del N° de personas de la Defensoría del Pueblo que recibieron capacitación en temas especializados relacionados con los derechos fundamentales.

Indicador	Línea de Base 2010	Ejecución Anual 2011	Ejecución Anual 2012	Ejecución Anual 2013	Ejecución Anual 2014	Ejecución anual 2015	Ejecución de Metas	
							I Semestre 2015	I Semestre 2016
Indicador N° 37: N° de Personas de la Defensoría del Pueblo capacitadas en temas especializados relacionados con los derechos fundamentales. Variables: Personas de la Defensoría del Pueblo capacitadas en temas especializados relacionados con los derechos fundamentales:	400	450	391	393	295	120	40	0

Resultados del indicador al I Semestre del año 2016: 0 personas de la Defensoría del Pueblo recibieron capacitación en temas especializados.

En el I semestre no se han realizado Cursos de capacitación al personal DP en temas especializados relacionados con los derechos fundamentales (virtual y presencial) impartidos, sin embargo se tiene programado realizar estos eventos de capacitación en el II semestre del presente año

Identificación de problemas presentados:

La programación del Plan de Desarrollo de las Personas al Servicio del Estado PDP 2016, señala que los eventos de capacitación en Derecho Ambiental, Derecho Constitucional, Derecho Penal y Procesal Penal que estaban programados para los meses de mayo y junio respectivamente han sido reprogramados para los meses de setiembre y octubre del presente año.

Propuestas de Medidas Correctivas a realizar:

En el I semestre de 2016 se pretende continuar realizando los eventos de capacitación en el horario laboral, y contar con la presencia en cada evento de capacitación de diez (10) trabajadores de Provincias y Diez (10) de Lima.

Indicador N° 38: Cursos en temas especializados impartidos.

Definición Operativa:

La Defensoría del Pueblo con la finalidad de mejorar las capacidades de su personal imparte cursos (virtual y presencial) en temas especializados relacionados con los derechos fundamentales.

Forma de Cálculo:

Suma total del N° cursos en temas especializados relacionados con los derechos fundamentales.

Indicador	Línea de Base 2010	Ejecución Anual 2011	Ejecución Anual 2012	Ejecución Anual 2013	Ejecución Anual 2014	Ejecución Anual 2015	Ejecución de Metas	
							I Semestre 2015	I Semestre 2016
Indicador N° 38: N° de cursos en temas especializados impartidos. Variables: Cursos en temas especializados impartidos:	50	34	23	10	13	13	2	0

Resultados del indicador al I Semestre del año 2016: 0 cursos en temas especializados impartidos

En el I semestre no se han realizado Cursos de capacitación al personal DP en temas especializados relacionados con los derechos fundamentales (virtual y presencial) impartidos, sin embargo se tiene programado realizar en el mes de agosto de 2016 el Curso Virtual Actualización en sentencias relevantes del Tribunal Constitucional, la Corte Interamericana de Derechos Humanos y la Corte Suprema de Justicia, cuyas temáticas están enfocadas hacia los derechos fundamentales. El presente curso virtual está programado en el PDP 2016.

Identificación de problemas presentados:

La programación del Plan de Desarrollo de las Personas al Servicio del Estado PDP 2016, señala que el Curso Virtual Actualización en sentencias relevantes del Tribunal Constitucional, la Corte Interamericana de Derechos Humanos y la Corte Suprema de Justicia, está programado para el mes de agosto del presente año.

Propuestas de Medidas Correctivas a realizar:

En el Curso Virtual Actualización en sentencias relevantes del Tribunal Constitucional, la Corte Interamericana de Derechos Humanos y la Corte Suprema de Justicia, pueden participar todos los trabajadores de la Defensoría del Pueblo. Este curso será dictado por el Poder Judicial.

Resultado Específico 3.2.: Infraestructura y equipamiento fortalecidos.

Producto 3.2.1. Locales acondicionados para atender a personas con discapacidad.

Indicador N° 39: Locales acondicionados.

Definición Operativa:

De acuerdo a la normatividad vigente, las instituciones públicas y privadas que atienden al público, deberán tener espacios de atención exclusiva para las personas con discapacidad por lo que los locales de la Defensoría del Pueblo deberán estar acondicionados (*) para tal fin.

Forma de Cálculo:

Suma total del número de locales acondicionados en la Defensoría del Pueblo.

Indicador	Línea de Base 2010	Ejecución Anual 2011	Ejecución Anual 2012	Ejecución Anual 2013	Ejecución Anual 2014	Ejecución Anual 2015	Ejecución de Metas	
							I Semestre 2015	I Semestre 2016
Indicador N° 39: N° de Locales acondicionados. Variable: Locales acondicionados. Total de locales de la DP.	15	10	10	10	17	22	18	28

(*) Condiciones consideradas:

1. La puerta de ingreso al local está al nivel de la vereda
2. La puerta de ingreso al local tiene como mínimo 90 cm de ancho
3. El desnivel del piso al ingreso o al interior del local se salva mediante gradas o rampa
4. Las gradas o rampa tienen pasamanos
5. Los desniveles entre pisos se salvan mediante ascensor o escaleras
6. Las escaleras tienen pasamanos de una altura mínima de 80 cm.
7. La atención de personas con discapacidad se realiza en el 1º piso
8. Los pasadizos de circulación tienen un ancho libre mínimo de 90 cm.
9. El mostrador, ventanilla o escritorio de atención tiene una altura máxima de 80 cm.
10. Existen baños adaptados para personas con discapacidad con puerta grande, señalización y barras
11. Existen espacios reservados con señalización para vehículos conducidos o que transporten personas con discapacidad.

Resultados del indicador al I Semestre del año 2016: 28 locales acondicionados.

En este primer semestre 2016, se tiene 28 oficinas acondicionadas para atender a personas con discapacidad con un nivel de acondicionamiento de 75% en promedio. Este grupo de locales está conformado por 21 oficinas desconcentradas y 7 módulos de atención defensorial. Las 10 oficinas defensoriales restantes alcanzaron a cumplir, en promedio, con el 52.9% de los criterios de evaluación.

Se ha observado que los criterios de evaluación N° 10 "Existen baños adaptados para personas con discapacidad con puerta grande, señalización y barras" y el N° 11 "Existen espacios reservados con señalización para vehículos conducidos o que transporten personas con discapacidad", no se pueden cumplir aún en la mayoría de locales.

Durante el primer semestre las oficinas de Andahuaylas y Tingo María cambiaron de local en febrero, Huánuco en marzo y Juliaca en junio. Estos nuevos locales cuentan con una mejor infraestructura para la atención de personas con discapacidad, lo que se ve reflejado en el incremento de números de locales de 22 a 28 respecto al año 2015.

Identificación de Problemas Presentados

Los locales alquilados son principalmente viviendas familiares. Esta característica suele restringir las posibilidades de modificación en la infraestructura del predio, lo que impide cumplir con el total de criterios para asegurar la atención adecuada de las personas con discapacidad.

Propuesta de Medidas Correctivas:

Considerar alquilar locales que cuenten con las condiciones adecuadas de infraestructura.

Producto 3.2.2. Equipos informáticos de oficina renovados.

Indicador N° 40: Equipos informáticos renovados.

Definición Operativa:

La Defensoría del Pueblo viene desarrollando la modernización de su plataforma tecnológica con la implementación de nuevos equipos de acuerdo a las prioridades institucionales.

Forma de Cálculo:

Suma total del número de equipos informáticos renovados en la Defensoría del Pueblo.

Indicador	Línea de Base 2010	Ejecución Anual 2011	Ejecución Anual 2012	Ejecución Anual 2013	Ejecución Anual 2014	Ejecución Anual 2015	Ejecución de Metas	
							I Semestre 2015	I Semestre 2016
Indicador N° 40: N° de Equipos informáticos renovados	80	90	80	160	0	150	86	10
Variable: Equipos informáticos renovados								

Resultados del indicador al I Semestre del año 2016: 10 Equipos informáticos Renovados.

El total de nuevos equipos informáticos adquiridos en el primer semestre de 2016 han sido CERO (0). Los 10 equipos renovados fueron adquiridos para cubrir nuevas plazas en el 2015, pero las 10 plazas no fueron cubiertas y en el 2016 fueron asignadas para renovación.

Identificación de problemas presentados:

No se adquirieron equipos informáticos en el 2016 por falta de presupuesto.

Propuesta de Medidas Correctivas:

Ninguna. Puesto que no se cuenta con presupuesto para adquirir nuevos equipos informáticos

Resultado Específico 3.3.: Tecnología de información y comunicación mejorada.

Producto 3.3.1. Sistema de Información Defensorial mejorado.

Indicador N° 41: Avance en la implementación del sistema de información defensorial.

Definición Operativa:

El Sistema de Información Defensorial - SID es una herramienta que proporciona información sobre el trabajo realizado por los comisionados/as de la Defensoría del Pueblo.

Forma de Cálculo:

N° de etapas en la implementación del sistema ejecutados sobre el N° total de etapas en la implementación del sistema, multiplicado por 100.

Indicador	Línea de Base 2010	Ejecución Anual 2011	Ejecución Anual 2012	Ejecución Anual 2013	Ejecución Anual 2014	Ejecución Anual 2015	Ejecución de Metas	
							I Semestre 2015	I Semestre 2016
Indicador N° 41: % de avance en la implementación del sistema.	20%	40%	70%	80%	90%	95%	95%	97%

Resultados del indicador al I Semestre del año 2016: 97% de avance en la implementación del sistema

Durante el I Semestre del presente año, se desarrollaron actividades importantes en el marco de la implementación del Nuevo Sistema de Información Defensorial (SID), como la presentación del prototipo del SID a los diversos órganos de línea, capacitación en el uso y funcionamiento del sistema a usuarios y usuarias, estas reuniones se llevaron a cabo de manera presencial y, a través, de videoconferencias, en las cuales participaron 58 dependencias. Asimismo, se vienen sosteniendo reuniones técnicas para la transferencia del proyecto, en estas reuniones participan representantes de la Cooperación Alemana al Desarrollo – Agencia de la GIZ en el Perú y personal de la Defensoría del Pueblo.

Es importante señalar algunos de los cambios planteados con el nuevo SID: interconexión con la base de datos del Reniec, el diseño del sistema se encuentra

concebido como una plataforma de trabajo colaborativa, así como una herramienta que contribuye con el monitoreo y acompañamiento al personal que tiene a cargo la atención a la ciudadanía.

Producto 3.3.2. Sistema de Seguimiento de Recomendaciones Operativo.

Indicador N° 42: Avance en la implementación del sistema de seguimiento de las recomendaciones.

Definición Operativa:

El Sistema de seguimiento a las recomendaciones de los Informes Defensoriales es una herramienta que permite seguir y medir el avance en la implementación de las recomendaciones emitidas por la Defensoría del Pueblo.

Forma de Cálculo:

Nº de etapas en la implementación del sistema ejecutadas sobre el Nº total de etapas en la implementación del sistema, multiplicado por 100.

Indicador	Línea de Base 2010	Ejecución Anual 2011	Ejecución Anual 2012	Ejecución Anual 2013	Ejecución Anual 2014	Ejecución Anual 2015	Ejecución de Metas	
							I Semestre 2015	I Semestre 2016
<p>Indicador N° 42:</p> <p>% de avance en la implementación del sistema.</p> <p>Variables: Nº de etapas en la implementación del sistema ejecutados. Nº total de etapas en la implementación del sistema</p>	20%	60%	85%	90%	90%	95%	90%	95%

Resultados del indicador al I Semestre del año 2016: 95% de avance en la implementación del sistema

No se registra avance respecto al reporte anterior. El avance Sistema de Monitoreo de Recomendaciones Defensoriales – en adelante SMRD- se encuentra al 95%, encontrándose pendiente:

* Traspaso de la información de la base de datos Excel al SMRD.

* Actualización del nivel de cumplimiento de las recomendaciones de los ID del 103 al 173.

Identificación de problemas presentados:

Se requiere el traspaso de la información de la Base de Datos en Excel al SMRD, así como la capacitación del personal de las Adjuntías y Programas responsables de la gestión del cumplimiento de las recomendaciones contenidas en los ID, entre otros.

Propuesta de Medidas Correctivas:

Reiterar el pedido de contratación de personal presentado ante la Primera Adjuntía. La contratación del personal permitirá la ejecución de las tareas pendientes en el SMRD, tales como el registro de las recomendaciones de los Informes Defensoriales a fin de poder efectuar el seguimiento de la implementación de las recomendaciones formuladas, así como el diseño de un módulo de capacitación que, tras ser aplicado, permita que cada órgano de línea, a través de un responsable, asuma la tarea de hacer seguimiento de las propias recomendaciones que emita y mantener actualizado el SMRD.