# PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL 2011-2017 (REFORMULADO)

## INDICADORES DE MEDICIÓN DEL DESEMPEÑO DE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO

## INFORME DE SEGUIMIENTO AL II TRIMESTRE Y I SEMESTRE AÑO 2017

A continuación se analizan los indicadores cuya frecuencia de reporte es trimestral (II Trimestre 2017) y semestral (I Semestre 2017) correspondientes al año 2017.

**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.

DEFENSORÍA DEL PUEBLO - ODECII -

| Indicador | Línea de Base 2010 | Ejecución Anual 2011 | Ejecución Anual 2012 | Ejecución Anual 2013 | Ejecución Anual 2014 | Ejecución Anual 2015 | Ejecución Anual 2016 | Ejecución de Metas | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | | | | II Trimest. 2016 | II Trimest. 2017 | I Semest. 2017 |
| **Indicador N° 3:** % de Hechos vulneratorios concluidos fundados y solucionados: | **77% (*)** | **85%** | **93%** | **89%** | **93%** | **97%** | **97%** | **97%** | **97%** | **97%** |
| **Variables:** N° total de hechos vulneratorios concluidos fundados | 19,961 | 19,427 | 9,983 | 21,797 | 23,920 | 12,411 | 12,036 | 4,751 | 4,623 | 10,420 |
| solucionados. | **25,953** | **22,905** | **10,769** | **24,610** | **25,605** | **12,802** | **12,473** | **4,900** | **4,776** | **10,750** |
| N° total de hechos vulneratorios concluidos fundados: | | | | | | | | | | |

(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 2017: 97% y 97% respectivamente de hechos vulneratorios son concluidos, fundados y solucionados.*

Al II Trimestre de 2017 el porcentaje de Hechos Vulneratorios Fundados y Solucionados es del 97% dado que de 4,776 hechos vulneratorios concluidos y fundados, se solucionaron 4,623 a nivel nacional.

En el II trimestre del 2017 son 19 las dependencias que obtienen el 100% del nivel satisfactorio de hechos vulneratorios concluidos fundados y solucionados como: OD Callao, OD Lambayeque, OD La Libertad, OD Cusco, OD Lima Norte, OD Ica, OD Ucayali, OD Huancavelica, OD Huánuco, OD Tacna, OD Apurímac, MD Satipo, MD Jaén, OD Madre de Dios, OD Amazonas, MD Juliaca, MD Huanta, MD Puquio y OD Tumbes. Asimismo se debe mencionar que las demás dependencias de la Defensoría del Pueblo, registran el nivel satisfactorio con porcentajes comprendidos entre el 99.14% y el 84.31% en la ejecución del indicador.

En la Ejecución acumulada para el I Semestre de 2017 es del 97% debido a que de 10,750 Hechos Vulneratorios Concluidos Fundados se solucionan 10,420 a nivel nacional y las siguientes dependencias son las que registran el 100% del nivel satisfactorio como: OD Callao, OD Lambayeque, OD Lima Norte, OD Cusco, OD

Ucayali, OD Ica, OD Madre de Dios, MD Puquio, MD Huanta, OD Tumbes. Del mismo modo para la demás oficinas defensoriales y módulos de atención obtienen el mismo nivel satisfactorio del indicador con porcentajes comprendidos entre el 99.63% y 87.72%.

La OD Lima resuelve en el II Trimestre y en I Semestre de 2017:1,059 de 1,086 (97.51%) y 2,133 de 2,231 (95.61%) del total de hechos vulneratorios fundados y solucionados, respectivamente.

## *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 Anual 2016 | Ejecución de Metas | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | | | | II Trimestre 2016 | II Trimestre 2017 | I Semestre 2017 |
| **Indicador N° 4:** Índice de Cooperación de las entidades del Estado con la DP. | 67% | 63% | 65% | 66% | 70% | 67% | 67% | 73% | 68% | 69% |
| **Variables:** N° de Gestiones con respuesta relevante y oportuna. | | 19,082 | | 19,634 | 16,641 | 7024 | 13,715 | 3,223 | 2,393 | 6,088 |
| N° Total de gestiones sustentadas. | | 30,084 | | 29,654 | 23,833 | 10,435 | 20,408 | 4,441 | 3,543 | 8,780 |

*Resultados del indicador al II Trimestre y I Semestre del año 2017: 68% y 69% respectivamente es el índice de cooperación de las entidades del Estado con la Defensoría del Pueblo.*

En el II Trimestre de 2017 el índice de cooperación de las entidades del Estado es del 68% de las gestiones sustentadas: 3,543 y se registran con una respuesta relevante

y oportuna: 2,393. En la Ejecución Acumulada al I Semestre de 2017 el índice para el presente indicador es del 69% de las gestiones sustentadas: 8,780 y se obtienen con una respuesta relevante y oportuna: 6,088.

Durante el II Trimestre de 2017 son 13 las dependencias que resultan con el 100% de nivel satisfactorio de colaboración que tienen las entidades del Estado con relación a las gestiones calificadas de la Defendería del Pueblo como: OD Tumbes, MD Puqio, MD Andahuaylas, MD Tarapoto, OD Tacna, OD Apurímac, OD Madre de Dios, OD La Libertad, OD Callao, OD Amazonas, OD Junín, OD Cusco y OD Lima, entre otras oficinas.

En el I Semestre de 2017 el índice de cooperación de las entidades del Estado que colaboran con la Defensoría del Pueblo es del 69% y las siguientes dependencias son las que obtienen el 100% de nivel satisfactorio en la ejecución del indicador como: OD Tumbes, MD Huanta, OD Tacna, OD Madre de Dios, MD Tarapoto, OD La Libertad, OD Apurímac, OD Lima Norte, OD Junín, OD San Martín, OD Cusco, OD Huancavelica respectivamente.

**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 Anual 2016 | Ejecución de Metas | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | | | | II Trimestre 2016 | II Trimestre 2017 | I Semestre 2017 |
| **Indicador N° 10:** variación porcentual de casos atendidos. | **20%** | **-2%** | **2.6%** | **-10.7%** | **-8.0%** | **-4.82%** | **18%** | **27.4%** | **-9.6%** | **2.0 %** |
| **Variables:** N° de casos atendidos en el periodo t+1 | 141,067 | 138,595 | 141,987 | 126,758 | 116,671 | 111,053 | 130,616 | 34,310 | 31,024 | 61,695 |
| N° de casos atendidos en el periodo t | 117,643 | 141,067 | 138,385 | 141,902 | 126,758 | 116,671 | 111,053 | 26,932 | 34,310 | 60,197 |

*Resultados del indicador al II Trimestre y I Semestre del año 2017: -9.6% y 2% respectivamente de variación de casos atendidos.*

En el II Trimestre de 2017 la variación porcentual de casos atendidos es de menos 9.6% con relación al mismo periodo de 2016. Este porcentaje refleja en general que se han registrado 3,286 casos menos que en el II trimestre 2016. Durante el presente trimestre se registran lo siguiente: 7,109 quejas (22.9%), 48 quejas no admitidas (0.2%), 4,393 petitorios (14.2) y 19,474 consultas (62.8%) respectivamente. Cabe señalar que para el mismo periodo las siguientes dependencias han obtenido un incremento en la variación porcentual de casos atendidos entre el 59.9% al 10.9% como: OD Junín (59.9%), MD Andahuaylas (35.2%), MD Chimbote (29%), OD Pasco (27%), OD Huánuco (24%), MD La Merced (22.9%), OD Madre de Dios (15.5%), OD Apurímac (15.1%) y el MD Jaén (10.9%).

En la Ejecución Acumulada del I Semestre de 2017 se obtiene una variación porcentual de casos atendidos del 2%, de un total de 14,301 quejas (23.2%), 160 quejas no admitidas (0.3%), 8,833 petitorios (14.3%) y 38,401 consultas (62.2%). En dicho periodo las siguientes oficinas son las que han registrado mayores porcentajes en la ejecución del indicador como: OD Junín, MD Andahuaylas, OD Cusco, OD Tacna, AD Apurímac, MD La Merced, OD Huánuco, OD Lima Este, OD Lima Norte, OD Loreto, OD Madre de Dios entre otras oficinas y módulos de atención defensoriales.

***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 Anual 2016 | Ejecución de Metas | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | | | | II Trimest. 2016 | II Trimest. 2017 | I Semestre 2017 |
| **Indicador N° 11:** Quejas concluidas en el plazo establecido en el protocolo de actuaciones defensoriales. | 77% | 71% | 59% | 67% | 65% | 57% | 63% | 35% | 29% | 47% |
| **Variables:** Quejas concluidas | 27,446 | 22,900 | 18,082 | 21,174 | 19,582 | 8,559 | 17,137 | 2,480 | 2,012 | 6,539 |
| Quejas recibidas. | 35,598 | 32,063 | 30,550 | 31,508 | 29,929 | 14,913 | 27,020 | 7,161 | 6,923 | 13,860 |

*Resultados del indicador al II Trimestre y I Semestre del año 2017: 29% y 47% respectivamente de quejas concluidas en el plazo establecido, en el Protocolo de Actuaciones Defensoriales.*

En el II Trimestre de 2017 el porcentaje de quejas concluidas en el plazo establecido en el Protocolo de Actuación Defensorial es del 29% que corresponde a 2,012 quejas solucionadas de 6,923 quejas admitidas. Con relación al Acumulado para el I Semestre del 2017 es del 47% que corresponde a 6,539 quejas solucionadas de 13,860 quejas admitidas.

Se debe señalar que en la aplicación del presente indicador, las quejas ingresadas y no solucionadas están aún dentro del plazo de 100 días establecido en el Protocolo de Actuación Defensorial.

**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:**

N° de conflictos sociales activos en los que la Defensoría del Pueblo contribuye a la creación y/o participa en espacios de diálogo, sobre el N° 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 Anual 2016 | Ejecución de Metas | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | | | | I Semestre 2016 | I Semestre 2017 |
| **Indicador N° 15:** Espacios de diálogo promovidos por la Defensoría del Pueblo: | 22% | 25% | 31% | 38% | 36% | 44.4% | 41.6% | 92% | 58% |
| **Variables:** N° 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 | 65 | 73 | 46 |
| N° total de conflictos sociales activos en los que la DP participa. | | 75 | 84 | 117 | 107 | 90 | 156 | 79 | 80 |

*Resultados del indicador al I Semestre del año 2017: 58% de espacios de diálogo promovidos por la Defensoría del Pueblo*

Durante el primer semestre de 2017 la DP participó en 80 casos, de los cuales 46 se encontraban en fase de diálogo. La forma de participación principal fue mediante el rol de observador /colaborador.

## 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 a realizar

Una forma de aumentar los roles activos de la DP en los espacios de diálogos 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 atención de 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 Anual 2016 | Ejecución de Metas | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | | | | I Semestre 2016 | I Semestre 2017 |
| **Indicador N° 22:** Casos atendidos. | **141,067** | **138,595** | **141,987** | **126,758** | **115,853** | **11,053** | **130,616** | **60,197** | **61,695** |
| **Variables:** N° de casos atendidos en la DP. | | | | | | | | | |

*Resultados del indicador al I Semestre del año 2017: 61.695 casos atendidos por la Defensoría del Pueblo.*

En el I Semestre de 2017, el número de casos atendidos a nivel nacional es de 61,695. Ello representa, de acuerdo a las cifras del periodo, que se han registrado y atendido 14,301 quejas (23.2%), 160 quejas no admitidas (0.3%), 8,833 petitorios (14.3%) y 38,401 consultas (62.2%) respectivamente.

De los resultados obtenidos en el I semestre del 2017 con respecto al mismo periodo de 2016 a nivel nacional, se observa un incremento de 1,498 casos, de los cuales 578 son quejas, 20 quejas no admitidas y 3,010 consultas y una disminución de 2,104 petitorios.

Cabe mencionar que del total de casos atendidos en el periodo la Oficina Defensorial de Lima registra 16,076 casos representando el 26% seguido de la OD Junín, OD Ayacucho, OD Callao, OD Tacna, OD Huancavelica entre otras dependencias

## ***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 Anual 2016 | Ejecución de Metas | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | | | | I Semestre 2016 | I Semestre 2017 |
| **Indicador N° 24:** Visitas itinerantes: **Variable:** Visitas itinerantes | **887** | **977** | **1,030** | **1,024** | **964** | **1.039** | **999** | **478** | **331** |

*Resultados del indicador al I Semestre del año 2017: 331 visitas itinerantes realizadas.*

En el marco de la estrategia Acción Itinerante Defensorial, 33 sedes desconcentradas realizaron viajes itinerantes. Durante estos viajes se visitó un total de 300distritos, logrando una cobertura del 16.2 % de los distritos a nivel nacional.

Del total de distritos visitados, 273 se visitaron en una sola oportunidad, 23 en dos oportunidades, y cuatro en tres ocasiones. De esta forma, incluido los retornos, el número total de visitas ascendió a 331. La disminución, respecto al mismo período del año anterior, se explica debido a la emergencia climática.
De estas visitas itinerantes se pudo atender 6,649 casos, entre consultas, quejas y petitorios; supervisar la efectiva presencia del Estado, a través de la adecuada prestación de los servicios públicos; realizar 201 actividades de promoción, entre carpas, charlas y talleres informativos. Asimismo, informar a 6,011 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 Anual 2016 | Ejecución de Metas | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | | | | I Semestre 2016 | I Semestre 2017 |
| **Indicador N° 25:** N° de personas atendidas en Viajes itinerantes. **Variables:** Personas atendidas en viajes itinerantes: | 21,665 | 40,952 | 43,741 | 29,317 | 22,094 | 24,420 | 21.611 | 10,567 | 6,911 |

*Resultados del indicador al I Semestre del año 2017: 6.911 personas atendidas en viajes itinerantes.*

A través de 201 actividades de promoción se pudo informar u orientar a 6,911 personas. El 92% del público que recibió información pertenece a la sociedad civil y 8% al sector público.

El 78% de las actividades realizadas corresponde a la implementación de charlas y talleres y el 22% a la instalación de carpas informativas. Las oficinas que informaron a mayor número de personas fueron San Martín, Ucayali y Loreto. El número de personas informadas se redujo en comparación al primer semestre del año 2016, cuando se registraron 10,567 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° 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 Anual 2016 | Ejecución de Metas | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | | | | I Semestre 2016 | I Semestre 2017 |
| **Indicador N° 27:** Número de supervisiones realizadas. **Variables:** Número de supervisiones realizadas | **3,070** | **4,359** | **2,726** | **2,659** | **2,925** | **3,474** | **3,114** | **1,929** | **1,645** |

*Resultados del indicador al I Semestre del año 2017: 1,645 supervisiones realizadas.*

Durante el año 2017 se han realizado 1,645 supervisiones, las cuales representan el 52.83% del total de las supervisiones programadas para el año 2017 (3,114), las cuales se llevaron a cabo en los siguientes temas: Supervisión a las Instituciones Educativas sobre el proceso de matrícula y educación; Supervisión sobre la situación jurídica de las personas requisitoriadas; Supervisión a los diversos Establecimientos Penales; Supervisión sobre el funcionamiento de los Institutos de Medicina Legal sobre los casos de violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar; Supervisión de las condiciones de calidad y funcionamiento de las piscinas públicas de las diferentes Municipalidades, así como de los Gobiernos Regionales; Supervisión a las zonas afectadas por los desastres naturales; Supervisión de las condiciones de salubridad, acceso y cumplimiento de las acciones de fiscalización municipal de las playas; Supervisión al centro de distribución general de las Sedes Judiciales; Supervisiones a Instituciones Publicas y/o empresas de servicios públicos; Supervisión a los Establecimientos de Salud Mental de los Gobiernos Regionales; Supervisión a la Policía Judicial; Supervisión a las Municipalidades para verificar los Textos Únicos de Procedimientos Administrativos en el caso de las Licencias de Funcionamiento; Supervisión de los Libros de Reclamaciones; Supervisión de Temas Ambientales; Supervisión de Consulta Popular de Revocatoria del mandato de autoridades municipales 2017; Supervisión de las prestaciones del servicio público de transporte especial de pasajeros en vehículos menores (mototaxis); Supervisan a las Comisarias; Supervisión a la implementación del Plan de sana convivencia en las Instituciones Educativas; Supervisión de la distribución, almacenamiento de alimentos y vigencia del Programa Qali Warma en las Instituciones Educativas Publicas; Supervisión sobre abastecimiento de medicamentos en hospitales del MINSA; Supervisión sobre el servicio de agua potable de calidad; Supervisión de Establecimientos de Salud sobre la implementación de la Estrategia TBC;

## Identificación de Problemas Presentados:

No se han presentado mayores problemas salvo el tema relacionado a la agilización de la remesa de los fondos destinados a cubrir los requerimientos mínimos para la ejecución de las tareas.

## Propuesta de Medidas Correctivas:

Simplificar la gestión de las remesas de fondos y proceder a dar la normativa correspondiente.

**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 Anual 2016 | Ejecución de Metas | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | | | | I Semestre 2016 | I Semestre 2017 |
| **Indicador N°30:** N° de Reportes publicados<br><br>**Variables:** Reportes publicados : | 12 | 12 | 12 | 12 | 12 | 12 | 12 | 6 | 6 |

*Resultados del indicador al I Semestre del año 2017: 6 Reportes de monitoreo publicados*

Los reportes mensuales han sido publicados dentro de los plazos establecidos.

## Identificación de problemas presentados

Se han presentado problemas en el registro de la información, específicamente al momento de analizar los hechos.

## Propuestas de medidas correctivas a realizar

Se han aumentado los controles de la información y se espera que con la puesta en funcionamiento del SIMCO se superen estos problemas.

## **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 Anual 2016 | Ejecución de Metas | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | | | | I Semestre 2016 | I Semestre 2017 |
| **Indicador N° 31**: N° de Reportes de procesos de diálogo realizados. **Variables**: Reportes de procesos de diálogo realizados: | 0 | 2 | 1 | 3 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 |

*Resultados del indicador al I Semestre del año 2017: 01 Reporte de proceso de diálogo realizado.*

El reporte de diálogo fue publicado dentro de los plazos establecidos

## Identificación de problemas presentados

El reporte de diálogo da cuenta de los resultados al finalizar cada semestre pero no permite tener un resultado acumulado de la totalidad de los seis meses reportados

## Propuesta de medidas correctivas a realizar

Se espera que con la puesta en funcionamiento del SIMCO se puedan obtener resultados acumulados en los periodos requeridos.

**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 3.1.3.** *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 Anual 2016 | Ejecución de Metas | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | | | | I Semestre 2016 | I Semestre 2017 |
| 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% | 92% |
| Variables: N° de Personas recién ingresadas a la DP que recibieron inducción en un plazo de 6 meses: | | 0 | 22 | 43 | 14 | 50 | 52 | 30 | 59 |
| N° total de Personas recién ingresadas a la DP: | | 237 | 209 | 172 | 26 | 50 | 52 | 30 | 64 |

*Resultados del indicador al I Semestre del año 2017: 92% de Personas recién ingresadas a la Defensoría del Pueblo que recibieron inducción en un plazo de 06 meses.*

En el primer semestre de 2017 ingresaron 64 personas (CAS), de las cuales se capacitaron a 59. No hubo ingreso de personal 728

## Identificación de problemas presentados:

No se presentaron inconvenientes con relación a las charlas de inducción del personal. A los asistentes, se les orientó en temas administrativos y funcionales de las dependencias.

## Propuestas de Medidas Correctivas a realizar:

Para poder llegar a todas las personas ingresantes de provincia, se les pudo hacer llegar en un cd o de manera virtual la capacitación realizada.

**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 Anual 2016 | Ejecución de Metas | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | | | | I Semestre 2016 | I Semestre 2017 |
| **Indicador N° 35:** N° de Personas de la Defensoría del Pueblo capacitadas en gestión organizacional. | 88 | 106 | 385 | 346 | 271 | 774 | 180 | 139 | 39 |
| **Variables:** Personas de la Defensoría del Pueblo capacitadas en gestión organizacional: | 88 | 106 | 385 | 346 | 271 | 774 | 180 | 139 | 39 |

*Resultados del indicador al I Semestre del año 2017: 39 personas se capacitación en Gestión Organizacional en la Defensoría del Pueblo.*

En el primer semestre de 2017 se realizaron dos (2) eventos de capacitación relacionados con gestión organizacional: Diseño y Evaluación de Políticas Públicas con dieciocho (18) participantes y el curso de Contrataciones Públicas de Bienes y Servicios con veintiún (21) participantes. De los 39 participantes, 11 son de provincia

## Identificación de problemas presentados:

En los cursos realizados en el primer semestre de 2017 se fue incrementando el número de vacantes a fin de lograr un mayor número de personas capacitadas, sin embargo no se completa la capacidad de asistencia total logrando un 87% de participación.

## Propuestas de Medidas Correctivas a realizar:

Buscar en el personal de la Defensoría mayor sensibilización para involucrarse en la participación de los cursos, recalcando que el fin de la capacitación es la mejora del desempeño en sus puestos de trabajo.

## *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 Anual 2016 | Ejecución de Metas | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | | | | I Semestre 2016 | I Semestre 2017 |
| **Indicador N° 36:** N° de Cursos en gestión organizacional impartidos.<br>**Variables:** N° de Cursos en gestión organizacional impartidos: | 1 | 21 | 24 | 15 | 9 | 47 | 8 | 8 | 3 |

*Resultados del indicador al I Semestre del año 2017: 3 cursos de Gestión Organizacional impartidos.*

En el primer semestre de 2017 se realizaron tres (3) eventos de capacitación: Diseño y Evaluación de Políticas Públicas con 18 participantes, Contrataciones Públicas de Bienes y Servicios con 21 participantes y Derecho Laboral con 24 participantes.

## Identificación de problemas presentados:

En el desarrollo de los cursos no se presentaron problemas

## 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 Anual 2016 | Ejecución de Metas | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | | | | I Semestre 2016 | I Semestre 2017 |
| **Indicador N° 37:** N° de Personas de la Defensoría del Pueblo capacitadas en temas especializados relacionados con los derechos fundamentales. | 400 | 450 | 391 | 393 | 295 | 120 | 439 | 0 | 24 |
| **Variables:** Personas de la Defensoría del Pueblo capacitadas en temas especializados relacionados con los derechos fundamentales: | | | | | | | | | |

*Resultados del indicador al I Semestre del año 2017: 24 personas de la Defensoría del Pueblo recibieron capacitación en temas especializados.*

En el primer semestre de 2017 se ha realizado el curso de Derecho Laboral

## Identificación de problemas presentados:

La ejecución de las capacitaciones se iniciaron en el mes de abril.

## Propuestas de Medidas Correctivas a realizar:

Para el segundo semestre de 2017 se ha previsto la realización de capacitaciones sobre Responsabilidad Social y Prevención de Conflictos Sociales, Derecho del ambiente, Delitos contra la Administración Pública y Derechos Constitucional.

## *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 Anual 2016 | Ejecución de Metas | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | | | | I Semestre 2016 | I Semestre 2017 |
| **Indicador N° 38:** N° de cursos en temas especializados impartidos.<br>**Variables:** Cursos en temas especializados impartidos: | 50 | 34 | 23 | 10 | 13 | 13 | 7 | 0 | 1 |

*Resultados del indicador al I Semestre del año 2017: 1 cursos en temas especializados impartidos*

En el I semestre de 2017 se han realizado el curso de Derecho Laboral, de acuerdo al cronograma establecido en el Plan de Desarrollo de Personas.

## Identificación de problemas presentados:

La ejecución de las capacitaciones se iniciaron en el mes de abril

## Propuestas de Medidas Correctivas a realizar:

Para el segundo semestre de 2017 se ha previsto la realización de nuevas capacitaciones especializadas.

## 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 Anual 2016 | Ejecución de Metas | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | | | | I Semestre 2016 | I Semestre 2017 |
| **Indicador N° 39:** N° de Locales acondicionados. **Variable:** Locales acondicionados. Total de locales de la DP. | 15 | 10 | 10 | 10 | 17 | 22 | 32 | 28 | 33 |

(*) 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 1° 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 2017: 33 locales acondicionados.*

En este primer semestre 2017, se tiene 33 sedes desconcentradas acondicionadas para la atención a personas con discapacidad, conformadas por 25 oficinas defensoriales y 8 módulos de atención defensorial, alcanzando un nivel de acondicionamiento de 74% en promedio. Las 5 oficinas restantes (Satipo, la Merced, Lima Norte, Amazonas y Ancash) alcanzaron a cumplir, en promedio, con el 47% de los criterios de evaluación.

Se ha observado que la mayoría de oficinas no pueden cumplir con 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".

Durante este semestre las oficinas desconcentradas de Tumbes y Arequipa cambiaron de local en los meses de marzo y junio respectivamente. Se observa que estos nuevos locales cuentan con mejor infraestructura para la atención de personas con discapacidad.

## Identificación de Problemas Presentados

El incumplimiento de la totalidad de los criterios de evaluación se debe a que los locales alquilados son principalmente viviendas familiares, lo que imposibilita realizar modificaciones en la infraestructura del predio, impidiendo cumplir en su totalidad con una adecuada atención a las personas con discapacidad.

## Propuesta de Medidas Correctivas:

Considerar alquilar locales que cuenten con las condiciones adecuadas de infraestructura. Se coordinará con oficinas defensoriales, módulos de atención defensorial y Secretaría General para mejorar el criterio N° 10"Existen baños adaptados para personas con discapacidad con puerta grande, señalización y barras".

## 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 Anual 2016 | Ejecución de Metas | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | | | | I Semestre 2016 | I Semestre 2017 |
| **Indicador N° 40:** N° de Equipos informáticos renovados<br><br>**Variable:** Equipos informáticos renovados | 80 | 90 | 80 | 160 | 0 | 150 | 10 | 10 | 0 |

*Resultados del indicador al I Semestre del año 2017: 0 equipos informáticos.*

El total de nuevos equipos informáticos adquiridos en el primer semestre de 2017 para renovación han sido CERO (0).

## Identificación de Problemas Presentados

No se adquirieron equipos informáticos en este primer semestre de 2017 por falta de presupuesto.

## Propuesta de Medidas Correctivas

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

DEFENSORÍA DEL PUEBLO - ODECII -