

PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL 2011-2016 (REFORMULADO)

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

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

A continuación se analizan los indicadores cuya frecuencia de reporte es trimestral, correspondiente al Tercer Trimestre del año 2016.

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

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

Indicador N° 3: Hechos vulneratorios concluidos fundados y solucionados.

Definición Operativa:

Un hecho vulneratorio (1) es declarado fundado cuando se comprueba la vulneración de derechos constitucionales o fundamentales, así como la actuación irregular por parte de la entidad quejada. Se considera solucionado cuando la entidad quejada adopta las medidas correctivas pertinentes.

Forma de Cálculo:

N° total de hechos vulneratorios concluidos fundados y solucionados, sobre el N° total de hechos vulneratorios concluidos fundados, multiplicado por cien.

Indicador	Línea de Base 2010	Ejecución Anual 2011	Ejecución Anual 2012	Ejecución Anual 2013	Ejecución Anual 2014	Ejecución Anual 2015	Ejecución de metas	
							III Trimestre 2015	III Trimestre 2016
Indicador N° 3: % de Hechos vulneratorios concluidos fundados y solucionados:	77% (*)	85%	93%	89%	93%	97%	95.79%	98.15%
Variables: N° total de hechos vulneratorios concluidos fundados solucionados.	19,961	19,427	9,983	21,797	23,920	12,411	5,307	5,085
N° total de hechos vulneratorios concluidos fundados:	25,953	22,905	10,769	24,610	25,605	12,802	5,540	5,181

(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 al III Trimestre del año 2016: 98.15% de hechos vulneratorios son concluidos, fundados y solucionados.

En el III Trimestre de 2016, el porcentaje de hechos vulneratorios concluidos solucionados es del 98.15%, porcentaje mayor al obtenido en el mismo periodo 2015.

De las cifras registradas para el presente trimestre, las siguientes Oficinas Defensoriales (12) y Módulos de Atención Defensorial (8) son las que han obtenido el 100% en el cumplimiento de la ejecución del indicador, como son: OD Callao, OD Cusco, OD Lima Norte, OD Huancavelica, MAD Chimbote, OD Junín, OD Tacna, MAD Tingo María, OD Ucayali, MAD Huanta, OD Pasco, OD Madre de Dios, MAD La Merced, OD Apurímac, OD San Martín, MAD Tarapoto, MAD Puquio, MAD Andahuaylas, MAD Juliaca y OD Tumbes.

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:

Nº total de gestiones con respuesta relevante y oportuna sobre el Nº 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	
							III Trimestre 2015	III Trimestre 2016
Indicador N° 4: Índice de Cooperación de las entidades del Estado con la DP.	67%	63%	65%	66%	70%	67%	67.68%	70.14%
Variables: N° de Gestiones con respuesta relevante y oportuna.		19,082	16,971	19,634	16,641	7,024	3,160	2,687
N° Total de gestiones sustentadas.		30,084	26,257	29,654	23,833	10,435	4,669	3,831

Resultados del indicador al III Trimestre del año 2016: **70.14%** es el índice de cooperación de las entidades del Estado con la Defensoría del Pueblo

En el III Trimestre de 2016, el índice de cooperación de las entidades del Estado que han cooperado con la Defensoría del Pueblo es del 70.14%, porcentaje mayor al obtenido para el mismo periodo del 2015.

Sobre la revisión realizada de cifras para el trimestre, se observa que las siguientes Oficinas Defensoriales (10) y Módulos de Atención Defensorial (3) las que han registrado un mayor número de gestiones: MAD Satipo, MAD Andahuaylas, OD Junín, OD San Martín, OD Lima Norte, OD Cusco, OD Lambayeque, MAD Tarapoto, OD Lima, OD Madre de Dios, OD La Libertad, OD Apurímac y 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:

Nº 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	
							III Trimestre 2015	III Trimestre 2016
Indicador N° 10: variación porcentual de casos atendidos.	20%	-2%	2.6%	-10.7%	-8%	-4.82%	-5.4%	26.0%
Variables: N° de casos atendidos en el periodo t+1	141,067	138,595	141,987	126,758	116,671	111,053	28,963	36,376
N° de casos atendidos en el periodo t	117,643	141,067	138,385	141,902	126,758	116,671	30,626	28,963

Resultados del indicador al III Trimestre del año 2016: 26.0% de variación de casos atendidos.

En el III Trimestre de 2016, la variación porcentual de casos atendidos es del 26%, porcentaje mayor al obtenido en el mismo periodo del 2015.

Estos registros obtenidos implican que se han recibido en total y a nivel nacional, 7,081 quejas (19.5%), 75 quejas no admitidas (0.2%), 7,742 petitorios (21.3%) y 21,478 consultas (59%), respectivamente.

Las siguientes Oficinas Defensoriales (9) y Módulos de Atención Defensorial (2) son las que han registrado una mayor variación porcentual en casos atendidos, como son: OD Lima, OD Lima Sur, OD Pasco, OD Ica, OD Huancavelica, MAD Chimbote, MAD Satipo, OD Ucayali, OD Callao, OD La Libertad entre otras dependencias.

Indicador N° 11: Quejas concluidas en el plazo establecido en el protocolo de actuaciones defensoriales (eficiencia).

Definición Operativa:

Indicador que mide el nivel de atención de los casos que presentan los ciudadanos (as) ante las Oficinas Defensoriales y Módulos de Atención de la DP, en el plazo establecido en el Protocolo de Actuaciones Defensoriales.

Forma de Cálculo:

N° de quejas concluidas en el plazo establecido en el Protocolo de Actuaciones Defensoriales, sobre el número de quejas recibidas, multiplicado por cien.

Indicador	Línea de Base 2010	Ejecución Anual 2011	Ejecución Anual 2012	Ejecución Anual 2013	Ejecución Anual 2014	Ejecución Anual 2014	Ejecución de metas	
							III Trimestre 2015	III Trimestre 2016
Indicador N° 11: Quejas concluidas en el plazo establecido en el protocolo de actuaciones defensoriales.	77%	71%	59%	67%	65%	57%	32.56%	28.38%
Variables: Quejas concluidas	27,446	22,900	18,082	21,174	19,582	8,559	2,502	2,032
Quejas recibidas.	35,598	32,063	30,550	31,508	29,929	14,913	7,685	7,160

Resultados del indicador al III Trimestre del año 2016: 28.38% de quejas concluidas en el plazo establecido, en el Protocolo de Actuaciones Defensoriales.

En el III Trimestre de 2016, el porcentaje de quejas concluidas en el plazo establecido en el protocolo de Actuación Defensorial es del 28.38%, porcentaje menor en 4.31% con relación al mismo periodo 2015.

Cabe señalar que para el presente indicador, las quejas ingresadas en el periodo aún están comprendidas dentro del plazo de 100 días hábiles establecidos en el Protocolo de Actuación Defensorial.