

PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL 2011-2015 (REFORMULADO)

RESULTADOS DEL AVANCE DE LOS INDICADORES DE MEDICIÓN DEL DESEMPEÑO DE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO – AL PRIMER SEMESTRE y TERCER TRIMESTRE DEL AÑO 2012

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

A continuación se analizan los indicadores cuya frecuencia de reporte es trimestral y semestral correspondiente al año 2012.

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 es declarado fundado cuando se comprueba la vulneración de derechos constitucionales o fundamentales, así como la actuación irregular por parte de la entidad quejada. Será solucionado cuando la institución quejada adopta las medidas correctivas pertinentes.

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

Indicador	Línea de Base 2010	Ejecución 2011	Proyección 2012	Ejecución de Metas 2012		
				I Semestre	III Trimestre	IV Trimestre
% de Hechos vulneratorios concluidos fundados y solucionados:	77% (*)	85%	85%	90%	99%	
Variables:						
N° total de hechos vulneratorios concluidos fundados	19,961	19,427	19,816	6,523	1,656	
solucionados: 19,427	25,953	22,905	23,363	7,276	1,675	
N° total de hechos vulneratorios concluidos fundados: 22,905						
	77%	85%	85%	90%	99%	
Año: 2011 : 85%						
Fórmula: $19,427 / 22,905 \times 100 = 85\%$						

(*) Ha existido una variación de la cifra del indicador al año base 2010 respecto a la cifra que aparece en el PEI 2011-015 (Reformulado) debido a ajustes en las estadísticas. De otro lado la proyección para el crecimiento anual del indicador es de 2% anual.

Resultados del indicador al I semestre 2012: 90%

El porcentaje de hechos vulneratorios concluidos fundados y solucionados para el año base 2010, fue de 77% y para el año 2011 de 85% siendo la proyección anual al año 2012 de 85%.

Para el periodo 2010-2011 se registra una disminución por parte de las entidades del Estado supervisadas, en dar solución a las quejas presentadas contra ellas; sin embargo para el primer semestre 2012, se advierte una tendencia al incremento de la solución de las mismas, situación que se presenta dado que más de la mitad de las Oficinas Defensoriales y Módulos de Atención, han registrado un considerable incremento en la solución de las quejas presentadas contra las entidades del Estado que se encuentran dentro de sus respectivas jurisdicciones, alcanzándose un porcentaje de 90%, que supera las cifras anuales del indicador de los años anteriores.

Resultados del indicador al III trimestre 2012: 99%

Para el Tercer Trimestre 2012, el indicador se ha incrementado a 99% de hechos vulneratorios concluidos fundados y solucionados, previéndose que al cierre del año sobre pase el 100%.

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 2011	Proyección 2012	Ejecución de metas 2012		
				I Semestre	III Trimestre	IV Trimestre
Índice de Cooperación de las entidades del Estado con la DP: Variables: N° de Gestiones con respuesta relevante y oportuna. N° Total de gestiones sustentadas. Año:201 : 63% Fórmula: $19,082 / 30,084 \times 100 = 63\%$	67%	63%	65%	62%	66%	
		19,082	20,036	8,578	4,522	
		30,084	30,686	13,760	6,868	
		63%	65%	62%	66%	

Nota: la proyección del indicador para el año 2012 del N° de Gestiones con respuesta relevante y oportuna es del 5%.

Resultados del indicador al I semestre 2012: 62%

En lo que corresponde al año 2011, en comparación con el año base 2010, existió una disminución de las respuestas oportunas y relevantes que brindaron las entidades del Estado a la Defensoría del Pueblo. Sin embargo, debido a los esfuerzos constantes que realizan las Oficinas Defensoriales y Módulos de Atención para lograr una gestión más rápida en la solución de las quejas, en el transcurso del año 2012 más del 60% de las oficinas de la Defensoría del Pueblo a nivel nacional registraron una cooperación satisfactoria, disminuyendo con ello los niveles de riesgo y alerta que se presentaron en el año 2011, alcanzándose un porcentaje de 62%.

Resultados del indicador al III trimestre 2012: 66%

Para el Tercer Trimestre 2012, el indicador se ha incrementado a 66% de gestiones con respuesta oportuna y relevante, previéndose el crecimiento para el cierre del año.

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:

Mide el nivel de atención de los casos que presentan los ciudadanos(as) ante las Oficinas Defensoriales y Módulos de Atención de la Defensoría del Pueblo.

Forma de Cálculo:

N° de casos atendidos 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 2011	Proyección 2012	Ejecución de metas 2012		
				I Semestre	III Trimestre	IV Trimestre
Indicador N° 10: variación porcentual de casos atendidos.	20%	-2%	2%	4%	1%	
Variables: N° de casos atendidos en el periodo t+1	141,067	138,595	141,367	74,588	35,511	
N° de casos atendidos en el periodo t.	117,643	141,067	143,888	72,021	34,914	
Año:2011 : -2%						
Fórmula:						
$138,595 - 141,067 / 141,067 \times 100 = -2\%$						

Resultados del indicador al I semestre 2012: 4%

La variación porcentual de casos atendidos para el año base 2010, fue de 20% y para el año 2011 disminuyó al -2% siendo la proyección anual al año 2012 de 2%. La disminución de casos del año 2011 se refirió principalmente a las quejas. En relación a las consultas y petitorios se advirtió que se registró una ligera disminución en el ingreso de las consultas en el año 2011 y un ligero incremento en el ingreso de petitorios. Sin embargo, se aprecia que para el Primer Semestre 2012 ya se alcanzó un porcentaje de 4% que supera las cifras anuales del indicador de los años anteriores habiéndose alcanzado más de 70,000 casos atendidos a nivel nacional el Primer Semestre 2012.

Resultados del indicador al III trimestre 2012: 1%

La variación porcentual de casos atendidos para el tercer trimestre 2012 mantiene la tendencia al incremento del indicador señalado.

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

Definición Operativa:

Consiste en determinar el N° de quejas concluidas respecto al total de quejas recibidas por la Defensoría del Pueblo.

Forma de Cálculo:

N° de quejas concluidas en el período / Número de quejas recibidas en el período multiplicado por cien.

Indicador	Línea de Base 2010	Ejecución 2011	Proyección 2012	Ejecución de metas 2012		
				I Semestre	III Trimestre	IV Trimestre
Indicador N° 11: Quejas concluidas en el plazo establecido en el protocolo de actuaciones defensoriales. Variables: Quejas concluidas Quejas admitidas. Año: 2011 : 71% Fórmula: 22,900 / 32,063 x 100= 71%	77%	71%	94%	67%	55%	
	27,446	22,900		11,290	4,008	
	35,598	32,063		16,857	7,334	
	77%	71%		67%	55%	

Resultados del indicador al I semestre 2012: 67%

El porcentaje de quejas concluidas en el plazo establecido para el año base 2010, fue de 77% y para el año 2011 disminuyó al 71% siendo la proyección anual al año 2012 de 94%. Para el Primer Semestre 2012 la cifra alcanzada es de 67%, observándose un incremento entre enero y junio, respecto a los años anteriores; dicha situación se debe a que muchas de las quejas ingresadas en dicho período se encuentran dentro del plazo de 100 días hábiles que establece el Protocolo de Actuaciones Defensoriales.

Resultados del indicador al III trimestre 2012: 55%

Para el Tercer trimestre 2012 la cifra alcanzada es de 55%, advirtiéndose una importante tendencia a la conclusión de quejas, pese a que las quejas ingresadas en este periodo se encuentran dentro del plazo de los 100 días para ser concluidas.

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. Personas cuentan con atención de sus derechos fundamentales

Indicador N° 22: Casos Atendidos.

Definición Operativa:

Los casos atendidos son las quejas, petitorios y consultas atendidos por la Defensoría del Pueblo 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 cada seis meses.

Indicador	Línea de Base 2010	Ejecución 2011	Proyección 2012	Ejecución de metas 2012		
				I Semestre	III Trimestre	IV Trimestre
Casos atendidos. Variables: N° de casos atendidos en la DP cada seis meses. Año 2011: 138,595 Fórmula: Suma total de casos atendidos por la DP= 138,595	141,067	138,595	146,766	74,588	35,511	

Resultados del indicador al I semestre 2012: **74,588** casos

El número de casos atendidos por la Defensoría del Pueblo para el año base 2010, fue de 141,067 casos y para el año 2011 disminuyó a 138,595 siendo la proyección anual al año 2012 de 146,766 casos. Dicha disminución del año 2011 con relación al año 2010 se refleja principalmente en las quejas. En relación a las consultas y petitorios se registra una ligera disminución en el ingreso de consultas en el año 2011 y un ligero incremento para el mismo año en el ingreso de los petitorios. Para el Primer Semestre 2012 se ha registrado más de 70,000 casos a nivel nacional lo que indica una tendencia creciente para el cierre del año.

Resultados del indicador al I semestre 2012: **35,511** casos

Para el Tercer Trimestre 2012 se han registrado más de 35,511 casos atendidos a nivel nacional lo que indica que se mantiene la tendencia creciente.

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

Definición Operativa:

Medición de del 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 2011	Proyección 2012	Ejecución de metas 2012		
				I Semestre	III Trimestre	IV Trimestre
Quejas admitidas en el plazo establecido en el Protocolo de Actuaciones Defensoriales	93%	95%	94%	94%	93%	
Variables: N° de Quejas admitidas en dos días útiles o menos	33,054	30,247		16,006	6,798	
N° Total de quejas ingresadas	35,587	31,970		17,068	7,309	
Año: 2011 : 95%						
Fórmula: 30,247 / 31,970 x 100 = 95%						

Resultados del indicador al I semestre 2012: 94%

El porcentaje de quejas admitidas en el plazo establecido en el Protocolo de Actuaciones Defensoriales para el año base 2010, fue de 93% y para el año 2011 se incrementó a 95% siendo la proyección anual al año 2012 de 94%. Para el Primer Semestre 2012 se tiene una ejecución de 94% lo que demuestra que existe un satisfactorio cumplimiento en la admisión de las quejas por las Oficinas Defensoriales y Módulos de Atención, a nivel nacional.

Resultados del indicador al III Trimestre 2012: 93%

El porcentaje de quejas admitidas en el plazo establecido en el Protocolo de Actuaciones Defensoriales para el tercer trimestre 2012, fue de 93%, presentando una tendencia satisfactoria, del cumplimiento de los plazos establecidos en el Protocolo de Intervenciones Defensoriales.

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. Personas cuentan con atención de sus derechos fundamentales de la persona y la comunidad ante la administración estatal.

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.

Forma de Cálculo:

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

Indicador	Línea de Base 2010	Ejecución 2011	Proyección 2012	Ejecución de metas 2012		
				I Semestre	III Trimestre	IV Trimestre
N° de Visitas itinerantes. Variables: Visitas itinerantes: Año 2011: 977 Fórmula: Suma total de visitas itinerantes en el año 2011=977	887	977	897	471		

Resultados del indicador al I semestre 2012: 471 visitas itinerantes

El número de visitas itinerantes realizadas por los comisionados de las Oficinas Defensoriales y Módulos de Atención de la Defensoría del Pueblo para el año base 2010, fue de 887 y para el año 2011 se incrementaron a 977 siendo la proyección anual al año 2012 de 897 visitas. Para el I Semestre 2012 se han registrado 471 visitas a nivel nacional lo que indica una tendencia creciente para el cierre del año.

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. Personas cuentan con atención de sus derechos fundamentales.

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.

Forma de Cálculo:

Suma total de personas atendidas en viajes itinerantes realizadas por la Defensoría del Pueblo.

Indicador	Línea de Base 2010	Ejecución 2011	Proyección 2012	Ejecución de metas 2012		
				I Semestre	III Trimestre	IV Trimestre
N° de personas atendidas en Viajes itinerantes. Variables: Personas atendidas en viajes itinerantes: Año 2011: 40,952 Fórmula: Suma total de personas atendidas en viajes itinerantes = 40,952	21,665 (*)	40,952	41,362	22,303		

(*) El dato de la línea de base del año 2010 corresponde a una información semestral brindada por la unidad orgánica responsable.

Resultados del indicador al I semestre 2012: 22,303 personas atendidas en viajes itinerantes

El número de personas atendidas en viajes itinerantes realizadas por los comisionados de las Oficinas Defensoriales y Módulos de Atención de la Defensoría del Pueblo para el primer semestre del año base 2010, fue de 21,665 y para el acumulado del año 2011 alcanzó a 40,952. Para el I Semestre 2012 se han registrado 22,303 personas atendidas en viajes itinerantes nivel nacional lo que indica una tendencia creciente para el cierre del año.

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

Indicador N° 26: Número de recomendaciones formuladas en los informes defensoriales.

Definición Operativa:

La Defensoría del Pueblo realiza investigaciones de carácter general que responden a la necesidad de propiciar soluciones de trascendencia colectiva que permitan mayor eficacia en la tutela de los derechos de la persona o de la comunidad. Los Informes Defensoriales visibilizan una problemática determinada y buscan contribuir a producir un cambio significativo en la sociedad y en la administración pública.

Forma de Cálculo:

Suma total de recomendaciones emitidas en los Informes Defensoriales.

Indicador	Línea de Base 2010	Ejecución 2011	Proyección 2012	Ejecución de metas 2012		
				I Semestre	III Trimestre	IV Trimestre
Número de Recomendaciones formuladas en los Informes Defensoriales. Variables: Recomendaciones formuladas en los Informes Defensoriales: Año 2011: 155 Fórmula: Suma total de recomendaciones formuladas en el año 2011= 155	75	155	100	32		

Resultados del indicador al I semestre 2012: 32 Recomendaciones emitidas.

El número de recomendaciones emitidas en los Informes Defensoriales para el año base 2010, fue de 75 recomendaciones y para el año 2011 se incrementaron a 155 siendo la proyección anual para el año 2012 de 100 recomendaciones. Al I Semestre 2012 se han registrado 32 recomendaciones. Cabe resaltar que el número de recomendaciones formuladas anualmente depende de la cantidad de Informes Defensoriales que se elaboren y presenten en el año. No existe un estándar definido en relación a la cantidad de recomendaciones que cada Informe Defensorial debe incluir.

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

Indicador N° 27: Número de supervisiones realizadas.

Definición Operativa:

N° de supervisiones que realiza la Defensoría del Pueblo a las entidades públicas y empresas prestadoras de servicios, para verificar la adecuada prestación de los servicios.

Forma de Cálculo:

Suma total de supervisiones realizadas por la Defensoría del Pueblo.

Indicador	Línea de Base 2010	Ejecución 2011	Proyección 2012	Ejecución de metas 2012		
				I Semestre	III Trimestre	IV Trimestre
Número de supervisiones realizadas. Variables: Número de supervisiones realizadas Año 2011: 4,359 Fórmula: Suma total de supervisiones realizadas en al año 2011= 4,359	3,070	4,359	3,254	1,647		

Resultados del indicador al I semestre 2012: 1,647 supervisiones.

El número de supervisiones realizadas por la Defensoría del Pueblo para el año base 2010, fue de 3,070 y para el año 2011 se incrementaron a 4,359 siendo la proyección anual al año 2012 de 3,254 supervisiones realizadas. Para el I Semestre 2012 se han registrado 1,647 supervisiones.

RESULTADO INTERMEDIO 2: Contribuir a la gobernabilidad democrática.

Resultado Específico 2.2.: Prevención de conflictos sociales fortalecida.

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

Definición Operativa:

Proporción de conflictos sociales activos en los que la Defensoría del Pueblo contribuye a la creación y/o participación 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 2011	Proyección 2012	Ejecución de metas 2012		
				I Semestre	III Trimestre	IV Trimestre
Espacios de diálogo promovidos por la Defensoría del Pueblo:	22%	25%	28%	29%		
Variables: Nº de conflictos sociales activos en los que la DP contribuye a la creación y/o participa en espacios de diálogo		19	22	23 ¹		
Nº total de conflictos sociales activos :		75	78	78 ²		
Año 2011 : 25% Fórmula: 19 / 75 x 100= 25%						

Resultados del indicador al I semestre 2012: 29% de espacios de diálogo promovidos con participación de la Defensoría del Pueblo.

La Defensoría del Pueblo promueve espacios de diálogo para resolver conflictos. No obstante ello se ha comprobado la necesidad de ampliar este esfuerzo y de convertir este tema en una línea de trabajo principal. El porcentaje de espacios de diálogo promovidos por la Defensoría del Pueblo para el año base 2010, fue de 22% y para el año 2011 de 25% siendo la proyección anual al año 2012 de 28%.

Los casos en donde la Defensoría del Pueblo contribuyó a la creación y/o participación en espacios de diálogo durante el año 2011 experimentaron un ligero incremento. Entre los casos ilustrativos del año 2011 se encuentran. El caso Oyón - Buenaventura, donde los pobladores de la comunidad campesina de Oyón demandaban el cumplimiento de acuerdos a la Compañía de Minas Buenaventura, la DP instaló la mesa de diálogo respondiendo a la convocatoria de la empresa, la Oficina General de Gestión Social del MINEM, del gobierno regional de Lima, el párroco de Oyón y del Comité de Derechos Humanos y Desarrollo Humano Huacho (Codeh-Huacho), tras el proceso de diálogo el 17 de junio del 2011 se procedió a la firma del acta final y del convenio que sería sometido a la asamblea comunal. Finalmente el 20 de septiembre de 2012, la Junta Directiva de la Comunidad Campesina de Oyón y el representante

¹ Enero – Agosto 2012

² Enero – Agosto 2012

de la Compañía de Minas Buenaventura S.A.A. firmaron el nuevo convenio, en cumplimiento de los acuerdos arribados en la Mesa de Diálogo.

Otro de los caso donde participa la Defensoría del Pueblo como facilitador es el conflicto limítrofe entre Puno y Moquegua. Esta instancia fue formalizada por Resolución Ministerial N°448-2009-PCM.

Para el I Semestre 2012 se ha registrado un avance de 29% lo que indica una tendencia de que los casos en diálogo donde participa la DP están en un atencencia creciente para el cierre del año. Durante este semestre la DP continua facilitando el conflicto limítrofe entre Puno y Moquegua.

Resultado Específico 2.2.: Prevención de conflictos sociales fortalecida.

Producto 2.2.1. Reportes de monitoreo de conflictos sociales elaborados.

Indicador N° 30: N° de 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 2011	Proyección 2012	Ejecución de metas 2012		
				I Semestre	III Trimestre	IV Trimestre
N° de Reportes publicados Variables: N° de Reportes publicados: Año 2011: 12 Fórmula: Suma total de Reportes de monitoreo de conflictos sociales que elabora la DP = 12	12	12	12	6		

Resultados del indicador al I semestre 2012: 6 Reportes

El reporte de Conflictos Sociales es un documento de publicación mensual que tiene por objetivo informar mensualmente acerca de los actores, los problemas y el desarrollo de los conflictos sociales registrados por la Defensoría del Pueblo a nivel nacional.

El número de Reportes de Conflictos para el año base 2010, fue de 12 publicaciones, del mismo modo que en el año 2011 de manera ininterrumpida. Al primer semestre 2012 se han publicado 06 reportes, que indica que se mantiene la tendencia para el presente año, debiéndose resaltar que a esa fecha se tenía un número acumulado total de 100 reportes publicados.

Resultado Específico 2.2.: Prevención de conflictos sociales fortalecida.

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

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

Definición Operativa:

La Defensoría del Pueblo elabora el Reporte de los procesos de diálogo que constituye un documento de publicación semestral, que tiene como objetivo informar sobre los avances de los procesos de diálogo en los que participa la DP, así como proponer acciones de intervención, medidas correctivas y otras acciones con la finalidad de fortalecer dicho espacio.

Forma de Cálculo:

N° 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 2011	Proyección 2012	Ejecución de metas 2012		
				I Semestre	III Trimestre	IV Trimestre
N° de Reportes de procesos de diálogo realizados. Variables: N° de Reportes de procesos de diálogo realizados: Año 2011: 2 Fórmula: Suma total de Reportes de procesos de diálogo realizados = 2	0	2	1	1		

Resultados del indicador al I semestre 2012: 1 Reporte

El número de reportes de procesos de diálogo realizados por la Defensoría del Pueblo a nivel nacional para el año base 2010, fue de 0 y para el año 2011 fue de 02 reportes siendo la proyección anual al año 2012 de 01. Para el I Semestre 2012 se han

registrado un avance de 01 reporte que indica que se mantiene la tendencia para el cierre del año.

RESULTADO INTERMEDIO 3: Fortalecer y modernizar la organización institucional para atender al ciudadano/a 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° 32: N° de Documentos de lineamientos de intervención defensorial uniformizados.

Definición Operativa:

La DP se ha propuesto uniformizar los formatos y contenidos de los lineamientos de intervención defensorial que se cuenta dentro de la institución.

Forma de Cálculo:

Suma total de Documentos de lineamientos de intervención defensorial uniformizados.

Indicador	Línea de Base 2010	Ejecución 2011	Proyección 2012	Ejecución de metas 2012		
				I Semestre	III Trimestre	IV Trimestre
N° de Documentos de lineamientos de intervención defensorial uniformizados. Variables: N° de Documentos de lineamientos de intervención defensorial uniformizados: Año 2011: 0 Fórmula: Suma total de Documentos de lineamientos de intervención defensorial uniformizados= 0	5	0	5	0		

Resultados del indicador al I semestre 2012: 0

En relación a la uniformización de lineamientos de intervención defensorial, en el transcurso del año 2012 se aprobó el “Lineamiento de intervención defensorial en materia migratoria”, a través de la R.A. N° 062-2012-DP/PAD de fecha 24/07/2012. Dicho lineamiento ha sido adecuado a la estructura que se establece en la “Guía para la elaboración de lineamientos de intervención defensorial” aprobada mediante R.A. N° 069-2011-DP/PAD de fecha 17.08.2011.

Por otro lado, se remitió a la Primera Adjuntía un documento referido al cumplimiento de las recomendaciones contenidas en los informes defensoriales. Dicho documento

fue revisado y se determinó que su contenido no se adecuaba a la estructura de lineamiento aprobada mediante la R.A. N° 069-2011-DP/PAD. En ese sentido, dicho documento fue presentado como “Guía para la gestión del cumplimiento de recomendaciones contenidas en informes defensoriales e informes de adjuntía” que fue aprobada mediante R.A.N° 079-2012-DP/PAD de fecha 27.08.2012.

Resultado Específico 3.1.: Gestión del cambio mejorada.

Producto 3.1.3.: Procesos de inducción institucional y técnica establecidos (virtual y presencial).

Indicador N° 33: N° de Reuniones temáticas realizadas.

Definición Operativa:

Espacios de reuniones sobre temas institucionales en las 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 2011	Proyección 2012	Ejecución de metas 2012		
				I Semestre	III Trimestre	IV Trimestre
N° de Reuniones temáticas realizadas. Variables: N° de Reuniones temáticas realizadas: Año 2011: 0 Fórmula: Suma total de reuniones temáticas realizadas= 9	12	0	24	9	3	

Resultados del indicador al I semestre 2012: 9

Los resultados al I semestre 2012 están referidos a tres encuentros de las Unidades de Coordinación Territorial que se han realizado en Piura (19-20 abril), Cusco (14-16 junio) y Lima (13-15 junio). Adicionalmente se han realizado cinco Comités de Alta Dirección (02/02; 23/02; 12/04; 10/05; 28/06). Finalmente se ha realizado en Lima, en el mes de agosto, el Comité de Alta Dirección a nivel nacional.

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: % de Personas recién ingresadas a la DP que recibieron inducción en un plazo de 06 meses.

Definición Operativa:

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

Forma de Cálculo:

N° de personas recién ingresadas a la DP que recibieron inducción en un plazo de 6 meses/ Total de personas recién ingresadas multiplicado por cien.

Indicador	Línea de Base 2010	Ejecución 2011	Proyección 2012	Ejecución de metas 2012		
				I Semestre	III Trimestre	IV Trimestre
% de Personas recién ingresadas a la DP que recibieron inducción en un plazo de 6 meses. Año 2011: 0% Variables: N° de Personas recién ingresadas a la DP que recibieron inducción en un plazo de 6 meses: 0 (Año 2011). N° de Personas ingresadas a la DP: 237 Fórmula: $0/237 \times 100 = 0\%$	0%	0%	25%	0%		

Resultados del indicador al I semestre 2012: 0 % de Avance

Este indicador no se ha implementado aún al I semestre 2012, por lo que el resultado es 0%, debido a que recién en el mes de julio 2012 se diseñó, implementó y se puso en ejecución el Módulo de Inducción básica Defensorial, el mismo que se encuentra en el Aula Virtual (on line).

Resultado Específico 3.1.: Gestión del cambio mejorada.

Producto 3.1.4.: Cursos de Capacitación al personal de la DP en gestión organizacional (virtual y presencial) impartidos.

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

Definición Operativa:

La DP 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 DP que recibieron capacitación en gestión organizacional.

Indicador	Línea de Base 2010	Ejecución 2011	Proyección 2012	Ejecución de metas 2012		
				I Semestre	III Trimestre	IV Trimestre
N° de Personas de la Defensoría del Pueblo capacitadas en gestión organizacional. Variables: N° de Personas de la Defensoría del Pueblo capacitadas en gestión organizacional: Año 2011: 106 Fórmula: Suma total del N° de personas de la DP que recibieron capacitación en gestión organizacional=106	88	106	300	191		

Resultados del indicador al I semestre 2012: 191 personas capacitadas en gestión organizacional en la DP.

Para el año de base 2010, el número de personas capacitadas en gestión organizacional fue de 88, para el año 2011 fue de 106 siendo la proyección anual al año 2012 de 300. Para el I Semestre 2012 se han capacitado a 191 personas, que indica que se mantiene la tendencia creciente para el cierre del año.

Entre los principales cursos dictados se tiene: Cursos de Marketing Profesional y Efectividad Profesional; Proyectos PMI; Normatividad de Contrataciones con el Estado "Taller de elaboración de Bases, Calificación y Evaluación"; Control Interno en OSCE-CAFAE.

Resultado Específico 3.1.: Gestión del cambio mejorada.

Producto 3.1.4.: Cursos de Capacitación al personal de la DP en gestión organizacional (virtual y presencial) impartidos.

Indicador N° 36: N° de Cursos en Gestión Organizacional.

Definición Operativa:

La DP 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 2011	Proyección 2012	Ejecución de metas 2012		
				I Semestre	III Trimestre	IV Trimestre
N° de Cursos en gestión organizacional impartidos. Variables: N° de Cursos en gestión organizacional impartidos: Año 2011: 21 Fórmula: Suma total del N° de Cursos en gestión organizacional impartidos =21	1	21	3	13		

Resultados del indicador al I semestre 2012: 13 cursos de capacitación en gestión organizacional en la DP.

Para el año de base 2010, el número de cursos de capacitación en gestión organizacional fue 01, para el año 2011 fueron 21 siendo la proyección anual al año 2012 de 3 cursos. Para el I Semestre 2012 se han realizado 13 cursos de capacitación en gestión organizacional, que indica que se mantiene la tendencia creciente para el cierre del año; ello debido a que se ha contado con mayor presupuesto, enfatizando en cursos especializados en gestión interna.

Resultado Específico 3.1.: Gestión del cambio mejorada.

Producto 3.1.5.: Cursos de Capacitación al personal de la DP en temas especializados relacionados con los derechos fundamentales (virtual y presencial) impartidos.

Indicador N° 37: N° de Personas de la DP capacitadas en temas especializados relacionados a los derechos fundamentales (virtual y presencial) impartidos.

Definición Operativa:

La DP con la finalidad de mejorar las capacidades de su personal imparte cursos (virtual y presencial) en temas especializados relacionados con los derechos fundamentales impartidos a los comisionados/as de las Adjuntías, Programas y Oficinas Defensoriales.

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 2011	Proyección 2012	Ejecución de metas 2012		
				I Semestre	III Trimestre	IV Trimestre
N° de Personas de la Defensoría del Pueblo capacitadas en temas especializados relacionados con los derechos fundamentales. Variables: N° de Personas de la Defensoría del Pueblo capacitadas en temas especializados relacionados con los derechos fundamentales: Año 2011 : 450 Fórmula: Suma total del N° de personas de la DP que recibieron capacitación en temas especializados relacionados con los derechos fundamentales=450	400	450	450	102		

Resultados del indicador al I semestre 2012: 102 personas capacitadas en temas especializados relacionados con los derechos fundamentales.

Para el año de base 2010, el número de personas capacitadas en cursos de temas especializados relacionados a los derechos fundamentales fue 400, para el año 2011 aumentó a 450 siendo la proyección anual al año 2012 de 450. Para el I Semestre 2012 se han capacitado a 102 personas en cursos de temas especializados relacionados a los derechos fundamentales, que indica que no se mantiene la tendencia creciente para el cierre del año. Entre los principales cursos dictados: Migraciones y Derechos Humanos; Actualización y Réplica de 03 Módulos Virtuales de Derecho a la Consulta de los PPII, Introducción a la Conflictividad Social desde la perspectiva de la Defensoría del Pueblo y Transparencia en la Gestión Pública; Módulo Virtual sobre Discapacidad.

Resultado Específico 3.1.: Gestión del cambio mejorada.

Producto 3.1.5.: Cursos de Capacitación al personal de la DP en temas especializados relacionados con los derechos fundamentales (virtual y presencial) impartidos.

Indicador N° 38: N° de 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 2011	Proyección 2012	Ejecución de metas 2012		
				I Semestre	III Trimestre	IV Trimestre
N° de cursos en temas especializados impartidos. Variables: N° de cursos en temas especializados impartidos: Año 2011: 34 Fórmula: Suma total del N° cursos en temas especializados relacionados con los derechos fundamentales=34	50	34	80	16		

Resultados del indicador al I semestre 2012: 16 cursos de capacitación en temas especializados relacionados con los derechos fundamentales.

Para el año de base 2010, el número de cursos de capacitación en temas especializados relacionados a los derechos fundamentales fue 50, para el año 2011 disminuyó a 34 siendo la proyección anual al año 2012 de 80 cursos. Para el I Semestre 2012 se han realizado 16 cursos en temas especializados relacionados a los derechos fundamentales, que indica que no se mantiene la tendencia creciente para el cierre del año, debido a restricciones presupuestales en las actividades de capacitación en general (virtual y presencial).

Resultado Específico 3.2.: Infraestructura y equipamiento fortalecidos.

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

Indicador N° 39: N° de Locales acondicionados.

Definición Operativa:

De acuerdo a la normatividad vigente, las instituciones públicas y privadas que atiendan público deberán tener espacios adecuados para la atención de personas con discapacidad, con ambientes y rutas accesibles que permitan su desplazamiento.

Forma de Cálculo:

Suma Total del Número de locales acondicionados en la DP.

Indicador	Línea de Base 2010	Ejecución 2011	Proyección 2012	Ejecución de metas 2012		
				I Semestre	III Trimestre	IV Trimestre
N° de Locales acondicionados. Variable: N° de locales acondicionados. Total de locales de la DP. Año 2011 : 10 Fórmula: Suma Total del Número de locales acondicionados en la DP.	15 (*)	10	10	10	0	

(*) Las tres condiciones que se consideran en este indicador son: Rampa, Servicios Higiénicos con puerta grande y baranda.

Resultados del indicador al I semestre 2012: 10 locales

Considerando 11 condiciones y no tres como estaba en la línea de base, serían 10 los locales acondicionados en un nivel del 60%.

Resultado Específico 3.2.: Infraestructura y equipamiento fortalecidos.**Producto 3.2.2.: Equipos informáticos de oficina renovados.****Indicador N° 40: N° de equipos informáticos de oficina 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 2011	Proyección 2012	Ejecución de metas 2012		
				I Semestre	III Trimestre	IV Trimestre
Equipos informáticos de oficina renovados. Variable: N° de equipos informáticos renovados. Año 2011: 90 Fórmula: Suma Total del Número de	80	90	150	80		

equipos informáticos renovados en la DP = 90.						
---	--	--	--	--	--	--

Resultados del indicador al I semestre 2012: **80% Equipos renovados**

La Defensoría del Pueblo viene renovando su parque tecnológico. Para el año de base 2010, la implementación de equipos informáticos fue de 80, para el año 2011 fue de 90 siendo la proyección anual al año 2012 de 150. Para el I Semestre 2012 se han implementado 80 equipos informáticos, que indica que se mantiene la tendencia creciente para el cierre del año.

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

Producto 3.3.2. Sistema de seguimiento de recomendaciones operativo.

Indicador N° 41: % de avance en la implementación del sistema

Definición Operativa:

El Sistema de Información Defensorial es una herramienta que proporciona información acerca de la atención de casos a cargo de las oficinas defensoriales y módulos de atención defensorial.

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 2011	Proyección 2012	Ejecución de metas 2012		
				I Semestre	III Trimestre	IV Trimestre
% de avance en la implementación del sistema. Variables: N° de etapas en la implementación del sistema ejecutados. N° total de etapas en la implementación del sistema Año 2011: 40% Fórmula: N° de etapas en la implementación del sistema ejecutados / N° total de etapas en la implementación del sistema x 100 = 40%	20%	40%	100%	40%		

Resultados del indicador al I semestre 2012: 40% de avance de implementación del SID

Como parte del trabajo realizado para mejorar el Sistema de Información Defensorial - SID, se contrató al consultor Wilson Hernández mediante una consultoría externa para que realice un diagnóstico de la situación del SID y proponga un plan de mejora. El diagnóstico y el Plan han sido presentados en el mes de enero del 2012.

En relación a las brechas para el buen funcionamiento del SID, en el diagnóstico se han identificado ocho temas para ser superados:

Guía de hechos vulneratorios,
Funcionalidad y operatividad
Generación y obtención de información estadística,
Coordinación
Gestión de las Oficinas Defensoriales
Labor de los comisionados a cargo del SID
Necesidades de información insatisfechas,
Calidad de la atención al ciudadano.

Sobre el particular, en atención al Plan de Mejora propuesto por el Consultor, la Primera Adjuntía ha adoptado estrategias para implementar el referido Plan de Mejora. Al respecto, mediante Memorando Múltiple N° 020-2012-DP/PAD de fecha 08/08/12, se ha solicitado a las Adjuntías que revisen el listado de los hechos vulneratorios en función de sus líneas de trabajo, así como el contenido de cada uno de ellos. Asimismo, se ha precisado que se deberá tener consideración en la información que posteriormente se requerirá como insumo para la elaboración de informes.

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

Producto 3.3.2. Sistema de seguimiento de recomendaciones operativo.

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

Definición Operativa:

El Sistema de seguimiento a las Recomendaciones de los Informes Defensoriales es una herramienta informática para la gestión y cumplimiento de las recomendaciones emitidas en los informes defensoriales que permite monitorear y evaluar el avance y efectividad en el cumplimiento de las recomendaciones que la Defensoría del Pueblo emite en sus informes defensoriales y de Adjuntía sobre políticas públicas, gestión estatal y fomento de la paz.

Forma de Cálculo:

N° de etapas en la implementación del sistema ejecutadas sobre el N° total de etapas en la implementación del sistema multiplicado por 100

Indicador	Línea de Base 2010	Ejecución 2011	Proyección 2012	Ejecución de metas 2012		
				I Semestre	III Trimestre	IV Trimestre
% de avance en la implementación del sistema. Variables: N° de etapas en la implementación del sistema ejecutados. N° total de etapas en la implementación del sistema. Año 2011: 60% Fórmula: N° de etapas en la implementación del sistema ejecutados / N° total de etapas en la implementación del sistema x 100 = 60%	20%	60%	100%	80%		

Resultados del indicador al I semestre 2012: 80% de avance

El sistema ha sido previsto para desarrollarse en 4 fases, pero no se debe dar el mismo peso a cada una, por lo que no podemos afirmar que cada una corresponde al 25% del total. Las fases de conceptualización e informatización (que corresponden a las fases 2 y 3) conllevan un mayor esfuerzo, trabajo y tiempo. Medir el avance en la implementación del sistema, siempre supone un aproximado.

Para el año de base 2010, el avance en la implementación fue de 20%, para el año 2011 fue de 60% de avance siendo la proyección anual al año 2012 de 100%. Para el I Semestre 2012 se han registrado un avance de 80% reporte que indica que se mantiene la tendencia creciente para el cierre del año.