

PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL 2011-2016 (REFORMULADO)

INFORME DE RESULTADOS DEL AVANCE DE LOS INDICADORES DE MEDICIÓN DEL DESEMPEÑO DE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO – AÑO 2015

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

A continuación se analizan los indicadores cuya frecuencia de reporte es trimestral, semestral y anual correspondientes al año 2015.

RESULTADO FINAL: Vigencia plena y efectiva de los derechos y libertades fundamentales. ()**

Indicador N° 1: Población mayor de 18 años identificada con DNI.

Definición Operativa:

Este indicador permite conocer la evolución de la población mayor de 18 años con Documento Nacional de Identidad.

Forma de Cálculo:

N° total de peruanos residentes en el país con DNI de 18 años y más, sobre el número total de población de 18 años y más residentes en el país, multiplicado por cien.

Indicador	Línea de Base 2010	Ejecución Anual 2011	Ejecución Anual 2012	Ejecución Anual 2013	Ejecución Anual 2014	Ejecución Anual 2015 (P)
Indicador N° 1: Población mayor de 18 años identificada con DNI. VARIABLES: Total de peruanos residentes en el país con DNI de 18 años y más. Total de peruanos residentes en el país de 18 años y más.	98.9%	98.4%	98.7%	99.10%	99.2% 1/	99.2% 1/

(P) Datos del RENIEC – Resultados preliminares del ENAPRES 2015

1/ INEI: Encuesta Nacional de Programas Estratégicos 2014 y 2015 (ENAPRES). La información del ENAPRES para el año 2015 son resultados preliminares; que contienen sólo información de enero a setiembre del 2015.

(**) El resultado final corresponde al Objetivo Específico N° 1 del Plan Bicentenario "El Perú hacia el 2021" elaborado por el CEPLAN. La Defensoría del Pueblo solo contribuye al resultado final y por ende no puede tener un compromiso para medir el comportamiento de los indicadores por el CEPLAN para medir el resultado en mención. La Defensoría del Pueblo es un actor principal en re-establecer estos derechos a la persona pero no es el único

Resultados del indicador acumulado al año 2015: 99.2% es la población mayor de 18 años identificada con DNI

Para el cierre del año 2015, el RENIEC reporta un nivel de ejecución de 99.20% de población mayor de 18 años identificada con DNI, que es igual a la ejecución alcanzada en el año 2014.

Indicador N° 2: Población menor de edad identificada con DNI.

Definición Operativa:

Este indicador permite conocer la evolución de la población menor de edad con Documento Nacional de Identidad.

Forma de Cálculo:

N° total de peruanos residentes en el país con DNI menores de 18 años sobre el número total de población menor de 18 años residentes en el país, multiplicado por cien.

Indicador	Línea de Base 2010	Ejecución Anual 2011	Ejecución Anual 2012	Ejecución Anual 2013	Ejecución Anual 2014	Ejecución Anual 2015 (P)
Indicador N° 2: Población menor de edad identificada con DNI. Variables: Total de peruanos residentes en el país con DNI menores de 18 años. Total de peruanos residentes en el país menores de 18 años.	40.3%	89.5%	94.5%	96.8%	98.0% 1/	97.8% 1/

(P) Datos del RENIEC – Resultados preliminares del ENAPRES 2015

1/ INEI: Encuesta Nacional de Programas Estratégicos 2014 y 2015 (ENAPRES). La información del ENAPRES para el año 2015 son resultados preliminares; que contienen sólo información de enero a setiembre del 2015.

(**) El resultado final corresponde al Objetivo Específico N° 1 del Plan Bicentenario "El Perú hacia el 2021" elaborado por el CEPLAN. La Defensoría del Pueblo solo contribuye al resultado final y por ende no puede tener un compromiso para medir el comportamiento de los indicadores por el CEPLAN para medir el resultado en mención. La Defensoría del Pueblo es un actor principal en re-establecer estos derechos a la persona pero no es el único

Resultados del indicador acumulado al año 2015: 97.8% es la población menor de edad identificada con DNI.

Para el cierre del año 2015, el RENIEC reporta un nivel de ejecución de 97.8% de población menor de edad identificada con DNI, que es menor a la ejecución alcanzada en el año 2014.

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 de metas		
						IV Trimestre 2014	IV Trimestre 2015	Ejecución Anual 2015
Indicador N° 3: % de Hechos vulneratorios concluidos fundados y solucionados:	77% (*)	85%	93%	89%	93%	94%	98%	97%
Variables: N° total de hechos vulneratorios concluidos fundados solucionados.	19,961	19,427	9,983	21,797	23,920	7,074	6,884	12,411
N° total de hechos vulneratorios concluidos fundados:	25,953	22,905	10,769	24,610	25,605	6,672	7,041	12,802

(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 año 2015: 97% de hechos vulneratorios son concluidos, fundados y solucionados.

El porcentaje de Hechos Vulneratorios concluidos fundados y solucionados para el IV Trimestre de 2015 es del 98%, porcentaje superior al obtenido en el mismo periodo del 2014.

A partir de la revisión de las estadísticas en el SID, se advierte que, a nivel nacional, son 15 las Oficinas y Módulos de Atención Defensoriales con el 100% de cumplimiento de este indicador: OD Callao, OD Cusco, OD Lambayeque, OD Lima Norte, OD

Apurímac, OD Ucayali, OD Lima Sur, MAD Jaén, MAD Puquio, OD Pasco, MAD Andahuaylas, MAD Huanta, OD Puno, MAD Tingo María y la OD Tumbes.

Cabe señalar que la OD Lima registra un nivel de cumplimiento de 97,30%, con un total de 1,259 hecho vulneratorios fundados y solucionados.

En relación a la Ejecución Acumulada del año 2015 se registra un porcentaje del 97% de cumplimiento del indicador. Este porcentaje es superior al obtenido para el mismo periodo del año 2014. A partir de una revisión más detallada de la información, se advierte que, en 8 Oficinas y Módulos de Atención Defensorial, el total de quejas han sido concluidas como solucionadas: OD Callao, OD Apurímac, MAD Huanta, OD Pasco, MAD Andahuaylas, MAD Puquio, MAD Tingo María y la OD Tumbes.

Identificación de problemas presentados:

De la revisión del SID, en ambos periodos, se advierte que el MAD Satipo registra un menor porcentaje de cumplimiento.

Propuesta de medidas correctivas:

Debido al elevado porcentaje de quejas concluidas como solucionadas, se sugiere efectuar una revisión aleatoria de expedientes en algunas de las dependencias, a fin de verificar que los expedientes hayan sido adecuadamente calificados y tramitados.

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 de metas		
						IV Trimestre 2014	IV Trimestre 2015	Ejecución Anual 2015
Indicador N° 4: Índice de Cooperación de las entidades del Estado con la DP.	67%	63%	65%	66%	70%	74%	71%	67%
Variables: N° de Gestiones con respuesta relevante y oportuna.		19,082		19,634	16,641	3,742	3,399	7024
N° Total de gestiones sustentadas.		30,084		29,654	23,833	5,057	4,755	10,435

Resultados del indicador al año 2015: 67% es el índice de cooperación de las entidades del Estado con la Defensoría del Pueblo

El porcentaje de ejecución de metas para el IV Trimestre de 2015 ha sido de 71%. Este porcentaje es menor al registrado en el mismo periodo del 2014. A partir de la revisión de la información, se advierte que son 13 Oficinas y Módulos de Atención Defensoriales que han obtenido un nivel satisfactorio en el indicador de cooperación de las entidades del Estado con la Defensoría del Pueblo. Entre ellos, se encuentran: MAD Satipo, OD Ucayali, OD La Libertad, OD Madre de Dios, OD Lima Norte, OD Apurímac, OD Pasco, MAD La Merced, OD Junín, OD Huancavelica, MAD Tarapoto, MAD Andahuaylas y la OD Lambayeque.

En la Ejecución Acumulada 2015 se observa un porcentaje del 67% en el cumplimiento en este indicador. Las Oficinas y Módulos de Atención Defensoriales que registran una mayor cooperación de las entidades con las que gestionan son: OD Madre de Dios, OD Apurímac, OD Ucayali, OD La Libertad, OD Pasco, OD Junín, MAD Andahuaylas, MAD La Merced, OD Huancavelica y OD Tacna.

En el año 2015, las entidades que más han cooperado con la Defensoría del Pueblo son las Municipalidades Provinciales, las Direcciones Regionales de Educación, las Direcciones Regionales de Salud, ONP, PNP, Regiones, ESSALUD, MIDIS, Poder Judicial y el Ministerio de Educación.

Propuesta de medidas correctiva:

Se sugiere realizar una revisión más detallada de la información, a nivel regional, por OD y MAD, a fin de identificar aquellas instituciones que estarían incumpliendo con el deber de cooperación.

RESULTADO INTERMEDIO 2: *Contribuir a la gobernabilidad democrática del país.*

Indicador N°5: Índice de transparencia gubernamental de las instituciones supervisadas por la Defensoría del Pueblo.

Definición Operativa:

Proporción de entidades públicas supervisadas por la Defensoría del Pueblo, que cumplen con las normas de transparencia gubernamental referidos a los portales de transparencia, respecto del total de las entidades públicas supervisadas por la Defensoría del Pueblo.

Forma de Cálculo:

N° de entidades públicas supervisadas por la Defensoría del Pueblo que cumplen normas de transparencia, sobre el N° Total de entidades públicas supervisadas, multiplicado por cien.

Indicador	Línea de Base 2010	Ejecución Anual 2011	Ejecución Anual 2012	Ejecución Anual 2013	Ejecución Anual 2014	Ejecución Anual 2015
Indicador N° 5: Índice de transparencia gubernamental de las instituciones supervisadas la DP:	63%	50%	72%	81%	81%	72%
Variables: N° de entidades públicas supervisadas por la DP que cumplen normas de transparencia (**)			50	56	56	50
N° Total de entidades públicas supervisadas.			69	69	69	69

**Para efectos de evaluar el nivel de cumplimiento de las entidades en materia de transparencia activa, se consideró a aquellas cuyo nivel general de cumplimiento es mayor al 50%.

Resultados del indicador al año 2015: 72% es el índice de transparencia gubernamental de las instituciones supervisadas por la DP.

Identificación de problemas presentados:

En el 2015, se verificó una disminución en el índice de transparencia gubernamental de las entidades públicas supervisadas por la Defensoría del Pueblo. Las entidades que obtuvieron los menores niveles de cumplimiento pertenecen a los gobiernos subnacionales. Esta situación pudo haberse motivado por el ingreso de las nuevas autoridades de los gobiernos regionales y locales.

Propuesta de Medidas correctivas a realizar:

El reporte de la supervisión incluyó recomendaciones para garantizar la difusión de información, completa y actualizada, en los portales de transparencia estándar de los distintos niveles de gobierno.

Indicador N°6: Número de Conflictos Sociales reportados por la Defensoría del Pueblo.

Definición Operativa:

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 al proceso de diálogo que contribuya a su solución.

Forma de Cálculo:

Número de conflictos sociales reportados 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
Indicador N° 6: N° de conflictos sociales reportados por la Defensoría del Pueblo Variables: N° Total de conflictos sociales reportados por la DP.	362	290	304	300	276	260

Resultados del indicador al año 2015: 260 Conflictos Sociales reportados por la Defensoría del Pueblo.

Durante 2015 se redujo la cantidad de casos registrados, principalmente debido a la cantidad menor de casos nuevos registrados. La tendencia en los casos resueltos, retirados y nuevos es, en general, a la baja. Sin embargo, en el análisis por tipo de casos hay diferencias grandes entre los casos de tipo socioambiental o laboral, que tienen mucha dinámica, y los casos comunales, por asuntos de gobierno regional o, el caso más preocupante, por demarcación territorial, que se han mantenido casi sin variación (en términos de casos resueltos o retirados).

Identificación de Problemas Presentados:

Principalmente la falta de dinamismo en los casos por demarcación territorial. Durante los últimos once años, solo se han resuelto dos casos, y la mayoría se mantiene por períodos bastante largos. La poca reducción que ha habido en este tipo de casos ha sido por su retiro al registro de casos en observación, por falta de actividad o por desinterés de las partes. En menor medida, los casos comunales presentan también

carencia de dinamismo en su resolución. Desde 2010 solo se ha resuelto un caso de este tipo.

Propuesta de Medidas Correctivas:

Incrementar las gestiones antes las autoridades competentes en materia de demarcación territorial (PCM) y los casos comunales (principalmente gobiernos locales) para impulsar una atención adecuada y oportuna, que permita ir resolviendo estos conflictos y que, además, sirva como una forma de fortalecer la confianza de los ciudadanos hacia sus autoridades.

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

Indicador N° 7: Usuarios satisfechos con la atención brindada por la Defensoría del Pueblo.

Definición Operativa:

Indicador cualitativo respecto del desempeño de la Defensoría del Pueblo según la percepción de los usuarios.

Forma de Cálculo:

Encuesta que mide el nivel de satisfacción de los ciudadanos y ciudadanas que reciben la atención de la Defensoría del Pueblo en sus oficinas defensoriales y módulos de atención.

Indicador	Línea de Base 2010	Ejecución Anual 2011	Ejecución Anual 2012	Ejecución Anual 2013	Ejecución Anual 2014	Ejecución Anual 2015
Indicador N° 7: Usuarios satisfechos con la atención brindada por la DP. Variables: % de ciudadanos satisfechos que reciben atención de la DP en sus Oficinas Defensoriales y Módulos de Atención	0%	0%	80%	74%	80%	83%

Resultados del indicador al año 2015: 83% de ciudadanos satisfechos con la atención de la Defensoría del Pueblo.

La ejecución acumulada para el año 2015 alcanza el 82,9%, cifra que supera en 2,9% a la alcanzada en el año 2014 (80%). Asimismo, es notorio el incremento respecto a los años 2012 y 2013.

Se ha considerado la aplicación de encuestas para evaluar la percepción de los usuarios a nivel de Lima y Callao respecto a la atención brindada en las oficinas defensoriales. Estos datos son insumos para la evaluación interna de la institución. Con estas encuestas se pretende conocer el medio a través del cual el usuario tomó conocimiento de los servicios que brinda la Defensoría del Pueblo (DP); evaluar la satisfacción en la atención del servicio, calidad en la atención y/o actividades y atributos que debe tener la DP; determinar las expectativas sobre la DP y/o beneficios esperados; evaluar la aceptación de la DP; y saber qué recomendaciones señalan los usuarios de la DP para mejorar el servicio de atención.

En el mes de octubre del 2015 se aplicaron 613 encuestas a usuarios y usuarias de la atención que brinda la Defensoría del Pueblo en las Oficinas de Lima (Sede Central), Lima Norte, Lima Sur, Lima Este y Callao. De los resultados de la encuesta, se puede determinar que del total de los encuestados, el 82,9% se encuentra satisfecho con el servicio que brinda la Defensoría del Pueblo, de este porcentaje, el 34,1% de los usuarios manifiesta estar Muy Satisfecho, y el 48,8% señala estar Satisfecho.

De la mayoría de encuestados que respondieron estar satisfechos con el servicio que les brinda la Defensoría del Pueblo, el 41,2% manifiesta que la principal razón es porque se sienten bien asesorados y el 19,4% porque le tienen confianza a la institución, mientras que el 15,6% otorga esa valoración de satisfacción por la gestión que se realiza para resolver los casos.

Por otro lado, en lo referente a los aspectos de la evaluación del nivel de satisfacción de la calidad de la atención en la Defensoría del Pueblo destaca la atención del personal de recepción (85,6%), la atención de los comisionados -personal de atención- (84,7%), seguido de la capacidad de respuesta que reciben los usuarios para la atención de su caso (79,4%), la infraestructura y equipamiento (74,2%), entre otros aspectos. Asimismo, acerca del medio por el cual los usuarios se enteraron de la Defensoría, predomina la recomendación de amistades (49,1%), recomendación de familiares (28,9%); y por radio, televisión y prensa escrita (17,9%). También se señala a la página web (5,5%) como medio de enterarse de la institución, mientras que un 2,7% lo hizo a través de las redes sociales (Facebook, Twitter, YouTube y blog), y un 2,1% por carpas, ferias y talleres, entre otros.

Finalmente, como resultado de un análisis comparativo de las encuestas aplicadas los años 2012, 2013, 2014 y 2015, se obtuvo la siguiente información: las personas comprendidas entre los 45 y 64 años son quienes representan el mayor porcentaje de usuarios que asisten a las oficinas defensoriales para la realización de alguna consulta o trámite, y son del sexo masculino. Asimismo, en un ranking de satisfacción a nivel de las oficinas defensoriales de Lima y Callao, se advierte que la Oficina Defensorial de Lima ocupa el primer lugar, con un 80,6%, seguido muy de cerca por la Oficina Defensorial del Callao (80,5), mientras que Lima Este ocupa el tercer lugar con un 79,5%, Lima Norte ocupa el cuarto lugar (74,1%) y, finalmente, Lima Sur (67,1%).

Identificación de Problemas Presentados:

Por motivos presupuestales persistió la imposibilidad de aplicar la encuesta a nivel nacional, por lo que solo se aplicó en Lima y Callao.

Propuesta de Medidas Correctivas:

Se recomienda priorizar recursos presupuestales para la aplicación de encuestas con proyección a nivel nacional.

Indicador N° 8: Cobertura de la Defensoría del Pueblo en distritos de pobreza extrema.

Definición Operativa:

Mide el avance en la cobertura de atención de la Defensoría del Pueblo a nivel nacional a través de las Acciones Itinerantes Defensoriales que desarrollan las Oficinas Defensoriales y Módulos de Atención.

Forma de Cálculo:

N° de Distritos en pobreza extrema (Quintil I y II) que acceden a los servicios de la DP a través de acciones itinerantes defensoriales (AID).

Indicador	Línea de Base 2010	Ejecución Anual 2011	Ejecución Anual 2012	Ejecución Anual 2013	Ejecución Anual 2014	Ejecución Anual 2015
Indicador N° 8: Cobertura de la DP en distritos de pobreza extrema. Variables: Número de Distritos en pobreza extrema (Quintil I y II)	52	385	421	313	274	328

Resultados del indicador al año 2015: 328 Distritos en extrema pobreza que acceden a los servicios de la Defensoría del Pueblo.

Durante el año 2015 la DP visitó 328 distritos ubicados en los quintiles I y II, los cuales concentraron los mayores índices de pobreza. Esta cifra representa el 45% del total de distritos visitados por la Defensoría del Pueblo a través de sus sedes desconcentradas.

En estas visitas se logró llegar a distritos que superan el 94% de incidencia de pobreza total y extrema. Entre ellos, el distrito de Curgos en la provincia de Sánchez Carrión - Huamachuco y el distrito de Huaso en la provincia de Julcán, ubicados en el departamento de La Libertad. Asimismo, los distritos de José Sabogal y Bambamarca en las provincias de San Marcos y Hualgayoc, respectivamente, en el departamento de Cajamarca; así como el distrito de Cañaris ubicado en la provincia de Ferreñafe, departamento de Lambayeque, y el distrito de Pucacolpa, en la provincia de Huanta, en el departamento de Ayacucho.

Cabe indicar que en relación con la ejecución del año anterior, en el 2015 se visitó un mayor número de distritos en los quintiles I y II.

Indicador N°9: Índice de satisfacción del personal con la institución (comunicación, liderazgo, aprendizaje y reconocimiento).

Definición Operativa:

N° de trabajadores de la Defensoría del Pueblo satisfechos con la institución sobre el número total de trabajadores de la Defensoría del Pueblo, multiplicado por cien.

Forma de Cálculo:

Índice de satisfacción de los trabajadores de la Defensoría del Pueblo.

Indicador	Línea de Base 2010	Ejecución Anual 2011	Ejecución Anual 2012	Ejecución Anual 2013	Ejecución Anual 2014	Ejecución Anual 2015
Indicador N° 9: Índice de satisfacción del personal con la institución (comunicación, liderazgo, aprendizaje y reconocimiento)	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Variables: N° de trabajadores de la DP satisfechos con la institución				0	0	0
N° total de trabajadores de la DP.				558	545	

Resultados del indicador al año 2015: 0 % de índice de satisfacción del personal.

No se aplicó ninguna Encuesta o Cuestionario a fin de medir la satisfacción laboral del personal en la entidad.

Identificación de Problemas Presentados:

Coordinación con las dependencias de la entidad, a fin de determinar los participantes a quienes se les será aplicado el cuestionario.

Propuesta de Medidas Correctivas:

Elaboración de una Encuesta o Cuestionario a fin de medir la satisfacción laboral del personal en la entidad.

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 de metas		
						IV Trimestre 2014	IV Trimestre 2015	Ejecución Anual 2015
Indicador N° 10: variación porcentual de casos atendidos.	20%	-2%	2.6%	-10.7%	-8.0%	-12.0%	8.56%	-4.82%
Variables: N° de casos atendidos en el periodo t+1	141,067	138,595	141,987	126,758	116,671	27,078	29,397	111,053
N° de casos atendidos en el periodo t	117,643	141,067	138,385	141,902	126,758	30,945	27,078	116,671

Resultados del indicador al año 2015: -4.82% de variación de casos atendidos.

La variación porcentual de casos atendidos durante el IV Trimestre de 2015 es de 8.56% .Es decir, 2,319 casos más en relación al mismo periodo del año 2014.

En relación a las cifras anuales, se advierte que, en el año 2015, se registraron 5,618 casos menos en comparación al año 2014. A partir de una revisión más detallada de las estadísticas, se advierte que las quejas han disminuido en 6,25%, los petitorios en 0,03% y las consultas en 6,44%.

Pese a la reducción del número de casos, a nivel nacional, se advierte que existen 20 dependencias que han elevado el número de casos. Entre ellas, se encuentran: MAD Andahuaylas, MAD Chimbote, MAD La Merced, MAD Puquio, MAD Tarapoto, OD Arequipa, OD Cajamarca, OD Callao, OD Huánuco, OD Junín, OD La Libertad, OD Lambayeque, OD Lima Este, OD Lima Norte, OD Lima Sur, OD Pasco, OD Puno, OD Tacna, OD Tumbes y OD Ucayali.

En relación a la OD Lima, sigue siendo la dependencia que más casos registra. Sin embargo, se advierte una disminución de 3,029 casos. Es decir, una disminución del 10% del total de casos.

Propuesta de Medidas Correctivas a realizar:

Se sugiere continuar realizando el seguimiento de los casos, a fin de advertir si la tendencia sigue manteniéndose.

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 de metas		
						IV Trimestre 2014	IV Trimestre 2015	Ejecución Anual 2015
Indicador N° 11: Quejas concluidas en el plazo establecido en el protocolo de actuaciones defensoriales.	77%	71%	59%	67%	65%	50%	44%	57%
Variables: Quejas concluidas	27,446	22,900	18,082	21,174	19,582	3,387	3,189	8,559
Quejas recibidas.	35,598	32,063	30,550	31,508	29,929	6,840	7,268	14,913

Resultados del indicador al año 2015: 57% de quejas concluidas en el plazo establecido, en el Protocolo de Actuaciones Defensoriales.

El porcentaje de quejas concluidas dentro del plazo establecido en el Protocolo de Actuaciones Defensoriales, para el IV Trimestre de 2015, es de 44%. Este porcentaje es menor al registrado en el año anterior. A partir de la revisión de la información, se advierte que 1 OD y 3 MAD han obtenido un nivel satisfactorio en la conclusión de quejas en el periodo: OD Lambayeque, MAD Huanta, MAD Puquio y MAD La Merced.

En el año 2015, el porcentaje de conclusión de quejas ha sido de 57% a nivel nacional. Este porcentaje es menor al obtenido en el año anterior. En la revisión de la información anual se advierte que son 3 OD y 4 MAD que tienen un nivel satisfactorio en la conclusión de quejas: OD Lambayeque, OD Libertad, OD Callao, MAD Huanta, MAD Puquio, MAD La Merced y MAD Tarapoto.

Identificación de Problemas Presentados

Si bien es cierto, existe un importante número de OD y MAD que presentan un nivel de alerta y riesgo en el cumplimiento de este indicador, debemos precisar que estos resultados se deben a que, a la fecha de corte, las quejas se encuentran dentro del plazo de los 100 días que establece el Protocolo de Actuaciones Defensoriales para su conclusión.

Indicador N°12: Tasa de cumplimiento de las recomendaciones defensoriales total o parcialmente implementadas.

Definición Operativa:

Indicador que mide el nivel de cumplimiento de las recomendaciones que emite la Defensoría del Pueblo en los informes defensoriales relacionados a mejoras en la política y gestión pública, a cargo de las diferentes entidades públicas.

Forma de Cálculo:

N° de recomendaciones total o parcialmente cumplidas sobre el N° total de recomendaciones, multiplicado por cien.

Indicador	Línea de Base 2010	Ejecución Anual 2011	Ejecución Anual 2012	Ejecución Anual 2013	Ejecución Anual 2014	Ejecución Anual 2015
Indicador N° 12: Tasa de cumplimiento de las recomendaciones defensoriales total o parcialmente implementadas. Variables: Recomendaciones total o parcialmente cumplidas. Total de recomendaciones.	40%	49%	47%	s/i%	s/i (*)	s/i%

(*) Según Memorando N° 087-2014-DP/PAD se ha dispuesto que a fin de evaluar el nivel de cumplimiento de las recomendaciones emitidas en los Informes Defensoriales se considere únicamente a aquellas contenidas en los informes defensoriales publicados hasta el año 2011, debido a que no está actualizado el registro de recomendaciones de los Informes Defensoriales ya que muchas de ellas no se implementan en periodos menores de un año por las entidades públicas.

RESULTADO INTERMEDIO 2: *Contribuir a la gobernabilidad democrática del país.*

Resultado Específico 2.1.: Procesos de transparencia y descentralización del Estado promovidos.

Indicador N°13: Tasa de cumplimiento de las recomendaciones defensoriales total o parcialmente implementadas en materia de transparencia.

Definición Operativa:

Indicador que mide el nivel de cumplimiento de las recomendaciones que emite la Defensoría del Pueblo en los reportes de supervisión a los portales de transparencia relacionados al cumplimiento de las entidades públicas de mantener actualizados sus portales.

Forma de Cálculo:

N° total de recomendaciones de la Defensoría del Pueblo en materia de transparencia implementadas total o parcialmente sobre el N° total de recomendaciones de la Defensoría del Pueblo formuladas en materia de transparencia, multiplicado por cien.

Indicador	Línea de Base 2010	Ejecución Anual 2011	Ejecución Anual 2012	Ejecución Anual 2013	Ejecución Anual 2014	Ejecución Anual 2015
Indicador N° 13: tasa de cumplimiento de las recomendaciones defensoriales total o parcialmente implementadas en materia de transparencia.	49%	67%	44%	89%	82%	74%
Variables: N° de recomendaciones total o parcialmente implementadas en materia de transparencia.			7	17	18	26
N° total de recomendaciones defensoriales en materia de transparencia.			16	19	22	35

Resultados del indicador al año 2015: 74% de la Tasa de cumplimiento de las recomendaciones defensoriales total o parcialmente implementadas en materia de transparencia.

Los resultados presentados muestran las recomendaciones adoptadas por las entidades supervisadas en el periodo correspondiente al primer semestre del 2015. Dicha supervisión se llevó a cabo en los meses de agosto y setiembre y comprendió a los ministerios del Poder Ejecutivo, los gobiernos regionales y las municipalidades provinciales ubicadas en capitales de departamento.

Indicador N°14: Tasa de cumplimiento de las recomendaciones defensoriales total o parcialmente implementadas referidas al proceso de descentralización.

Definición Operativa:

Indicador que mide el nivel de cumplimiento de las recomendaciones que emite la Defensoría del Pueblo en los informes defensoriales relacionados a la implementación del proceso de descentralización.

Forma de Cálculo:

N° de recomendaciones de la Defensoría del Pueblo en los informes defensoriales en materia de descentralización implementadas total o parcialmente, sobre el N° total de recomendaciones de la Defensoría del Pueblo en los informes defensoriales en materia de descentralización, multiplicados por cien.

Indicador	Línea de Base 2010	Ejecución Anual 2011	Ejecución Anual 2012	Ejecución Anual 2013	Ejecución Anual 2014	Ejecución Anual 2015
Indicador N° 14: Tasa de cumplimiento de las recomendaciones defensoriales total o parcialmente implementadas referidas al proceso de descentralización.	0%	48%	52%	56%	56%	56%
Variables: N° de recomendaciones defensoriales total o parcialmente implementadas relacionadas al proceso de descentralización.				13	13	13
N° total de recomendaciones defensoriales referidas al proceso de descentralización.				23	23	23

Resultados del indicador al año 2015: 56% de Tasa de cumplimiento de las recomendaciones defensoriales total o parcialmente implementadas referidas al proceso de descentralización.

En el 2015, el gobierno nacional no dispuso ninguna medida significativa para impulsar el proceso de descentralización. A la fecha, siguen pendientes de cumplimiento las recomendaciones realizadas por la Defensoría del Pueblo.

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 de metas		
						Ejecución II Semestre 2014	Ejecución II Semestre 2015	Ejecución Anual 2015
Indicador N° 15: Espacios de diálogo promovidos por la Defensoría del Pueblo:	22%	25%	31%	38%	36%	21%	41.9%	44.4%
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	44	31	40
N° total de conflictos sociales activos en los que la DP participa.		75	84	117	107	209	74	90

Resultados del indicador al año 2015: 44.4% espacios de diálogo promovidos por la Defensoría del Pueblo.

Durante 2015 aumentó la presencia de la DP en los procesos de diálogo. Proporcionalmente, se ha pasado de un 36% en 2014 a un 44.4% en 2015. Sin embargo, no solo ha existido presencia institucional en los casos que entraron en fase de diálogo, sino que la DP ha realizado esfuerzos para que estos espacios se generen. Un caso resaltante fue el de Tía María, que a pesar de no haberse conseguido el espacio de diálogo (por la falta de disposición de una parte de los actores), la DP realizó las gestiones necesarias para esto.

Identificación de Problemas Presentados:

La Defensoría del Pueblo si bien puede intervenir en la creación y desarrollo de los espacios de diálogo, su participación depende de la disposición de los actores. Es decir, son los actores participantes quienes finalmente invitan a la DP a formar parte de estos espacios.

Propuesta de Medidas Correctivas:

La preparación del documento de investigación "El diálogo en los conflictos sociales", está llegando a su culminación y se tiene previsto su presentación y publicación durante 2016. Este documento permitirá evidenciar la estructuración, funcionalidad e institucionalidad de este espacio, como documento orientador para el trabajo en las Oficinas Defensoriales y Módulos de Atención Defensorial.

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.

Indicador N°16: Índice de rotación de personal

Definición Operativa:

El indicador expresa la cantidad de personas que ingresan y que se desvinculan de la institución. Si el índice es muy bajo se da el estancamiento y envejecimiento del personal. Si el índice es muy elevado se presenta demasiada fluidez y se puede perjudicar a la institución (falta de estabilidad).

Forma de Cálculo:

Relación porcentual entre las admisiones y las desvinculaciones de personal en relación al número promedio de miembros de la institución en el transcurso de un año.

Indicador	Línea de Base 2010	Ejecución Anual 2011	Ejecución Anual 2012	Ejecución Anual 2013	Ejecución Anual 2014	Ejecución Anual 2015
Indicador n° 16: Índice de rotación de personal:	0%	3%	-1%	0.04%	1.91%	4%
Variables:						
N° de trabajadores que ingresan a la institución		237	209	172	77	79
N° de trabajadores que se retiran de la institución.		218	214	150	71	66
N° Total de trabajadores.		573	558	589	313	360

Resultados del indicador al año 2015: 4% es el índice de rotación de personal en la Defensoría del Pueblo.

En el año 2015 se puede observar que 79 personas ingresaron a la Defensoría del Pueblo como nuevas, bajo la modalidad del Contrato Administrativo de Servicios y 66 personas se retiraron de la institución definitivamente

Identificación de Problemas Presentados:

La rotación de personal que se presenta es debido a que el personal siempre está buscando nuevos puestos de trabajo en el mercado laboral para mejorar sus ingresos y crecer profesionalmente.

Propuesta de Medidas Correctivas:

Mejorar los sueldos para todos, realizar una estructura de sueldos para el personal, en base al mercado actual de las instituciones

Indicador N° 17: Porcentaje de puestos en cuya descripción se haya incorporado habilidades organizacionales.

Definición Operativa:

Las habilidades organizacionales contribuyen a mejorar la eficacia y eficiencia de la institución, así como mejora el clima laboral e incrementa el nivel de satisfacción y motivación del personal.

Proporción de puestos de trabajo que han incorporado dentro de su descripción, habilidades organizacionales requeridas para su desempeño.

Forma de Cálculo:

N° de puestos de trabajo que han incorporado dentro de su descripción, habilidades organizacionales requeridas para su desempeño sobre el N° total de puestos de trabajo, multiplicado por cien.

Indicador	Línea de Base 2010	Ejecución Anual 2011	Ejecución Anual 2012	Ejecución Anual 2013	Ejecución Anual 2014	Ejecución Anual 2015
Indicador N° 17: Porcentaje de puestos en cuya descripción se haya incorporado habilidades organizacionales.	0%	0%	0%	0%	31%	60%
Variables: N° de puestos de trabajo que han incorporado dentro de su descripción, habilidades organizacionales requeridas para su desempeño.			0	0	171	357
N° total de puestos de trabajo:			558	589	545	599

Resultados del indicador al año 2015: 60 % de puestos en cuya descripción se ha incorporado habilidades organizacionales.

En el año 2015, se realizaron varias actividades de capacitación, entre ellos: Taller ¿Cómo vivir pacíficamente? Herramientas concretas para resolver conflictos, VII

Congreso de Secretarías y Asistentes de Gerencia, Curso de Metodología de la Investigación, Curso Redacción Eficaz, Derecho Administrativo Sancionador y Derecho Disciplinario, Control Interno, Taller sobre derechos de las personas con discapacidad, Inducción al personal de nuevo ingreso de Enero a Setiembre de 2015, Charla RIT, Código de Ética y Taller de Procesos CAS, Directiva de viáticos de la DP y la implementación de libro de compras de manera electrónica y Charla sobre el RIT, Código de Ética y Taller de Procesos CAS. En estos eventos de capacitación lograron participar 894 personas, de los cuales 357 fueron los que desarrollaron sus habilidades organizacionales.

Identificación de Problemas Presentados:

Los eventos de capacitación que se han sido realizados en el año 2015, se dieron en el horario de 18:00 a 21:00 horas, en la mayoría de los casos. A excepción de los Talleres en derechos de las personas con discapacidad, así como en la Inducción al personal de nuevo ingreso realizado del mes de Enero a Setiembre de 2015, Charla RIT, Código de Ética y Taller de Procesos CAS, Directiva de viáticos de la DP y la implementación de libro de compras de manera electrónica y Charla sobre el RIT, Código de Ética y Taller de Procesos CAS.

Propuesta de Medidas Correctivas:

Dentro de las propuestas a implementar para el próximo año 2016, es la de efectuar los eventos de capacitación en el horario laboral, es decir entre las 09:00 a 17:30 horas (Full Day). Esto permitirá desarrollar los programas de capacitación sin inconvenientes.

Indicador N° 18: Porcentaje de puestos evaluados en el desempeño de su trabajo.

Definición Operativa:

La evaluación del rendimiento laboral del personal es un proceso técnico a través del cual, en forma integral, sistemática y continua, es realizada por los jefes inmediatos; se valora el conjunto de actitudes, rendimientos y comportamiento laboral del personal en el desempeño de su cargo y cumplimiento de sus funciones, en términos de oportunidad, cantidad y calidad de los servicios producidos.

Proporción del número de puestos de trabajo que han sido evaluados en el desempeño de su trabajo

Forma de Cálculo:

N° de puestos de trabajo que han sido evaluados en el desempeño de su trabajo sobre el N° total de puestos de trabajo, multiplicado por cien

3.Indicador	Línea de Base 2010	Ejecución Anual 2011	Ejecución Anual 2012	Ejecución Anual 2013	Ejecución Anual 2014	Ejecución Anual 2015
Indicador N° 18: Porcentaje de puestos evaluados en el desempeño de su trabajo.	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Variables: N° de puestos de trabajo que han sido evaluados en el desempeño de su trabajo:			0	0		0
N° total de puestos de trabajo:			558	545		599

Resultados del indicador al año 2015 0% Porcentaje de puestos evaluados en el desempeño de su trabajo.

A la fecha no se realizado la evaluación del desempeño de los servidores públicos en la entidad. Sin embargo, la entidad ya cuenta con la directiva de evaluación del desempeño y su reglamento, los mismos que serán implementadas para evaluar el desempeño del personal.

Identificación de Problemas Presentados:

En el 2014 se realizó el diseño de la directiva de evaluación del desempeño y su reglamento, los mismos que han sido aprobados por la alta dirección en el mes de Diciembre de 2014. Se implementa la evaluación del desempeño en la entidad en cumplimiento de lo dispuesto en el Decreto Legislativo N° 1025 sobre normas de capacitación y rendimiento en el sector público, de la Autoridad Nacional del Servicio Civil – SERVIR.

Propuesta de Medidas Correctivas:

Con Resolución de Secretaria General N° 087-2014/DP-SG se aprobó la Directiva de Evaluación del Desempeño de la Defensoría del Pueblo para el personal contratado bajo el régimen 728 y régimen CAS. Con Resolución Administrativa N° 048-2014/DP también fue aprobado el Reglamento Especial de Calificaciones. Ambos documentos de gestión son la base normativa para implementar la evaluación del desempeño de la entidad.

Resultado Específico 3.2.: *Infraestructura y equipamiento fortalecidos.*

Indicador N°19: Nivel de adecuación de los locales para atención de personas con discapacidad. (*)

Definición Operativa:

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

Proporción de los locales acondicionados que cumplen con condiciones mínimas para a atención de las personas con discapacidad

Forma de Cálculo:

N° de locales de la Defensoría del Pueblo acondicionados que cumplen con condiciones mínimas para la atención de las personas con discapacidad sobre el total de locales de 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
Indicador N° 19: Nivel de adecuación de los locales para atención de personas con discapacidad:	37%	26%	26%	26%	43%	57%
Variables: N° de locales adecuados para atención de personas con discapacidad.		10	10	10	17	22
N° total de locales de la DP		39	39	39	39	39

(*) Condiciones que deben tener los locales

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

Resultados del indicador al año 2015: 57% de adecuación de los locales para atención de personas con discapacidad

Durante el 2015, el número de locales adecuados para la atención de personas con discapacidad fue de 57%, debido al incremento del número de oficinas desconcentradas que cumplen con los criterios de evaluación establecidos. En ese sentido, se produjo un aumento respecto al año anterior, de 17 a 22 sedes, los cuales alcanzaron un nivel de adecuación del 81%.

Identificación de Problemas Presentados:

Los locales alquilados en provincias son viviendas familiares y de acuerdo a la normativa vigente, el Estado no puede realizar modificaciones en la infraestructura, lo que no permite hacer mejoras para cumplir con la accesibilidad requerida para la atención a personas con discapacidad. En ese sentido, las principales debilidades están en los criterios N° 10 "Existen baños adaptados para personas con discapacidad con puerta grande, señalización y barras" y N°11 "Existen espacios reservados con señalización para vehículos conducidos o que transporten personas con discapacidad".

Propuesta de Medidas Correctivas:

En el caso de nuevos contratos de alquiler, debe considerarse arrendar locales que ya cuenten con la condiciones adecuadas de infraestructura.

Indicador N° 20: Nivel de adecuación de los equipos informáticos

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:

N° de nuevos equipos informáticos implementados, sobre el N° total de equipos informáticos de 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 Anua2015
Indicador N° 20: Nivel de adecuación de los equipos informáticos:	50%	66%	77%	84%	87%	88%
Variables: N° de nuevos equipos informáticos implementados	340	480	560	720	720	835
N° total de equipos informáticos de la DP.	679	730	730	856	832	951

Resultados del indicador al año 2015: **88%** de adecuación de equipos informáticos.

En el 2015 se han adquirido 265 equipos informáticos, de los cuales 150 fueron por renovación y 115 implementados como nuevos. Por ello, el Número de nuevos

equipos informáticos se incrementó en 115 y el total de equipos informáticos de la Defensoría del Pueblo en 265. Así mismo, el número de equipos informáticos que se han dado de baja han sido 146. Obteniéndose un 88% en el nivel de adecuación de los equipos informáticos.

Identificación de Problemas Presentados:

No se identificó ningún problema técnico ni presupuestario.

Propuestas de Medidas Correctivas a realizar:

No se proponen medidas correctivas porque no se ha identificado algún problema.

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

Indicador N° 21: Proyectos TIC (Tecnología de la Información y la Comunicación) realizados.

Definición Operativa:

La Defensoría del Pueblo implementa proyectos de tecnología de la información y comunicación a fin de mejorar y modernizar la gestión institucional.

Forma de Cálculo:

N° de proyectos TIC realizados sobre el N° total de proyectos TIC planificados en el año, multiplicado por cien.

Indicador	Línea de Base 2010	Ejecución Anual 2011	Ejecución Anual 2012	Ejecución Anual 2013	Ejecución Anual 2014	Ejecución Anual 2015
Indicador N° 21: Proyectos TIC realizados.:	90%	98%	98%	100%	100%	93%
Variables: N° de proyectos TIC realizados.	4.5	4.9	4.9	12	24	25
N° total de proyectos TIC planificados en el año.	5	5	5	12	24	27
:						

Resultados del indicador al año 2015: 93% de proyectos TIC realizados.

En el año 2015, se han realizado 27 Proyectos, de los cuales se han logrado ejecutar 25 y 2 han quedado sin ser atendidos.

Identificación de Problemas Presentados:

La falta de disponibilidad de recursos humanos del equipo de desarrollo, hizo que pueda atenderse y ejecutarse solo 25 de los proyectos.

Propuestas de Medidas Correctivas a realizar:

Para el 2016, ya se ha previsto cubrir la plaza CAS faltante y disponer de más recursos humanos para la ejecución de los proyectos.

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

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

Producto 1.1.1. Persona cuentan con sus derechos fundamentales

Indicador N° 22: Casos Atendidos.

Definición Operativa:

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

Forma de Cálculo:

N° total de casos atendidos por la Defensoría del Pueblo.

Indicador	Línea de Base 2010	Ejecución Anual 2011	Ejecución Anual 2012	Ejecución Anual 2013	Ejecución anual 2014	Ejecución de metas		
						Ejecución II Semestre 2014	Ejecución II Semestre 2015	Ejecución Anual 2015
Indicador N° 22: Casos atendidos. Variables: N° de casos atendidos en la DP.	141,067	138,595	141,987	126,758	116,671	57,691	58,341	111,053

Resultados del indicador al año 2015: 111,053 casos atendidos por la Defensoría del Pueblo.

En el II semestre del 2015 se atendió 58,341. En el periodo anual, se advierte que se han registrado un total de 111,053 casos, que corresponden a: 29,241 quejas, 16,691 petitorios y 65,121 consultas.

En relación a las cifras anuales, se advierte que, en el año 2015, se registraron 5,618 casos menos en comparación al año 2014. A partir de una revisión más detallada de las estadísticas, se advierte que las quejas han disminuido en 1,948 casos, los petitorios en 5 casos y las consultas en 4,160 casos.

Propuestas de Medidas Correctivas a realizar:

Se sugiere continuar realizando el seguimiento de los casos, a fin de advertir si la tendencia sigue manteniéndose.

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

Definición Operativa:

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

Forma de Cálculo:

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

Indicador	Línea de Base 2010	Ejecución Anual 2011	Ejecución Anual 2012	Ejecución Anual 2013	Ejecución Anual 2014	Ejecución de metas		
						Ejecución II Semestre 2014	Ejecución II Semestre 2015	Ejecución Anual 2015
Indicador N° 23: Quejas admitidas en el plazo establecido en el Protocolo de Actuaciones Defensoriales	93%	95%	94%	94%	94%	93%	90%	91%
Variables: N° de quejas admitidas en dos días útiles o menos.	33,054	30,247	28,521	29,654	27,931	6,257	13,082	25,584
N° Total de quejas ingresadas	35,587	31,970	30,432	31,506	29,772	6,718	14,602	28,308

Resultados del indicador al año 2015: 91% de quejas admitidas en el plazo establecido en el Protocolo de Actuaciones Defensoriales.

El porcentaje de quejas admitidas en el plazo establecido en el protocolo, al II Semestre de 2015, es del 90%. Este porcentaje es menor al registrado en el mismo periodo del año 2014.

Identificación de Problemas Presentados:

En el II Semestre de 2015 se advierte que 5 OD y 3 MAD no cuentan con un nivel satisfactorio en el cumplimiento de este indicador.

Propuestas de Medidas Correctivas a realizar:

Se considera necesario llevar a cabo coordinaciones con dichas dependencias, a fin de optimizar el cumplimiento del indicador.

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 un distrito 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 de metas		
						Ejecución II Semestre 2014	Ejecución II Semestre 2015	Ejecución Anual 2015
Indicador N° 24: Visitas itinerantes: Variable: Visitas itinerantes	887	977	1,030	1,024	964	480	561	1,039

Resultados del indicador al año 2015: 1,039 visitas itinerantes realizadas.

En el marco de la estrategia Acción Itinerante Defensorial, 37 sedes desconcentradas realizaron viajes itinerantes. Durante estos viajes se visitó un total de 725 distritos, logrando una cobertura del 37.3% de los distritos a nivel nacional.

Del total de distritos visitados, 509 se visitaron en una sola oportunidad y 216 en dos a más oportunidades. De esta forma, incluido los retornos, el número total de visitas ascendió a 1039.

En estas visitas itinerantes se pudo atender 13,464 casos, entre consultas, quejas y petitorios; supervisar la efectiva presencia del Estado, a través de la adecuada prestación de los servicios públicos; realizar 716 actividades de promoción, entre carpas, charlas y talleres informativos. Asimismo, informar a 24,420 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 de metas		
						Ejecución II Semestre 2014	Ejecución II Semestre 2015	Ejecución Anual 2015
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	10,513	12,369	24,420

Resultados del indicador al año 2015: 24,420 personas atendidas en viajes itinerantes

A través de 716 actividades de promoción se pudo informar u orientar a 24,420 personas. El 90% del público que recibió información pertenece a la sociedad civil y 10% del sector público.

El 71% de las actividades realizadas corresponde a la implementación de charlas y talleres y el 29% a la instalación de carpas informativas. Las oficinas que informaron a

mayor número de personas fueron San Martín, Puno, La Libertad y Loreto. El número de personas informadas se ha incrementado en comparación al año anterior.

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

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

Definición Operativa:

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

Forma de Cálculo:

Suma total de las recomendaciones emitidas en los Informes Defensoriales.

Indicador	Línea de Base 2010	Ejecución Anual 2011	Ejecución Anual 2012	Ejecución Anual 2013	Ejecución Anual 2014	Ejecución de metas		
						Ejecución II Semestre 2014	Ejecución II Semestre 2015	Ejecución Anual 2015
Indicador N° 26: Número de Recomendaciones formuladas en los Informes Defensoriales. Variable: Recomendaciones formuladas en los Informes Defensoriales:	75	155	98	123	65	48	73	150

Resultados del indicador al año 2015: 150 recomendaciones emitidas en los informes defensoriales.

Durante el año 2015, la Defensoría del Pueblo presentó 150 recomendaciones contenidas en 5 Informes Defensoriales.

- Informe Defensorial N° 169: La defensa del derecho de los pueblos indígenas amazónicos a una salud intercultural.
- Informe Defensorial N° 170: El derecho humano al agua y saneamiento. El control del gasto público en la ejecución de infraestructura de acceso.
- Informe Defensorial N° 171: ¡Un llamado a la remediación! Avances pendientes en la gestión estatal frente a los pasivos ambientales mineros e hidrocarburíferos
- Informe Defensorial N° 172: Estudio del proceso de amparo en el Distrito Judicial de Lima: fortaleciendo la justicia constitucional.
- Informe Defensorial N° 173: "Feminicidio íntimo en el Perú: Análisis de expedientes judiciales (2012 - 2015)".

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

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 de metas		
						Ejecución II Semestre 2014	Ejecución II Semestre 2015	Ejecución Anual 2015
Indicador N° 27: Número de supervisiones realizadas. Variables: Número de supervisiones realizadas	3,070	4,359	2,726	2,659	2,925	1,451	1,734	3,474

Resultados del indicador al año 2015: 3,474 supervisiones realizadas

Durante el año 2015 se han realizado el 99.8% de las supervisiones programadas en ese periodo (3,480), las cuales han sido realizadas en los siguientes temas: Análisis de la Política Pública sobre Reconocimiento y Titulación de las Comunidades Campesinas y Nativas, Infraestructura y señalización vial en vías urbanas para la identificación de puntos críticos, Alcances del artículo 119° de la Ley Orgánica de Municipalidades, Municipalidades distritales, Gratuidad en el proceso de matrícula, Infraestructura y mantenimiento escolar, Establecimientos Penitenciarios, Dependencias Policiales, Infraestructura de saneamiento, Servicio de inmunizaciones en establecimientos de salud, Sistema de focalización de hogares, Aseguramiento universal en Salud, Educación y Salud en el ámbito Rural, Derecho de las mujeres indígenas, Derecho Humano al agua y el Control del gasto público en la ejecución de infraestructura de saneamiento, entre otros.

Identificación de Problemas Presentados:

En algunas Oficinas Defensoriales y Módulos de Atención se presentaron problemas para llegar a las localidades donde se ubicaban las instituciones a supervisar, debido a diferentes razones como: Falta de transporte (MA Tarapoto), presencia de lluvias (OD Apurímac, OD Tumbes), mantenimiento de carreteras (OD Lima Sur). Tampoco se

encontraron a los funcionarios responsables de entregar la información de las supervisiones, en algunos lugares como: Ica, Apurímac y Junín. Así también hubo demora en la entrega de la información por parte de las instituciones supervisadas por la OD Callao, OD Lima Norte, OD Lima Sur.

Propuesta de Medidas Correctivas:

Como medidas correctivas se realizaron las siguientes acciones: Para las zonas de difícil acceso por falta de transporte se contrató movilidad. Por motivos de lluvias y por mantenimiento de carreteras, se reprogramaron las supervisiones. Al no encontrar a los funcionarios responsables de brindar información se les tuvo que esperar e incluso regresar otro día en algunos casos. Por demora en la entrega de información tuvo que hacerse mayor seguimiento por teléfono o vía documentos.

RESULTADO INTERMEDIO 2: Contribuir a la gobernabilidad democrática.

Resultado Específico 2.1.: Procesos de transparencia y descentralización del Estado promovidos.

Producto 2.1.1. Documentos de supervisión sobre cumplimiento de normas de transparencia publicados (portales de transparencia de entidades públicas).

Indicador N° 28: Documentos publicados.

Definición Operativa:

La Defensoría del Pueblo lleva a cabo trimestralmente supervisiones a los portales de transparencia de los Gobiernos Regionales a fin de identificar su nivel de cumplimiento en cuanto a la publicación de la información exigida por la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

Forma de Cálculo:

Suma total de documentos publicados por la Defensoría del Pueblo referidos a la supervisión de portales de transparencia.

Indicador	Línea de Base 2010	Ejecución Anual 2011	Ejecución Anual 2012	Ejecución Anual 2013	Ejecución Anual 2014	Ejecución Anual 2015
Indicador N° 28: N° de documentos publicados: Variables: N° de documentos publicados.	8	7	2	3	3	3

Resultados del indicador al año 2015: 3 documentos publicados.

En el 2015 se publicaron tres reportes de supervisión a los portales de transparencia. En el mes de abril del 2015 se emitió el Segundo Reporte y Balance Anual 2014 de la Supervisión a los Portales de Transparencia Estándar de los Ministerios del Poder Ejecutivo, Gobiernos Regionales y Municipalidades Provinciales ubicadas en capitales de departamento. En el mes de mayo se publicó el Reporte de Supervisión a los Portales de Transparencia Estándar de las Municipalidades Distritales de Lima Metropolitana y de la Provincia Constitucional del Callao 2014. Por último, en el mes de setiembre se publicó el Primer Reporte 2015 de la Supervisión a los Portales de Transparencia Estándar de los Ministerios del Poder Ejecutivo, Gobiernos Regionales y Municipalidades Provinciales ubicadas en capitales de departamento.

Producto 2.1.2. Informes de supervisión sobre el proceso de descentralización publicados.

Indicador N° 29: Informes publicados.

Definición Operativa:

La Defensoría del Pueblo elabora informes de supervisión del avance en el proceso de descentralización de recursos y funciones a los gobiernos regionales y locales.

Forma de Cálculo:

Suma total de informes publicados por la DP referidos al proceso de descentralización.

Indicador	Línea de Base 2010	Ejecución Anual 2011	Ejecución Anual 2012	Ejecución Anual 2013	Ejecución Anual 2014	Ejecución Anual 2015
Indicador N° 29: N° de Informes publicados. Variables: Informes publicados	2	1	1	1	0	0

Resultados del indicador al año 2015: 0 informes publicados

Durante el año 2015, no se publicaron informes de supervisión sobre el avance en el proceso de descentralización de recursos y funciones a los gobiernos regionales y locales debido a que no se han adoptado medidas relevantes para impulsar la descentralización en el país ni se aprobaron modificaciones normativas trascendentes.

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 de metas		
						Ejecución II Semestre 2014	Ejecución II Semestre 2015	Ejecución Acumulada del año 2015
Indicador N°30: N° de Reportes publicados Variables: Reportes publicados:	12	12	12	12	12	6	6	12

Resultados del indicador al año 2015: 12 Reportes de monitoreo publicados.

La emisión de los reportes mensuales de conflictos sociales se ha dado con normalidad. La fecha de publicación de los mismos ha estado, en la mayoría de los casos, dentro de la primera semana de cada mes.

Identificación de problemas presentados:

La actualización de la web de conflictos genera demora en la publicación de los resultados, debido a que es un software discontinuado y que requiere de una actualización manual de cada una de sus secciones.

Propuestas de Medidas Correctivas a realizar:

La implementación del nuevo sistema de monitoreo de conflictos sociales (SIMCO) está en sus últimas fases. Se tiene previsto el inicio de su operación en marzo de 2016. Esto permitiría, no solo mejorar la gestión de los casos, sino poder publicar con mayor rapidez y tener la posibilidad de generar reportes regionales mensuales.

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 de metas		
						Ejecución II Semestre 2014	Ejecución II Semestre 2015	Ejecución Anual 2015
Indicador N° 31: N° de Reportes de procesos de diálogo realizados. Variables: Reportes de procesos de diálogo realizados:	0	2	1	3	2	1	1	2

Resultados del indicador al año 2015: 2 Reportes de Proceso de Diálogo realizados.

La publicación de los reportes sobre los procesos de diálogo se ha dado con normalidad. En ellos se analizó el avance de dichos espacios donde la Defensoría del Pueblo participa. También se mostraron datos sobre los casos en diálogo de acuerdo a tipo, región, fase, etc.

A diciembre de 2015, el 51% de los casos activos se encontraban en proceso de diálogo. De este total el 91.8% se encuentra desarrollando sus procesos y resto en reuniones preparatorias para el inicio del diálogo. Del total de casos en diálogo, el 69.9% tuvo presencia de la DP.

Identificación de problemas presentados:

La publicación de este reporte, por las herramientas con las que actualmente cuenta la Adjuntía, no permite tener información acumulada del año, sino de los meses en los que se publica (junio y diciembre). La elaboración de un reporte que muestre todo lo ocurrido en el año requiere de la creación de una base de datos nueva donde se vayan actualizando los datos acumulados.

Propuestas de Medidas Correctivas a realizar:

Con la puesta de marcha del nuevo SIMCO se podrán sacar reportes en cualquier momento del año, incluso tener información regional.

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

Resultado Específico 3.1.: Gestión del cambio mejorada.

Producto 3.1.1. Lineamientos de intervención defensorial uniformizados.

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

Definición Operativa:

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

Forma de Cálculo:

Suma total de documentos de lineamientos de intervención defensorial uniformizados.

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

Resultados del indicador al año 2015: 3 documentos de lineamientos de intervención uniformizados

En el II Semestre de 2015, se han aprobado los siguientes lineamientos:

- 1.- Resolución Administrativa N° 084-2015/DP-PAD, de fecha 15 de diciembre de 2015: "Lineamientos de Intervención Defensorial frente a la afectación real o potencial de las Áreas Naturales Protegidas y las Zonas de Amortiguamiento".
- 2.- Resolución Administrativa N° 085-2015/DP-PAD, de fecha 15 de diciembre de 2015: "Lineamientos de Intervención Defensorial respecto a la atención de casos relacionados con la Minería Informal e Ilegal".
- 3.- Resolución Administrativa N° 086-2015/DP-PAD, de fecha 15 de diciembre de 2015: " Lineamientos de Intervención Defensorial respecto de la atención de casos relacionados a la actividad de la Mediana y Gran Minería",

Producto 3.1.2. Espacios temáticos de socialización de expertos creados.

Indicador N° 33: Reuniones temáticas realizadas.

Definición Operativa:

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

Forma de Cálculo:

Suma total de reuniones temáticas realizadas

Indicador	Línea de Base 2010	Ejecución Anual 2011	Ejecución Anual 2012	Ejecución Anual 2013	Ejecución Anual 2014	Ejecución de metas		
						Ejecución II Semestre 2014	Ejecución II Semestre 2015	Ejecución Anual 2015
Indicador N° 33: N° de Reuniones temáticas realizadas. Variables: N° de Reuniones temáticas realizadas.	12	0	25	13	12	4	8	16

Resultados del indicador al año 2015: 16 Reuniones temáticas realizadas

En el II Semestre de 2015, se llevaron a cabo 8 reuniones temáticas:

- 1.- Reunión de trabajo institucional con el personal de la Oficina Defensorial de Puno para fortalecer capacidades y habilidades defensoriales.
- 2.- Reunión de trabajo institucional con el personal de la Oficina Defensorial de Loreto para fortalecer capacidades y habilidades defensoriales.
- 3.- Reunión de trabajo institucional con el personal de la Oficina Defensorial de Tumbes para fortalecer capacidades y habilidades defensoriales
- 4.- Reunión de trabajo institucional con el personal de la Oficina Defensorial de Cajamarca para fortalecer capacidades y habilidades defensoriales.
- 5.- Reunión de trabajo institucional con el personal de la Oficina Defensorial de Cusco para fortalecer capacidades y habilidades defensoriales.
- 6.- Reunión de trabajo institucional con el personal de la Oficina Defensorial de Arequipa para fortalecer capacidades y habilidades defensoriales.
- 7.- Reunión de trabajo institucional con el personal de la Oficina Defensorial de Ancash para fortalecer capacidades y habilidades defensoriales.
- 8.- Reunión de trabajo institucional con los Jefes de Oficinas y Coordinadores de Módulos Defensoriales, a nivel nacional. Esta reunión se realizó en Lima y tuvo como objeto el fortalecimiento de capacidades y habilidades defensoriales.

Como se puede observar, en la Ejecución Acumulada en el año 2015, se han realizado 16 reuniones temáticas, número mayor a la registrada en el periodo anterior.

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	Ejecución	Ejecución	Ejecución	Ejecución	Ejecución de metas
-----------	----------	-----------	-----------	-----------	-----------	--------------------

	Base 2010	Anual 2011	Anual 2012	Anual 2013	Anual 2014	Ejecución II Semestre 2014	Ejecución II Semestre 2015	Ejecución Anual 2015
Indicador N° 34: % de Personas recién ingresadas a la DP que recibieron inducción en un plazo de 6 meses.	0%	0%	11%	25%	54%	46%	100%	100%
Variables: N° de Personas recién ingresadas a la DP que recibieron inducción en un plazo de 6 meses:		0	22	43	14	12	14	50
N° total de Personas recién ingresadas a la DP:		237	209	172	26	26	14	50

Resultados del indicador al año 2015: 100% del personal que ingresó a la Defensoría del Pueblo recibió inducción.

De las 50 personas que participaron en las charlas de inducción durante el 2015, el 26% participaron en el mes de enero, un 6% en febrero, el 12% en marzo, el 8% en abril, el 2% en mayo, el 8% en junio, el 16% en julio, el 14% en agosto y un 8% en el mes de setiembre de 2015. En los meses de octubre y noviembre no se han realizado inducciones, al no haber nuevos ingresos a la entidad en Lima, tanto para CAS y practicantes

Identificación de problemas presentados:

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

Propuestas de Medidas Correctivas a realizar:

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

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

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

Definición Operativa:

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

Forma de Cálculo:

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

Indicador	Línea de Base 2010	Ejecución Anual 2011	Ejecución Anual 2012	Ejecución Anual 2013	Ejecución Anual 2014	Ejecución de metas		
						Ejecución II Semestre 2014	Ejecución II Semestre 2015	Ejecución Anual 2015
Indicador N° 35: N° de Personas de la Defensoría del Pueblo capacitadas en gestión organizacional.	88	106	385	346	271	271	185	774
Variables: Personas de la Defensoría del Pueblo capacitadas en gestión organizacional:					271	271	185	774

Resultados del indicador al año 2015: 774 personas recibieron capacitación en gestión organizacional.

Durante el 2015 se capacitaron a 774 personas, en los siguientes cursos: 1.- CURSOS DE ESPECIALIZACIÓN: Ofimática, Formulación y evaluación de proyectos de inversión pública, Contrataciones Públicas, Políticas Públicas, Taller de sistemas administrativos del sector público, Gestión Pública, Medio Ambiente y Servicios Públicos, Derecho laboral, Derecho Administrativo, Derecho Constitucional (Lima y Cuzco), Gestión por Procesos, SIAF y SIGA para asistentes de gerencia y Windows. 2.- DESARROLLO DE HABILIDADES: Taller ¿Cómo vivir pacíficamente? Herramientas concretas para resolver conflictos, VII Congreso de Secretarías y Asistentes de Gerencia, Curso de Metodología de la Investigación, Curso Redacción Eficaz, Derecho Administrativo Sancionador y Derecho Disciplinario, Control Interno y Taller sobre derechos de las personas con discapacidad. Por otro lado, también se realizaron Inducción al Personal de Nuevo Ingreso, Charla RIT, Código de Ética y

Taller de Procesos CAS y Directiva de viáticos de la DP y la implementación de libro de compras de manera electrónica.

Identificación de problemas presentados:

En los cursos realizados en el 2015 no se han presentado problemas.

Propuestas de Medidas Correctivas a realizar:

En el 2016 se pretende realizar los eventos de capacitación en el horario laboral, puesto que seguirán participando personal de las oficinas defensoriales de provincia. Estas capacitaciones serán full day.

Indicador N° 36: Cursos en gestión organizacional impartidos.

Definición Operativa:

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

Forma de Cálculo:

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

Indicador	Línea de Base 2010	Ejecución Anual 2011	Ejecución Anual 2012	Ejecución Anual 2013	Ejecución Anual 2014	Ejecución de metas		
						Ejecución II Semestre 2014	Ejecución II Semestre 2015	Ejecución Anual 2015
<p>Indicador N° 36: N° de Cursos en gestión organizacional impartidos.</p> <p>Variables: N° de Cursos en gestión organizacional impartidos:</p>	1	21	24	15	9	5	23	53

Resultados del indicador al año 2015: 53 cursos se dictaron en gestión organizacional.

Durante el 2015 se dictaron 53 eventos de capacitación, siendo 894 personas las que participaron en dichos eventos. Son los siguientes: 1.- CURSOS DE ESPECIALIZACIÓN: Ofimática, Formulación y evaluación de proyectos de inversión pública, Contrataciones Públicas, Políticas Públicas, Taller de sistemas administrativos del sector público, Gestión Pública, Medio Ambiente y Servicios Públicos, Derecho laboral, Derecho Administrativo, Derecho Constitucional (Lima y Cuzco), Gestión por Procesos, SIAF y SIGA para asistentes de gerencia y Windows. 2.- DESARROLLO DE

HABILIDADES: Taller ¿Cómo vivir pacíficamente? Herramientas concretas para resolver conflictos, VII Congreso de Secretarías y Asistentes de Gerencia, Curso de Metodología de la Investigación, Curso Redacción Eficaz, Derecho Administrativo Sancionador y Derecho Disciplinario, Control Interno y Taller sobre derechos de las personas con discapacidad. Por otro lado, también se realizaron eventos que no están incluidos en el PDP 2015, entre ellos tenemos Inducción al Personal de Nuevo Ingreso, Charla RIT, Código de Ética y Taller de Procesos CAS y Directiva de viáticos de la DP y la implementación de libro de compras de manera electrónica.

Identificación de problemas presentados:

A fin de incrementar las actividades de capacitación en cursos de gestión, se debe asignar mayor presupuesto para viáticos y pasajes para el personal de Provincia, a fin de que puedan asistir a los eventos de capacitación organizados por la OGDH.

Propuestas de Medidas Correctivas a realizar:

Continuar realizando coordinaciones con instituciones públicas a fin de establecer vínculos académicos para concretar convenios con fines educativos en beneficio del personal de la DP.

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 de metas		
						Ejecución II Semestre 2014	Ejecución II Semestre 2015	Ejecución Anual 2015
Indicador N° 37: N° de Personas de la Defensoría del Pueblo capacitadas en temas especializados relacionados con los derechos fundamentales. Variables: Personas de la Defensoría del Pueblo capacitadas en temas especializados relacionados con los derechos fundamentales:	400	450	391	393	295	50	74	120

Resultados del indicador al año 2015: 120 personas de la Defensoría del Pueblo recibieron capacitación en temas especializados.

Durante el 2015 se capacitaron a 120 personas de la Defensoría del Pueblo en los siguientes cursos: Políticas Públicas y Derecho Ambiental y Servicios Públicos, Derecho Laboral, Derecho Administrativo y Derecho Constitucional (Lima y Provincia).

Identificación de problemas presentados:

En los cursos realizados en el 2015 no se han presentado problemas..

Propuestas de Medidas Correctivas a realizar:

Continuar realizando coordinaciones con instituciones públicas a fin de establecer vínculos académicos para concretar convenios con fines educativos en beneficio del personal de la DP.

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 de metas		
						Ejecución II Semestre 2014	Ejecución II Semestre 2015	Ejecución Anual 2015
Indicador N° 38: N° de cursos en temas especializados impartidos. Variables: Cursos en temas especializados impartidos:	50	34	23	10	13	7	11	13

Resultados del indicador al año 2015: 13 cursos en temas especializados impartidos.

Durante el 2015 se dictaron CURSOS DE ESPECIALIZACIÓN: Ofimática, Formulación y evaluación de proyectos de inversión pública, Contrataciones Públicas, Políticas Públicas, Taller de sistemas administrativos del sector público, Gestión Pública, Medio Ambiente y Servicios Públicos, Derecho laboral, Derecho Administrativo, Derecho Constitucional (Lima y Cuzco), Gestión por Procesos, SIAF y SIGA para asistentes de gerencia y Windows.

Identificación de problemas presentados:

A fin de incrementar las actividades de capacitación en cursos en temas relacionados en derechos fundamentales, se debe asignar mayor presupuesto para viáticos y pasajes para el personal de Provincia, a fin de que puedan asistir a los eventos de capacitación organizados por la OGDH.

Propuestas de Medidas Correctivas a realizar:

Continuar realizando coordinaciones con instituciones públicas a fin de establecer vínculos académicos para concretar convenios con fines educativos en beneficio del personal de la DP.

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 de metas		
						Ejecución II Semestre 2014	Ejecución II Semestre 2015	Ejecución Anual 2015
Indicador N° 39: N° de Locales acondicionados. Variable: Locales acondicionados. Total de locales de la DP.	15	10	10	10	17	17	22	22

(*) 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 año 2015: 22 locales acondicionados.

Durante el 2015, 22 locales estuvieron acondicionados para atender a personas con discapacidad, teniendo un nivel de acondicionamiento del 81 % en 12 oficinas desconcentradas y del 73% en las sedes restantes. De este grupo de locales, 17 correspondieron a sedes de oficinas defensoriales y 5 a módulos de atención defensorial. Las 16 oficinas defensoriales restantes alcanzaron a cumplir, en promedio, con el 60% de los criterios de evaluación. No obstante, la OD Amazonas registró un 37% de cumplimiento.

Cabe indicar que la mayoría de locales no pudo cumplir con los criterios de evaluación N° 10 "Existen baños adaptados para personas con discapacidad con puerta grande, señalización y barras" y N° 11 "Existen espacios reservados con señalización para vehículos conducidos o que transporten personas con discapacidad".

De otro lado, debe señalarse que durante el 2015 las oficinas desconcentradas de Madre de Dios, Moquegua y Huancavelica cambiaron de local en los meses de mayo, agosto y setiembre respectivamente.

Identificación de Problemas Presentados:

Los locales alquilados en provincia son viviendas familiares, en las cuales no se puede hacer modificaciones que permita cumplir con la accesibilidad requerida para la atención a personas con discapacidad.

Propuesta de Medidas Correctivas:

En el caso de nuevos contratos de alquiler, debe considerarse arrendar locales que ya cuenten con la condiciones adecuadas de infraestructura.

Producto 3.2.2. Equipos informáticos de oficina renovados.

Indicador N° 40: Equipos informáticos renovados.

Definición Operativa:

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

Forma de Cálculo:

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

Indicador	Línea de Base 2010	Ejecución Anual 2011	Ejecución Anual 2012	Ejecución Anual 2013	Ejecución Anual 2014	Ejecución de metas		
						Ejecución II Semestre 2014	Ejecución II Semestre 2015	Ejecución Anual 2015
Indicador N° 40: N° de Equipos informáticos renovados Variable: Equipos informáticos renovados	80	90	80	160	0	0	64	150

Resultados del indicador al año 2015: 150 equipos informáticos renovados.

El total de nuevos equipos informáticos adquiridos en el segundo semestre de 2015 han sido 165; de los cuales 64 han sido para renovación y 101 para cubrir nuevas plazas. En conclusión en el año 2015 se han adquirido 265 equipos informáticos de los cuales, 150 son por renovación y 115 para cubrir nuevas plazas.

Identificación de problemas presentados:

No se identificó ningún problema técnico ni presupuestario.

Propuesta de Medidas Correctivas:

No se proponen medidas correctivas porque no se ha identificado algún problema.

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

Producto 3.3.1. Sistema de Información Defensorial mejorado.

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

Definición Operativa:

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

Forma de Cálculo:

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

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

Resultados del indicador al año 2015: 95% de avance en la implementación del sistema

En el II semestre de 2015, GIZ continuó realizando los ajustes respectivos al SID. La PAD efectuó observaciones a la propuesta alcanzada por GIZ y solicitó algunas modificaciones, a fin de que el sistema sirva como herramienta de ayuda para la atención de casos. Asimismo, se realizaron coordinaciones con las Adjuntías y Programas, a fin de culminar el nuevo listado de la clasificación temática, que reemplazará el listado de los hechos vulneratorios.

El 04 de diciembre de 2015, se realizó la presentación del SID a los jefes/as de y coordinadores/as de las Oficinas y Módulos de Atención Defensoriales, a nivel nacional. Asimismo, durante el mes de diciembre, la PAD realizó capacitaciones sobre el uso del sistema, a las siguientes oficinas: OD Cajamarca, OD Lima Este, OD Pasco, OD Lima, OD Arequipa, OD Lima Norte, OD Lambayeque, OD Ayacucho, OD Callao, OD Trujillo, OD Junín, OD Tumbes, OD Cusco, OD Piura y OD Lima Sur.

Estas capacitaciones se realizaron de forma presencial, en el caso de las OD de Lima y Callao y, de forma virtual, en el caso de las demás oficinas.

Producto 3.3.2. Sistema de Seguimiento de Recomendaciones Operativo.

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

Definición Operativa:

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

Forma de Cálculo:

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 Anual 2011	Ejecución Anual 2012	Ejecución Anual 2013	Ejecución Anual 2014	Ejecución de metas		
						Ejecución II Semestre 2014	Ejecución II Semestre 2015	Ejecución Anual 2015
Indicador N° 42: % de avance en la implementación del sistema. Variables: N° de etapas en la implementación del sistema ejecutadas. N° total de etapas en la implementación del sistema	20%	60%	85%	90%	90%	90%	95 %	95%

Resultados del indicador al año 2015: 95% de avance en la implementación del sistema

El avance Sistema de Monitoreo de Recomendaciones Defensoriales –en adelante SMRD- se encuentra al 95%, encontrándose pendiente el traspaso de la información de la base de datos Excel al SMRD.

El avance Sistema de Monitoreo de Recomendaciones Defensoriales –en adelante SMRD- se encuentra al 95%, encontrándose pendiente:

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

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

Identificación de problemas presentados:

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

Propuesta de Medidas Correctivas:

Mediante memorando se ha solicitado a la Primera Adjuntía la autorización de presupuesto adicional para contratar los servicios de un/a profesional que registre las recomendaciones de los Informes Defensoriales sobre los que debe efectuarse el avance del cumplimiento de los indicadores de los diferentes niveles de resultados del Marco de Medición de Resultados (MMR) del Plan Estratégico Institucional (PEI) y diseñe un módulo de capacitación que, tras ser aplicado, permita que cada órgano de línea, a través de un responsable, asuma la tarea de hacer seguimiento de las propias recomendaciones que emita y mantener actualizado el SMRD.