

PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL 2011-2015 (REFORMULADO)

INFORME DE RESULTADOS DEL AVANCE DE LOS INDICADORES DE MEDICIÓN DEL DESEMPEÑO DE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO – AL II TRIMESTRE Y I SEMESTRE 2015

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

A continuación se analizan los indicadores cuya frecuencia de reporte es trimestral (II Trimestre 2015) y semestral (I Semestre 2015) correspondientes al año 2015.

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

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

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

Definición Operativa:

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

Forma de Cálculo:

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

Indicador	Línea de Base 2010	Ejecución Anual 2011	Ejecución Anual 2012	Ejecución Anual 2013	Ejecución Anual 2014	Ejecución de metas		
						II Trimestre 2014	II Trimestre 2015	Ejecución Acumulada año 2015
Indicador N° 3: % de Hechos vulneratorios concluidos fundados y solucionados:	77% (*)	85%	93%	89%	93%	92%	96%	95%
Variables: N° total de hechos vulneratorios concluidos fundados solucionados.	19,961	19,427	9,983	21,797	23,920	5,184	4,753	9463
N° total de hechos vulneratorios concluidos fundados:	25,953	22,905	10,769	24,610	25,605	5,636	4,949	9,963

(1) Un hecho vulneratorio es aquél en el que se ha vulnerado un derecho fundamental o constitucional, así como se haya comprobado la actuación irregular del Estado en la prestación de los servicios.

(*) Ha existido una variación en la cifra del indicador al año base 2010 respecto a la cifra que aparece en el PEI 2011-2015 (Reformulado) debido a ajustes en las estadísticas.

Resultados del indicador acumulado al II trimestre y I Semestre del año 2015: 96% y 95% respectivamente de hechos vulneratorios son concluidos, fundados y solucionados.

En la ejecución del II Trimestre del 2015, el porcentaje de Hechos Vulneratorios concluidos, fundados y solucionados es del 96% y la Ejecución Acumulada al I Semestre del mismo periodo es de 95%. Estos porcentajes son mayores a los obtenidos en el mismo periodo del año 2014. Dichos resultados indican un nivel satisfactorio y sostenido en el cumplimiento del indicador.

Las Oficinas Defensoriales y Módulos de Atención que registran el 100% en la conclusión de Hechos Vulneratorios concluidos fundados y solucionados en el II Trimestre, son: OD Lambayeque, OD Callao, OD Cusco, OD Lima Norte, OD Tacna, OD Ucayali, OD Huánuco, MAD Huanta, MAD Jaén, OD Pasco, OD Moquegua, OD San Martín, OD Amazonas, MAD Tingo María, OD Apurímac, MAD Tarapoto, MAD Puquio, OD Madre de Dios, MAD Andahuaylas y MAD Satipo.

En la Ejecución al I Semestre de 2015, las Oficinas Defensoriales y Módulos de Atención Defensorial que han obtenido el 100% de cumplimiento de este indicador son: OD Callao, OD Lima Norte, OD Ucayali, OD Cusco, OD Tacna, OD Apurímac, OD Pasco, MAD Puquio, MAD Huanta, MAD Tarapoto, MAD Tingo María, OD San Martín, MAD Andahuaylas y OD Madre de Dios.

Propuesta de medidas correctivas:

Cabe informar que en el II Trimestre y I Semestre de 2015, solo la Oficina Defensorial de Lima Este registra un rendimiento bajo en la ejecución de este indicador, debiéndose coordinar en forma continúa con esta dependencia, a fin de llegar a un nivel satisfactorio.

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		
						II Trimestre 2014	II Trimestre 2015	Ejecución Acumulada año 2015
Indicador N° 4: Índice de Cooperación de las entidades del Estado con la DP. Variables:	67%	63%	65%	66%	70%	63%	70%	68%
N° de Gestiones con respuesta relevante y oportuna.		19,082		19,634	16,641	3,383	2,830	6,003
N° Total de gestiones sustentadas.		30,084		29,654	23,833	5,365	4,024	8,799

Resultados del indicador al II Trimestre y I Semestre del año 2015: 70% y 68% respectivamente es el índice de cooperación de las entidades del Estado con la Defensoría del Pueblo

La cooperación de las entidades del Estado en II Trimestre de 2015 es del 70% y la Ejecución Acumulada al I Semestre es del 68%.

Dichos resultados muestran un nivel satisfactorio de cooperación respecto a las gestiones que la Defensoría del Pueblo realiza.

Las Oficinas Defensoriales y Módulos de Atención Defensorial que muestran un nivel satisfactorio del indicador son: OD Apurímac, OD Pasco, OD Junín, MAD Tarapoto, OD Huancavelica, OD La Libertad, MAD de Puquio, MAD Jaén, OD Madre de Dios, OD Ucayali, OD Lima Norte, OD Lambayeque y MAD Andahuaylas.

Del mismo modo, para la Ejecución Acumulada al I Semestre de 2015, las siguientes Oficinas y Módulos de Atención Defensoriales, reflejan un nivel satisfactorio de cooperación: MAD Satipo, OD Apurímac, OD La Libertad, MAD Tarapoto, OD Madre

de Dios, MAD Jaén, OD Junín, OD Ucayali, MAD Puquio, OD Lima Norte, OD Cajamarca, OD Amazonas y MAD Andahuaylas.

Es oportuno señalar que la OD Lima es la dependencia que ha realizado la mayor cantidad de gestiones ante las entidades del Estado, alcanzando el 71% de cumplimiento en el II Trimestre de 2015, dado que de 1,367 gestiones realizadas, 966 son solucionadas con respuesta relevante y oportuna, así como en la Ejecución Acumulada al I Semestre del 2015, de 2,959 gestiones realizadas, 1,911 son solucionadas con respuesta relevante y oportuna, representando el 65% del total en la ejecución del presente indicador.

Propuesta de medidas correctiva:

En atención de los resultados obtenidos en el II Trimestre y I Semestre de 2015, se observa que son varias las Oficinas y Módulos de Atención Defensoriales que no registran un nivel de cumplimiento satisfactorio en el cumplimiento de este indicador. Se recomienda coordinar en forma permanente con dichas dependencias, con la finalidad de mejorar este nivel al registrado por las otras dependencias.

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		
						II Trimestre 2014	II Trimestre 2015	Ejecución Acumulada año 2015
Indicador N° 10: variación porcentual de casos atendidos.	20%	-2%	2.6%	-10.7%	-8.0%	-4.60%	-11.9%	-10.6%
Variables: N° de casos atendidos en el periodo t+1	141,067	138,595	141,987	126,758	116,671	30,562	26,932	52,745
N° de casos atendidos en el periodo t	117,643	141,067	138,385	141,902	126,758	32,038	30,562	59,012

Resultados del indicador al II Trimestre y I Semestre del año 2015: -11.9% y -10.6% respectivamente de variación de casos atendidos.

El número de casos atendidos durante el II Trimestre de 2015 es de 26,932, que corresponde a 7,287 quejas, 127 quejas no admitidas, 4,129 petitorios y 15,389 consultas respectivamente. Ello representa una disminución porcentual del 11.9 % de casos atendidos, a nivel nacional, respecto al mismo periodo del año 2014.

Cabe mencionar que, en comparación al II Trimestre del 2014, en el II Trimestre del 2015 se ha registrado la disminución en el número de quejas de 1,172, 18 quejas no admitidas, 414 petitorios y 2,026 consultas. A diferencia de los resultados obtenidos en periodos anteriores, en esta oportunidad se advierte la disminución para todos los tipos de casos. Sin embargo, se advierte que algunas oficinas han incrementado su número de casos: OD Pasco (58%), OD Lima Norte (54%), MAD Tarapoto (41%) y OD Tumbes (40%), OD Callao (18%), OD Lima Sur (15%), MAD Puquio (14%), OD Loreto (14%), MAD Satipo (13%), OD Junín (11%), OD Lima Este (5%) y OD La Libertad (4%).

Cabe señalar que las dependencias que han disminuido en mayor cantidad su número de casos son: OD Ayacucho (34%), OD Huancavelica (43%), OD Madre de Dios (45%), MAD Tingo María (47%), OD Ancash (50%), OD Tacna (50%), OD Ica (54%) y MAD Jaén (55%).

En relación al I Semestre 2015, se advierte que el número de casos atendidos es de 52,746, que corresponde a: 14,296 quejas, 272 quejas no admitidas, 8,215 petitorios y 29,963 consultas. Ello representa una disminución porcentual de 10.6% de casos atendidos, a nivel nacional, respecto al mismo periodo 2014.

En comparación al I Semestre 2015, se advierte la disminución en el número de quejas de 2,002, quejas no admitidas de 272, petitorios de 451 y consultas de 3,751. Sin embargo, se advierte que algunas dependencias han incrementado el número de casos: OD Tumbes (56%), OD Pasco (37%), MAD Tarapoto (28%), MAD Satipo (23%), OD Lima Norte (20%), MAD Andahuaylas (13%), OD Lima Este (12%), OD La

Libertad (12%), OD Callao (9%), MAD Chimbote (7%); OD Lima Sur (7%) y OD Lambayeque (4%).

Asimismo, se advierte que las dependencias que han disminuido en mayor cantidad el número de casos son: OD Tacna (31%), MAD La Merced (34%), OD Huancavelica (36%), OD Ancash (44%), MAD Tingo María (44%), MAD Jaén (47%) y OD Ica (48%).

Identificación de Problemas Presentados

Consideramos que se podría realizar un análisis más detallado de la disminución de casos en cada Oficina y Módulo de Atención Defensorial, a fin de determinar si existen problemas en la tramitación que estén reflejando la disminución en los resultados de este indicador.

Propuesta de Medidas Correctivas:

Se propone incluir el análisis en las próximas supervisiones.

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		
						II Trimestre 2014	II Trimestre 2015	Ejecución Acumulada Año 2015
Indicador N° 11: Quejas concluidas en el plazo establecido en el protocolo de actuaciones defensoriales.	77%	71%	59%	67%	65%	34%	31%	47%
Variables: Quejas concluidas	27,446	22,900	18,082	21,174	19,582	2,784	2,176	6,462
Quejas recibidas.	35,598	32,063	30,550	31,508	29,929	8,172	7,008	13,681

Resultados del indicador al II Trimestre y I Semestre del año 2015: 31% y 47% respectivamente de quejas concluidas en el plazo establecido, en el Protocolo de Actuaciones Defensoriales.

En el II Trimestre de 2015, el porcentaje de quejas concluidas en el plazo establecido en el Protocolo de Actuaciones Defensoriales es de 31%, cifra menor en un 3% con relación al mismo periodo en el año 2014. Esta diferencia se debe a que las quejas ingresadas en dicho periodo están aún comprendidas en el plazo de los 100 días hábiles establecido en el Protocolo de Actuaciones Defensoriales.

De otro lado, para la Ejecución Acumulada al I Semestre del año 2015, el porcentaje obtenido es del 47%.

Identificación de Problemas Presentados

Para poder evaluar el desempeño de este indicador, se debe precisar que los resultados se pueden medir en su totalidad cuando se cumple con el plazo establecido por el Protocolo de Actuaciones Defensoriales.

RESULTADO INTERMEDIO 2: Contribuir a la gobernabilidad democrática del país

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

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

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

Definición Operativa:

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

Forma de Cálculo:

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 I Semestre 2014	Ejecución I Semestre 2015	Ejecución Acumulada del año 2015
Indicador N° 15: Espacios de diálogo promovidos por la Defensoría del Pueblo:	22%	25%	31%	38%	36%	40%	80%	80%
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	33	56	56
N° total de conflictos sociales activos en los que la DP participa.		75	84	117	107	83	70	70

Resultados del indicador al I Semestre del año 2015: 80 % de espacios de diálogo promovidos por la Defensoría del Pueblo.

Durante el período se participó en 70 casos activos y en 56 se contribuyó en la creación y/o desarrollo de los espacios de diálogo. Esto representa un incremento importante con respecto al primer semestre del año pasado.

Identificación de Problemas Presentados:

Por razones logísticas y presupuestarias no se ha podido tener presencia en todos los espacios de diálogo que ha habido. Si bien se han priorizado los casos que demandaban una atención rápida por el tipo de dinámica que tenían, vemos necesario tener presencia en todos los espacios de diálogo posibles.

Propuesta de Medidas Correctivas:

Se va a mejorar la coordinación con los actores sociales para, en la medida de lo posible, conocer de forma mucho más anticipada las fechas de reuniones y su naturaleza, como una forma de implementar una programación que nos permita abarcar cada vez más lugares, con los recursos disponibles.

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 I Semestre 2014	Ejecución I Semestre 2015	Ejecución Acumulada año 2015
Indicador N° 22: Casos atendidos.								
Variables: N° de casos atendidos en la DP.	141,067	138,595	141,987	126,758	115,853	59,012	52,746	52,746

Resultados del indicador al I Semestre del año 2015: 52,746 casos atendidos por la Defensoría del Pueblo.

En el I Semestre de 2015, el número de casos atendidos en el ámbito nacional es de 52,746. Al respecto se advierte que se han registrado: 14,296 quejas, 272 quejas no admitidas, 8,215 petitorios y 29,963 consultas.

Estas cifras son menores a las obtenidas en el mismo periodo del año 2014, en 6,266 casos. Al respecto se advierte una disminución para todos los casos en: 2,002 quejas (- 12.28%), 62 quejas no admitidas (-18.56%), 451 petitorios (-5.20%) y 375 consultas (-1.11%), a nivel nacional.

Como se advierte, el tipo de caso que más ha disminuído es la queja. A partir de la revisión de este tipo de casos, advertimos que los tipos de quejas que han disminuído en mayor medida son las quejas referidas a vulneraciones a los derechos económicos sociales y culturales, derechos civiles y políticos y derechos referidos al procedimiento administrativo. De otro lado, se verifica un ligero incremento en las quejas referidas al ámbito de la administración de justicia.

En relación a los petitorios se ha verificado que la mayor disminución de casos son los referidos a partidas de nacimiento, temas de educación y temas de administración de justicia. De otro lado se advierte el incremento de los petitorios referidos a temas laborales.

En lo que respecta a las consultas, se ha verificado que los casos que han disminuído en mayor proporción están referidos a procedimientos ante la administración, temas civiles, patrimoniales y contractuales, y temas previsionales. De otro lado, se advierte que las consultas referidos a asuntos penales y temas de dependencias policiales se han incrementado considerablemente con respecto al año anterior.

Propuesta de Medidas Correctivas:

Consideramos que se podría realizar un análisis más detallado de la disminución de casos en cada Oficina y Módulo de Atención Defensorial, a fin de determinar si existen problemas en la tramitación que estén reflejando la disminución en los resultados de este indicador.

Propuesta de Medidas Correctivas:

Se propone incluir el análisis en las próximas supervisiones.

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 I Semestre 2014	Ejecución I Semestre 2015	Ejecución Acumulada año 2015
Indicador N° 23: Quejas admitidas en el plazo establecido en el Protocolo de Actuaciones Defensoriales	93%	95%	94%	94%	94%	94%	91%	91%
Variables: N° de quejas admitidas en dos días útiles o menos.	33,054	30,247	28,521	29,654	27,931	14,945	12,502	12,502
N° Total de quejas ingresadas	35,587	31,970	30,432	31,506	29,772	15,829	13,706	13,706

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

Para el I Semestre del año 2015, el porcentaje obtenido de quejas admitidas en el plazo establecido en el Protocolo de Actuaciones Defensoriales es del 91%, porcentaje menor al registrado en el mismo periodo.

Es oportuno indicar que la mayoría de las Oficinas y Módulos de Atención Defensoriales han cumplido en forma satisfactoria con admitir a trámite, las quejas ingresadas a la Defensoría del Pueblo.

Al respecto, se puede advertir que del total de quejas ingresadas a la Defensoría del Pueblo (13,706), 12,502 han sido debidamente tramitadas dentro del plazo establecido en el Protocolo de Actuaciones Defensoriales.

Las Oficinas y Módulos de Atención Defensoriales que han registrado este nivel satisfactorio son: OD Huancavelica, OD Callao, OD Moquegua, MAD Andahuaylas, OD La Libertad, MAD Jaén, OD San Martín, OD Arequipa, OD Tumbes, OD Tacna, OD Ancash, OD Loreto, OD Junín, OD Lima, OD Lambayeque, MAD Chimbote, OD Apurímac, MAD Tarapoto, OD Ayacucho, OD Lima Norte, OD Pasco, OD Lima Este, OD Ucayali, OD Cajamarca, OD Madre de Dios, OD Amazonas, OD Puno, MAD Tingo María, MAD Puquio, OD Huánuco y MAD Satipo.

Identificación de Problemas Presentados

En el I Semestre de 2015, se observa que existen algunas dependencias que no han registrado los niveles satisfactorios deseados: Ica, Lima Sur, Juliaca, La Merced, Huanta, Piura y Cusco.

Propuesta de Medidas Correctivas

Se debe realizar el seguimiento y coordinación con estas dependencias, a fin de lograr que lleguen al cumplimiento oportuno de este 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 distritos de pobreza y pobreza extrema, incluyendo los retornos.

Forma de Cálculo:

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

Indicador	Línea de Base 2010	Ejecución Anual 2011	Ejecución Anual 2012	Ejecución Anual 2013	Ejecución Anual 2014	Ejecución de metas		
						Ejecución I Semestre 2014	Ejecución I Semestre 2015	Ejecución Acumulada año 2015
Indicador N° 24: Visitas itinerantes: Variable: Visitas itinerantes	887	977	1030	1024	964	480	424	424

Resultados del indicador al I Semestre del año 2015: 424 visitas itinerantes realizadas.

En el marco de la estrategia Acción Itinerante Defensorial, 24 sedes desconcentradas realizaron 202 viajes itinerantes. Durante estos viajes se visitó un total de 424 distritos, logrando una cobertura del 23% de los distritos a nivel nacional.

Del total de distritos visitados, 383 se visitaron en una sola oportunidad y 41 en dos a más oportunidades. Incluido los retornos, el número total de visitas ascendió a 477.

Por otro lado, en estas visitas itinerantes se pudo atender 4,748 casos, entre consultas, quejas y petitorios; supervisar la efectiva presencia del Estado, a través de la adecuada prestación de los servicios públicos; realizar 314 actividades de promoción, entre carpas, charlas y talleres. Asimismo, informar a 11,443 personas acerca del ejercicio de sus derechos y promover el rol de la Defensoría del Pueblo.

Si bien la ejecución del I semestre del presente fue menor con relación al I semestre del año anterior (lo cual podría atribuirse al menor número de viajes realizados)

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 I Semestre 2014	Ejecución I Semestre 2015	Ejecución Acumulada del año 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	11,443	11,443

Resultados del indicador al I Semestre del año 2015: 11,443 personas atendidas en viajes itinerantes

A través de 314 actividades de promoción se pudo informar u orientar a 11,443 personas. El 90% del público que recibió información pertenece a la sociedad civil y 10% del sector público.

El 69% de las actividades realizadas corresponde a la implementación de charlas y talleres y el 31% a la instalación de carpas informativas. Las oficinas que informaron a mayor número de personas fueron San Martín, Apurímac, Puno y Ayacucho. El número de personas informadas se ha incrementado en comparación al semestre anterior.

Identificación de Problemas Presentados:

Algunos problemas identificados son el descenso en el número de viajes itinerantes, la no ejecución de actividades de promoción y la priorización de acciones de supervisión y atención de casos en los viajes itinerantes.

Propuesta de Medidas Correctivas:

Revisar y mejorar los sistemas de registros a nivel institucional, así como el tratamiento de los datos personales con la finalidad de contar con información y/o estadísticas que reflejen la labor que realiza nuestra institución a través de las actividades de promoción. .

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 I Semestre 2014	Ejecución I Semestre 2015	Ejecución Acumulada Año 2015
Indicador N° 26: Número de Recomendaciones formuladas en los Informes Defensoriales. Variable: Recomendaciones formuladas en los Informes Defensoriales:	75	155	98	123	65	17	77	77

Resultados del indicador al I Semestre del año 2015: 77 recomendaciones emitidas en los informes defensoriales.

Durante el I semestre del año 2015, la Defensoría del Pueblo presentó 77 recomendaciones contenidas en 2 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.

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 I Semestre 2014	Ejecución I Semestre 2015	Ejecución Acumulada año 2015
Indicador N° 27: Número de supervisiones realizadas.	3,070	4,359	2,726	2,659	2,925	1,134	1.722	1,722
Variables: Número de supervisiones realizadas								

Resultados del indicador al I Semestre del año 2015: 1,722 supervisiones realizadas

Durante el 1er semestre 2015 se han ejecutado el 99.82% de las supervisiones programadas en ese periodo (1,725); 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 119º de la Ley Orgánica de Municipalidades, Municipalidades distritales, Supervisión de la gratuidad en el proceso de matrícula, infraestructura y mantenimiento escolar, Establecimientos Penitenciarios, Dependencias Policiales, Infraestructura de saneamiento, Supervisión de inmunizaciones en establecimientos de salud, entre otros.

Identificación de Problemas Presentados:

Entre los problemas que han mencionado las Oficinas Defensoriales y/o los Módulos de Atención, en el monitoreo de las supervisiones, están los siguientes: Falta de disponibilidad de personal, por motivos de renuncia (OD Lambayeque).

La lejanía en el que se encuentra el Penal de Challapalca, que comprende 12 horas de viaje de ida y vuelta, no permite permanecer mucho más tiempo, además no hay establecimientos comerciales para que puedan brindar de alimentación ni hospedaje (OD Puno). Problemas de acceso a los lugares programados por las fuertes lluvias en la zona, paros regionales, etc. (OD Tumbes, OD Puno).

Propuesta de Medidas Correctivas:

Ante los problemas identificados, a continuación se proponen algunas medidas correctivas:

1. Realizar coordinaciones internas con el personal disponible con el que cuenta la OD para ejecutar las actividades programadas (OD Lambayeque).
2. Prever actividades (supervisiones) alternativas que se puedan realizar cuando se presenten circunstancias que impidan la realización de las supervisiones programadas por paros regionales, paros de transporte, malas condiciones climáticas, etc.

RESULTADO INTERMEDIO 2: Contribuir a la gobernabilidad democrática

Resultado Específico 2.2.: Prevención de conflictos sociales fortalecida.

Producto 2.2.1. Reportes de monitoreo de conflictos sociales elaborados.

Indicador N° 30: Reportes publicados.

Definición Operativa:

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

Forma de Cálculo:

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

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

Resultados del indicador al I Semestre del año 2015: 6 Reportes de monitoreo publicados.

Durante el año se emitieron los seis reportes mensuales correspondientes al semestre. Este año se han agregado tablas de información acumulada de muertos y heridos. Por otro lado, se ha reorganizado la sección de alertas tempranas para incluir los casos nuevos y las situaciones que pueden devenir en nuevos conflictos. También se ha modificado la categorización de espacios de diálogo, quedando las mesas de diálogo directas, las mesas de diálogo mediadas, las reuniones preparativas para el diálogo. También se ha modificado la categorización de la forma de participación de la DP en los espacios de diálogo, quedando las categorías de intermediador, mediador/facilitador, observador/colaborador y promotor. También se han retirado las Comisiones de Alto Nivel como una categoría de actuación defensorial, ya que no necesariamente son impulsadas por la institución.

Respecto a la oportunidad de publicación, este año se ha logrado tener como fecha límite los días 5 de cada mes, gracias a una nueva modalidad de trabajo simultáneo dentro de la Adjuntía.

Identificación de problemas presentados:

Si bien se ha mejorado la respuesta en algunas OD y MAD para el envío de información primaria, en algunas se ha retrocedido. En ese sentido, se tienen oficinas que durante el año pasado no enviaron información pero que este año ya la envían, así como oficinas que solían enviar pero que este año han tenido algunos meses sin información remitida.

Propuestas de Medidas Correctivas a realizar:

Se plantea reforzar la comunicación entre comisionados de la Adjuntía y las OD y MAD para que la información fluya durante todo el mes y no solo cuando se acerca la fecha límite de envío de fichas de casos.

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 I Semestre 2014	Ejecución I Semestre 2015	Ejecución Acumulada año 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	1

Resultados del indicador al I Semestre del año 2015: 01 Reportes de Proceso de Diálogo realizado.

Se publicó el primer reporte sobre el diálogo de 2015 con información a junio. En este reporte se comprobó que aumentó la cantidad de casos en fase de diálogo en un 9.5% respecto al reporte anterior (de diciembre de 2014). También mejoraron las condiciones para el inicio de procesos de diálogo ya que se presentaron menos casos en fase de escalamiento. Estos disminuyeron en 42.4% respecto al reporte anterior. Por otro lado, mejoró ligeramente la relación entre casos activos y casos en diálogo y aumentaron los casos de diálogo en progreso.

Identificación de problemas presentados:

El reporte sobre el diálogo es todavía un documento de análisis descriptivo y, considerando la dinámica de los conflictos, no presenta mucha variación de un reporte a otro. Por otro lado, el reporte no es publicado en la web ni es remitido a la prensa, por lo que no tiene mucho impacto en la ciudadanía o líderes de opinión.

Propuestas de Medidas Correctivas a realizar:

Se van a realizar algunos cambios que apunten a incorporar información cualitativa de algunos casos que generen mayor interés en la ciudadanía y que sirvan para mostrar el trabajo de la institución en estos espacios.

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 I Semestre 2014	Ejecución I Semestre 2015	Ejecución Acumulada año 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	0	5	5

Resultados del indicador al I Semestre del año 2015: 5 documentos de lineamientos de intervención uniformizados

En el I Trimestre de 2015, se han aprobado, mediante resolución administrativa, los siguientes Lineamientos de Actuación Defensoriales:

- 1.- Resolución Administrativa N° 002-2015-DP/PAD, de fecha 29 de enero de 2015: "Orientaciones Generales para las Actuaciones Defensoriales durante el año escolar 2015", de la Adjuntía para la Administración Estatal.
- 2.- Resolución Administrativa N° 006-2015-DP/PAD, de fecha 5 de febrero de 2015: "Protocolo de Actuación Defensorial en Conflictos Sociales" y "Lineamientos de Actuación Defensorial en casos de Conflicto Social".
- 3.- Resolución Administrativa N° 038-2015-DP/PAD, de fecha 1 de junio de 2015: "Lineamientos de Actuación Defensorial para la supervisión de los procesos de consulta previa", del Programa de Pueblos Indígenas de la Adjuntía de Derechos Humanos, Personas con Discapacidad y Pueblos Indígenas.

- 4.- Resolución Administrativa N° 039-2015-DP/PAD de fecha 5 de junio de 2015: "Lineamientos para la atención de solicitudes de intervención que se tramitan ante la Oficina Nacional de Pensiones (ONP).
- 5.- Resolución Administrativa N° 030-2015-DP/PAD, de fecha 18 de mayo de 2015: "Lineamientos de Actuación Defensorial ante la Oficina de Registro de Estado Civil, respecto a la atención de pedidos de copia certificada de acta de nacimiento para el DNI"

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 I Semestre 2014	Ejecución I Semestre 2015	Ejecución Acumulada año 2015
Indicador N° 33: N° de Reuniones temáticas realizadas. Variables: N° de Reuniones temáticas realizadas.	12	0	25	13	12	6	8	8

Resultados del indicador al I Semestre del año 2015: 8 Reuniones temáticas realizadas

En el I Semestre del 2015, se realizaron 8 reuniones temáticas:

- 1.- Reunión de trabajo con el Representante y comisionados de la OD Junín para el fortalecimiento de habilidades. Presentación del Informe Defensorial N° 168 "El archivo fiscal de la denuncia por peculado y colusión", a las autoridades locales y la región.
- 2.- Reunión de Comité de Alta Dirección Nacional-CAD 2015. Se desarrollaron los siguientes temas: Nuevo Sistema de Información Defensorial SID, Balance y Acuerdos para fortalecer la estrategia AID, Violencia en las escuelas, la Defensoría

del Pueblo y la Lucha contra la corrupción, Panel sobre Seguridad Ciudadana, entre otros temas.

- 3.- Reunión de trabajo con el Representante y comisionados de la OD Amazonas para el fortalecimiento de habilidades.
- 4.- Reunión de trabajo con el Representante y comisionados de la OD Apurímac para el fortalecimiento de habilidades.
- 5.- Reunión de trabajo con el Representante y comisionados de la OD Lambayeque con el fin de fortalecer habilidades. Se presentó el Informe Defensorial N° 170 "El Derecho humano al agua y saneamiento, el control del gasto público en la ejecución de infraestructura de acceso"
- 6.- Reunión de trabajo con el Representante y comisionados de la OD Puno a fin de fortalecer habilidades. Se llevó a cabo la presentación de la ponencia "El grave problema de la corrupción en el Perú".
- 7.- Reunión de UCT Cusco, con la participación de las OD Apurímac, Cusco, Madre de Dios y Puno y el MAD Juliaca. Se desarrollaron los siguientes temas: Los desafíos de la interculturalidad ¿Problema u oportunidad?, El rol de la DP en la lucha contra la corrupción, Nuevo Sistema de Información Defensorial -SID, Planificación 2015-2016, entre otros tema.
- 8.- Reunión de trabajo con el Representante y comisionados de la OD La Libertad para el fortalecimiento de habilidades. Se presentó el Informe Defensorial N° 170 "El derecho humano al agua y saneamiento, el control del gasto público en la ejecución de infraestructura de acceso", y otras actividades

Propuestas de Medidas Correctivas a realizar:

Continuar con desarrollar y promover los espacios entre las diferentes unidades orgánicas de la Defensoría del Pueblo.

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

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

Definición Operativa:

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

Forma de Cálculo:

N° de personas recién ingresadas a la Defensoría del Pueblo que recibieron inducción en un plazo de 6 meses, sobre el total de personas recién ingresadas, multiplicado por cien.

Indicador	Línea de Base 2010	Ejecución Anual 2011	Ejecución Anual 2012	Ejecución Anual 2013	Ejecución Anual 2014	Ejecución de metas		
						Ejecución I Semestre 2014	Ejecución I Semestre 2015	Ejecución Acumulada año 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%	100%	100%	100%
Variables: N° de Personas recién ingresadas a la DP que recibieron inducción en un plazo de 6 meses:		0	22	43	14	26	32	32
N° total de Personas recién ingresadas a la DP:		237	209	172	26	26	32	32

Resultados del indicador al I Semestre del año 2015: 100% de Personas recién ingresadas a la Defensoría del Pueblo que recibieron inducción en un plazo de 06 meses.

En el primer semestre del año 2015 ingresaron 32 personas nuevas a institución, quienes recibieron inducción presencial y además ingresaron al Módulo de Inducción Básica Defensorial. En enero ingresaron 13 personas, en el mes de febrero 3 personas, en marzo 6 personas, en abril 4 personas, en mayo 6 personas y en junio 4 personas, entre personal CAS, Planilla, Secigristas y practicantes.

Identificación de problemas presentados:

A la fecha si existe un Manual de Inducción al Personal de Nuevo Ingreso, que indica la historia, los principios, valores, esencia y organigrama de la Defensoría del Pueblo

Propuestas de Medidas Correctivas a realizar:

Elaborar un MAPRO de Inducción para el Personal de Nuevo Ingreso, que involucre los procedimientos y plazos a seguir para una adecuada inducción al personal. Asimismo, a través del correo general dp de la entidad, se ha presentado a nivel nacional al nuevo personal detallando las dependencias a la que pertenecen.

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 I Semestre 2014	Ejecución I Semestre 2015	Ejecución Acumulada año 2015
Indicador N° 35: N° de Personas de la Defensoría del Pueblo capacitadas en gestión organizacional.	88	106	385	346	271	130	392	392
Variables: Personas de la Defensoría del Pueblo capacitadas en gestión organizacional:	88	106	385	346	271	130	392	392

Resultados del indicador al I Semestre del año 2015: 392 personas se capacitación en Gestión Organizacional en la DP:

Durante el primer semestre 2015 se capacitaron a 392 personas de la Defensoría del Pueblo en los siguientes cursos: Ofimática, formulación y evaluación de proyectos de inversión pública, contratación y ejecución de obras públicas, contrataciones públicas, gestión pública, metodología de la investigación, redacción eficaz y el Curso Virtual Contrataciones Públicas y su reglamento, dirigidos al personal de la entidad, tanto de Lima como de Provincia. Siendo esta cifra mayor que la alcanzada en el primer semestre del año 2014.

Asimismo, de las 392 personas capacitadas, 218 son mujeres y 174 varones. 154 de Lima y 238 de provincia.

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.

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 I Semestre 2014	Ejecución I Semestre 2015	Ejecución Acumulada año 2015
Indicador N° 36: N° de Cursos en gestión organizacional impartidos. Variables: N° de Cursos en gestión organizacional impartidos:	1	21	24	15	9	3	8	8

Resultados del indicador al I Semestre del año 2015: 8 cursos de Gestión Organizacional impartidos.

Durante el primer semestre 2015 se dictaron 8 cursos dirigido al personal de la entidad, siendo esta cifra superior a la alcanzada en el primer semestre del año 2014. Los cursos son: Ofimática, formulación y evaluación de proyectos de inversión pública, contratación y ejecución de obras públicas, contrataciones públicas, gestión pública, metodología de la investigación, redacción eficaz y el Curso Virtual Contrataciones Públicas y su reglamento. Asimismo, se ha dictado charlas sobre Reglamento Interno de Trabajo y Bienestar, Código de Ética de la DP, Directiva de viáticos y encargos.

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 I Semestre 2014	Ejecución I Semestre 2015	Ejecución Acumulada año 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	191	40	40

Resultados del indicador al I Semestre del año 2015: 40 personas de la Defensoría del Pueblo recibieron capacitación en temas especializados.

Durante el primer semestre 2015 se capacitaron a 40 personas de la Defensoría del Pueblo en los siguientes cursos: Políticas Públicas y Derecho Ambiental y Servicios Públicos dictado por el Centro de Educación Continua de la PUCP. De las 40 personas capacitadas, 17 fueron varones y 23 mujeres.

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.

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 I Semestre 2014	Ejecución I Semestre 2015	Ejecución Acumulada del año 2015
Indicador N° 38: N° de cursos en temas especializados impartidos. Variables: Cursos en temas especializados impartidos:	50	34	23	10	13	6	2	2

Resultados del indicador al I Semestre del año 2015: 2 cursos en temas especializados impartidos

Durante el primer semestre 2015 se dictaron dos cursos en temas especializados: Políticas Públicas y Derecho Ambiental y Servicios Públicos, dictado por el Centro de Educación Continua de la PUCP. Siendo esta cifra menor alcanzada en el primer semestre del año 2014.

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 I Semestre 2014	Ejecución I Semestre 2015	Ejecución Acumulada año 2015
Indicador N° 39: N° de Locales acondicionados. Variable: Locales acondicionados. Total de locales de la DP.	15	10	10	10	17	17	18	18

(*) Condiciones consideradas:

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

Resultados del indicador al I Semestre del año 2015: 18 locales acondicionados.

En este primer semestre 2015, se tiene 18 locales, los que muestran un nivel promedio del 78% de acondicionamiento para la atención a personas con discapacidad.

36 Locales defensoriales cumplen con el más del 50% de criterios establecidos para medir el nivel de acondicionamiento, observándose que en la mayoría de locales no se cumplen 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".

En este semestre la oficina desconcentrada de Madre de Dios cambio de local en el mes de mayo. La nueva oficina cumple con la mayoría de los criterios de valuación.

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 I Semestre 2014	Ejecución I Semestre 2015	Ejecución Acumulada año 2015
Indicador N° 40: N° de Equipos informáticos renovados Variable: Equipos informáticos renovados	80	90	80	160	0	0	86	86

Resultados del indicador al I Semestre del año 2015: 86 Equipos informáticos Renovados.

El total de nuevos equipos informáticos adquiridos en el primer semestre de 2015 han sido 100; de los cuales 86 han sido para renovación y 14 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 de información defensorial.

Definición Operativa:

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

Forma de Cálculo:

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

Indicador	Línea de Base 2010	Ejecución Anual 2011	Ejecución Anual 2012	Ejecución Anual 2013	Ejecución Anual 2014	Ejecución de metas		
						Ejecución I Semestre 2014	Ejecución I Semestre 2015	Ejecución Acumulada año 2015
Indicador N° 41: % de avance en la implementación del sistema.	20%	40%	70%	80%	90%	85%	95%	95%

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

A fin de socializar los avances de la nueva versión del SID, la Primera Adjuntía -con el apoyo de GIZ- presentó la propuesta del prototipo del nuevo SID en el CAD Nacional (marzo de 2015). En dicha oportunidad, se recibieron las apreciaciones y aportes de los Jefes/as y Coordinadores/as de las OD y MAD, a nivel nacional.

Asimismo, además de la validación del prototipo de funciones y pantallas del sistema que GIZ realizó en las OD San Martín, Piura, Lambayeque y La Libertad (en el II semestre de 2014), la PAD presentó el prototipo del sistema en el encuentro UCT que se realizó en la ciudad de Puno, en el mes de mayo de 2015, donde participaron las siguientes dependencias: OD Apurímac, OD Cusco, OD Madre de Dios, OD Puno, MAD Andahuaylas y MAD Juliaca.

Adicionalmente, en relación a la nueva clasificación de casos que será implementada en el SID, en reemplazo de la calificación basada en un listado de derechos y hechos vulneratorios, se han efectuado diversas reuniones con personal de las Adjuntías para proponerles una nueva forma de organización y clasificación de la información, que les permita contar con información de utilidad, de acuerdo a sus líneas de trabajo. Estas reuniones han sido desarrolladas desde el mes de junio de 2015, con todo el personal de las Adjuntías y sus respectivos Programas.

Producto 3.3.2. Sistema de Seguimiento de Recomendaciones Operativo.

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

Definición Operativa:

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

Forma de Cálculo:

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

Indicador	Línea de Base 2010	Ejecución Anual 2011	Ejecución Anual 2012	Ejecución Anual 2013	Ejecución Anual 2014	Ejecución de metas		
						Ejecución I Semestre 2014	Ejecución I Semestre 2015	Ejecución Acumulada Año 2013
Indicador N° 42: % de avance en la implementación del sistema. Variables: Nº de etapas en la implementación del sistema ejecutadas. Nº total de etapas en la implementación del sistema	20%	60%	85%	90%	90%	90%	90%	90%

Resultados del indicador al I Semestre del año 2015: 90% de avance en la implementación del sistema

El avance Sistema de Monitoreo de Recomendaciones Defensoriales –en adelante SMRD- se encuentra al 90%, 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 165.

Identificación de problemas presentados:

El componente de Políticas Públicas se encuentra orgánicamente en el Programa de Ética Pública, Prevención de la Corrupción y Políticas Públicas; no obstante, funcionalmente los comisionados que integraron este equipo, siempre reportaron

directamente su trabajo a la Primera Adjuntía o desde el año 2011, a la Adjuntía para la Prevención de los Conflictos Sociales y la Gobernabilidad.

La comisionada responsable de la implementación del Sistema de Seguimiento de Recomendaciones, era la única persona que gestionaba y procesaba dicha información. Sin embargo, ante su renuncia quedaron suspendidas algunas actividades de este proceso, por ejemplo, el traspaso de la información de la Base de Datos en Excel al SMRD, 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:

El Programa de Ética Pública, Prevención de la Corrupción y Políticas Públicas en coordinación con la Primera Adjuntía han previsto la contratación de una Asistencia Técnica que se encargue del traspaso de la información de la Base de Datos al SMRD.