

## **PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL 2011-2015 (REFORMULADO)**

### **INFORME DE RESULTADOS DEL AVANCE DE LOS INDICADORES DE MEDICIÓN DEL DESEMPEÑO DE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO – AL TERCER TRIMESTRE AÑO 2015**

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

A continuación se analizan los indicadores cuya frecuencia de reporte es trimestral, correspondiente al Tercer Trimestre del año 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	
						III Trimestre 2014	III Trimestre 2015
<b>Indicador N° 3:</b> % de Hechos vulneratorios concluidos fundados y solucionados:	<b>77% (*)</b>	<b>85%</b>	<b>93%</b>	<b>89%</b>	<b>93%</b>	<b>95%</b>	<b>95.79%</b>
<b>Variables:</b> N° total de hechos vulneratorios concluidos fundados solucionados.	<b>19,961</b>	<b>19,427</b>	<b>9,983</b>	<b>21,797</b>	<b>23,920</b>	<b>6,068</b>	<b>5,307</b>
N° total de hechos vulneratorios concluidos fundados:	<b>25,953</b>	<b>22,905</b>	<b>10,769</b>	<b>24,610</b>	<b>25.605</b>	<b>6,422</b>	<b>5,540</b>

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

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

### **Resultados del indicador al III Trimestre del año 2015: 95.79% de hechos vulneratorios son concluidos, fundados y solucionados.**

El porcentaje total de hechos vulneratorios concluidos fundados solucionados para el III Trimestre de 2015 es 95.79%. Este porcentaje es mayor al resultado obtenido en el mismo periodo del año 2014.

De las cifras obtenidas para el presente periodo, se observa que son 13 las Oficinas y Módulos de Atención Defensoriales que han registrado el 100% en el cumplimiento de este indicador. Estas oficinas son: OD Callao, OD San Martín, OD Tacna, OD Loreto, OD Apurímac, OD Madre de Dios, OD Pasco, MAD Huanta, MAD La Merced, MAD Tingo María, MAD Tarapoto, MAD Andahuaylas y MAD Puquio. Cabe señalar que la OD Lima es la dependencia que ha gestionado la mayor cantidad de quejas y registra un nivel satisfactorio en el cumplimiento de este indicador (96.67%).

### **Identificación de problemas presentados:**

Se advierten dos situaciones que merecen comentarios:

1. El MAD Satipo es la dependencia que registra el rendimiento más bajo de este indicador (37.5%).
2. La OD Tumbes no aparece dentro del reporte. A partir de la revisión realizada, se advierte que -en el periodo julio a septiembre 2015- la OD Tumbes no ha concluido quejas.

### **Propuesta de medidas correctivas:**

1. Consultar con el MAD Satipo los resultados obtenidos, a fin de verificar si existe problemas en la gestión de expedientes con alguna de las oficinas que se encuentran dentro de la jurisdicción.

2. Hacer un seguimiento más detallado de la atención que la OD Tumbes viene dando a las quejas.

### **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	
						III Trimestre 2014	III Trimestre 2015
<b>Indicador N° 4:</b> Índice de Cooperación de las entidades del Estado con la DP.	<b>67%</b>	<b>63%</b>	<b>65%</b>	<b>66%</b>	<b>70%</b>	<b>64%</b>	<b>67.68</b>
<b>Variables:</b> N° de Gestiones con respuesta relevante y oportuna.		<b>19,082</b>	<b>16,971</b>	<b>19,634</b>	<b>16,641</b>	<b>3,683</b>	<b>3,160</b>
N° Total de gestiones sustentadas.		<b>30,084</b>	<b>26,257</b>	<b>29,654</b>	<b>23,833</b>	<b>5,798</b>	<b>4,669</b>

### **Resultados del indicador al III Trimestre del año 2015: 67.68% es el índice de cooperación de las entidades del Estado con la Defensoría del Pueblo**

El índice de cooperación de las Entidades del Estado para el III Trimestre de 2015 es del 67.68%. Este resultado es mayor al obtenido en el mismo periodo del año 2014.

A partir de la revisión realizada, se advierte que las siguientes dependencias han obtenido un nivel satisfactorio del indicador: OD Tacna (94.87%), OD Apurímac (94.69%), OD Madre

de Dios (92.11%), MAD Puquio (90%), MAD Andahuaylas (88.46%), OD La Libertad (87.17%), OD Junín (84.72%), MAD Juliaca (84.21%), OD Puno (81.16%) y OD Ucayali (80%).

Asimismo, las entidades del Estado que más han cooperado con la Defensoría del Pueblo, emitiendo respuestas relevantes y oportunas dentro del plazo son: Sistema de Administración Tributaria (SAT), Unidades de Gestión Educativa Local (UGEL-Región de Junín), Programa Nacional de Asistencia Solidaria (Pensión 65), Municipalidad Metropolitana de Lima, Gerencias y Sub Gerencias de Lima Metropolitana de Lima, Jefatura Regional de Huancayo-RENIEC, Dirección de Educación-Región de Ica, entre otras.

De otro lado, las entidades que menos han cooperado con nuestra institución son: Gerencias y Sub Gerencias Provincial de Huánuco, Unidad de Gestión Educativa Local N° 2 (UGEL N° 2), Municipalidad Distrital de San Juan de Miraflores en Lima, Municipalidad Distrital de la Victoria en Lima, Municipalidad Distrital de Santiago de Surco en Lima, Colegios Estatales de la Región de Cusco, Municipalidad Distrital de Villa María del Triunfo en Lima, Unidades de gestión Educativa Local (UGEL) en la Región de Huánuco, entre otras.

### **Identificación de problemas presentados:**

Se advierten dos situaciones que merecen comentarios:

1. Existen 6 dependencias que reflejan los resultados más bajos del indicador: OD Ancash (43.88%), MAD Satipo (41.67%), OD Moquegua (37.21%), OD Huánuco (31.33%), OD Loreto (27.78%) y OD Amazonas (14.29%).

2. Se advierte que 2 dependencias no aparecen en el reporte: OD Tumbes y MAD Huanta. Estos resultados permitirían presumir que las 2 dependencias no han realizado gestiones en el periodo señalado.

### **Propuesta de medidas correctiva:**

Hacer un seguimiento más detallado de la atención que la OD Tumbes viene dando a las quejas, dado que -en este periodo- no habría concluido ni gestionado quejas.

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

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

***Indicador N° 10: Variación porcentual de casos atendidos.***

**Definición Operativa:**

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

### Forma de Cálculo:

Nº de casos en el periodo t+1 menos el número de casos ingresados en el periodo t, sobre el número de casos ingresados en el periodo t, multiplicado por cien.

Indicador	Línea de Base 2010	Ejecución Anual 2011	Ejecución Anual 2012	Ejecución Anual 2013	Ejecución anual 2014	Ejecución de metas	
						III Trimestre 2014	III Trimestre 2015
<b>Indicador N° 10:</b> variación porcentual de casos atendidos.	<b>20%</b>	<b>-2%</b>	<b>2.6%</b>	<b>-10.7%</b>	<b>-8%</b>	<b>-14.8%</b>	<b>-5.4%</b>
<b>Variables:</b> N° de casos atendidos en el periodo t+1	<b>141,067</b>	<b>138,595</b>	<b>141,987</b>	<b>126,758</b>	<b>116,671</b>	<b>30,626</b>	<b>28,963</b>
N° de casos atendidos en el periodo t	<b>117,643</b>	<b>141,067</b>	<b>138,385</b>	<b>141,902</b>	<b>126,758</b>	<b>35,949</b>	<b>30,626</b>

### Resultados del indicador al III Trimestre del año 2015: - 5.4% de variación de casos atendidos.

En el III Trimestre de 2015, se ha registrado una disminución del 5% (1,633) de casos, con relación al mismo periodo del año anterior. Cabe señalar que esta disminución de casos es significativamente menor a la obtenida en los trimestres I y II del año 2015.

Estos resultados se deben, de un lado, al incremento de 402 quejas y 112 petitorios y, de otro, a la disminución de 61 quejas no admitidas y 2,116 consultas. Como se puede advertir, el tipo de caso que ha disminuido en mayor medida es la consulta. Sin embargo, a partir de una revisión más detallada de los temas materia de las consultas, se advierte que las consultas referidas al tema "competencias de la DP" registra un aumento del 44% en comparación al II Trimestre del 2014.

### Propuesta de Medidas Correctivas:

Sugerimos continuar con la supervisión de las consultas, a fin de verificar que no se registren indebidamente consultas por el tema "competencias de la DP".

En anterior oportunidad se advirtió que existía una distorsión de estas cifras, debido a que las actividades de promoción de derechos, realizadas en itinerancia, se registraban en el SID como consultas, calificándolas en el tema "competencias de la DP."

**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	
						III Trimestre 2014	III Trimestre 2015
<b>Indicador N° 11:</b> Quejas concluidas en el plazo establecido en el protocolo de actuaciones defensoriales.	<b>77%</b>	<b>71%</b>	<b>59%</b>	<b>67%</b>	<b>65%</b>	<b>49%</b>	<b>32.56%</b>
<b>Variables:</b> Quejas concluidas	<b>27,446</b>	<b>22,900</b>	<b>18,082</b>	<b>21,174</b>	<b>19,582</b>	<b>3,651</b>	<b>2,502</b>
Quejas recibidas.	<b>35,598</b>	<b>32,063</b>	<b>30,550</b>	<b>31,508</b>	<b>29,929</b>	<b>7,384</b>	<b>7,685</b>

**Resultados del indicador al III Trimestre del año 2015: 32.56% de quejas concluidas en el plazo establecido, en el Protocolo de Actuaciones Defensoriales.**

El porcentaje de quejas concluidas en el plazo establecido en el Protocolo de Actuaciones Defensoriales, para el III Trimestre de 2015, es de 32.56%. Este porcentaje es menor al registrado en el III Trimestre del año 2014, lo cual implica que -en este periodo- se han concluido menos quejas respecto al año anterior.

Si bien muchas de las quejas aún se encuentran dentro del plazo máximo de 100 días para ser concluidas, se advierte que 2 dependencias registran un alto nivel de conclusión: MAD Huanta (92.19%) y OD Lambayeque (75.46%).

## **Identificación de Problemas Presentados**

Cabe señalar que este bajo porcentaje en la conclusión de quejas se debe a que las quejas ingresadas en el III Trimestre de 2015, aún se encuentran dentro del plazo máximo de 100 días para ser concluidas.