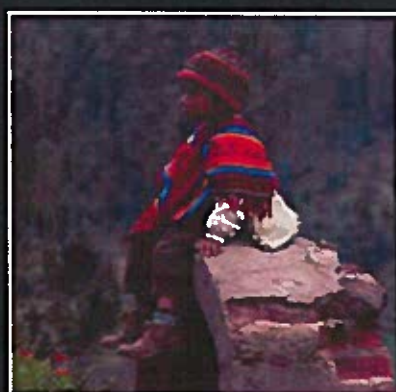




Defensoría del Pueblo

Oficina de Desarrollo Estratégico, Cooperación Internacional
e Inversiones - ODECI

Plan Estratégico Institucional 2011-2017



Indicadores de Medición del Desempeño del
PEI 2011-2017 (Reformulado)
Informe de Avance al I Trimestre 2017
Mayo, 2017

PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL 2011-2017 (REFORMULADO)

INDICADORES DE MEDICIÓN DEL DESEMPEÑO DE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO.

INFORME DE AVANCE AL PRIMER TRIMESTRE AÑO 2017.

A continuación se analizan los indicadores cuya frecuencia de reporte es trimestral, correspondiente al Primer Trimestre del año 2017.

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.

(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.

Indicador	Línea de Base 2010	Ejecución Anual 2011	Ejecución Anual 2012	Ejecución Anual 2013	Ejecución Anual 2014	Ejecución Anual 2015	Ejecución Anual 2016	Ejecución de Metas	
								I Trimestre 2016	I Trimestre 2017
Indicador N° 3: % de Hechos vulneratorios concluidos fundados y solucionados:	77%(*)	85%	93%	89%	93%	97%	96%	96%	97%
Variables: N° total de hechos vulneratorios concluidos fundados y solucionados.	19,961	19,427	9,983	21,797	23,920	12,411	12,036	5,070	5,602
N° total de hechos vulneratorios concluidos fundados:	25,953	22,905	10,769	24,610	25,605	12,802	12,473	5,263	5,779

(*) 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 I Trimestre del año 2017: 97% de hechos vulneratorios son concluidos, fundados y solucionados.

En el I Trimestre de 2017, el porcentaje de hechos vulneratorios concluidos fundados y solucionados es del 97%. Este porcentaje nos indica que la Defensoría del Pueblo obtiene un nivel satisfactorio en la solución de quejas en el presente trimestre.

A nivel nacional se registran 14 dependencias que registran el 100% en el cumplimiento del indicador, 10 oficinas defensoriales y 4 módulos de atención defensorial como: OD Callao, OD Lima Norte, OD Ayacucho, OD Ucayali, OD Lambayeque, OD Cuzco, MD Tingo María, OD Madre de Dios, OD Lima Sur, MD Puquio, OD Ica, MD Tarapoto, MD Huanta y OD Tumbes. Siguen 19 dependencias, 15 oficinas defensoriales y 4 módulos de atención defensoriales que obtienen entre el 99% al 94% en la ejecución del indicador, dependiendo del número de quejas con hechos vulneratorios concluidos fundados y solucionados y otras dependencias obtienen entre el 89% y 83%.

Cabe mencionar que la oficina defensorial de Lima representa el 94% del total de hechos vulneratorios concluidos y solucionados dado que de 1,144, se resuelven 1,072 quejas y representa el 98% en la ejecución del indicador.

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 Anual 2015	Ejecución Anual 2016	Ejecución de Metas	
								I Trimestre 2016	I Trimestre 2017
Indicador N° 4: Índice de Cooperación de las entidades del Estado con la DP.	67%	63%	65%	66%	70%	67%	67%	70%	73%
Variables:									
N° de Gestiones con respuesta relevante y oportuna.		19,082	16,971	19,634	16,641	7,024	13,715	2,712	3,245
N° Total de gestiones sustentadas.		30,084	26,257	29,654	23,833	10,436	20,408	3,887	4,422

Resultados del indicador al I Trimestre del año 2017: 73% es el índice de cooperación de las entidades del Estado con la Defensoría del Pueblo

En el I Trimestre de 2017, el índice de cooperación de las entidades del Estado que han colaborado con la Defensoría del Pueblo con información relevante y oportuna es de 73%, porcentaje mayor al obtenido en el mismo periodo del 2016. Este registro se debe a que de 4,422 gestiones sustentadas, 3,245 se resuelven con una respuesta relevante y oportuna dentro del ámbito de su jurisdicción.

En este sentido la oficina defensorial de Lima registra el 75% del total de gestiones sustentadas seguidas por la oficinas defensoriales de Junin, La Libertad, Lima Norte, Cusco, San Martín, Huancavelica, Apurímac, entre otras dependencias.

También se observa que de acuerdo con las cifras estadísticas del periodo, 14 oficinas defensoriales y 4 módulos de atención que no registran el nivel satisfactorio deseado en la ejecución del indicador, como son: Amazonas, Ucayali, Ica, Ayacucho, Huánuco, Ancash, Módulo de atención La Merced, entre 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 Anual 2015	Ejecución Anual 2016	Ejecución de Metas	
								I Trimestre 2016	I Trimestre 2017
Indicador N° 10: variación porcentual de casos atendidos.	20%	-2%	2.6%	-10.7%	-8%	-4.82%	18%	0.3%	19%
Variables: N° de casos atendidos en el periodo t+1	141,067	138,595	141,987	126,758	116,671	111,053	130,616	25,896	30,698
N° de casos atendidos en el periodo t	117,643	141,067	138,385	141,902	126,758	116,671	111,053	25,831	25,896

Resultados del indicador al I Trimestre del año 2017: *19% de variación de casos atendidos.*

La variación porcentual de casos atendidos en el primer trimestre de 2017 es del 19% cifra mayor a la registrada en el mismo periodo del 2016.

Este valor representa en total y a nivel nacional 30,698 casos atendidos en el presente trimestre, de los cuales 7,242 son quejas admitidas (23.6%), 92 quejas no admitidas (0.3%), 4,451 petitorios (14.5%) y 18,813 consultas (61.6%) respectivamente.

En comparación con el periodo anterior, se observa un incremento en el presente trimestre 2017 para todos los tipos de casos: quejas 23.6%, quejas no admitidas 0.3%, petitorios 15% y consultas 62% respectivamente. Estos incrementos se registran en las siguientes oficinas y módulos de atención: OS Lima Norte, OD Loreto, MD Andahuaylas, OD Apurímac, OD Ayacucho, OD Junín, OD Lima Norte, OD San Martín, OD Lima, OD Ucayali, OD Moquegua, entre otras.

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

Definición Operativa:

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

Forma de Cálculo:

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

Indicador	Línea de Base 2010	Ejecución Anual 2011	Ejecución Anual 2012	Ejecución Anual 2013	Ejecución Anual 2014	Ejecución Anual 2015	Ejecución Anual 2016	Ejecución de Metas	
								I Trimestre 2016	I Trimestre 2017
Indicador N° 11: Quejas concluidas en el plazo establecido en el protocolo de actuaciones defensoriales.	77%	71%	59%	67%	65%	57%	63%	34%	38%
Variables: Quejas concluidas	27,446	22,900	18,082	21,174	19,582	8,559	17,137	2,071	2,633
Quejas recibidas.	35,598	32,063	30,550	31,508	29,929	14,913	27,020	6,125	6,962

Resultados del indicador al I Trimestre del año 2017: 38% de quejas concluidas en el plazo establecido, en el Protocolo de Actuaciones Defensoriales.

En el I trimestre de 2017, el porcentaje de quejas concluidas en el plazo establecido en el protocolo de actuaciones defensoriales es del 38%, porcentaje mayor al obtenido en el periodo anterior. Se debe tener en cuenta que las quejas admitidas en el presente trimestre aún se encuentran dentro del plazo de 100 días que el protocolo de Actuaciones Defensoriales establece como concluidas y que corresponden a 6,922 quejas admitidas y 2,633 quejas concluidas, respectivamente.

Dentro del ámbito nacional y teniendo en cuenta el plazo de conclusión establecido en el Protocolo, solo la oficina defensorial de Lambayeque se encuentra con el 75% del nivel satisfactorio del indicador, ya que de 233 quejas admitidas, 175 han sido registradas como resueltas dentro o antes del plazo establecido por el protocolo.

Cabe indicar que la oficina defensorial de Lima registra 1,450 quejas admitidas y resuelve dentro o antes del plazo del Protocolo de Actuaciones Defensoriales 490 casos, representando el 44% del total de las quejas admitidas.

Propuestas de medidas correctivas

La ejecución del indicador será satisfactoria en la medida que las quejas admitidas en el periodo enero a marzo del presente se encuentren aún dentro del plazo de los 100 días del Protocolo de Actuación Defensorial.