CAPÍTULO 8

INFORME ESTADÍSTICO

Durante los cinco años de funcionamiento de la Defensoría del Pueblo, las cifras nos han permitido conocer el progresivo aumento de casos recibidos por la institución, así como los casos concluidos y pendientes. En ese sentido, los números no sólo han sido un elemento para la evaluación cuantitativa de la actuación defensorial sino también un punto de partida para identificar los avances y dificultades en el cumplimiento de nuestras funciones. A continuación se presenta un resumen cuantitativo de la actividad de la Defensoría del Pueblo a nivel nacional durante el período comprendido entre el 11 de abril del 2000 y el 10 de abril del 2001.

Esta información estadística se ha obtenido de la base de datos del Sistema de Información Estadística de Expedientes – SIEE. Los cuadros y gráficos muestran el número de casos recibidos por la Defensoría del Pueblo, la clasificación de la categoría del expediente como queja, petitorio o consulta, el estado de ejecución de los casos recibidos durante el período y de aquellos que quedaron pendientes del período anterior, así como el grado de colaboración de las instituciones más quejadas.

A diferencia del período anterior, en éste se ha considerado como únicas categorías de casos las quejas, petitorios y consultas.

Las QUEJAS son solicitudes verbales o escritas que presenta una persona o grupo de personas alegando la vulneración de un derecho fundamental o cuestionando la actuación u omisión de una entidad de la administración estatal o prestadora de servicios públicos.

En los PETITORIOS se solicita la intervención de la Defensoría del Pueblo, a manera de buenos oficios, para lograr que se atienda o solucione un hecho o situación de indefensión determinada que afecta los derechos constitucionales de un ciudadano pero que, a diferencia de las quejas, no representa un incumplimiento de deberes legales ni inconducta funcional del funcionario. También se consideran petitorios aquellas solicitudes de formulación de iniciativas legislativas, interposición de acciones de inconstitucionalidad e intervención en procesos constitucionales o administrativos para salvaguardar los derechos constitucionales y fundamentales de la persona.

Las CONSULTAS constituyen la tercera categoría de casos. Son presentadas por escrito a través de correo común o personalmente en las oficinas de la Defensoría del Pueblo y se refieren a temas en los que la Defensoría del Pueblo no es competente. El objetivo es brindar al ciudadano información técnico-jurídica. El Informe anterior diferenciaba las consultas de las orientaciones, distinción que no ha sido considerada en el presente.

Los casos recibidos en la sede central o en las Oficinas Regionales son clasificados por materia para que puedan ser atendidos por las áreas pertinentes. En la Defensoría del Pueblo se han considerado cinco materias, que son: derechos de la mujer, asuntos constitucionales, administración estatal, servicios públicos y derechos humanos. Este último incluye asuntos vinculados a la administración de justicia, derechos de las personas con discapacidad, comunidades nativas y derechos de las personas privadas de libertad.

8.1. Casos recibidos a nivel nacional del 11 de abril del 2000 al 10 de abril del 2001

En el período comprendido entre el 11 de abril del 2000 y el 10 de abril del 2001, la Defensoría del Pueblo recibió un total de 42,564 casos a nivel nacional,lo que representa un incremento del 8.83% con respecto al total de casos recibidos en el período anterior.

Cuadro Nº 1
Casos recibidos a nivel nacional del 11.4.2000 al 10.4.2001

TOTAL DE CASOS
42,564

Fuente: Sistema de Información Estadística de Expedientes SIEE.
Elaboración: Oficina de Información, Sistemas y Estadística.

En este total están incluidos los casos recibidos durante el proceso de supervisión electoral, tanto de la segunda vuelta de los comicios del año 2000, como de la primera vuelta de las elecciones generales del año 2001. Específicamente, 160 casos corresponden a la segunda vuelta del proceso electoral del año 2000 (incluyendo acompañamientos solicitados por los ciudadanos y actores políticos),mientras que durante la primera vuelta del proceso electoral 2001 se tramitaron 1,638 casos.

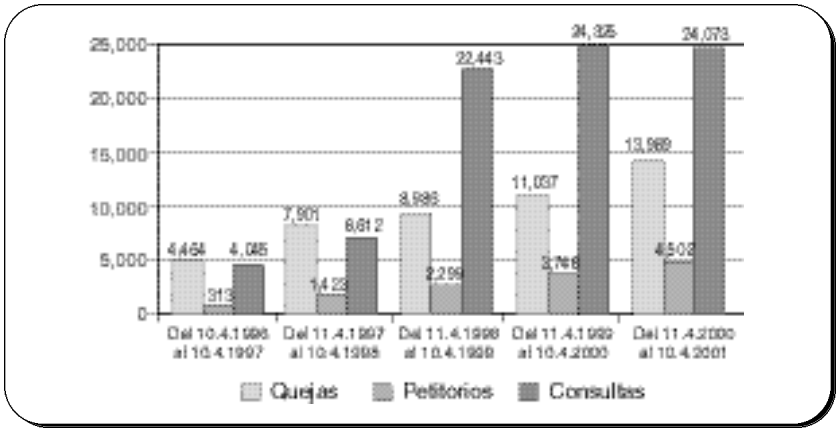
Considerando los casos registrados durante el último período dentro del conjunto de casos tramitados por la Defensoría del Pueblo desde el 10 de abril de 1996, fecha en la que la institución inició sus funciones, encon-

tramos que la cifra supera los 140,000 casos a nivel nacional. El cuadro siguiente compara la información cuantitativa sobre los casos registrados en cada período[1].

Cuadro N° 2
Cuadro comparativo del total de casos ingresados por categoría y período

	Quejas	Petitorios	Consultas	Total
Del 10.4.1996 al 10.4.1997	4,464	313	4,045	8,822
Del 11.4.1997 al 10.4.1998	7,901	1,423	6,612	15,936
Del 11.4.1998 al 10.4.1999	8,986	2,299	22,443	33,728
Del 11.4.1999 al 10.4.2000	11,037	3,746	24,325	39,108
Del 11.4.2000 al 10.4.2001	13,989	4,502	24,073	42,564
TOTAL GENERAL	**46,377**	**12,283**	**81,498**	**140,158**

Fuente: Sistema de Información Estadística de Expedientes SIEE
Elaboración: Oficina de Información, Sistemas y Estadística.



Como se mencionó anteriormente en este período existe un incremento del 8.83% respecto del total de casos recibidos por la Defensoría del Pueblo en el período anterior. De manera más específica, el cuadro siguiente resalta que las quejas se han incrementado en 26.7%, mientras que los petitorios lo han hecho en 20.2%. Como se ha señalado en informes anteriores, el nivel de crecimiento de quejas y petitorios presentados por ciudada-

[1] Las cinco categorías consideradas en el período 1999-2000 han sido reubicadas dentro de las tres categorías consideradas en el presente Informe.

nos y ciudadanas ante las oficinas de la Defensoría del Pueblo indica que la población no sólo conoce más de las atribuciones que la Constitución le asigna, sino que también la considera como una institución legítima y eficaz ante la cual recurrir ante la existencia de situaciones de vulneración de derechos o incumplimiento de los deberes de la administración estatal o que afectan la calidad en la prestación de los servicios públicos.

Cuadro N° 3
Cuadro comparativo del porcentaje de crecimiento de recepción de quejas y petitorios

Categoría	Del 11.4.1999 al 10.4.2000	Del 11.4.2000 al 10.4.2001	% Incremento
Quejas	11,037	13,989	26.7%
Petitorios	3,746	4,502	20.2%

Fuente: Sistema de Información Estadística de Expedientes SIEE.
Elaboración: Oficina de Información, Sistemas y Estadística.

Los casos son registrados y tramitados por todas las oficinas regionales con las que la Defensoría del Pueblo cuenta en todo el país. La mayor proporción corresponde a Lima (36%), seguida por Ayacucho (15%), Huancayo (14%), Arequipa (8%) y Trujillo (7%). En el cuadro siguiente se consideran los casos recibidos durante la labor de supervisión electoral como un rubro aparte, pues aunque cubren todo el territorio nacional, se han tratado de manera independiente.

Cuadro N° 4
Casos recibidos por la Defensoría del Pueblo del 11.4.2000 al 10.4.2001

	Quejas	Petitorios	Consultas	TOTAL	%
Lima	6,703	1,145	7,658	**15,506**	**36%**
Ayacucho	1,364	532	4,510	**6,406**	**15%**
Huancayo	978	567	4,325	**5,870**	**14%**
Arequipa	871	733	1,639	**3,243**	**8%**
Trujillo	1,059	460	1,580	**3,099**	**7%**
Piura	852	195	1,328	**2,375**	**6%**
Callao	533	376	1,104	**2,013**	**5%**
Cusco	872	206	379	**1,457**	**3%**
Iquitos	249	219	329	**797**	**2%**
Supervisión Electoral	508	69	1,221	**1,798**	**4%**
TOTAL	**13,989**	**4,502**	**24,073**	**42,564**	**100%**

Fuente:Sistema de Información Estadística de Expedientes SIEE.
Elaboración: Oficina de Información, Sistemas y Estadística.

8.2. Estado de ejecución de quejas y petitorios a nivel nacional

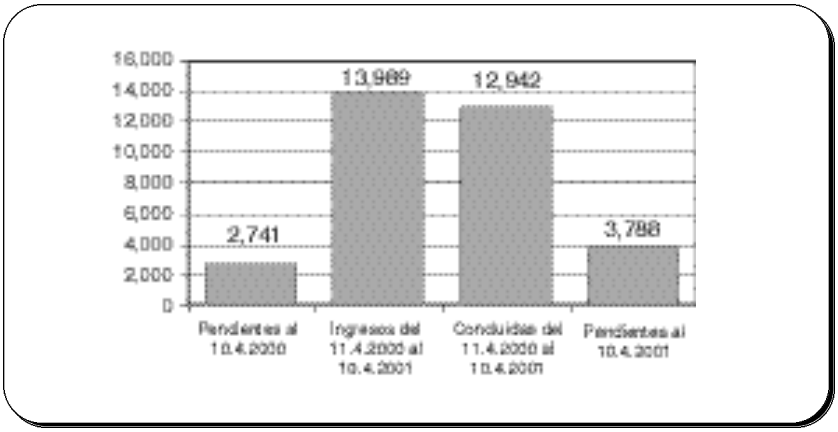
8.2.1. Estado de ejecución de las quejas a nivel nacional

Las 13,989 quejas recibidas durante el período de este Informe más las 2,741 quejas pendientes del período anterior suman un total de 16,730 casos de este tipo.Considerando este total,las unidades defensoriales han tramitado y concluido 12,942 quejas, que representa un 77%, quedando pendientes de conclusión 3,788 quejas para el próximo período, lo que equivale al 23% del total mencionado.

Cuadro Nº 5
Estado de ejecución de las quejas a nivel nacional
del 11.4.2000 al 10.4.2001

Pendientes al 10.4.2000	Ingresos del 11.4.2000 al 10.4.2001	Concluidas del 11.4.2000 al 10.4.2001	%	Pendientes al 10.4.2001	%
2,741	13,989	12,942	77%	3,788	23%

Fuente: Sistema de Información Estadística de Expedientes SIEE.
Elaboración: Oficina de Información, Sistemas y Estadística.



Como se ha mencionado, el 77% de los casos del período han sido concluidos. Comparando estos resultados con el índice de conclusión de casos del período anterior (que fue 78%), tenemos que el grado de ejecución de quejas ha decrecido en 1%. Sin embargo, hay que tener en cuenta que el ingreso de quejas se ha incrementado en un 26,7% con relación al período anterior.

Cuadro Nº 6
Estado de ejecución de las quejas a nivel nacional por períodos

Período	Concluidas del 11.4.2000 al 10.4.2001	%	Pendientes al 10.4.2001	%	TOTAL
Del 11.4.1996 al 10.4.1998	6,437	67%	3,160	33%	**9,597**
Del 11.4.1998 al 10.4.1999	5,455	71%	2,198	29%	**7,653**
Del 11.4.1999 al 10.4.2000	10,193	78%	2,830	22%	**13,023**
Del 11.4.2000 al 10.4.2001	12,942	77%	3,788	23%	**16,730**

Fuente : Sistema de Información Estadística de Expedientes SIEE.
Elaboración : Oficina de Información, Sistemas y Estadística.

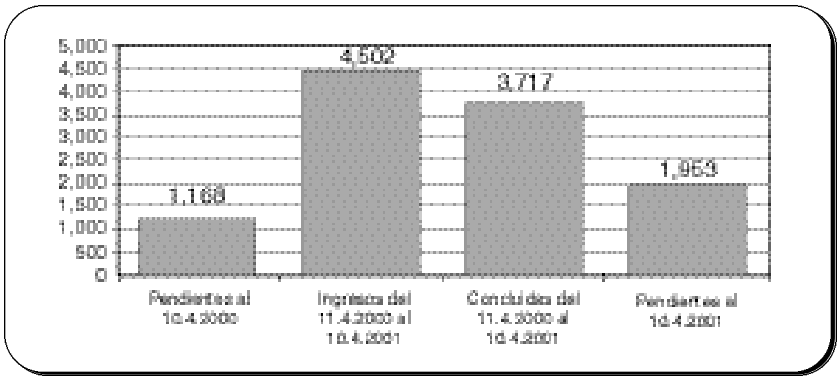
8.2.2. Estado de ejecución de los petitorios a nivel nacional

Durante el período de este Informe se han recibido 4,502 petitorios, los que sumados a los 1,168 petitorios pendientes del período anterior suman un total de 5,670 casos de este tipo que fueron tramitados por la Defensoría del Pueblo. De este total se han concluido 3,717 casos, es decir el 66%, quedando pendiente para el próximo período el trámite de 1,953 petitorios (34%).

Cuadro Nº 7
Estado de ejecución de los petitorios a nivel nacional del 11.4.2000 al 10.4.2001

Pendientes al 10.4.2000	Ingresos del 11.4.2000 al 10.4.2001	Concluidas del 11.4.2000 al 10.4.2001	%	Pendientes al 10.4.2001	%
1,168	4,502	3,717	66%	1,953	34%

Fuente: Sistema de Información Estadística de Expedientes SIEE.
Elaboración: Oficina de Información, Sistemas y Estadística.



El porcentaje de conclusión de los petitorios (66%) ha descendido 10.8% en relación al período inmediatamente anterior, aunque, al igual que lo sucedido con las quejas, se ha experimentado un incremento en el ingreso de petitorios del orden del 20.2%.

Cuadro Nº 8
Estado de ejecución de los petitorios a nivel nacional por períodos

Período	Concluidas del 11.4.2000 al 10.4.2001	%	Pendientes del 10.4.2001 al 10.4.2001	%	TOTAL
Del 10.4.1996 al 10.4.1998	851	68%	405	32%	**1,256**
Del 11.4.1998 al 10.4.1999	1,447	70%	614	30%	**2,061**
Del 11.4.1999 al 10.4.2000	2,997	74%	1,049	26%	**4,046**
Del 11.4.2000 al 10.4.2001	3,717	66%	1,953	34%	**5,670**

Fuente: Sistema de Información Estadística de Expedientes SIEE.
Elaboración: Oficina de Información, Sistemas y Estadística.

8.3. Total de casos recibidos a nivel nacional clasificados por sexo, materia y edad

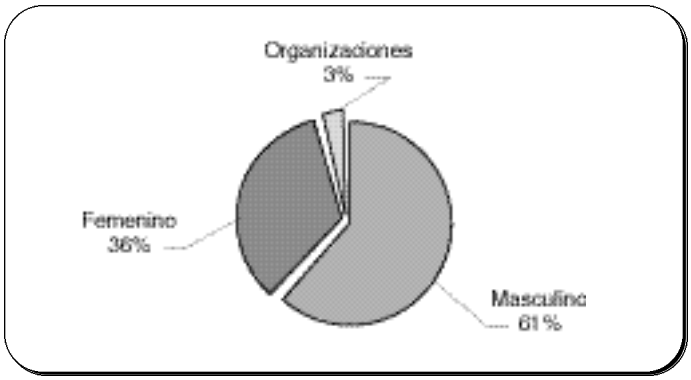
8.3.1. Total de casos recibidos a nivel nacional clasificados por sexo

En los 42,564 casos recibidos en el período, la Defensoría del Pueblo ha atendido a 61,950 recurrentes entre personas y organizaciones. Poco más de la tercera parte de los mismos (36%) han sido mujeres. Esto representa un decremento del 21.7% en relación al porcentaje de recurrencia por parte de mujeres considerado el año pasado. De otro lado, se sigue manteniendo una proporción considerable de casos presentados por diferentes organizaciones de la sociedad civil, las cuales representan y expresan intereses de un elevado número de personas: gremios de trabajadores, asociaciones de consumidores y organizaciones de promoción y defensa de derechos humanos, entre otras.

Cuadro N° 9
Total de recurrentes y afectados atendidos a nivel nacional por sexo y organización
Del 11.4.2001 al 10.4.2001

Hombres	%	Mujeres	%	Organizaciones	%	TOTAL
37,800	61%	22,016	36%	2,134	3%	**61,950**

Fuente: Sistema de Información Estadística de Expedientes SIEE.
Elaboración: Oficina de Información, Sistemas y Estadística.



8.3.2. Total de casos atendidos a nivel nacional clasificados por materia

Como se ha mencionado al inicio de este capítulo, la Defensoría del Pueblo, para una mejor atención de los casos que recibe, considera cinco campos de acción: Administración Estatal, Derechos Humanos y Personas con Discapacidad, Servicios Públicos, Derechos de la Mujer, y Asuntos Constitucionales. A estos temas se le añade, en el presente período, una línea nueva donde se considera la labor de supervisión electoral desplegada por la Defensoría del Pueblo.

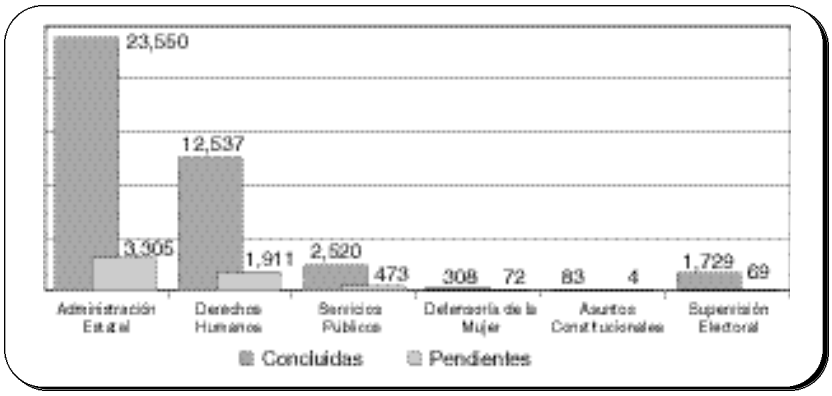
En resumen, los casos atendidos a nivel nacional durante el período suman un total de 46,561 casos, incluyendo en esta cantidad los casos recibidos durante el año así como los pendientes del período anterior. De este total se han concluido 40,727 casos (87%), quedando en trámite para el siguiente período 5,834 casos (13%) a nivel nacional.

Cuadro Nº 10
Total de casos atendidos a nivel nacional clasificados por materia
Del 11.4.2001 al 10.4.2001

Matería	Concluidas del 11.4.2000 al 10.4.2001	%	Pendientes al 10.4.2001	%	Total
Administración Estatal	23,550	88%	3,305	12%	26,855
Derechos Humanos	12,537	87%	1,911	13%	14,448
Servicios Públicos	2,520	84%	473	16%	2,993
Derechos de la Mujer	308	81%	72	19%	380
Asuntos Constitucionales	83	95%	4	5%	87
Supervisión Electoral	1,729	96%	69	4%	1,798
TOTAL	**40,727**	**87%**	**5,834**	**13%**	**46,561**

Fuente: Sistema de Información Estadística de Expedientes SIEE.
Elaboración: Oficina de Información, Sistemas y Estadística.

Poco más de la mitad de los casos tramitados durante el período estaban relacionados con el campo de la Administración Estatal (58%), seguidos por los casos relacionados con los derechos humanos y las personas con discapacidad (31%). Los demás campos tuvieron una incidencia menor. El siguiente cuadro muestra el nivel de resolución de casos en cada uno de los cinco campos priorizados por la Defensoría del Pueblo.



8.3.3. Total de casos recibidos a nivel nacional clasificados por rango de edad

En la mayor parte de casos registrados por la Defensoría del Pueblo no se consigna la edad de los recurrentes, sea porque son solicitudes que se presentan por escrito o porque el/la afectado/a no proporciona este dato. Para mencionar un ejemplo, sólo el 29% de las quejas contienen esta información. A pesar de estas limitaciones, consideramos interesante intentar una clasificación de los casos recibidos según los rangos de edades de los ciudadanos o ciudadanas que solicitan la intervención de la Defensoría del Pueblo. Para ello se ha tomado una muestra de 9,423 casos que representan el 22% de los casos registrados durante el período a nivel nacional.

Del análisis del siguiente cuadro se concluye que más de las dos terceras partes (68%) de recurrentes de la muestra considerada se encuentra entre los 21 y los 50 años, destacando la importante proporción de población juvenil (20%) que accede a la Defensoría del Pueblo para la solución de sus demandas.

Cuadro Nº 11
Muestra de casos recibidos a nivel nacional clasificados por rango de edad
Del 11.4.2001 al 10.4.2001

Rango de edad	Total	%
De 0 a 20 años	538	6%
De 21 a 30 años	1,858	20%
De 31 a 40 años	2,536	27%
De 41 a 50 años	1,980	21%
De 51 a 60 años	1,257	13%
De 60 a más	1,254	13%
TOTAL	**9,423**	**100%**

Fuente: Sistema de Información Estadística de Expedientes SIEE.
Elaboración: Oficina de Información, Sistemas y Estadística.

8.4. Instituciones más quejadas a nivel nacional

En este acápite se incluye información sobre quejas tramitadas durante este período en función de las entidades públicas contra las que se han dirigido dichas quejas. En ese sentido, el cuadro siguiente presenta las veinte instituciones más quejadas. El orden se ha establecido en función de la cantidad de quejas presentadas por recurrentes ante las oficinas de la Defensoría del Pueblo a nivel nacional y al total de instituciones señaladas en cada expediente, es decir, que en algunos casos un expediente puede señalar una o más instituciones cuestionadas, lo que no necesariamente ha de coincidir con el total de casos.

Sin embargo, para una evaluación más consistente de la información cuantitativa que se consigna, se han añadido dos columnas adicionales. La primera precisa el porcentaje de casos infundados. La Defensoría del Pueblo considera infundada una queja cuando un caso ha sido admitido y calificado, pero se determina que carece de fundamento, ante lo cual se procede a comunicar tal hecho al recurrente. Esto modifica la valoración que la primera columna establece.

La segunda columna indica el nivel de colaboración mostrado por las instituciones quejadas. Por colaboración se entiende la obligación de las instituciones públicas,dispuesta por el artículo 161° de la Constitución, de ofrecer la información que solicite la Defensoría del Pueblo en el transcurso de la investigación de una queja. Las únicas excepciones se encuentran en el secreto judicial y en la invocación del interés superior del Estado, en casos

debidamente justificados como tales por los órganos competentes, y únicamente en cuestiones relativas a la seguridad, defensa nacional o relaciones internacionales. Hay que señalar, sin embargo, que cooperar no implica necesariamente solucionar una queja favorablemente para el recurrente.

Cuadro Nº 12
Instituciones más quejadas a nivel nacional
Del 11.4.2000 al 10.4.2001

Nº	Instituciones más quejadas	Total	% del total	% casos infundados	% Colaboración
1	ONP - Oficina de Normalización Previsional	3,128	22%	45%	80%
2	Poder Judicial	1,234	9%	85%	85%
3	Policía Nacional del Perú	869	6%	42%	90%
4	Fuerzas Armadas (Ejército, Marina, FAP)	307	2%	23%	79%
5	Ministerio Público	234	2%	54%	69%
6	Instituto Nacional Penitenciario	234	2%	75%	85%
7	Ministerio de Educación	212	2%	8%	81%
8	ESSALUD - Seguro Social de Salud	187	1%	32%	61%
9	SEDAPAL	165	1%	30%	80%
10	Dirección Regional de Educación de Ayacucho	158	1%	65%	48%
11	COFOPRI	154	1%	43%	85%
12	SEAL - Sociedad Eléctrica del Sur Oeste de Arequipa	134	1%	29%	100%
13	Ministerio del Interior	127	1%	47%	26%
14	Dirección Regional de Educación del Cusco	125	1%	47%	91%
15	Dirección Regional de Educación de Junín	114	1%	35%	62%
16	EPS Ayacucho	111	1%	22%	74%
17	Dirección Regional de Educación de Arequipa y USE	110	1%	50%	95%
18	Municipalidad Huamanga	107	1%	20%	76%
19	Telefónica del Perú	100	1%	48%	37%
20	Ministerio de Defensa	95	1%	60%	0%
21	Otras Instituciones	6,123	44%	-	-
TOTAL		**14,028**	**100%**		

Fuente: Sistema de Información Estadística de Expedientes SIEE a nivel nacional.
Elaboración: Oficina de Información, Sistemas y Estadística.

El cuadro anterior muestra que el mayor índice de casos (22%) corresponde al tema de pensiones y son presentados contra la Oficina de Normalización Previsional (ONP). Sin embargo, es importante señalar que el 45% de quejas presentadas contra ella fueron consideradas infundadas, y que ha mostrado un alto nivel de colaboración (80% del total de casos presentados), superando en un 35% el nivel de colaboración mostrado en el período anterior. Esto denotaría una mayor preocupación de dicha institución para resolver las quejas presentadas a través de la Defensoría del Pueblo.

El segundo lugar le corresponde al Poder Judicial con 1,234 casos (9% del total del período),seguido de la Policía Nacional del Perú (6%). Estas instituciones han registrado 85% y 42% de casos infundados respectivamente. Lo más resaltante en ambas instituciones es el incremento del nivel de colaboración con la Defensoría del Pueblo. En el caso del Poder Judicial, éste pasó del 55.27% en el período anterior al 85% en el presente período. Por su parte, el nivel de colaboración de la Policía Nacional pasó del 64.19% de casos al 90%.

En general, se puede afirmar que las instituciones públicas han mostrado un considerable nivel de colaboración con la Defensoría del Pueblo.La mayoría de ellas ha incrementado, o por lo menos mantenido, el porcentaje alcanzado en el período anterior. La excepción más saltante la constituye el Ministerio de Defensa que no brindó colaboración en ninguno de los 95 casos presentados ante dicha institución.

Por otro lado, las empresas de servicios públicos que figuran en la relación también se han caracterizado por su alto nivel de cooperación, como por ejemplo el 100% en el caso de la Sociedad Eléctrica del Sur Oeste de Arequipa y el 80% en el caso de SEDAPAL. Telefónica del Perú constituye una excepción considerable, pues no sólo ha mostrado un índice relativamente bajo de cooperación (37%), sino que éste ha caído de manera considerable desde el 83.91% mostrado en el período anterior.

8.5. Estadísticas - Sede Lima

La oficina principal de la Defensoría del Pueblo se ubica en la ciudad de Lima. En esta sede funcionan diversas Adjuntías, que han recibido, entre pendientes y nuevos, un total de 17,052 casos, que representan el 37% de casos tramitados a nivel nacional. De este total, se han concluido 15,069 casos, es decir el 88% del total, quedando pendientes 1,983 casos (12%).

Cuadro Nº 13
Casos recibidos en la sede central en Lima y estado de ejecución de los mismos
Del 11.4.2001 al 10.4.2001

Categoría	Pendientes al 10.4.2001 al 10.4.2001	Ingresos del 11.4.2000 al 10.4.2001	Concluidos del 11.4.2000	Pendientes al 10.4.2001
Quejas	1,244	6,703	6,449	1,498
Petitorios	256	1,145	940	461
Consultas	46	7,658	7,680	24
TOTAL	**1,546**	**15,506**	**15,069**	**1,983**

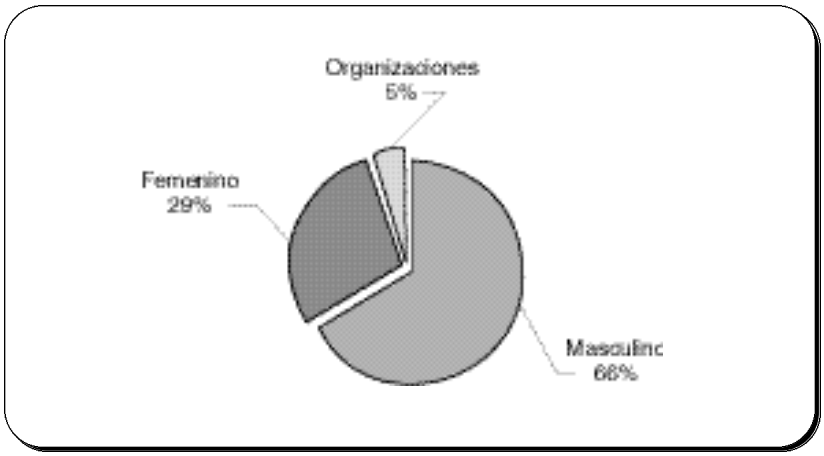
Fuente: Sistema de Información Estadística de Expedientes SIEE – Lima.
Elaboración: Oficina de Información, Sistemas y Estadística.

En Lima se atendió a 31,655 recurrentes, encontrándose que el 66% fueron varones, el 29% mujeres, y el 5% fueron organizaciones de la sociedad civil.

Cuadro Nº 14
Total de recurrentes y afectados atendidos en la Sede en Lima
por sexo y organización
Del 11.4.2001 al 10.4.2001

Hombres	%	Mujeres	%	Organizaciones	%	Total
21,086	66%	9,099	29%	1,470	5%	31,655

Fuente: Sistema de Información Estadística de Expedientes SIEE.
Elaboración: Oficina de Información, Sistemas y Estadística.



Los 17,052 casos tramitados por las Adjuntías ubicadas en la sede Lima pertenecen a los distintos campos de trabajo de la Defensoría del Pueblo. Según el cuadro siguiente, el 71% de casos corresponden al campo de la administración estatal, seguido por casos de derechos humanos con un 24%. En menor proporción se encuentran los casos referidos a servicios públicos y derechos de la mujer.

Cuadro Nº 15
Casos ejecutados en la sede en Lima clasificados por materia
Del 11.4.2000 al 10.4.2001

Materia	Total del total	%
Administración Estatal	12,091	71%
Derechos Humanos	4,071	24%
Servicios Públicos	772	4%
Derechos de la Mujer	118	1%
TOTAL	**17,052**	**100%**

Fuente: Sistema de Información Estadística de Expedientes SIEE.
Elaboración: Oficina de Información, Sistemas y Estadística.

En cuanto al estado de ejecución de los casos recibidos por la sede Lima, el cuadro siguiente muestra que el 88% de los casos recibidos por la sede de Lima fueron concluidos al 10 de abril del año 2001. De manera más detallada, se describe que en el campo de la administración estatal se concluyó el 90% de los casos, siendo de 85% el nivel de conclusión alcanzado en los casos por derechos humanos. Por su parte, se concluyó el 77% de casos por temas vinculados a la prestación de servicios públicos, mientras que los casos relacionados con derechos de la mujer se concluyeron en un 56%.

Cuadro Nº 16
Total de casos ejecutados en la sede en Lima clasificados por materia
Del 11.4.2000 al 10.4.2001

Materia	Concluidos del 11.4.2000 al 10.4.2001	%	Pendientes al 10.4.2001	%
Administración Estatal	10,942	90%	1,149	10%
Derechos Humanos	3,468	85%	603	15%
Servicios Públicos	593	77%	179	23%
Derechos de la Mujer	66	56%	52	44%
TOTAL	**15,069**	**88%**	**1,983**	**12%**

Fuente: Sistema de Información Estadística de Expedientes SIEE.
Elaboración: Oficina de Información, Sistemas y Estadística.

El consolidado de todas las quejas procesadas en la sede de Lima, permite identificar a la ONP como la institución con más número de quejas en su contra, si bien 45% de ellas fueron infundadas. Destaca, sin embargo, su alto nivel de cooperación el cual asciende al 80%. Otros casos importantes de colaboración se encontraron en el Fuero Militar (91%), el Ministerio de Educación (90%), ESSALUD (85%) y el INPE (84%). El caso contrario lo constituyen el Ministerio de Defensa y la Municipalidad de San Juan de Lurigancho con 0% de colaboración.

Cuadro Nº 17
Instituciones más quejadas en la Sede en Lima
Del 11.4.2000 al 10.4.2001

Nº	Instituciones más quejadas	Total	% del total	% casos infundados	% Colaboración
1	ONP - Oficina de Normalización Previsional	3,128	47%	45%	80%
2	Poder Judicial	353	5%	30%	59%
3	Ministerio de Educación	178	3%	80%	90%
4	ESSALUD - Seguro Social de Salud	139	2%	2%	85%
5	COFOPRI - Comisión de Formalización de la Propiedad Informal	133	2%	70%	40%
6	SEDAPAL	109	2%	31%	45%
7	Ministerio del Interior	105	2%	50%	10%
8	Policía Nacional del Perú	102	1%	27%	64%
9	Ministerio de Defensa	95	1%	60%	0%
10	Instituto Nacional Penitenciario	89	1%	29%	84%
11	Municipalidad Provincial de Lima	80	1%	70%	20%
12	Telefónica del Perú	74	1%	46%	30%
13	Municipalidad Distrital de La Victoria	47	1%	70%	50%
14	SAT-Servicio de Administración Tributaria	46	1%	65%	30%
15	Ministerio Público	43	1%	42%	74%
16	Municipalidad Distrital de San Juan de Lurigancho	41	1%	20%	0%
17	EDELNOR	34	1%	47%	59%
18	Fuero Militar	32	0%	28%	91%
19	Luz del Sur	25	0%	36%	28%
20	Prefectura	22	0%	55%	45%
21	Otras Instituciones	1,828	27%	-	-
	TOTAL	**6,703**	**100%**		

Fuente: Sistema de Información Estadística de Expedientes SIEE – Lima.
Elaboración: Oficina de Información, Sistemas y Estadística.

8.5.1. Administración Estatal - Sede Lima: Casos recibidos y estado de ejecución

En este campo se han tramitado 12,091 casos, cifra que incluye a los 825 casos que quedaron pendientes del período anterior. De estos casos, el 52% son quejas y el 46% consultas. Los petitorios apenas alcanzan el 2%. Durante el período que se informa, la Adjuntía para la Administración Estatal ha concluido el 90% de los casos recibidos, quedando en trámite el 10% de ellos para el siguiente período, siendo en su mayoría quejas (58% de los casos en trámite).

Cuadro Nº 18
Casos recibidos en la Adjuntía para la Administración Estatal - Sede Lima y estado de ejecución de los mismos
Del 11.4.2001 al 10.4.2001

Categoría	Pendientes al 10.4.2000	Ingresos del 11.4.2000 al 10.4.2001	Concluidos del 11.4.2000 al 10.4.2001	Pendientes al 10.4.2001
Quejas	772	5,545	5,218	1,099
Petitorios	42	146	149	39
Consultas	11	5,575	5,575	11
TOTAL	**825**	**11,266**	**10,942**	**1,149**

Fuente: Sistema de Información Estadística de Expedientes SIEE.
Elaboración: Oficina de Información, Sistemas y Estadística.

Durante el período, la Oficina de Normalización Previsional (ONP) resalta como la institución más quejada en este campo con 3,128 quejas, cantidad que representa el 56% de las quejas nuevas recibidas por esta Adjuntía durante el período. Sin embargo, el 45% de las quejas resultaron infundadas y esta institución mostró un índice de colaboración del 80%.

Instituciones como el Ministerio de Educación y ESSALUD muestran altos grados de colaboración (90% y 85% respectivamente). Por el contrario, otras instituciones,a pesar del relativamente bajo número de quejas presentadas contra ellas, muestran porcentajes de colaboración mínimos: Servicio de Administración Tributaria (30%), Municipalidad Provincial de Lima (20%) y Ministerio del Interior (10%). En este campo, el caso extremo lo representa el Ministerio de Defensa y la Municipalidad Distrital de San Juan de Lurigancho, registradas ambas con un nulo porcentaje de colaboración con la Defensoría del Pueblo.

Cuadro Nº 19
Instituciones más quejadas en la Adjuntía para la Administración Estatal – Sede Lima
Del 11.4.2000 al 10.4.2001

Nº	Instituciones más quejadas	Total	% del total	% casos Infundados	% Colaboración
1	ONP – Oficina de Normalización Previsional	3,128	56%	45%	80%
2	Ministerio de Educación	175	3%	80%	90%
3	ESSALUD - Seguro Social de Salud	137	3%	2%	85%
4	COFOPRI	133	2%	70%	40%
5	Ministerio del Interior	103	2%	50%	10%
6	Ministerio de Defensa	95	2%	60%	0%
7	Municipalidad Provincial de Lima	80	1%	70%	20%
8	Municipalidad Distrital de La Victoria	47	1%	70%	50%
9	SAT – Servicio de Administración Tributaria	46	1%	65%	30%
10	Municipalidad Distrital de San Juan de Lurigancho	41	1%	20%	0%
11	Otras Instituciones	1,560	28%	v	v
TOTAL		**5,545**	**100%**		

Fuente : Sistema de Información Estadística de Expedientes SIEE – Lima.
Elaboración : Oficina de Información, Sistemas y Estadística.

8.5.2. Derechos Humanos y Personas con Discapacidad - Sede Lima: Casos recibidos y estado de ejecución

En este campo de trabajo,se han tramitado 4,071 casos, incluyendo en esta cifra los 562 casos pendientes del período anterior. El 46% de los casos fueron consultas, el 30% fueron quejas y el 24% petitorios. Del total de casos registrados, se alcanzó a concluir el 85% de ellos.

Cuadro Nº 20
Casos recibidos en la Adjuntía para los Derechos Humanos y las Personas con Discapacidad - Sede Lima y estado de ejecución de los mismos
Del 11.4.2001 al 10.4.2001

Categoría	Pendientes al 10.4.2001	Ingresos del 11.4.2000 al 10.4.2001	Concluidos del 11.4.2000 al 10.4.2001	Pendientes al 10.4.2001
Quejas	389	822	962	249
Petitorios	167	829	649	347
Consultas	6	1,858	1,857	7
TOTAL	**562**	**3,509**	**3,468**	**603**

Fuente: Sistema de Información Estadística de Expedientes SIEE – Lima.
Elaboración: Oficina de Información, Sistemas y Estadística.

Las instituciones más quejadas durante el período por presuntas vulneraciones a los derechos humanos y a los derechos de las personas con discapacidad, según el cuadro siguiente, fueron el Poder Judicial (42% de los casos), la Policía Nacional del Perú (11%) y el Instituto Nacional Penitenciario – INPE (11%). En cuanto a estas tres instituciones, el porcentaje de casos infundados es cercano al 30%, y todas ellas cuentan con niveles positivos de colaboración, destacando el INPE con un 84%.

Las demás instituciones tienen menor cantidad de quejas y considerables niveles de colaboración, destacando entre ellas el Tribunal Constitucional (100% de colaboración), el Fuero Militar (91%), el Ministerio de Agricultura (82%) y las Municipalidades tomadas en conjunto con un porcentaje similar. La principal excepción la constituye el Ejército Peruano que sólo ha colaborado con el 25% de las 20 quejas presentadas contra esta institución.

Por último, conviene resaltar que la totalidad de quejas presentadas contra el Ministerio de Agricultura resultaron infundadas, mientras que ocurrió lo mismo con el 82% de los casos de este tipo presentados contra el Tribunal Constitucional.

Cuadro Nº 21
Instituciones más quejadas en Adjuntía para los Derechos Humanos y las Personas con Discapacidad - Sede Lima
Del 11.4.2000 al 10.4.2001

Nº	Instituciones más quejadas	Total	% del total	% casos Infundados	% Colaboración
1	Poder Judicial	347	42%	30%	59%
2	Policía Nacional del Perú	94	11%	27%	64%
3	Instituto Nacional Penitenciario	89	11%	29%	84%
4	Ministerio Público	43	5%	42%	74%
5	Fuero Militar	32	4%	28%	91%
6	Prefectura	22	3%	55%	45%
7	Ejército Peruano	20	2%	20%	25%
8	Ministerio de Agricultura	17	2%	100%	82%
9	Municipalidades	11	1%	18%	82%
10	Tribunal Constitucional	11	1%	82%	100%
11	Otras Instituciones	136	18%	v	v
	TOTAL	**822**	**100%**		

Fuente: Sistema de Información Estadística de Expedientes SIEE – Lima.
Elaboración: Oficina de Información, Sistemas y Estadística.

8.5.3. Servicios Públicos - Sede Lima: Casos recibidos y estado de ejecución de los mismos

Esta Adjuntía ha tramitado un total de 772 casos, en los que se incluyen 88 casos pendientes del período anterior. En este conjunto encontramos un 45% de quejas, 29% de consultas y 26% de petitorios. Del total mencionado, se logró la conclusión del 77% de casos.

Cuadro Nº 22
Casos recibidos en la Adjuntía para los Servicios Públicos - Sede Lima y estado de ejecución de los mismos
Del 11.4.2001 al 10.4.2001

Categoría	Pendientes al 10.4.2001	Ingresos del 11.4.2000 al 10.4.2001	Concluidos del 11.4.2000 al 10.4.2001	Pendientes al 10.4.2001
Quejas	49	301	235	115
Petitorios	39	159	134	64
Consultas	0	224	224	0
TOTAL	**88**	**684**	**593**	**179**

Fuente: Sistema de Información Estadística de Expedientes SIEE – Lima.
Elaboración: Oficina de Información, Sistemas y Estadística.

El cuadro siguiente, que incluye información sobre los 301 casos nuevos registrados en el período, señala que la principal institución que-

jada fue SEDAPAL (36% del total de quejas), con un 31% de quejas infundadas. También son considerables las quejas contra Telefónica del Perú (25%). EDELNOR (11%) y Luz del Sur (8%).

El porcentaje de casos infundados para estas instituciones no alcanza los niveles de otros campos, aunque se puede resaltar que el 50% de quejas contra OSIPTEL fueron infundadas. De igual modo, EDELNOR registró un 47% de quejas infundadas y Telefónica del Perú un 46%.

Finalmente, destacan los niveles de colaboración mostrados por entidades como Bellsouth, SUNASS y OSIPTEL, que ofrecieron la colaboración debida en la totalidad de los casos presentados contra ellas. Un alto porcentaje de colaboración fue mostrado también por Cable Mágico (86%). Los casos contrarios los encontramos entre Telefónica del Perú y Luz del Sur que registran los niveles de colaboración más bajos (30% y 28%, respectivamente). El caso de la empresa telefónica puede resaltarse aún más considerando que su índice de colaboración en el período anterior fue del 83.91%.

Cuadro Nº 23
Instituciones más quejadas en la Adjuntía para los Servicios Públicos – Sede Lima
Del 11.4.2000 al 10.4.2001

Nº	Instituciones más quejadas	Total	% del total	% casos Infundados	% Colaboración
1	SEDAPAL	109	36%	31%	45%
2	Telefónica del Perú	74	25%	46%	30%
3	EDELNOR	34	11%	47%	59%
4	Luz del Sur	25	8%	36%	28%
5	BELLSOUTH	11	4%	9%	100%
6	OSINERG	11	4%	18%	55%
7	SUNASS	8	3%	25%	100%
8	Cable Mágico	7	2%	28%	86%
9	OSIPTEL	4	1%	50%	100%
10	Electro Sur Medio	3	1%	En trámite	En trámite
11	Otras Instituciones	15	5%	v	v
	TOTAL	**301**	**100%**		

Fuente: Sistema de Información Estadística de Expedientes SIEE – Lima.
Elaboración: Oficina de Información, Sistemas y Estadística.

8.5.4. Derechos de la Mujer - Sede Lima: Casos recibidos y estado de ejecución de los mismos

La Adjuntía para los Derechos de la Mujer ha tramitado 118 casos, incluyendo 71 que quedaron pendientes del período anterior. Se logró la conclusión del 56% de casos.

Cuadro Nº 24
Casos recibidos en la Adjuntía para los Derechos de la Mujer - Sede en Lima y estado de ejecución de los mismos
Del 11.4.2001 al 10.4.2001

Categoría	Pendientes al 10.4.2001	Ingresos del 11.4.2000 al 10.4.2001	Concluidos del 11.4.2000 al 10.4.2001	Pendientes al 10.4.2001
Quejas	34	35	34	35
Petitorios	8	11	8	11
Consultas	29	1	24	6
TOTAL	**71**	**47**	**66**	**52**

Fuente: Sistema de Información Estadística de Expedientes SIEE – Lima.
Elaboración: Oficina de Información, Sistemas y Estadística.

De las 35 quejas nuevas recibidas durante el período, 7 de ellas (20%) corresponden a la Policía Nacional del Perú. Otras instituciones quejadas fueron el Poder Judicial, el Ministerio de Salud y el PROMUDEH (14% cada una). Durante este período cabe destacar el buen grado de colaboración para la resolución de casos de parte de ESSALUD y el Jurado Nacional de Elecciones, con un índice del 100% en ambos casos, y del PROMUDEH con un índice de 80%.

Cuadro Nº 25
Instituciones más quejadas en la Adjuntía para los Derechos de la Mujer - Sede Lima
Del 11.4.2000 al 10.4.2001

Nº	Instituciones más quejadas	Total	% del total	% casos Infundados	% Colaboración
1	Policía Nacional del Perú	7	20%	25%	37%
2	Poder Judicial	5	14%	0%	50%
3	Ministerio de Salud	5	14%	0%	67%
4	PROMUDEH	5	14%	0%	80%
5	Ministerio de Educación	4	11%	0%	33%
6	Municipalidades	3	9%	67%	66%
7	Ministerio Público	2	6%	0%	33%
8	ESSALUD	2	6%	0%	100%
9	Ministerio del Interior	1	3%	50%	50%
10	Jurado Nacional de Elecciones	1	3%	0%	100%
	TOTAL	**35**	**100%**		

Fuente: Sistema de Información Estadística de Expedientes SIEE – Lima.
Elaboración: Oficina de Información, Sistemas y Estadística.

8.6. Estadísticas de las Oficinas Regionales

La Defensoría del Pueblo cuenta con ocho Oficinas Regionales en las que se brinda atención descentralizada a los ciudadanos y ciudadanas que lo requieran.A continuación se detalla el informe estadístico de casos en cada oficina regional, el estado de ejecución de los mismos y la relación de instituciones más quejadas en cada lugar, especificando su nivel de colaboración y el porcentaje de quejas infundadas.

8.6.1. Oficina Regional de Arequipa

La Oficina Regional de Arequipa ha tramitado 3,407 casos, entre los cuales se incluyen 164 casos pendientes del período anterior. Del total mencionado, el 28% fueron quejas, el 23% petitorios y el 48% consultas. Asimismo, durante el período se han concluido 3,048 casos, es decir el 89% del total.

Cuadro Nº 26
Casos recibidos en la Oficina Regional de Arequipa y estado de ejecución de los mismos
Del 11.4.2001 al 10.4.2001

Categoría	Pendientes al 10.4.2001	Ingresos del 11.4.2000 al 10.4.2001	Concluidos del 11.4.2000 al 10.4.2001	Pendientes al 10.4.2001
Quejas	98	871	775	194
Petitorios	61	733	634	160
Consultas	5	1,639	1,639	5
TOTAL	164	3,243	3,048	359

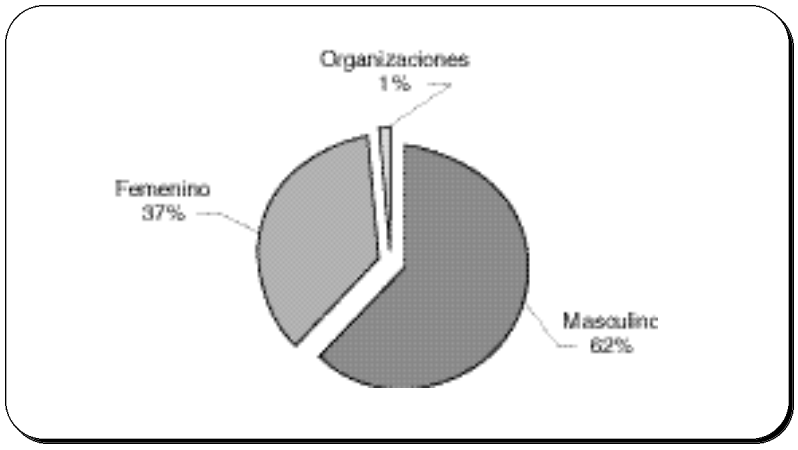
Fuente: Sistema de Información Estadística de Expedientes SIEE – Arequipa.
Elaboración: Oficina de Información, Sistemas y Estadística.

3,350 personas solicitaron atención a la Oficina Regional de Arequipa, de los cuales el 62% fueron varones y el 37% mujeres. El porcentaje restante le corresponde a organizaciones de la sociedad civil.

Cuadro Nº 27
Total de recurrentes y afectados atendidos en la Oficina Regional de Arequipa por sexo y organización
Del 11.4.2001 al 10.4.2001

Masculino	%	Femenino	%	Organización	%	Total
2,096	62%	1,254	37%	51	1%	3,401

Fuente: Sistema de Información Estadística de Expedientes SIEE – Arequipa.
Elaboración: Oficina de Información, Sistemas y Estadística.



Los 3,407 casos atendidos por la Oficina Regional de Arequipa se ubican en los distintos campos de acción defensorial. Las mayores proporciones se encuentran en las áreas de derechos humanos (43%) y administración estatal (42%), seguido por el área de servicios públicos con (12%). En los cinco campos señalados en el siguiente cuadro se ha alcanzado un excelente nivel de conclusión de casos, alcanzando en promedio el (89%) de conclusión.

Cuadro Nº 28
Estado de ejecución de casos en la Oficina Regional de Arequipa clasificados por materia
Del 11.4.2000 al 10.4.2001

Materia	Concluidos	%	Pendientes	%	Total
Administración Estatal	1,221	86%	200	14%	1,421
Derechos Humanos	1,396	95%	80	5%	1,476
Servicios Públicos	330	82%	74	18%	404
Derechos de la Mujer	29	91%	3	9%	32
Asuntos Constitucionales	72	97%	2	3%	74
TOTAL	**3,048**	**89%**	**359**	**11%**	**3,407**

Fuente: Sistema de Información Estadística de Expedientes SIEE – Arequipa.
Elaboración: Oficina de Información, Sistemas y Estadística.

En el ámbito de la Oficina Regional de Arequipa, la institución más quejada ha sido la Sociedad Eléctrica del Sur Oeste de Arequipa – SEAL, con 134 quejas (15% de casos nuevos). La siguen la Dirección Regional de Educación de Arequipa (13%) y la Policía Nacional (12%).

En el registro de la Oficina Regional hay casos con una alta proporción de quejas infundadas, como ocurre con el Poder Judicial y el INPE (85% en cada caso). En este grupo destaca también la Municipalidad Provincial de Arequipa, con (81%) de quejas declaradas infundadas.

Por otro lado, destaca el importante nivel de colaboración prestado por SEAL, SEDAPAR S.A., COFOPRI y la misma Policía Nacional para la solución de las quejas señaladas. Todas ellas cuentan con el porcentaje máximo de colaboración. En general, los niveles de colaboración con la Defensoría del Pueblo son altos. Por ello, resalta el bajo porcentaje mostrado por Telefónica del Perú en la región (35%).

Cuadro Nº 29
Instituciones más quejadas en la Oficina Regional de Arequipa
Del 11.4.2000 al 10.4.2001

Nº	Instituciones más quejadas	Total	% del total	% casos Infundados	% Colaboración
1	SEAL - Sociedad Eléctrica del Sur Oeste de Arequipa	134	15%	29%	100%
2	Dirección Regional de Educación de Arequipa y USE	110	13%	50%	95%
3	Policía Nacional del Perú (Región y Comisarias)	105	12%	38%	100%
4	Municipalidad Provincial de Arequipa	77	9%	81%	93%
5	Poder Judicial	46	5%	85%	85%
6	SEDAPAR S.A.	42	5%	32%	100%
7	INPE – Establecimientos Penitenciarios	34	4%	85%	85%
8	Dirección Regional de Agricultura de Arequipa	22	3%	15%	94%
9	COFOPRI – Comisión de Formalización de la Propiedad Información	21	2%	33%	100%
10	Telefónica del Perú	18	2%	35%	35%
11	Otras Instituciones	262	30%	v	v
	TOTAL	**871**	**100%**		

Fuente: Sistema de Información Estadística de Expedientes SIEE – Arequipa.
Elaboración: Oficina de Información, Sistemas y Estadística.

8.6.2. Oficina Regional de Ayacucho

La Oficina Regional de Ayacucho ha trabajado durante el período con un total de 6,625 casos, entre los que se cuentan los 219 casos que quedaron

pendientes del período anterior. Del total señalado, el 23% fueron quejas, el 9% fueron petitorios y el 68% fueron consultas. El porcentaje de conclusión de casos alcanza el 97%.

Cuadro Nº 30
Casos recibidos en la Oficina Regional de Ayacucho y estado de ejecución de los mismos
Del 11.4.2001 al 10.4.2001

Categoría	Pendientes al 10.4.2001	Ingresos del 11.4.2000 al 10.4.2001	Concluidos del 11.4.2000 al 10.4.2001	Pendientes al 10.4.2001
Queja	160	1,364	1,370	154
Petitorio	49	532	542	39
Consulta	10	4,510	4,517	3
TOTAL	**219**	**6,406**	**6,429**	**196**

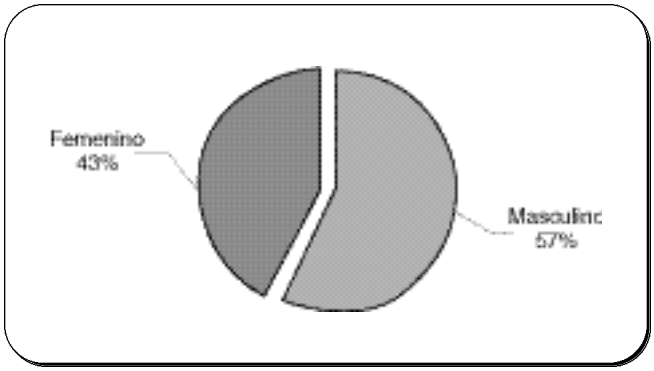
Fuente: Sistema de Información Estadística de Expedientes SIEE – Ayacucho (Ayacucho y Huancavelica).
Elaboración: Oficina de Información, Sistemas y Estadística.

La Oficina Regional de Ayacucho atendió a 7,135 recurrentes, de los cuales el 57% fueron varones y el 43% fueron mujeres. El porcentaje de organizaciones recurrentes no es significativo.

Cuadro Nº 31
Total de recurrentes y afectados atendidos en la Oficina Regional de Ayacucho por sexo y organización
Del 11.4.2000 al 10.4.2001

Masculino	%	Femenino	%	Organización	%	Total
4,086	57%	3,038	43%	11	0%	7,135

Fuente: Sistema de Información Estadística de Expedientes SIEE – Ayacucho (Ayacucho y Huancavelica).
Elaboración: Oficina de Información, Sistemas y Estadística.



En cuanto a la clasificación de los casos tramitados por la Oficina Regional de Ayacucho, se puede señalar que de los 6,625 casos atendidos, el 48% corresponde al área de administración estatal y el 43% se ubica en el área de derechos humanos. El área de servicios públicos recibió el 8% de los casos, quedando el resto del campo con proporciones significativamente menores.Asimismo, los niveles de conclusión son bastante altos, alcanzando en promedio el 97% de los casos tramitados.

Cuadro Nº 32
Estado de ejecución de los casos recibidos en la Oficina Regional de Ayacucho clasificados por materia
Del 11.4.2000 al 10.4.2001

Materia	Concluidos	%	Pendientes	%	Total
Administración Estatal	3,010	96%	140	4%	3,150
Derechos Humanos	2,801	98%	45	2%	2,846
Servicios Públicos	551	99%	7	1%	558
Derechos de la Mujer	60	94%	4	6%	64
Asuntos Constitucionales	7	100%	0	0%	7
TOTAL	**6,429**	**97%**	**196**	**3%**	**6,625**

Fuente: Sistema de Información Estadística de Expedientes SIEE – Ayacucho (Ayacucho y Huancavelica).
Elaboración: Oficina de Información, Sistemas y Estadística.

En el ámbito territorial de la Oficina Regional de Ayacucho, las instituciones que han registrado mayor número de quejas en contra, considerando los casos nuevos del período, han sido la Dirección Regional de Educación (12%) y la Policía Nacional del Perú (10%). Otras que deben mencionarse son EPS Ayacucho y la Municipalidad de Huamanga,ambas con el 8% de las quejas. En todas las instituciones mencionadas en el siguiente cuadro el nivel de colaboración es alto, especialmente de parte de Electro Centro S.A. y RENIEC, ambas con un índice de 100%. La excepción la constituye la Dirección Regional de Educación de Huancavelica, que sólo colaboró en el 29% de los casos tramitados en su contra.

La mayor cantidad de quejas infundadas se ha presentado contra el RENIEC (71%), mientras que el 80% de las presentadas contra la Dirección Regional de Huancavelica, las Fuerzas Armadas y el Poder Judicial han sido declaradas fundadas.

Cuadro Nº 33
Instituciones más quejadas en la Oficina Regional de Ayacucho
Del 11.4.2000 al 10.4.2001

Nº	Instituciones más quejadas	Total	% del total	% casos Infundados	% Colaboración
1	Dirección Regional de Educación de Ayacucho	158	12%	30%	80%
2	Policía Nacional del Perú	131	10%	33%	95%
3	EPS Ayacucho	111	8%	22%	74%
4	Municipalidad Huamanga	107	8%	20%	76%
5	Dirección Regional Educación de Huancavelica	87	6%	20%	29%
6	Fuerzas Armadas	87	6%	20%	71%
7	Poder Judicial	79	6%	20%	94%
8	Ministerio Público	53	4%	50%	50%
9	Electro Centro S.A.	44	3%	34%	100%
10	RENIEC	30	2%	71%	100%
11	Otras Instituciones	477	35%	v	v
	TOTAL	**1,364**	**100%**		

Fuente: Sistema de Información Estadística de Expedientes SIEE – Ayacucho (Ayacucho y Huancavelica).
Elaboración: Oficina de Información, Sistemas y Estadística.

8.6.3. Oficina Regional del Callao

La Oficina Regional del Callao ha recibido 2,013 casos nuevos,que sumados a los 412 que quedaron pendientes del período anterior, hacen un total de 2,425 casos atendidos durante el período que se informa. Entre ellos se consideran 27% de quejas, 27% de petitorios y 46% de consultas. De todos los casos gestionados, se llegó concluir el 71% de ellos.

Cuadro Nº 34
Casos recibidos en la Oficina Regional del Callao
y estado de ejecución de los mismos
Del 11.4.2001 al 10.4.2001

Categoría	Pendientes al 10.4.2001	Ingresos del 11.4.2000 al 10.4.2001	Concluidos del 11.4.2000 al 10.4.2001	Pendientes al 10.4.2001
Queja	129	533	457	205
Petitorio	281	376	174	483
Consulta	2	1,104	1,102	4
TOTAL	**412**	**2,013**	**1,733**	**692**

Fuente: Sistema de Información Estadística de Expedientes SIEE.
Elaboración: Oficina de Información, Sistemas y Estadística.

La Oficina Regional del Callao ha atendido en este período a 4,426 recurrentes, de los cuales 2,414 fueron varones (55%), 1,780 mujeres (40%), y apenas un 5% correspondió a ciudadanos y ciudadanos representados por sus organizaciones.

Cuadro Nº 35
Total de recurrentes y afectados atendidos en la Oficina Regional del Callao por sexo y organización
Del 11.4.2000 al 10.4.2001

Hombre	%	Mujer	%	Organizaciones	%	Total
2,414	55%	1,780	40%	232	5%	4,426

Fuente : Sistema de Información Estadística de Expedientes SIEE – Callao.
Elaboración : Oficina de Información, Sistemas y Estadística.

Todos los casos recibidos por la Oficina Regional del Callao se concentran en tres de los cinco campos de acción defensorial, distribuidos del siguiente modo: 58% pertenecen al área de la administración estatal, 37% están en el área de derechos humanos, y 5% en el campo de los servicios públicos. Los índices de conclusión de casos son 73%, 68% y 75% respectivamente.

Cuadro Nº 36
Total de casos recibidos en la Oficina Regional del Callao clasificados por materia
Del 11.4.2000 al 10.4.2001

Materia	Concluidos	%	Pendientes	%	Total
Administración Estatal	1,037	73%	376	27%	1,413
Derechos Humanos	602	68%	285	32%	887
Servicios Públicos	94	75%	31	25%	125
TOTAL	**1,733**	**71%**	**692**	**29%**	**2,425**

Fuente: Sistema de Información Estadística de Expedientes SIEE - Cusco
Elaboración: Oficina de Información, Sistemas y Estadística.

En el ámbito de la Oficina Regional del Callao la institución que ha recibido más quejas nuevas en su contra fue el Poder Judicial (20%),aunque el 72% de las mismas fueron infundadas. Le siguen la Municipalidad Provincial del Callao (13%), la Policía Nacional (11%) y SEDAPAL (11%). Hay que destacar el alto nivel de cooperación del mismo Poder Judicial, así como del Ministerio del Interior y del Ministerio Público,con un índice de 100%.También destacan por su colaboración SEDAPAL y EDELNOR, ambas con un porcentaje de 93%, y la mencionada Policía Nacional con 82%.

Cuadro Nº 37
Instituciones más quejadas en la Oficina Regional del Callao
Del 11.4.2000 al 10.4.2001

Nº	Instituciones más quejadas	Total	% del total	% casos Infundados	% Colaboración
1	Poder Judicial	107	20%	72%	100%
2	Municipalidad del Callao	69	13%	13%	68%
3	Policía Nacional del Perú	61	11%	10%	82%
4	SEDAPAL	56	11%	34%	93%
5	Municipalidad de San Martín de Porres	48	9%	19%	31%
6	Ministerio de Educación	34	6%	50%	59%
7	EDELNOR	27	5%	30%	93%
8	Ministerio del Interior	22	4%	32%	100%
9	Ministerio Público	20	4%	40%	100%
10	Municipalidad de Bellavista	19	4%	11%	48%
11	Otras Instituciones	70	13%	v	v
	TOTAL	**533**	**100%**		

Fuente: Sistema de Información Estadística de Expedientes SIEE – Callao.
Elaboración: Oficina de Información, Sistemas y Estadística.

8.6.4. Oficina Regional del Cusco

En la Oficina Regional del Cusco, se tramitaron 1,939 casos. De este total, 63% fueron quejas, 17% fueron petitorios y 20% fueron consultas. Se ha logrado concluir con el 76% de los casos registrados.

Cuadro Nº 38
Casos recibidos en la Oficina Regional del Cusco
y estado de ejecución de los mismos
Del 11.4.2001 al 10.4.2001

Categoría	Pendientes al 10.4.2001	Ingresos del 11.4.2000 al 10.4.2001	Concluidos del 11.4.2000 al 10.4.2001	Pendientes al 10.4.2001
Queja	343	872	878	337
Petitorio	132	206	224	114
Consulta	7	379	379	7
TOTAL	**482**	**1,457**	**1,481**	**458**

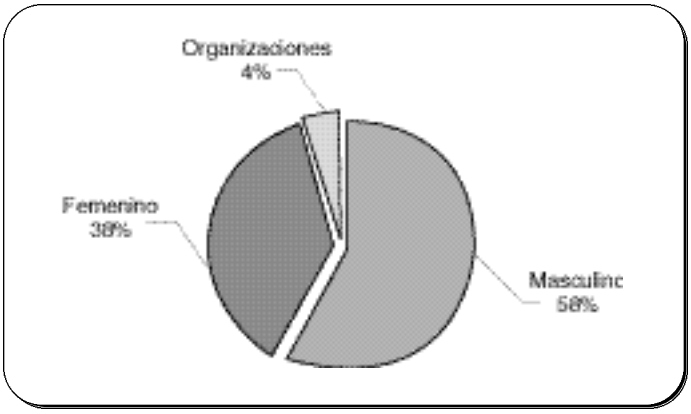
Fuente: Sistema de Información Estadística de Expedientes SIEE – Cusco.
Elaboración: Oficina de Información, Sistemas y Estadística.

Durante este período, la Oficina Regional del Cusco atendió a 1,929 recurrentes y afectados. De ese total,1,119 fueron hombres (58%) y 738 mujeres (38%), mientras que 72 casos (4%) corresponden a ciudadanos representados por sus organizaciones.

Cuadro Nº 39
Total de recurrentes y afectados atendidos en la Oficina Regional del Cusco por sexo y organización
Del 11.4.2000 al 10.4.2001

Masculino	%	Femenino	%	Organización	%	Total
1,119	58%	738	38%	72	4%	1,929

Fuente: Sistema de Información Estadística de Expedientes SIEE – Cusco.
Elaboración: Oficina de Información, Sistemas y Estadística.



Las nuevas quejas recibidas por la Oficina Regional del Cusco han abarcado los cinco campos de trabajo de la Defensoría del Pueblo, aunque la mayor concentración se ha constatado en las áreas de administración estatal y derechos humanos,cada una con 48% del total.Las demás áreas concentran el resto de los casos.

Además de los tres casos relacionados con temas constitucionales que fueron recibidos y concluidos durante este período, el resto de áreas ha alcanzado un nivel de conclusión de 75% o superior, a excepción de las quejas vinculadas con alguna forma de vulneración de derechos de la mujer que sólo alcanzaron el 53% de conclusión.

Cuadro Nº 40
Total de casos recibidos en la Oficina Regional del Cusco clasificados por materia
Del 11.4.2000 al 10.4.2001

Materia	Concluidos	%	Pendientes	%	Total
Administración Estatal	703	75%	230	25%	933
Derechos Humanos	716	77%	210	23%	926
Servicios Públicos	50	83%	10	17%	60
Derechos de la Mujer	9	53%	8	47%	17
Asuntos Constitucionales	3	100%	0	0%	3
TOTAL	**1,481**	**76%**	**458**	**24%**	**1,939**

Fuente: Sistema de Información Estadística de Expedientes SIEE – Cusco.
Elaboración: Oficina de Información, Sistemas y Estadística.

Teniendo en cuenta las 872 quejas nuevas recibidas durante el período dentro del ámbito de la Oficina Regional del Cusco, se observa que las instituciones más quejadas fueron el Poder Judicial con 27% del total de quejas (aunque el 79% de ellas fueron infundadas),la Policía Nacional (19%) y la Dirección Regional de Educación del Cusco (14%).

En el caso del RENIEC se observa que la totalidad de las 15 quejas registradas fueron consideradas infundadas, a pesar de lo cual dicha entidad mostró un alto nivel de colaboración con la Defensoría del Pueblo (90%). Otros casos de cooperación a resaltar lo constituyen SEDA Cusco S.A. y las Fuerzas Armadas,ambas con 100% de colaboración, el Poder Judicial (96%), Policía Nacional (93%) y la Dirección Regional de Educación del Cusco (91%). En general, los niveles de cooperación han sido bastante buenos en esta parte del país.

Cuadro Nº 41
Instituciones más quejadas en la Oficina Regional del Cusco
Del 11.04.2000 al 10.4.2001

Nº	Instituciones más quejadas	Total	% del total	% casos Infundados	% Colaboración
1	Poder Judicial	234	27%	79%	96%
2	Policía Nacional del Perú	165	19%	59%	93%
3	Dirección Regional de Educación del Cusco	125	14%	47%	91%
4	Municipalidad Provincial del Cusco	55	6%	51%	51%
5	Dirección Regional de Salud	52	6%	45%	90%
6	INPE	49	6%	28%	84%
7	Ministerio Público	40	5%	65%	70%
8	SEDA Cusco S.A.	39	4%	26%	100%
9	Fuerzas Armadas	30	3%	33%	100%
10	RENIEC	15	2%	100%	90%
11	Otras Instituciones	68	8%	v	v
	TOTAL	**872**	**100%**		

Fuente: Sistema de Información Estadística de Expedientes SIEE – Cusco.
Elaboración: Oficina de Información, Sistemas y Estadística.

8.6.5. Oficina Regional de Huancayo

En la Oficina Regional de Huancayo se dio inicio a la gestión defensorial con una carga de 78 expedientes pendientes del período anterior, a los que se sumaron 5,870 casos nuevos, dando un total de 5,948 casos tramitados durante el período que se informa. De este conjunto, se incluyen 17% de quejas, 10% de petitorios y 73% de consultas. En conjunto, se aprecia un porcentaje de conclusión de casos del 94%.

Cuadro Nº 42
Casos recibidos en la Oficina Regional de Huancayo
y estado de ejecución de los mismos
Del 11.4.2001 al 10.4.2001

Categoría	Pendientes al 10.4.2001	Ingresos del 11.4.2000 al 10.4.2001	Concluidos del 11.4.2000 al 10.4.2001	Pendientes al 10.4.2001
Queja	55	978	800	233
Petitorio	23	567	451	139
Consulta	0	4,325	4,325	0
TOTAL	**78**	**5,870**	**5,576**	**372**

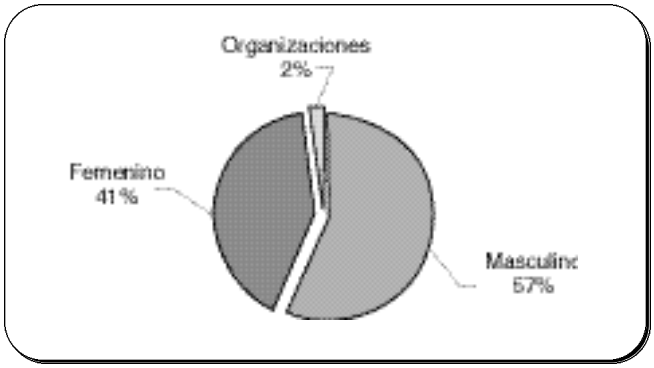
Fuente: Sistema de Información Estadística de Expedientes SIEE – Huancayo (Huancayo y Satipo).
Elaboración: Oficina de Información, Sistemas y Estadística.

Todos estos casos fueron presentados por 5,948 recurrentes y afectados, de los cuales 3,370 fueron varones (57%) y 2,440 mujeres (41%). Adicionalmente se han presentado grupos de recurrentes y afectados representados por 138 organizaciones (2%).

Cuadro Nº 43
Total de recurrentes y afectados atendidos en la Oficina Regional de Huancayo por sexo y organización
Del 11.4.2000 al 10.4.2001

Hombres	%	Mujeres	%	Organizaciones	%	Total
3,370	57%	2,440	41%	138	2%	5,948

Fuente: Sistema de Información Estadística de Expedientes SIEE – Huancayo (Huancayo y Satipo).
Elaboración: Oficina de Información, Sistemas y Estadística



Del total de casos, el 74% están referidos al área de derechos humanos, 23% se concentran en el área de administración estatal, y apenas el 3% pertenecen al área de servicios públicos. Los niveles de conclusión son considerablemente altos en cada uno de estos campos.

Cuadro Nº 44
Total de casos recibidos en la Oficina Regional de Huancayo clasificados por materia
Del 11.4.2000 al 10.4.2001

Materia	Concluidos	%	Pendientes	%	Total
Derechos Humanos	4,208	96%	193	4%	4,401
Administración Estatal	1,204	89%	155	11%	1,359
Servicios Públicos	164	87%	24	13%	188
TOTAL	**5,576**	**94%**	**372**	**6%**	**5,948**

Fuente: Sistema de Información Estadística de Expedientes SIEE – Huancayo (Huancayo y Satipo).
Elaboración: Oficina de Información, Sistemas y Estadística.

Considerando sólo las quejas nuevas, se observa en el siguiente cuadro que las instituciones más quejadas en la jurisdicción de la Oficina Regional de Huancayo durante el período de referencia fueron el Ejército Peruano (15%) y la Dirección Regional de Educación de Junín (12%). La mayor parte de quejas contra el Ejército proceden de la selva central,debido a las constantes prácticas de"captación"de jóvenes para el servicio militar activo. El bajo nivel de casos infundados refuerza esta conclusión,lo que ha motivado que se formulen recomendaciones al Comando Conjunto de las Fuerzas Armadas. Asimismo, la gestión educativa sigue siendo sumamente cuestionada por la ciudadanía, debido a la inobservancia de las normas que regulan su actividad, fundamentalmente por parte de los directores de los centros educativos de las provincias más alejadas.

No se han presentado casos de instituciones con grandes proporciones de quejas infundadas, aunque se puede resaltar que el 55% de quejas del RENIEC, el 51% de quejas del Poder Judicial y la mitad de quejas del Ministerio Público se ubican dentro de esta categoría. Por otro lado, se observa buenos niveles de colaboración de las entidades públicas y de las empresas prestadoras de servicios públicos con la Defensoría del Pueblo. Dentro de este rubro se puede destacar a Electro Centro S.A. que registró un 94% de cooperación.

Cuadro Nº 45
Instituciones más quejadas en la Oficina Regional de Huancayo
Del 11.4.2000 al 10.4.2001

Nº	Instituciones más quejadas	Total	% del total	% casos Infundados	% Colaboración
1	Ejército Peruano	148	15%	18%	87%
2	Dirección Regional de Educación de Junín	114	12%	35%	62%
3	Policía Nacional del Perú	71	7%	36%	87%
4	Poder Judicial	60	6%	51%	76%
5	Municipalidad Provincial de Huancayo	39	4%	20%	56%
6	Electro Centro S.A.	39	4%	46%	94%
7	SEDAM – Huancayo	28	3%	45%	87%
8	ESSALUD – Huancayo	24	2%	38%	55%
9	Ministerio Público	23	2%	50%	75%
10	RENIEC	18	2%	55%	83%
11	Otras Instituciones	414	42%	v	v
	TOTAL	**978**	**100%**		

Fuente: Sistema de Información Estadística de Expedientes SIEE – Huancayo (Huancayo y Satipo).
Elaboración: Oficina de Información, Sistemas y Estadística.

8.6.6. Oficina Regional de Iquitos

En la Oficina Regional de Iquitos se tramitaron 1,066 casos en los que se incluye 269 casos pendientes del período anterior. El cuadro siguiente muestra que el 32% fueron quejas, el 36% fueron petitorios y el 32% consultas.

Cuadro Nº 46
Casos recibidos en la Oficina Regional de Iquitos
y estado de ejecución de los mismos
Del 11.4.2001 al 10.4.2001

Categoría	Pendientes al 10.4.2001	Ingresos del 11.4.2000 al 10.4.2001	Concluidos del 11.4.2000 al 10.4.2001	Pendientes al 10.4.2001
Queja	91	249	161	179
Petitorio	165	219	71	313
Consulta	13	329	289	53
TOTAL	**269**	**797**	**521**	**545**

Fuente: Sistema de Información Estadística de Expedientes SIEE – Iquitos.
Elaboración: Oficina de Información, Sistemas y Estadística.

A la sede de la Oficina Regional de Iquitos acudieron 1,068 recurrentes, con un significativo 62% de varones y 35% de mujeres. El porcentaje se completa con un 3% de recurrentes representados por organizaciones de la sociedad civil.

Cuadro Nº 47
Total de recurrentes y afectados atendidos en la Oficina Regional de Iquitos
por sexo y organización
Del 11.4.2000 al 10.4.2001

Hombres	%	Mujeres	%	Organizaciones	%	Total
661	62%	374	35%	33	3%	1,068

Fuente: Sistema de Información Estadística de Expedientes SIEE – Iquitos.
Elaboración: Oficina de Información, Sistemas y Estadística.



En la Oficina Regional de Iquitos, el mayor número de casos están dentro del área de la administración estatal (59%), seguido por los casos de derechos humanos (30%) y de servicios públicos (11%). La incidencia de casos relacionados con derechos de la mujer y asuntos constitucionales son menores. En conjunto, se alcanza un nivel de resolución de casos del 49%.

Cuadro Nº 48
Total de casos recibidos en la Oficina Regional de Iquitos clasificados por materia
Del 11.4.2000 al 10.4.2001

Materia	Concluidos	%	Pendientes	%	Total
Administración Estatal	275	43%	358	57%	633
Derechos Humanos	169	54%	146	46%	315
Servicios Públicos	76	66%	39	34%	115
Derechos de la Mujer	1	100%	0	0%	1
Asuntos Constitucionales	0	0%	2	100%	2
TOTAL	**521**	**49%**	**545**	**51%**	**1,066**

Fuente: Sistema de Información Estadística de Expedientes SIEE – Iquitos.
Elaboración: Oficina de Información, Sistemas y Estadística.

En la Oficina Regional de Iquitos las instituciones más quejadas del período fueron la Dirección Regional de Educación de Loreto (25% del total) y la Policía Nacional (11%), seguidas por la empresa Electro Oriente (10%). Las dos primeras han mostrado un alto grado de colaboración, en especial la Policía Nacional que con las Fuerzas Armadas, el Poder Judicial y Telefónica del Perú alcanzan un índice de cooperación del 100%. Caso contrario es el de Electro Oriente que tiene una colaboración de sólo el 30%.

Cuadro Nº 49
Instituciones más quejadas en la Oficina Regional de Iquitos
Del 11.4.2000 al 10.4.2001

Nº	Instituciones más quejadas	Total	% del total	% casos Infundados	% Colaboración
1	Dirección Regional de Educación de Loreto	86	25%	8%	70%
2	Policía Nacional del Perú	38	11%	5%	100%
3	Electro Oriente	33	10%	18%	30%
4	Fuerzas Armadas	22	7%	14%	100%
5	EPS Loreto S.A.	19	6%	16%	89%
6	Poder Judicial	16	5%	31%	100%
7	Municipalidad Provincial de Maynas	14	4%	29%	86%
8	Dirección Regional de Agricultura de Iquitos	11	3%	18%	91%
9	Consejo Transitorio de Administración Regional de Iquitos	10	3%	20%	80%
10	Telefónica del Perú	8	2%	25%	100%
11	Otras Instituciones	81	24%	v	v
	TOTAL	**338**	**100%**		

Fuente: Sistema de Información Estadística de Expedientes SIEE – Iquitos.
Elaboración: Oficina de Información, Sistemas y Estadística.

8.6.7. Oficina Regional de Piura

En la Oficina Regional de Piura se ha recibido durante el presente período un total de 2,375 casos, que sumados a los 346 casos pendientes del período anterior, suman 2,721 casos. De éstos, el 40% fueron quejas, el 11% petitorios y el 49% consultas.

Cuadro Nº 50
Casos recibidos en la Oficina Regional de Piura
y estado de ejecución de los mismos
Del 11.4.2001 al 10.4.2001

Categoría	Pendientes al 10.4.2001	Ingresos del 11.4.2000 al 10.4.2001	Concluidos del 11.4.2000 al 10.4.2001	Pendientes al 10.4.2001
Queja	249	852	772	329
Petitorio	92	195	209	78
Consulta	5	1,328	1,330	3
TOTAL	**346**	**2,375**	**2,311**	**410**

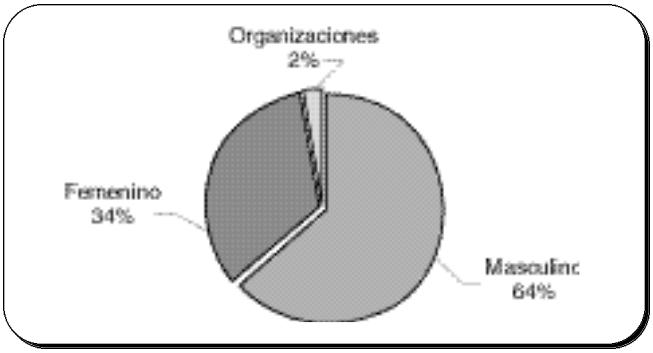
Fuente: Sistema de Información Estadística de Expedientes SIEE – Piura.
Elaboración: Oficina de Información, Sistemas y Estadística.

Como se puede apreciar en el siguiente cuadro, de los 2,692 recurrentes y afectados que acudieron a la Oficina Regional de Piura, 63% fueron varones y 34% mujeres. Los recurrentes colectivos, es decir representantes de organizaciones sociales, alcanzaron sólo el 2%.

Cuadro Nº 51
Total de recurrentes y afectados atendidos en la Oficina Regional de Piura por sexo y organización
Del 11.4.2000 al 10.4.2001

Masculino	%	Femenino	%	Organización	%	Total
1,709	63%	916	34%	67	2%	2,692

Fuente: Sistema de Información Estadística de Expedientes SIEE – Piura.
Elaboración: Oficina de Información, Sistemas y Estadística.



En Piura, el mayor número de casos recibidos está dentro del ámbito de la administración estatal (47%), aunque los casos de derechos humanos también son significativos (37%), así como los de servicios públicos (11%) y derechos de la mujer (5%).

Cuadro Nº 52
Total de casos recibidos en la Oficina Regional de Piura clasificados por materia
Del 11.4.2000 al 10.4.2001

Materia	Concluidos	%	Pendientes	%	Total
Administración Estatal	1,032	81%	240	19%	1,272
Derechos Humanos	903	89%	116	11%	1,019
Servicios Públicos	240	82%	52	18%	292
Defensoría de la Mujer	136	99%	2	1%	138
TOTAL	**2,311**	**85%**	**410**	**15%**	**2,721**

Fuente: Sistema de Información Estadística de Expedientes SIEE – Piura.
Elaboración: Oficina de Información, Sistemas y Estadística.

Considerando las quejas nuevas recibidas durante el período, la institución más quejada en el ámbito de la Oficina Regional de Piura es el Poder Judicial con 190 casos (22%), seguida por la Empresa Prestadora de Servicios Grau S.A. con 85 casos (10%). No obstante, la colaboración en ambos casos ha sido significativa. Respecto a la solución de las quejas presentadas contra las instituciones quejadas, Electro Nor Oeste e INPE registran el grado más alto de cooperación (100%).

El 81% de los casos presentados contra la Dirección Regional de Educación han sido declarados infundados, mientras que el 80% de los presentados contra Essalud y el Poder Judicial han sido fundados.

Cuadro Nº 53
Instituciones más quejadas en la Oficina Regional de Piura
Del 11.4.2000 al 10.4.2001

Nº	Instituciones más quejadas	Total	% del total	% casos Infundados	% Colaboración
1	Poder Judicial	190	22%	53%	86%
2	Empresa Prestadora de Servicios Grau S.A.	85	10%	70%	97%
3	Policía Nacional del Perú	59	7%	20%	93%
4	Dirección Regional de Educación de Piura	58	7%	81%	90%
5	Municipalidad Provincial de Piura	45	5%	25%	87%
6	Electro Nor Oeste	40	5%	77%	100%
7	INPE	39	5%	40%	100%
8	Ministerio Público	26	3%	75%	69%
9	ESSALUD	24	3%	20%	87%
10	Dirección Regional de Educación de Tumbes	21	2%	60%	80%
11	Otras Instituciones	265	31%	v	v
	TOTAL	**852**	**100%**		

Fuente: Sistema de Información Estadística de Expedientes SIEE – Piura.
Elaboración: Oficina de Información, Sistemas y Estadística.

8.6.8. Oficina Regional de Trujillo

En la Oficina Regional de Trujillo se ha recibido durante el presente período un total de 3,099, que sumados a los 481 que quedaron pendientes del período anterior, suman un total de 3,580 casos. En conjunto se presentaron 40% de quejas, 16% de petitorios y 44% de consultas.

Cuadro Nº 54
Casos recibidos en la Oficina Regional de Trujillo
y estado de ejecución de los mismos
Del 11.4.2001 al 10.4.2001

Categoría	Pendientes al 10.4.2001	Ingresos del 11.4.2000 al 10.4.2001	Concluidos del 11.4.2000 al 10.4.2001	Pendientes al 10.4.2001
Queja	372	1,059	847	584
Petitorio	109	460	404	165
Consulta	0	1,580	1,579	1
TOTAL	**481**	**3,099**	**2,830**	**750**

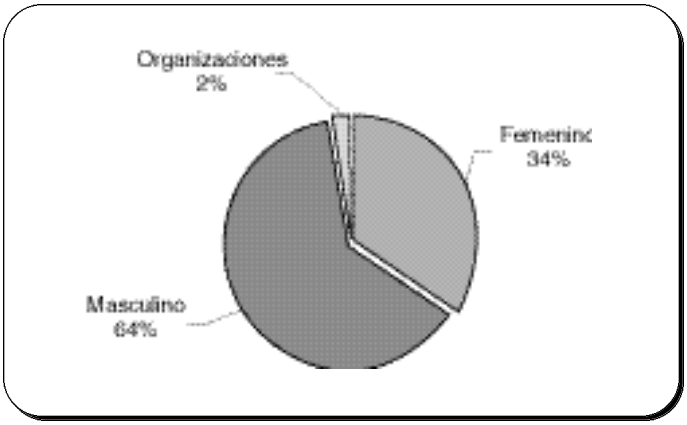
Fuente: Sistema de Información Estadística de Expedientes SIEE – Trujillo (Trujillo, Cajamarca y Jaén).
Elaboración: Oficina de Información, Sistemas y Estadística.

El siguiente cuadro muestra que de los 3,690 recurrentes y afectados, 2,374 fueron varones (64%) y 1,256 mujeres (34%).A esto habría que sumarle la cantidad de personas que se encuentran representadas en las 60 organizaciones atendidas (2%).

Cuadro Nº 55
Total de recurrentes y afectados atendidos en la Oficina Regional de Trujillo
por sexo y organización
Del 11.4.2000 al 10.4.2001

Masculino	%	Femenino	%	Organización	%	Total
2,374	64%	1,256	34%	60	2%	3,690

Fuente: Sistema de Información Estadística de Expedientes SIEE - Trujillo (Trujillo, Cajamarca y Jaén).
Elaboración: Oficina de Información, Sistemas y Estadística.



En Trujillo, la mayoría de casos atendidos se encuentran en las áreas de derechos humanos administración estatal, con 43% de los casos en cada uno. Los casos por servicios públicos representan el 13%.

Cuadro Nº 56
Total de casos recibidos en la Oficina Regional de Trujillo clasificados por materia
Del 11.4.2000 al 10.4.2001

Materia	Concluidos	%	Pendientes	%	Total
Administración Estatal	1,122	73%	419	27%	1,541
Derechos Humanos	1,278	83%	271	18%	1,549
Servicios Públicos	422	88%	57	12%	479
Derechos de la Mujer	7	70%	3	30%	10
Asuntos Constitucionales	1	100%	0	0%	1
TOTAL	**2,830**	**79%**	**750**	**21%**	**3,580**

Fuente: Sistema de Información Estadística de Expedientes SIEE - Trujillo (Trujillo, Cajamarca y Jaén).
Elaboración: Oficina de Información, Sistemas y Estadística.

En el ámbito de la Oficina Regional de Trujillo la institución más quejada es el Poder Judicial (14% de los casos), seguido por la Policía Nacional (13%). Cabe resaltar que ambas tienen el 50% de quejas infundadas.Los índices más altos de cooperación corresponden a la Dirección Regional de Educación (96%) y a la Policía Nacional (95%).

Cuadro Nº 57
Instituciones más quejadas en la Oficina Regional de Trujillo
Del 11.4.2000 al 10.4.2001

Nº	Instituciones más quejadas	Total	% del total	% casos Infundados	% Colaboración
1	Poder Judicial	149	14%	50%	83%
2	Policía Nacional del Perú	137	13%	50%	95%
3	SEDALIB	85	8%	22%	87%
4	Dirección Regional Educación Trujillo	83	8%	0%	96%
5	Municipalidad Provincial Trujillo	73	7%	3%	81%
6	HIDRANDINA	65	6%	2%	89%
7	Fuerzas Armadas	50	5%	10%	57%
8	Dirección Regional Educación Cajamarca	49	4%	28%	86%
9	Ministerio Público	29	3%	60%	70%
10	INPE - Instituto Nacional Penitenciario	25	2%	70%	65%
11	Otras Instituciones	319	30%	v	v
	TOTAL	**1,064**	**100%**		

Fuente: Sistema de Información Estadística de Expedientes SIEE - Trujillo (Trujillo, Cajamarca y Jaén).
Elaboración: Oficina de Información, Sistemas y Estadística.

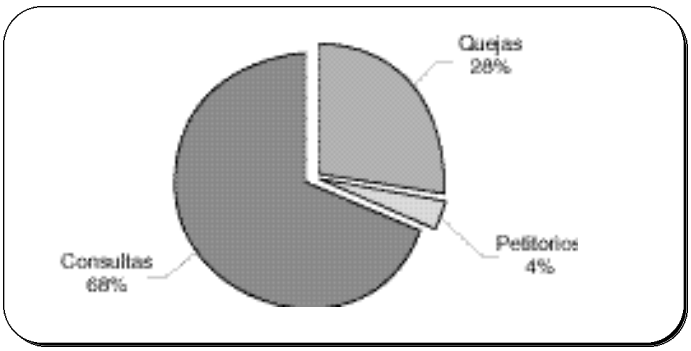
8.7. Supervisión Electoral

Durante la supervisión electoral de la primera vuelta electoral del año 2001,los módulos desplegados por la Defensoría del Pueblo tramitaron e investigaron 1,638 casos a nivel nacional. Las Oficinas Regionales de Ayacucho y Huancayo concentraron la mayor parte (42% y 35%, respectivamente), seguidas por Trujillo (6%) e Iquitos (4%). Las Oficinas Regionales de Arequipa y Piura, así como la Adjuntía para los Derechos Humanos y las Personas con Discapacidad acogieron el 3% de casos cada una. En conjunto, las Oficinas Regionales del Callao y del Cusco y la Adjuntía para la Administración Estatal, asumieron el 4% de los casos.

Cuadro Nº 58
Estadísticas Supervisión Electoral

Unidad	Quejas	Petitorios	Consultas	Total
Arequipa	20	12	10	42
Ayacucho	159	12	512	683
Callao	13	1	5	19
Cusco	21	7	8	36
Huancayo	77	14	478	569
Ica – Huaraz	14	0	3	17
Iquitos	34	0	28	62
Lima	21	4	27	52
Piura	22	5	27	54
Trujillo	72	8	24	104
TOTAL	**453**	**63**	**1,122**	**1,638**

Fuente: Equipo de Supervisión Electoral.
Elaboración: Equipo de Supervisión Electoral.



Fuente: Equipo de Supervisión Electoral.
Elaboración: Equipo de Supervisión Electoral.

El 68% de los casos que se presentaron durante la supervisión electoral consistieron en la atención de consultas a ciudadanos y ciudadanas sobre distintos aspectos relacionados con el proceso electoral. Las quejas constituyen el 28%, mientras que los petitorios alcanzan el 4%.

Las 453 quejas registradas corresponden a diversas formas de vulneración de derechos políticos, los cuales ameritaron una intervención defensorial, ya sea por denuncia de un ciudadano o de oficio. Antes de la primera vuelta electoral, las instituciones más quejadas fueron las Municipalidades (40%) y las dependencias del Ministerio de Educación (29%). El resto de ministerios alcanzó el 14% de las quejas.