

PEI 2007-2011

RESULTADO DE LOS INDICADORES DE MEDICIÓN DEL DESEMPEÑO DE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO SEGUNDO TRIMESTRE 2009

I. INDICADOR DE DESEMPEÑO DEL PLIEGO SEGÚN OBJETIVO ESTRATÉGICO GENERAL

OBJETIVO ESTRATEGICO GENERAL: Contribuir a la defensa de los derechos de las personas y de la comunidad ante la administración estatal y las empresas de servicios públicos, así como promover la institucionalidad democrática.

Indicador: % de quejas concluidas.

Formula: Se obtiene de la división entre el número de quejas concluidas, respecto al número de quejas ingresadas a la Defensoría del Pueblo en el período, multiplicado por 100.

Fundamento: El indicador permite conocer la actuación de la Defensoría del Pueblo en la defensa de los derechos de las personas a través de la relación existente entre el número total de quejas recibidas y el número de quejas que son concluidas en el año.

Resultados del Indicador: 22.86%

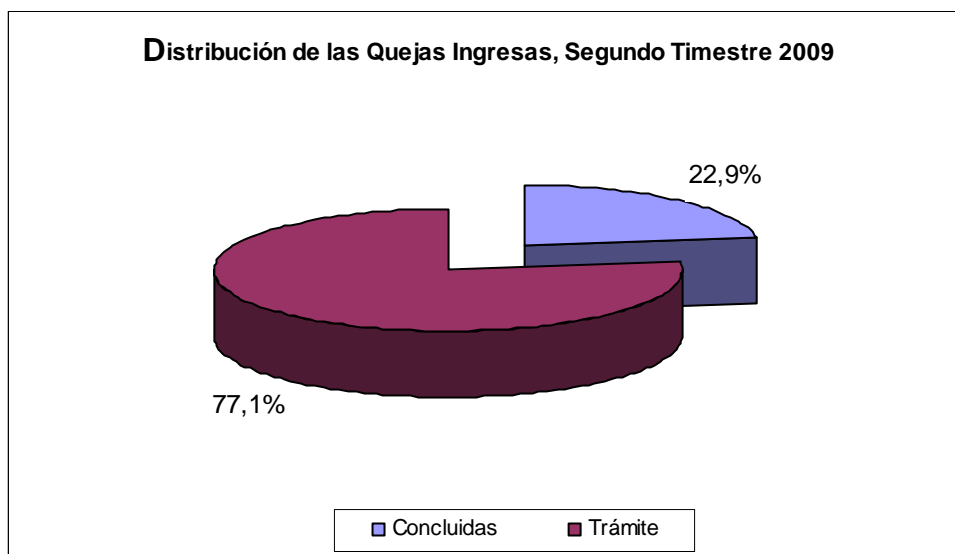
El número de quejas ingresadas en el segundo trimestre de 2009 a la Defensoría del Pueblo fue de 8,874, de las cuales se han concluido 2,029 y están en trámite 6,845 que representan el 22.86% y 77.14% respectivamente.

DEFENSORÍA DEL PUEBLO: QUEJAS SEGÚN ESTADO, SEGUNDO TRIMESTRE 2009

	Quejas	porcentaje
Ingresadas	8 874	100.00%
Concluidas	2 029	22.86%
Trámite 1/	6 845	77.14%

1/ No se excluye a la queja con menos de 100 días de admitida

Fuente : Oficina de Tecnología de la Información - OTI



II. INDICADOR DE DESEMPEÑO DEL PLIEGO SEGÚN PRIMER OBJETIVO ESTRATÉGICO ESPECÍFICO

PRIMER OBJETIVO ESTRATÉGICO ESPECÍFICO: Fortalecer la comunicación externa incrementando la capacidad de influencia de la Defensoría del Pueblo y consolidando la confianza ciudadana.

Indicador: % de incremento de consultas ingresadas a la Defensoría del Pueblo.

Formula:
$$\frac{\text{Número de consultas ingresadas a la DP en el período } t+1 \text{ menos el número de consultas ingresadas en el período } t}{\text{número de consultas ingresados en el período } t} \times 100$$

Fundamento: El indicador permite conocer el nivel de confianza ciudadana en la Defensoría del Pueblo, a través del incremento porcentual de las consultas que presentan los ciudadanos en nuestras Oficinas Defensoriales.

Resultados del Indicador: -8.87%

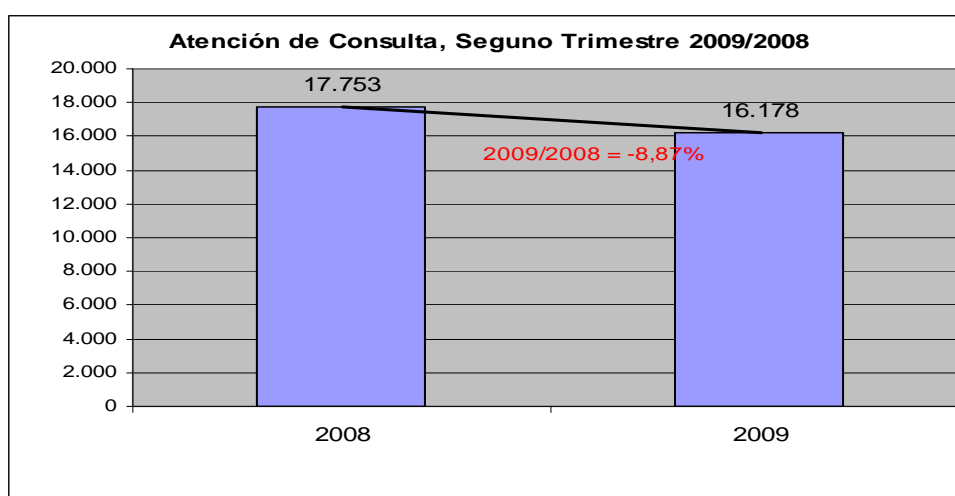
El número de consultas ingresadas en el segundo trimestre de 2009 a la Defensoría del Pueblo fue de 16,178 y en el mismo período en el 2008 alcanzaron 17,753, ello ha representado una tasa de disminución de 8.87% entre el segundo trimestre de los años 2008 a 2009.

DEFENSORÍA DEL PUEBLO, ATENCIÓN DE CONSULTAS, SEGUNDO TRIMESTRE 2009/2008

Primer Trimestre	2008	2009	Variación porcentual
Consultas	17 753	16 178	-8.87%

Fuente : Oficina de Tecnología de la Información - OTI

Elaboración : OTI



III. INDICADOR DE DESEMPEÑO DEL PLIEGO SEGÚN SEGUNDO OBJETIVO ESTRATÉGICO ESPECÍFICO

SEGUNDO OBJETIVO ESTRATÉGICO ESPECÍFICO: Promover, difundir y defender los derechos de la población más pobre y excluida.

Indicador: % incremento de casos ingresados (quejas, petitorios y consultas) en regiones con mayor incidencia de pobreza extrema.

Formula: Número de casos ingresados a la DP en las regiones de mayor incidencia de pobreza extrema en el período t+1 menos el número de casos ingresados en el período t, entre el número de casos ingresados a la DP en las regiones de pobreza extrema en el período t, multiplicado por 100.

Fundamento: El indicador permitirá conocer el incremento progresivo de la atención de la Defensoría del Pueblo en aquellas regiones que concentran más población en pobreza extrema.

Resultados del Indicador: 6.18%

El número total de consultas ingresadas a las Oficinas Defensoriales ubicadas en las regiones con mayor incidencia de pobreza extrema, en el segundo trimestre de 2009 fue de 6,389 y en el mismo período en el 2008 alcanzaron 6,017 casos, lo que ha representado una tasa de crecimiento de 6.18% entre el segundo trimestre de los años 2008 a 2009.

Se observa en el cuadro que las oficinas defensoriales que mayor crecimiento han tenido en el período fueron: Cajamarca (124.36%), Puno (86.11%) y Ayacucho (18.64%). Así mismo, las que han disminuido su tasa de atención fueron: Apurímac (-29.33%), Huancavelica (-25.57%) y Pasco (-18.37%).

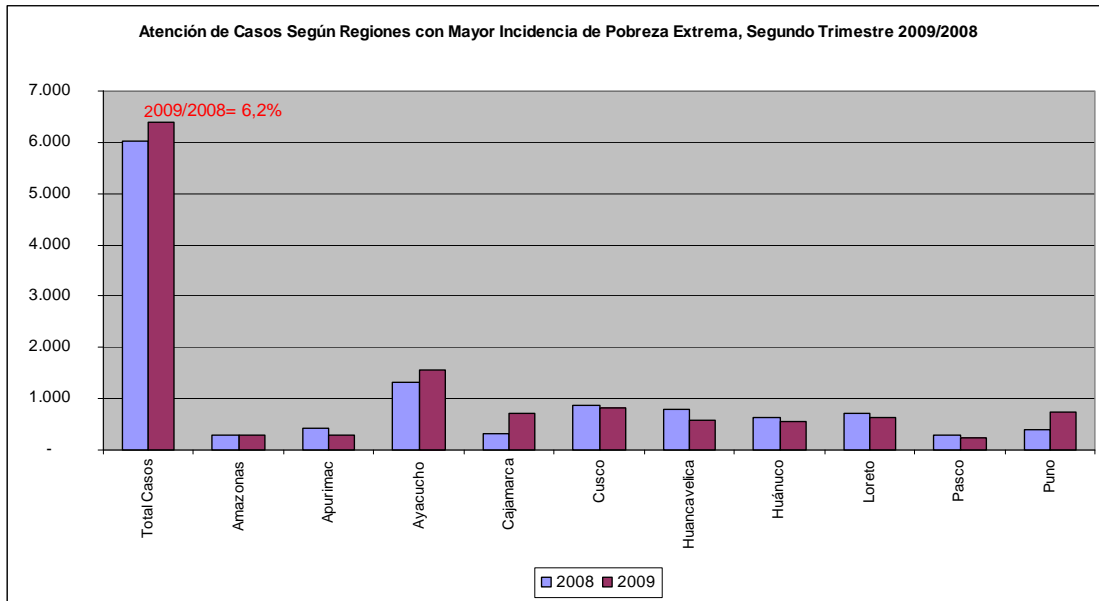
DEFENSORÍA DEL PUEBLO : ATENCIÓN DE CASOS SEGÚN REGIONES CON MAYOR INCIDENCIA DE POBREZA EXTREMA, SEGUNDO TRIMESTRE 2009/2008

	Segundo Trimestre		Variación porcentual
	2008	2009	
Total de casos 1/	6 017	6 389	6.18%
OFICINA DEFENSORIAL DE AMAZONAS	279	279	0.00%
OFICINA DEFENSORIAL DE APURÍMAC	416	294	-29.33%
OFICINA DEFENSORIAL DE AYACUCHO	1 320	1 566	18.64%
OFICINA DEFENSORIAL DE CAJAMARCA	312	700	124.36%
OFICINA DEFENSORIAL DE CUSCO	861	807	-6.27%
OFICINA DEFENSORIAL DE HUANCABELICA	790	588	-25.57%
OFICINA DEFENSORIAL DE HUÁNUCO	639	549	-14.08%
OFICINA DEFENSORIAL DE LORETO	710	629	-11.41%
OFICINA DEFENSORIAL DE PASCO	294	240	-18.37%
OFICINA DEFENSORIAL DE PUNO	396	737	86.11%

1/ Comprende Quejas, petitorios y Consultas

Fuente : Oficina de Tecnología de la Información - OTI

Elaboración : OTI



Lima, julio de 2009