

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

I. INDICADOR DE DESEMPEÑO DEL PLIEGO SEGÚN OBJETIVO ESTRATÉGICO GENERAL:

OBJETIVO ESTRATÉGICO 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.

Fórmula: 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: 28.77%

El número de quejas ingresadas en el cuarto trimestre del 2009 a la Defensoría del Pueblo fue de 7,895, de las cuales se han concluido 2,271 y se encuentran en trámite 5,624 que representan el 28.77% y 71.23% respectivamente.

QUEJAS SEGÚN ESTADO, CUARTO TRIMESTRE 2009

Estado	Quejas	%
Ingresadas	7 895	100.00
Concluidas	2 271	28.77
Trámite 1/	5 624	71.23

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

Fuente: Sistema de Información Defensorial – SID

Elaboración: Oficina de Planificación. Presupuesto, Racionalización y Estadística - Unidad de Estadística.

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.

Fórmula: Número de consultas ingresadas a la Defensoría del Pueblo en el período t+1 menos el número de consultas ingresadas en el período t, entre el número de consultas ingresadas en el período t, multiplicado por 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: 11.09 %

El número de consultas ingresadas en el cuarto trimestre de 2009 a la Defensoría del Pueblo fue de 16,919 y en el mismo período en el año 2008 alcanzaron 15,229, lo que ha representado una tasa de 11.09 %.

ATENCIÓN DE CONSULTAS, CUARTO TRIMESTRE 2009 / 2008

CONSULTAS	2008	2009	Variación porcentual (%)
	15,229	16,919	11.09

Fuente: Sistema de Información Defensorial – SID

Elaboración: Oficina de Planificación. Presupuesto, Racionalización y Estadística - Unidad de Estadística.

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

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

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

Fórmula: Número de casos ingresados a la Defensoría del Pueblo en las regiones de mayor incidencia de pobreza y pobreza extrema en el periodo t+1 menos el número de casos ingresados en el período t, entre el número de casos ingresados a la Defensoría del Pueblo en las regiones de pobreza y pobreza extrema en el período t, multiplicado por 100.

Resultados del indicador: 29.16 %

El número total de casos ingresados (quejas, petitorios y consultas) a las oficinas defensoriales ubicadas en las regiones con mayor incidencia de pobreza y pobreza extrema, en el cuarto trimestre de 2009 fue de 5,399 y en el mismo periodo en el año 2008 alcanzaron 4,180 casos, lo que ha representado una tasa de 29.16 %.

En el cuadro siguiente se observa que las oficinas defensoriales que mayor crecimiento han tenido en el período fueron: Ayacucho (76.02%), Cajamarca (43.61%), Amazonas (29.90%), Puno (28.29%) y Huánuco (24.76%). Así mismo, las que han disminuido su tasa de atención fueron: Huancavelica (-47.35%), Apurímac (-2.50%)

**ATENCIÓN DE CASOS SEGÚN REGIONES CON MAYOR INCIDENCIA DE
POBREZA Y POBREZA EXTREMA,
CUARTO TRIMESTRE 2009/2008**

	AÑO		Variación porcentual (%)
	2008	2009	
Total de casos 1/	4 180	5 399	29.16
Oficina Defensorial de Amazonas	194	252	29.90
Oficina Defensorial de Apurímac	160	156	-2.50
Oficina Defensorial de Ayacucho	1 080	1 901	76.02
Oficina Defensorial de Cajamarca	266	382	43.61
Oficina Defensorial de Cusco	666	740	11.11
Oficina Defensorial de Huancavelica	737	388	-47.35
Oficina Defensorial de Huánuco	420	524	24.76
Oficina Defensorial de Loreto	426	473	11.03
Oficina Defensorial de Pasco	231	252	9.09
Oficina Defensorial de Puno	258	331	28.29

1/ Comprende quejas, petitorios y consultas

Fuente: Sistema de Información Defensorial – SID

Elaboración: Oficina de Planificación. Presupuesto, Racionalización y Estadística - Unidad de Estadística