

PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL 2011-2017 (REFORMULADO)

INFORME DE RESULTADOS DEL AVANCE DE LOS INDICADORES DE MEDICIÓN DEL DESEMPEÑO DE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO – AÑO 2016

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

A continuación se presenta la información sobre los indicadores cuya frecuencia de reporte es trimestral, semestral y anual correspondientes al año 2016.

RESULTADO FINAL: Vigencia plena y efectiva de los derechos y libertades fundamentales. ()**

Indicador N° 1: Población mayor de 18 años identificada con DNI.

Definición Operativa:

Este indicador permite conocer la evolución de la población mayor de 18 años con Documento Nacional de Identidad.

Forma de Cálculo:

N° total de peruanos residentes en el país con DNI de 18 años y más, sobre el número total de población de 18 años y más residentes en el país, 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
Indicador N° 1: Población mayor de 18 años identificada con DNI. Variables: Total de peruanos residentes en el país con DNI de 18 años y más. Total de peruanos residentes en el país de 18 años y más.	98.9%	98.4%	98.7%	99.10%	99.2% 1/	99.2% 1/	99.4%

La información del año 2016 fue proporcionada con oficio N°000483-2017/SGEN/RENIEC de fecha 27/04/2017. Este Indicador tiene como fuente de información el RUIPN que son registros administrativos de RENIEC.

Datos del RENIEC – Resultados de la Encuesta Nacional de Programas Presupuestales 2015

1/ INEI: Encuesta Nacional de Programas Estratégicos 2014 (ENAPRES).

(**) El resultado final corresponde al Objetivo Específico N° 1 del Plan Bicentenario "El Perú hacia el 2021" elaborado por el CEPLAN. La Defensoría del Pueblo solo contribuye al resultado final y por ende no puede tener un compromiso

para medir el comportamiento de los indicadores por el CEPLAN para medir el resultado en mención. La Defensoría del Pueblo es un actor principal en re-establecer estos derechos a la persona pero no es el único.

Resultados del indicador acumulado al año 2016: 99.4% es la población mayor de 18 años identificada con DNI

Para el cierre del año 2016, el RENIEC reporta un nivel de ejecución de 99.4% de población mayor de 18 años identificada con DNI, que es mayor a la alcanzada en el año 2015.

Indicador N° 2: Población menor de edad identificada con DNI.

Definición Operativa:

Este indicador permite conocer la evolución de la población menor de edad con Documento Nacional de Identidad.

Forma de Cálculo:

N° total de peruanos residentes en el país con DNI menores de 18 años sobre el número total de población menor de 18 años residentes en el país, 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 (P)
Indicador N° 2: Población menor de edad identificada con DNI. Variables: Total de peruanos residentes en el país con DNI menores de 18 años. Total de peruanos residentes en el país menores de 18 años.	40.3%	89.5%	94.5%	96.8%	98.0% 1/	99.4%	98.5%

La información del año 2016 fue proporcionada con Oficio N°000483-2017/SGEN/RENIEC de fecha 27/04/2017. Este indicador tiene como fuente de información las proyecciones del INEI.

Datos del RENIEC – Resultados de la Encuesta Nacional de Programas Presupuestales 2015

1/ INEI: Encuesta Nacional de Programas Estratégicos 2014 (ENAPRES).

(**) El resultado final corresponde al Objetivo Específico N° 1 del Plan Bicentenario "El Perú hacia el 2021" elaborado por el CEPLAN. La Defensoría del Pueblo solo contribuye al resultado final y por ende no puede tener un compromiso para medir el comportamiento de los indicadores por el CEPLAN para medir el resultado en mención. La Defensoría del Pueblo es un actor principal en re-establecer estos derechos a la persona pero no es el único

Resultados del indicador acumulado al año 2016: 98.5% es la población menor de edad identificada con DNI

Para el cierre del año 2016, el RENIEC reporta un nivel de ejecución de 98.5% de población menor de edad identificada con DNI, que es menor a la ejecución alcanzada en el año 2015.

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

Indicador N° 3: Hechos vulneratorios concluidos fundados y solucionados.

Definición Operativa:

Un hecho vulneratorio (1) es declarado fundado cuando se comprueba la vulneración de derechos constitucionales o fundamentales, así como la actuación irregular por parte de la entidad quejada. Se considera solucionado cuando la entidad quejada adopta las medidas correctivas pertinentes.

Forma de Cálculo:

N° total de hechos vulneratorios concluidos fundados y solucionados, sobre el N° total de hechos vulneratorios concluidos fundados, multiplicado por cien.

Indicador	Línea de Base 2010	Ejecución Anual 2011	Ejecución Anual 2012	Ejecución Anual 2013	Ejecución Anual 2014	Ejecución Anual 2015	Ejecución de metas		
							IV Trimestre 2015	IV Trimestre 2016	Ejecución Anual 2016
Indicador N° 3: % de Hechos vulneratorios concluidos fundados y solucionados:	77% (*)	85%	93%	89%	93%	97%	98%	95%	97%
Variables: N° total de hechos vulneratorios concluidos fundados y solucionados.	19,961	19,427	9,983	21,797	23,920	12,411	6,884	6,715	12,036
N° total de hechos vulneratorios concluidos fundados:	25,953	22,905	10,769	24,610	25,605	12,802	7,041	7,056	12,473

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

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

Resultados del indicador acumulado al año 2016: 97% de hechos vulneratorios son concluidos, fundados y solucionados.

En el IV trimestre de 2016, el porcentaje de hechos vulneratorios concluidos fundados solucionados es del 95%, porcentaje menor en un 3% al obtenido al mismo trimestre de 2015. Sin embargo cabe indicar que para la totalidad de oficinas y módulos a nivel nacional, la ejecución del indicador para el presente trimestre es satisfactoria.

De acuerdo a las estadísticas del Sistema de Información Defensorial, se observa que son 14 las dependencias que obtienen el 100% del nivel satisfactorio deseado en el desempeño del indicador, 8 oficinas defensoriales y 6 módulos de atención defensoriales como son: OD Callao, OD Ucayali, OD Cusco, OD Lima Norte, OD Lambayeque, OD Tacna, MD Tingo María, MD Huanta, MD Jaén, MD Puquio, OD San Martín, MD Andahuaylas, MD Juliaca y OD Tumbes, respectivamente.

Cabe informar que la OD Lima registra 881 hechos vulneratorios concluidos fundados solucionados de un total de 1,065 ingresados y representa el 83% del nivel satisfactorio en la ejecución del indicador para el IV trimestre de 2016.

En el II semestre de 2016, la ejecución acumulada es del 97%, porcentaje similar al comportamiento para el mismo periodo del 2015. A partir de la revisión de la datos estadísticos para el indicador en el semestre se observa que son 12 las oficinas defensoriales (7) y módulos (5) que registran el 100% en el cumplimiento del indicador y son: OD Callao, OD Cusco, OD Lima Norte, OD Ucayali, OD Tacna, MD Tingo María, MD Huanta, OD San Martín, MD Puquio, MD Andahuaylas, MD Juliaca y la OD de Tumbes, respectivamente.

Asimismo, la oficina defensorial de Lima, es la dependencia que registra casi el 90% en la ejecución del indicador ya que de 2,107 hechos vulneratorios concluidos solucionados, 1, 888 son solucionados en el II semestre para presente periodo.

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 de metas		
							IV Trimestre 2015	IV Trimestre 2016	Ejecución Anual 2016
Indicador N° 4: Índice de Cooperación de las entidades del Estado con la DP.	67%	63%	65%	66%	70%	67%	71%	71%	67%
Variables: N° de Gestiones con respuesta relevante y oportuna.		19,082	16,971	19,634	16,641	7,024	3,399	3,225	13,715
N° Total de gestiones sustentadas.		30,084	26,257	29,654	23,833	10,435	4,755	4,566	20,408

Resultados del indicador al año 2016: 67% es el índice de cooperación de las entidades del Estado con la Defensoría del Pueblo

En el IV trimestre de 2016 el índice de cooperación de las entidades del Estado con la Defensoría del Pueblo es del 71%, porcentaje similar al registrado en el mismo periodo de 2015. Asimismo, de la revisión de la información recibida para el trimestre se advierte que son siete las Oficinas Defensoriales y un Módulo de Atención Defensorial que cumplen con el 100% de satisfacción en la ejecución del indicador como son: OD Madre de Dios, OD Ucayali, OD Junín, OD Lima Norte, OD La Libertad, OD Cusco, OD Apurímac y el MD Tarapoto.

En el ranking de las entidades del Estado que más cooperan en el IV trimestre son: Colegios estatales de la Región Junín, Gerencias y Subgerencias Provincial de Trujillo-La Libertad, Unidades de Gestión Educativa Local de la Región Junín, Ministerio de Salud, Municipalidad Distrital de La Molina, entre otras entidades.

En la ejecución acumulada al 2016, el nivel registrado es del 67% manteniéndose el mismo nivel al registrado en el periodo anterior 2015. En la información revisada se observa que son 7 Oficinas Defensoriales y 3 Módulos de Atención Defensorial que obtienen el 100% en el registro del indicador como son: MD Huanta, OD Tumbes, OD Junín, OD Madre de Dios, OD Lima Norte, OD La Libertad, MD Tarapoto, OD Cusco, OD Apurímac y el MD Andahuaylas entre otras.

Para el II semestre de 2016, se registran las siguientes entidades que cooperan con el Estado: Servicio de Administración Tributaria, Gerencias y Subgerencias Provincial de Trujillo-La Libertad, Colegios Estatales de la Región de Junín, Servicio de Agua Potable y Alcantarillado de Lima, Municipalidad Metropolitana de Lima entre otras entidades, que cooperan con respuestas relevantes y oportunas.

RESULTADO INTERMEDIO 2: *Contribuir a la gobernabilidad democrática del país.*

Indicador N°5: Índice de transparencia gubernamental de las instituciones supervisadas por la Defensoría del Pueblo.

Definición Operativa:

Proporción de entidades públicas supervisadas por la Defensoría del Pueblo, que cumplen con las normas de transparencia gubernamental referidos a los portales de transparencia, respecto del total de las entidades públicas supervisadas por la Defensoría del Pueblo.

Forma de Cálculo:

N° de entidades públicas supervisadas por la Defensoría del Pueblo que cumplen normas de transparencia, sobre el N° Total de entidades públicas supervisadas, 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
Indicador N° 5: Índice de transparencia gubernamental de las instituciones supervisadas la DP:	63%	50%	72%	81%	81%	72%	81%
Variables: N° de entidades públicas supervisadas por la DP que cumplen normas de transparencia (**)			50	56	56	50	56
N° Total de entidades públicas supervisadas.			69	69	69	69	69

(**) Se considera que cumplen con las normas de transparencia aquellas entidades que en los resultados de la supervisión a sus portales de transparencia han superado un nivel de cumplimiento del 50%.

Resultados del indicador al año 2016: 81% es el índice de transparencia gubernamental de las instituciones supervisadas por la DP.

Identificación de problemas presentados:

En el 2016, se constató un aumento en el índice de transparencia gubernamental de las entidades públicas supervisadas por la Defensoría del Pueblo. Asimismo, se identificó que las entidades que obtuvieron los menores niveles de cumplimiento pertenecen a los gobiernos subnacionales.

Indicador N°6: Número de Conflictos Sociales reportados por la Defensoría del Pueblo.

Definición Operativa:

En materia de Conflictos Sociales, la Defensoría del Pueblo despliega sus facultades de defensa y supervisión para prevenir e intermediar con el fin de evitar situaciones que puedan amenazar o violar los derechos fundamentales, afectar a la gobernabilidad local, regional o nacional y abrir el camino al proceso de diálogo que contribuya a su solución.

Forma de Cálculo:

Número de conflictos sociales reportados por la Defensoría del Pueblo.

Indicador	Línea de Base 2010	Ejecución Anual 2011	Ejecución Anual 2012	Ejecución Anual 2013	Ejecución Anual 2014	Ejecución Anual 2015	Ejecución Anual 2016
Indicador N° 6: N° de conflictos sociales reportados por la Defensoría del Pueblo	362	290	304	300	276	260	259
Variables: N° Total de conflictos sociales reportados por la DP.							

Resultados del indicador al año 2016: 259 Conflictos Sociales reportados por la Defensoría del Pueblo.

En el año 2016 la cantidad de casos disminuyó respecto al año anterior pero solo en un caso. Si bien la cantidad de casos nuevos disminuyó de 49 a 41 y la cantidad de casos retirados aumentó de 24 a 32, la cifra de casos registrados casi no ha variado debido a que la cantidad de casos resueltos disminuyó notablemente, pasando de 21 casos en 2015 a sólo 13 en 2016. Esto marca una tendencia de baja en los últimos años.

Identificación de problemas presentados:

Durante el 2016, se han presentado menos casos resueltos que los últimos años. La tendencia es marcada, ya que en 2013 fueron 37 casos, en 2014 fueron 31 casos, en 2015 fueron 21, y en 2016 solo 13 casos. Esto representa un reto para la institución ya que si bien la competencia principal para la resolución de los casos recae en otras

instituciones, es nuestra labor propiciar las condiciones para canalizar los conflictos a través del diálogo y las vías no violentas.

RESULTADO INTERMEDIO 3: *Fortalecer y modernizar la organización institucional para atender al ciudadano/a de manera eficiente y eficaz.*

Indicador N° 7: Usuarios satisfechos con la atención brindada por la Defensoría del Pueblo.

Definición Operativa:

Indicador cualitativo respecto del desempeño de la Defensoría del Pueblo según la percepción de los usuarios.

Forma de Cálculo:

Encuesta que mide el nivel de satisfacción de los ciudadanos y ciudadanas que reciben la atención de la Defensoría del Pueblo en sus oficinas defensoriales y módulos de atención

Indicador	Línea de Base 2010	Ejecución Anual 2011	Ejecución Anual 2012	Ejecución Anual 2013	Ejecución Anual 2014	Ejecución Anual 2015	Ejecución Anual 2016
Indicador N° 7: Usuarios satisfechos con la atención brindada por la DP. Variables: % de ciudadanos satisfechos que reciben atención de la DP en sus Oficinas Defensoriales y Módulos de Atención	0%	0%	80%	74%	80%	83%	S/I

Resultados del indicador al año 2016: S/I ciudadanos satisfechos con la atención de la Defensoría del Pueblo.

Identificación de Problemas Presentados:

Por motivos presupuestales fue imposible aplicar la encuesta a nivel de Lima y Callao, según lo señala el Director de Coordinación Territorial en el memorando N° 094-2016-DP/DCT de fecha 28 de setiembre de 2016.

Indicador N° 8: Cobertura de la Defensoría del Pueblo en distritos de pobreza extrema.

Definición Operativa:

Mide el avance en la cobertura de atención de la Defensoría del Pueblo a nivel nacional a través de las Acciones Itinerantes Defensoriales que desarrollan las Oficinas Defensoriales y Módulos de Atención.

Forma de Cálculo:

N° de Distritos en pobreza extrema (Quintil I y II) que acceden a los servicios de la DP a través de acciones itinerantes defensoriales (AID).

Indicador	Línea de Base 2010	Ejecución Anual 2011	Ejecución Anual 2012	Ejecución Anual 2013	Ejecución Anual 2014	Ejecución Anual 2015	Ejecución Anual 2016
Indicador N° 8: Cobertura de la DP en distritos de pobreza extrema. Variables: Número de Distritos en pobreza extrema (Quintil I y II)	52	385	421	313	274	328	315

Resultados del indicador al año 2016: 315 Distritos en extrema pobreza que acceden a los servicios de la Defensoría del Pueblo.

Durante el año 2016 la DP visitó 315 distritos ubicados en los quintiles I y II, los cuales concentraron los mayores índices de pobreza. Esta cifra representa el 45.45% del total de distritos visitados por la Defensoría del Pueblo a través de sus sedes desconcentradas.

En estas visitas se logró llegar a distritos que superan el 94% de incidencia de pobreza total y extrema. Entre ellos, el distrito de Curgos en la provincia de Sánchez Carrión y el distrito de Huaso en la provincia de Julcán, ubicados en el departamento de La Libertad. Asimismo, los distritos de José Sabogal, provincia de San Marcos, departamento de Cajamarca y Cañaris, provincia de Ferreñafe, departamento de Lambayeque; así como el distrito de Pucacolpa, en la provincia de Huanta, en el departamento de Ayacucho.

Cabe indicar que en relación con la ejecución del año anterior, en el 2016 se visitó un menor número de distritos en los quintiles I y II, lo cual puede deberse a factores como la accesibilidad y el clima.

Indicador N°9: Índice de satisfacción del personal con la institución (comunicación, liderazgo, aprendizaje y reconocimiento).

Definición Operativa:

N° de trabajadores de la Defensoría del Pueblo satisfechos con la institución sobre el número total de trabajadores de la Defensoría del Pueblo, multiplicado por cien.

Forma de Cálculo:

Índice de satisfacción de los trabajadores de la Defensoría del Pueblo.

Indicador	Línea de Base 2010	Ejecución Anual 2011	Ejecución Anual 2012	Ejecución Anual 2013	Ejecución Anual 2014	Ejecución Anual 2015	Ejecución Anual 2016
Indicador N° 9: Índice de satisfacción del personal con la institución (comunicación, liderazgo, aprendizaje y reconocimiento) Variables: N° de trabajadores de la DP satisfechos con la institución N° total de trabajadores de la DP.	S/i	S/i	S/i	S/i	S/i	S/i	S/i

Resultados del indicador al año 2016: sin información

En el año 2016 no se realizó ninguna encuesta sobre la satisfacción del personal (comunicación, liderazgo, aprendizaje y reconocimiento).

Identificación de problemas presentados:

No se ha realizado identificación alguna sobre los problemas presentados, al no haberse realizado encuesta de satisfacción del personal en el año 2016.

En el año 2017 este indicador no se va a incluir en el marco del seguimiento.

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 de metas		
							IV Trimestre 2015	IV Trimestre 2016	Ejecución Anual 2016
Indicador N° 10: variación porcentual de casos atendidos.	20%	-2%	2.6%	-10.7%	-8.0%	-4.82%	8.56%	16%	18%%
Variables: N° de casos atendidos en el periodo t+1	141,067	138,595	141,987	126,758	116,671	111,053	29,397	34,080	130,616
N° de casos atendidos en el periodo t	117,643	141,067	138,385	141,902	126,758	116,671	27,078	29,397	111,053

Resultados del indicador al año 2016: 18% de variación de casos atendidos.

La variación porcentual de casos atendidos durante el IV trimestre de 2016 es del 16%, valor porcentual mayor con respecto al mismo periodo de 2015. En atención a las cifras estadísticas se advierte que se han incrementado en 4,683 los casos atendidos en el mismo periodo de 2015.

Se registran un incremento en la variación porcentual que más casos registra en el periodo y para el presente indicador.

En la ejecución acumulada de 2016, la variación porcentual es del 18%. Del mismo modo se observa la tendencia al incremento en la ejecución del indicador para el 2016 de las siguientes Oficinas: OD Lima, OD Loreto, OD Pasco, MD Tara poto, OD Ica. Del mismo modo la OD Lima es la dependencia que sigue atendiendo un mayor del periodo en las siguientes oficinas: OD Loreto, OD Lima, MD Tarapoto, OD Tumbes, OD Pasco, OD Piura, OD Lambayeque y OD Junín entre otras dependencias. Cabe

mencionar que la OD Lima sigue siendo la dependencia número de casos, con relación al periodo anterior.

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 de metas		
							IV Trimestre 2015	IV Trimestre 2016	Ejecución Anual 2016
Indicador N° 11: Quejas concluidas en el plazo establecido en el protocolo de actuaciones defensoriales.	77%	71%	59%	67%	65%	57%	44%	42%	63%
Variables: Quejas concluidas	27,446	22,900	18,082	21,174	19,582	8,559	3,189	2,799	17,137
Quejas recibidas.	35,598	32,063	30,550	31,508	29,929	14,913	7,268	6,715	27,020

Resultados del indicador al año 2016: 63% de quejas concluidas en el plazo establecido, en el Protocolo de Actuaciones Defensoriales

El porcentaje de quejas concluidas en el plazo establecido en el Protocolo de actuaciones defensoriales en el IV trimestre de 2016 es del 42%. Este porcentaje es menor en 2% con respecto al mismo periodo del 2015. Es decir que se han registrado 6,715 quejas admitidas pendientes y se han solucionado 2,799, dentro del plazo establecido en el protocolo de actuación defensorial. En este sentido y para el mismo periodo sólo el MD Huanta y la OD Lambayeque han obtenido el nivel satisfactorio en la ejecución del indicador, con el 96% y 78% respectivamente.

En la ejecución acumulada de 2016 se obtiene un 63%, porcentaje mayor al obtenido en el periodo 2015. En la información estadística se observa que se han admitido en el ámbito nacional, 27,020 quejas y se han solucionado 17,137 dentro del plazo establecido en el protocolo de actuaciones defensoriales y

son 8 las oficinas que obtienen un registro satisfactorio en la ejecución del indicador como son: MD Huanta, OD Lambayeque, OD Tacna, OD Callao, OD La Libertad, MD Chimbote, OD Lima Norte, MD Jaén y la OD Lima que soluciona 4,073 de 5,496 quejas admitidas y solucionadas.

Indicador N°12: Tasa de cumplimiento de las recomendaciones defensoriales total o parcialmente implementadas.

Definición Operativa:

Indicador que mide el nivel de cumplimiento de las recomendaciones que emite la Defensoría del Pueblo en los informes defensoriales relacionados a mejoras en la política y gestión pública, a cargo de las diferentes entidades públicas.

Forma de Cálculo:

N° de recomendaciones total o parcialmente cumplidas sobre el N° total de recomendaciones, 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
Indicador N° 12: Tasa de cumplimiento de las recomendaciones defensoriales total o parcialmente implementadas. Variables: Recomendaciones total o parcialmente cumplidas. Total de recomendaciones.	40%	49%	47%	S/i	S/i (*)	S/i	S/i **

(*) Según Memorando N° 087-2014-DP/PAD se ha dispuesto que a fin de evaluar el nivel de cumplimiento de las recomendaciones emitidas en los Informes Defensoriales se considere únicamente a aquellas contenidas en los informes defensoriales publicados hasta el año 2011, debido a que no está actualizado el registro de recomendaciones de los Informes Defensoriales ya que muchas de ellas no se implementan en periodos menores de un año por las entidades públicas

(**) S/i Según Memorando N° 004-2017-DP/APCSG-PEPPCPP del 30/01/2017

De acuerdo a lo dispuesto por la Primera Adjuntía, este indicador ya no será incluido en el marco de seguimiento del 2017.

RESULTADO INTERMEDIO 2: Contribuir a la gobernabilidad democrática del país.

Resultado Específico 2.1.: Procesos de transparencia y descentralización del Estado promovidos.

Indicador N°13: Tasa de cumplimiento de las recomendaciones defensoriales total o parcialmente implementadas en materia de transparencia.

Definición Operativa:

Indicador que mide el nivel de cumplimiento de las recomendaciones que emite la Defensoría del Pueblo en los reportes de supervisión a los portales de transparencia relacionados al cumplimiento de las entidades públicas de mantener actualizados sus portales.

Forma de Cálculo:

N° total de recomendaciones de la Defensoría del Pueblo en materia de transparencia implementadas total o parcialmente sobre el N° total de recomendaciones de la Defensoría del Pueblo formuladas en materia de transparencia, 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
Indicador N° 13: tasa de cumplimiento de las recomendaciones defensoriales total o parcialmente implementadas en materia de transparencia.	49%	67%	44%	89%	82%	74%	63%
Variables: N° de recomendaciones total o parcialmente implementadas en materia de transparencia.			7	17	18	26	19
N° total de recomendaciones defensoriales en materia de transparencia.			16	19	22	35	30

Resultados del indicador al año 2016: 63% de la Tasa de cumplimiento de las recomendaciones defensoriales total o parcialmente implementadas en materia de transparencia.

Los resultados muestran las recomendaciones adoptadas por las entidades supervisadas en el periodo correspondiente al primer semestre del 2016. La supervisión se llevó a cabo entre los meses de agosto y noviembre y comprendió a los 18 ministerios del Poder Ejecutivo y la PCM, los 25 gobiernos regionales y las 25 municipalidades provinciales ubicadas en capitales de departamento.

Indicador N°14: Tasa de cumplimiento de las recomendaciones defensoriales total o parcialmente implementadas referidas al proceso de descentralización.

Definición Operativa:

Indicador que mide el nivel de cumplimiento de las recomendaciones que emite la Defensoría del Pueblo en los informes defensoriales relacionados a la implementación del proceso de descentralización.

Forma de Cálculo:

Nº de recomendaciones de la Defensoría del Pueblo en los informes defensoriales en materia de descentralización implementadas total o parcialmente, sobre el Nº total de recomendaciones de la Defensoría del Pueblo en los informes defensoriales en materia de descentralización, multiplicados 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
Indicador N° 14: Tasa de cumplimiento de las recomendaciones defensoriales total o parcialmente implementadas referidas al proceso de descentralización.	0%	48%	52%	56%	56%	56%	56%
Variables: N° de recomendaciones defensoriales total o parcialmente implementadas relacionadas al proceso de descentralización.				13	13	13	13
Nº total de recomendaciones defensoriales referidas al proceso de descentralización.				23	23	23	23

Resultados del indicador al año 2016: 56% de Tasa de cumplimiento de las recomendaciones defensoriales total o parcialmente implementadas referidas al proceso de descentralización.

En el 2016, el gobierno nacional no dispuso ninguna medida significativa para impulsar el proceso de descentralización. A la fecha, siguen pendientes de cumplimiento las recomendaciones realizadas por la Defensoría del Pueblo.

Resultado Específico 2.2.: Prevención de conflictos sociales fortalecida.

Indicador N°15: Espacios de diálogo promovidos por la Defensoría del Pueblo.

En materia de conflictos sociales, la Defensoría del Pueblo despliega sus facultades de defensa y supervisión para prevenir e intermediar con el fin de evitar situaciones que puedan amenazar o violar los derechos fundamentales, afectar a la gobernabilidad local, regional o nacional y abrir el camino a proceso de diálogo que contribuyan a su solución.

Definición Operativa:

Proporción de conflictos sociales activos en los que la Defensoría contribuye a la creación y/o participa en espacios de diálogo.

Forma de Cálculo:

N° de conflictos sociales activos en los que la Defensoría del Pueblo contribuye a la creación y/o participa en espacios de diálogo, sobre el N° total de conflictos sociales activos, multiplicado por cien.

Indicador	Línea de Base 2010	Ejecución Anual 2011	Ejecución Anual 2012	Ejecución Anual 2013	Ejecución Anual 2014	Ejecución Anual 2015	Ejecución de metas		
							Ejecución II Semestre 2015	Ejecución II Semestre 2016	Ejecución Anual 2016
Indicador N° 15: Espacios de diálogo promovidos por la Defensoría del Pueblo:	22%	25%	31%	38%	36%	44.4%	41.9%	41.6%	41.6%
Variables: N° de conflictos sociales activos en los que la DP contribuye a la creación y/o participa en espacios de diálogo.		19	26	45	38	40	31	65	65
N° total de conflictos sociales activos en los que la DP participa.		75	84	117	107	90	74	156	156

Resultados del indicador al año 2016: 41.6% espacios de diálogo promovidos por la Defensoría del Pueblo.

A diciembre de 2016, la Defensoría participó en 65 casos que se encontraban en fase de diálogo, lo que representa un aumento de su participación. Del total de casos en los que DP participa, en la mayoría lo hace como observador o colaborador, lo que representa el 80% de los casos. El restante 20% se divide en labores de mediación promoción e intermediación, los roles más activos en este tipo de espacios

Identificación de problemas presentados:

El rol que desempeña la DP en los casos en fase de diálogo es básicamente el de observador o colaborador. Si bien este papel demanda una observación activa, los roles que más pueden contribuir a la generación de soluciones acordadas son los de promoción y mediación.

RESULTADO INTERMEDIO 3: Fortalecer y modernizar la organización institucional para atender al ciudadano/a de manera eficiente y eficaz.

Resultado Específico 3.1.: Gestión del cambio mejorada.

Indicador N°16: Índice de rotación de personal

Definición Operativa:

El indicador expresa la cantidad de personas que ingresan y que se desvinculan de la institución. Si el índice es muy bajo se da el estancamiento y envejecimiento del personal. Si el índice es muy elevado se presenta demasiada fluidez y se puede perjudicar a la institución (falta de estabilidad).

Forma de Cálculo:

Relación porcentual entre las admisiones menos las desvinculaciones de personal con relación al número promedio de miembros de la institución en el transcurso de un año.

Indicador	Línea de Base 2010	Ejecución Anual 2011	Ejecución Anual 2012	Ejecución Anual 2013	Ejecución Anual 2014	Ejecución Anual 2015	Ejecución Anual 2016
Indicador n° 16: Índice de rotación de personal:	0%	3%	-1%	0.04%	1.91%	4%	0.00%
Variables: N° de trabajadores que ingresan a la institución		237	209	172	77	79	116
N° de trabajadores que se retiran de la institución.		218	214	150	71	66	116
N° Total de trabajadores.		573	558	589	313	360	629

Resultados del indicador al año 2016: 0% es el índice de rotación de personal en la Defensoría del Pueblo.

En el año 2016 se puede observar que el número de personas que ingresaron y se retiraron de la Defensoría del Pueblo fueron 116 en cada caso, cabe señalar que la información comprende al personal del Decreto Legislativo N° 1057 y 728.

En el 2017 se revisará la forma de cálculo de este indicador.

Indicador N° 17: Porcentaje de puestos en cuya descripción se haya incorporado habilidades organizacionales.

Definición Operativa:

Las habilidades organizacionales contribuyen a mejorar la eficacia y eficiencia de la institución, así como mejora el clima laboral e incrementa el nivel de satisfacción y motivación del personal.

Proporción de puestos de trabajo que han incorporado dentro de su descripción, habilidades organizacionales requeridas para su desempeño.

Forma de Cálculo:

N° de puestos de trabajo que han incorporado dentro de su descripción, habilidades organizacionales requeridas para su desempeño sobre el N° total de puestos de trabajo, 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
Indicador N° 17: Porcentaje de puestos en cuya descripción se haya incorporado habilidades organizacionales.	0%	0%	0%	0%	31%	60%	3.2%
Variables: N° de puestos de trabajo que han incorporado dentro de su descripción, habilidades organizacionales requeridas para su desempeño.			0	0	171	357	20
N° total de puestos de trabajo:			558	589	545	599	629

Resultados del indicador al año 2016: 3.2% de puestos en cuya descripción se han incorporado habilidades organizacionales

En el II semestre del 2016, se realizó actividades de capacitación como el curso de Litigio Estratégico, en el cual participaron veinte (20) trabajadores, quienes desarrollaron habilidades organizacionales. Dentro de este grupo de trabajadores, diez (10) eran trabajadores de provincia y diez (10) de Lima.

Indicador N° 18: Porcentaje de puestos evaluados en el desempeño de su trabajo.

Definición Operativa:

La evaluación del rendimiento laboral del personal es un proceso técnico a través del cual, en forma integral, sistemática y continua, es realizada por los jefes inmediatos; se valora el conjunto de actitudes, rendimientos y comportamiento laboral del personal en el desempeño de su cargo y cumplimiento de sus funciones, en términos de oportunidad, cantidad y calidad de los servicios producidos.

Proporción del número de puestos de trabajo que han sido evaluados en el desempeño de su trabajo

Forma de Cálculo:

N° de puestos de trabajo que han sido evaluados en el desempeño de su trabajo sobre el N° total de puestos de trabajo, multiplicado por cien

3.Indicador	Línea de Base 2010	Ejecución Anual 2011	Ejecución Anual 2012	Ejecución Anual 2013	Ejecución Anual 2014	Ejecución Anual 2015	Ejecución Anual 2016
<p>Indicador N° 18: Porcentaje de puestos evaluados en el desempeño de su trabajo.</p> <p>Variables: N° de puestos de trabajo que han sido evaluados en el desempeño de su trabajo:</p> <p>N° total de puestos de trabajo:</p>	S/i	S/i	S/i	S/i	S/i	S/i	S/i

Resultados del indicador al año 2016: sin información

A la fecha no se ha realizado la evaluación del desempeño de los servidores públicos en la entidad. Sin embargo, la Defensoría ya cuenta con la directiva de evaluación del desempeño y su reglamento, los mismos que serán utilizados para evaluar el desempeño del personal. Estas directivas han sido socializadas con los jefes de oficina a nivel de Lima (Adjuntos, Jefes de Programas y Jefes de Oficina), a quienes se les solicitó sus sugerencias y opiniones para la implementación gradual del proceso.

Resultado Específico 3.2.: Infraestructura y equipamiento fortalecidos.

Indicador N°19: Nivel de adecuación de los locales para atención de personas con discapacidad. (*)

Definición Operativa:

De acuerdo a la normatividad vigente, las instituciones públicas y privadas que atiendan al público, deberán tener espacios adecuados para la atención de personas con discapacidad, con ambientes y rutas accesibles que permitan su desplazamiento.

Proporción de los locales acondicionados que cumplen con condiciones mínimas para a atención de las personas con discapacidad

Forma de Cálculo:

N° de locales de la Defensoría del Pueblo acondicionados que cumplen con condiciones mínimas para la atención de las personas con discapacidad sobre el total de locales de 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
Indicador N° 19: Nivel de adecuación de los locales para atención de personas con discapacidad:	37%	26%	26%	26%	43%	57%	84%
Variables: N° de locales adecuados para atención de personas con discapacidad.		10	10	10	17	22	32
N° total de locales de la DP		39	39	39	39	39	38(*)

Resultados del indicador al año 2016: 84% de adecuación de los locales para atención de personas con discapacidad

En el año 2016 el nivel adecuación de los locales para atención de personas con discapacidad fue del 84%, esto debido a que 32 de los 38 locales de la Defensoría del Pueblo cumplen con los criterios de evaluación establecidos. Respecto al año anterior, el aumento de 22 a 32 locales adecuados se debe que 8 oficinas cambiaron de local y otras han acondicionado con mobiliario sus locales para mejorar la atención a personas con discapacidad.

(*) La Defensoría del Pueblo cuenta con 38 oficinas a nivel nacional. Inicialmente el Centro de Información para la Memoria Colectiva y los Derechos Humanos, que tenía su local en la esquina de Av. Azángaro y Miroquesada, se incorporó a la sede institucional, lo que redujo de 39 a 38 locales defensoriales.

Identificación de problemas presentados:

Los locales alquilados en provincia son principalmente viviendas familiares, en las cuales no se pueden realizar modificaciones de infraestructura, situación que impide cumplir con el total de criterios que aseguren la atención adecuada a personas con discapacidad.

En futuros procesos de alquiler de locales deben considerarse criterios y condiciones, que se glosan seguidamente, para la adecuación de infraestructura para la atención de las personas con discapacidad.

(**) Condiciones que deben tener los locales

1. La puerta de ingreso al local está al nivel de la vereda
2. La puerta de ingreso al local tiene como mínimo 90 cm de ancho
3. El desnivel del piso al ingreso o al interior del local se salva mediante gradas o rampa
4. Las gradas o rampa tienen pasamanos
5. Los desniveles entre pisos se salvan mediante ascensor o escaleras
6. Las escaleras tienen pasamanos de una altura mínima de 80 cm.
7. La atención de personas con discapacidad se realiza en el 1º piso
8. Los pasadizos de circulación tienen un ancho libre mínimo de 90 cm.
9. El mostrador, ventanilla o escritorio de atención tiene una altura máxima de 80 cm.
10. Existen baños adaptados para personas con discapacidad con puerta grande, señalización y barras
11. Existen espacios reservados con señalización para vehículos conducidos o que transporten personas con discapacidad

Indicador N° 20: Nivel de adecuación de los equipos informáticos

Definición Operativa:

La Defensoría del Pueblo viene desarrollando la modernización de su plataforma tecnológica con la implementación de nuevos equipos de acuerdo a las prioridades institucionales.

Forma de Cálculo:

N° de nuevos equipos informáticos implementados, sobre el N° total de equipos informáticos de 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
Indicador N° 20: Nivel de adecuación de los equipos informáticos:	50%	66%	77%	84%	87%	88%	91%
Variables: N° de nuevos equipos informáticos implementados	340	480	560	720	720	835	845
N° total de equipos informáticos de la DP.	679	730	730	856	832	951	926

Resultados del indicador al año 2016: 91% de adecuación de equipos informáticos.

En el 2016 se han adquirido 10 equipos informáticos, de los cuales CERO fueron por renovación y 10 implementados como nuevos. Por ello, el Número de nuevos equipos informáticos se incrementó en 10 y el total de equipos informáticos de la Defensoría del Pueblo también en 10. Así mismo, el número de equipos informáticos que se han dado de baja han sido 35 (R.J. N°061-2016-DP/OAF del 19/02/2016, tal y como figura en el SIGA- Control patrimonial). Obteniéndose un 91% en el nivel de adecuación de los equipos informáticos.

Identificación de problemas presentados:

Por falta de presupuesto no se han adquirido un número mayor de equipos informáticos durante el 2016.

Resultado Específico 3.3.: Tecnología de información y comunicación mejorada.

Indicador N° 21: Proyectos TIC (Tecnología de la Información y la Comunicación) realizados.

Definición Operativa:

La Defensoría del Pueblo implementa proyectos de tecnología de la información y comunicación a fin de mejorar y modernizar la gestión institucional.

Forma de Cálculo:

N° de proyectos TIC realizados sobre el N° total de proyectos TIC planificados en el año, 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
Indicador N° 21: Proyectos TIC realizados.:	90%	98%	98%	100%	100%	93%	90%
Variables: N° de proyectos TIC realizados.	4.5	4.9	4.9	12	24	25	27
N° total de proyectos TIC planificados en el año.	5	5	5	12	24	27	30
:							

Resultados del indicador al año 2016: 90% de proyectos TIC realizados.

En el año 2016, se han realizado 30 Proyectos, de los cuales se han logrado ejecutar 27 y 3 han quedado sin ser atendidos

Identificación de Problemas Presentados:

La sobrecarga de tarea en los recursos humanos del equipo de desarrollo, hizo que pueda atenderse y ejecutarse solo 27 de los proyectos.

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.

Producto 1.1.1. Persona cuentan con sus derechos fundamentales

Indicador N° 22: Casos Atendidos.

Definición Operativa:

Los casos atendidos son las quejas, petitorios y consultas que los ciudadanos realizan en las Oficinas Defensoriales, Módulos de Atención, viajes itinerantes, carpas y ferias informativas.

Forma de Cálculo:

N° total de casos atendidos por la Defensoría del Pueblo.

Indicador	Línea de Base 2010	Ejecución Anual 2011	Ejecución Anual 2012	Ejecución Anual 2013	Ejecución Anual 2014	Ejecución anual 2015	Ejecución de metas		
							Ejecución II Semestre 2015	Ejecución II Semestre 2016	Ejecución Anual 2016
Indicador N° 22: Casos atendidos.	141,067	138,595	141,987	126,758	116,671	111,053	58,341	70,447	130,616
Variables: N° de casos atendidos en la DP.									

Resultados del indicador al año 2016: 130,616 casos atendidos por la Defensoría del Pueblo

En el II semestre de 2016, se registra 70,447 casos atendidos. En la ejecución acumulada de 2016, 130,616 casos dentro del ámbito nacional. Este registro acumulado representa a 27,462 quejas admitidas, 399 quejas no admitidas, 24,428 petitorios y 78,326 consultas respectivamente y que reflejan el buen comportamiento en la ejecución del indicador.

Luego de revisar la información estadística acumulada al 2016, las siguientes oficinas defensoriales y módulos de atención defensorial son las que han obtenido un incremento en la atención de casos: OD Lima, OD Callao, OD Ayacucho, OD Junín, OD La Libertad, OD Huancavelica, OD Lambayeque, OD Arequipa, OD Piura, OD Tacna entre otras dependencias.

Indicador N° 23: Quejas admitidas en el plazo establecido en el protocolo de actuaciones defensoriales.

Definición Operativa:

Se requiere medir el cumplimiento de lo establecido en el Protocolo de Actuaciones Defensoriales con relación al tiempo de duración de la admisión de una queja.

Forma de Cálculo:

Quejas admitidas en dos días útiles o menos, sobre el total de quejas ingresadas, multiplicado por 100.

Indicador	Línea de Base 2010	Ejecución Anual 2011	Ejecución Anual 2012	Ejecución Anual 2013	Ejecución Anual 2014	Ejecución Anual 2015	Ejecución de metas		
							Ejecución II Semestre 2015	Ejecución II Semestre 2016	Ejecución Anual 2016
Indicador N° 23: Quejas admitidas en el plazo establecido en el Protocolo de Actuaciones Defensoriales	93%	95%	94%	94%	94%	91%	90%	90%	90%
Variables: N° de quejas admitidas en dos días útiles o menos.	33,054	30,247	28,521	29,654	27,931	25,584	13,082	12,092	24,075
N° Total de quejas ingresadas	35,587	31,970	30,432	31,506	29,772	28,308	14,602	13,471	26,909

Resultados del indicador al año 2016: 90% de quejas admitidas en el plazo establecido en el Protocolo de Actuaciones Defensoriales.

El porcentaje de quejas admitidas al II semestre de 2016 es del 90%, porcentaje que se viene manteniendo tanto para el mismo periodo del 2015 como para el acumulado del 2016.

Este porcentaje demuestra el nivel satisfactorio por parte de las Oficinas y Módulos Defensoriales en la solución de quejas admitidas en el plazo establecido en el protocolo de actuaciones defensoriales.

Indicador N° 24: Visitas itinerantes

Definición Operativa:

La Defensoría del Pueblo extiende sus servicios para la atención de ciudadanos (as) que viven en las zonas más alejadas, dando prioridad a la población en condición de extrema pobreza, atendiendo quejas, petitorios y consultas, realizando supervisiones a instituciones públicas y realizando acciones de promoción.

Las visitas itinerantes comprenden los viajes realizados a un distrito de pobreza y pobreza extrema, incluyendo los retornos.

Forma de Cálculo:

Suma total del número de visitas itinerantes realizadas por la Defensoría del Pueblo.

Indicador	Línea de Base 2010	Ejecución Anual 2011	Ejecución Anual 2012	Ejecución Anual 2013	Ejecución Anual 2014	Ejecución Anual 2015	Ejecución de metas		
							Ejecución II Semestre 2015	Ejecución II Semestre 2016	Ejecución Anual 2016
Indicador N° 24: Visitas itinerantes: Variable: Visitas itinerantes	887	977	1,030	1,024	964	1,039	561	521	999

Resultados del indicador al año 2016: 999 visitas itinerantes realizadas.

En el marco de la estrategia Acción Itinerante Defensorial, 36 sedes desconcentradas realizaron viajes itinerantes. Durante estos viajes se visitó un total de distritos, logrando una cobertura del 38% de los distritos a nivel nacional.

Del total de distritos visitados, 478 se visitaron en una sola oportunidad; 171, dos veces; 27 hasta en tres oportunidades y 8, recibieron cuatro visitas cada uno. De igual manera, 4 distritos fueron visitados cinco veces; 3 en seis oportunidades; mientras que 2 distritos fueron visitados siete y diez veces cada uno. Asimismo, el distrito de Bagua Grande fue visitado en acción itinerante once veces. De esta forma, el número total de visitas ascendió a 999.

En estas visitas itinerantes se pudo atender 16,236 casos, entre consultas, quejas y petitorios; supervisar la efectiva presencia del Estado, a través de la adecuada prestación de los servicios públicos; realizar 638 actividades de promoción, entre carpas, charlas y talleres informativos. Asimismo, informar a 21,611 personas acerca del ejercicio de sus derechos y promover el rol de la Defensoría del Pueblo.

Indicador N° 25: Personas atendidas en viajes itinerantes

Definición Operativa:

La Defensoría del Pueblo extiende sus servicios para la atención de ciudadanos (as) que viven en las zonas más alejadas, dando prioridad a la población en condición de extrema pobreza, atendiendo quejas, petitorios y consultas, realizando supervisiones a instituciones públicas y realizando acciones de promoción.

Las personas atendidas en viajes itinerantes son las que han sido informadas y están localizadas en los distritos de pobreza y pobreza extrema.

Forma de Cálculo:

Suma total de personas atendidas en viajes itinerantes.

Indicador	Línea de Base 2010	Ejecución Anual 2011	Ejecución Anual 2012	Ejecución Anual 2013	Ejecución Anual 2014	Ejecución Anual 2015	Ejecución de metas		
							Ejecución II Semestre 2015	Ejecución II Semestre 2016	Ejecución Anual 2016
Indicador N° 25: N° de personas atendidas en Viajes itinerantes. Variables: Personas atendidas en viajes itinerantes:	21,665	40,952	43,741	29,317	22,094	24,420	12,369	11,044	21,611

Resultados del indicador al año 2016: 21,611 personas atendidas en viajes itinerantes

A través de 638 actividades de promoción se pudo informar u orientar a 21,611 personas. El 86% del público que recibió información pertenece a la sociedad civil y 14% del sector público.

El 72% de las actividades realizadas corresponde a la implementación de charlas y talleres y el 28% a la instalación de carpas informativas. Las oficinas que informaron a mayor número de personas fueron San Martín, Puno, Tarapoto y Lima Sur. El número de personas informadas decreció respecto al año anterior.

Producto 1.1.2. Entidades públicas cuentan con propuestas y recomendaciones para la implementación de políticas públicas respetuosas de los derechos fundamentales.

Indicador N° 26: Recomendaciones formuladas en los informes defensoriales

Definición Operativa:

La Defensoría del Pueblo realiza investigaciones e informes de carácter general en los que analiza el funcionamiento de las instituciones del Estado y señala recomendaciones con la finalidad de contribuir al cumplimiento de las políticas públicas.

Forma de Cálculo:

Suma total de las recomendaciones emitidas en los Informes Defensoriales.

Indicador	Línea de Base 2010	Ejecución Anual 2011	Ejecución Anual 2012	Ejecución Anual 2013	Ejecución Anual 2014	Ejecución Anual 2015	Ejecución de metas		
							Ejecución II Semestre 2015	Ejecución II Semestre 2016	Ejecución Anual 2016
Indicador N° 26: (*) Número de Recomendaciones formuladas en los Informes Defensoriales. Variable: Recomendaciones formuladas en los Informes Defensoriales:	75	155	98	123	65	150	73	92	92

(*) S/i Según Memorando N° 004-2017-DP/APCSG-PEPPCPP del 30/01/2017, este indicador no estará incluido en el marco de seguimiento.

Resultados del indicador al año 2016: 92 recomendaciones formuladas en los informes defensoriales.

Durante el 2016, la Defensoría del Pueblo elaboró (2) informes defensoriales, los mismos que fueron presentados en el II semestre del año. No hay un estándar definido en cuanto a la cantidad de informes defensoriales (ID) presentados por año, ni a la cantidad de recomendaciones que cada ID debe incluir. El número de recomendaciones formuladas anualmente depende de la cantidad de ID que se elaboren y presenten en el año. Igualmente, depende de cada Adjuntía o Programa la cantidad de recomendaciones que decida incluir.

Indicador N° 27: Supervisiones realizadas.

Definición Operativa:

Las supervisiones que realiza la Defensoría del Pueblo son las visitas a las instituciones públicas y empresas prestadoras de servicios públicos, para verificar la adecuada prestación de los servicios.

Forma de Cálculo:

Suma total de las supervisiones realizadas por la Defensoría del Pueblo.

Indicador	Línea de Base 2010	Ejecución Anual 2011	Ejecución Anual 2012	Ejecución Anual 2013	Ejecución Anual 2014	Ejecución Anual 2015	Ejecución de metas		
							Ejecución II Semestre 2015	Ejecución II Semestre 2016	Ejecución Anual 2016
Indicador N° 27: Número de supervisiones realizadas. Variables: Número de supervisiones realizadas	3,070	4,359	2,726	2,659	2.925	3,474	1,734	1,143	3,114

Resultados del indicador al año 2016: 3,114 supervisiones realizadas

Durante el año 2016 se han realizado 3,114 supervisiones, que representan el 99.8% de las supervisiones programadas en ese periodo (3,120), las cuales han sido realizadas en los siguientes temas: Bullying, Beneficencia Pública, Implementación de la política de reconocimiento y titulación de tierras comunales; trata de personas, administración de justicia, establecimientos penitenciarios, instituciones educativas, establecimientos de salud, centros juveniles, albergues de menores, Financiamiento y ejecución de infraestructura de Saneamiento, telecomunicaciones, electricidad y redes viales; Supervisión del cumplimiento de cláusulas de la adenda del contrato de concesión de Telefónica Móviles; Derecho de los pueblos indígenas amazónicos a una salud intercultural, , supervisión de playas, Centros de emergencia Mujer, servicios públicos, acceso a la justicia, normas de buen gobiernos en gobiernos regionales y locales, cumplimiento de normas de Sanidad, seguridad y Medioambiente, Elecciones generales, Erradicación del trabajo infantil, Libro de reclamaciones, Transparencia y Acceso a la Información pública, entre otros.

Identificación de problemas presentados:

Algunos de los problemas que han sido reportados durante el año 2016, por las Oficinas Defensoriales y Modulos de Atención son los siguientes:

1). En la beneficencia pública de Chíncha se negaron a recibir a los comisionados (OD Ica). Ante la negativa de atención, se dejó una recomendación por escrito para que remitan la información faltante (OD Ica).

2). Temperaturas extremas del fenómeno del niño dificultaron las condiciones en las que se realizó la supervisión (OD Lima Sur). Se sugirió proporcionar a los comisionados implementos para mejorar las condiciones para realizar las próximas supervisiones (OD Lima Sur).

RESULTADO INTERMEDIO 2: *Contribuir a la gobernabilidad democrática.*

Resultado Específico 2.1.: *Procesos de transparencia y descentralización del Estado promovidos.*

Producto 2.1.1. Documentos de supervisión sobre cumplimiento de normas de transparencia publicados (portales de transparencia de entidades públicas).

Indicador N° 28: Documentos publicados.

Definición Operativa:

La Defensoría del Pueblo lleva a cabo trimestralmente supervisiones a los portales de transparencia de los Gobiernos Regionales a fin de identificar su nivel de cumplimiento en cuanto a la publicación de la información exigida por la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

Forma de Cálculo:

Suma total de documentos publicados por la Defensoría del Pueblo referidos a la supervisión de portales de transparencia.

Indicador	Línea de Base 2010	Ejecución Anual 2011	Ejecución Anual 2012	Ejecución Anual 2013	Ejecución Anual 2014	Ejecución Anual 2015	Ejecución Anual 2016
Indicador N° 28: N° de documentos publicados: Variables: N° de documentos publicados.	8	7	2	3	3	3	3

Resultados del indicador al año 2016: 3 documentos publicados.

En el 2016 se publicaron tres reportes de supervisión a los portales de transparencia:

- Segundo Reporte y Balance Anual 2015 de la Supervisión a los Portales de Transparencia Estándar de los Ministerios del Poder Ejecutivo, Gobiernos Regionales y Municipalidades Provinciales ubicadas en capitales de departamento.
- Reporte de Supervisión a los Portales de Transparencia Estándar de las Municipalidades Distritales de Lima Metropolitana y de la Provincia Constitucional del Callao, correspondiente al año 2015
- Primer Reporte 2016 de la Supervisión a los Portales de Transparencia Estándar de los Ministerios del Poder Ejecutivo, Gobiernos Regionales y Municipalidades Provinciales ubicadas en capitales de departamento.

Producto 2.1.2. Informes de supervisión sobre el proceso de descentralización publicados.

Indicador N° 29: Informes publicados.

Definición Operativa:

La Defensoría del Pueblo elabora informes de supervisión del avance en el proceso de descentralización de recursos y funciones a los gobiernos regionales y locales.

Forma de Cálculo:

Suma total de informes publicados por la DP referidos al proceso de descentralización.

Indicador	Línea de Base 2010	Ejecución Anual 2011	Ejecución Anual 2012	Ejecución Anual 2013	Ejecución Anual 2014	Ejecución Anual 2015	Ejecución Anual 2016
Indicador N° 29: N° de Informes publicados.	2	1	1	1	0	0	0
Variables: Informes publicados							

Resultados del indicador al año 2016: 0 informes publicados

En el 2016, no se elaboraron informes de supervisión sobre el avance en el proceso de descentralización de recursos y funciones a los gobiernos regionales y locales. A la fecha no se han realizado modificaciones normativas trascendentes o implementado acciones para el impulsar el proceso de descentralización.

Resultado Específico 2.2.: Prevención de conflictos sociales fortalecida.

Producto 2.2.1. Reportes de monitoreo de conflictos sociales elaborados.

Indicador N° 30: Reportes publicados.

Definición Operativa:

En materia de conflictos sociales, la Defensoría del Pueblo elabora mensualmente el Reporte de monitoreo de conflictos sociales que contribuye a la prevención e intermediación de los conflictos sociales.

Forma de Cálculo:

Suma total de reportes de monitoreo de conflictos sociales que elabora la Defensoría del Pueblo.

Indicador	Línea de Base 2010	Ejecución Anual 2011	Ejecución Anual 2012	Ejecución Anual 2013	Ejecución Anual 2014	Ejecución Anual 2015	Ejecución de metas		
							Ejecución II Semestre 2015	Ejecución II Semestre 2016	Ejecución Anual 2016
Indicador N°30: N° de Reportes publicados Variables: Reportes publicados:	12	12	12	12	12	12	6	6	12

Resultados del indicador al año 2016: 12 Reportes de monitoreo publicados.

Durante el año 2016 se publicaron los doce reportes mensuales programados y se mantuvo al margen de fecha de publicación dentro de los primeros diez días del mes, salvo en los últimos tres meses del año.

Identificación de problemas presentados:

Se presentaron retrasos en la publicación de los últimos tres reportes del año (octubre, noviembre y diciembre) debido a que la reducción de comisionados para la gestión de los conflictos generó una sobrecarga de casos en los comisionados restantes, los cuales tienen actualmente cerca de setenta casos cada uno

La puesta en marcha del nuevo SIMCO propiciará la mejora del tiempo en la publicación aunque en los primeros meses se pasará por una etapa de adaptación a la nueva herramienta.

Producto 2.2.2. Procesos de diálogo para resolución de conflictos sociales realizados.

Indicador N° 31: Reportes de procesos de diálogo realizados.

Definición Operativa:

La Defensoría del Pueblo elabora el Reporte de los procesos de diálogo realizados en los que la Defensoría del Pueblo ha intervenido para prevenir e intermediar en los conflictos sociales.

Forma de Cálculo:

Suma total de reportes de procesos de diálogo para resolución de conflictos sociales en los que participa la Defensoría del Pueblo.

Indicador	Línea de Base 2010	Ejecución Anual 2011	Ejecución Anual 2012	Ejecución Anual 2013	Ejecución Anual 2014	Ejecución Anual 2015	Ejecución de metas		
							Ejecución II Semestre 2015	Ejecución II Semestre 2016	Ejecución Anual 2016
Indicador N° 31: N° de Reportes de procesos de diálogo realizados. Variables: Reportes de procesos de diálogo realizados:	0	2	1	3	2	2	1	1	2

Resultados del indicador al año 2016: 2 Reportes de Proceso de Diálogo realizados.

Los casos en procesos de diálogo (81 casos) disminuyeron en cantidades absolutas respecto al primero semestre del año (88) pero aumentaron respecto a diciembre de 2015 (73). En términos relativos se ha registrado una mejora mínima a diciembre de 2016 (51,9% del total de casos registrados) respecto a diciembre de 2015 (51%), pero una disminución respecto a julio de 2016 (57,1%). Por otro lado, la participación de la Defensoría del Pueblo en los casos en procesos de diálogo aumentó de 69,9% en diciembre de 2015 a 80,2% en diciembre de 2016.

Identificación de problemas presentados:

La proporción de casos que pasan a fase de diálogo luego de algún episodio de violencia sigue siendo alto (53,1%), a pesar de que disminuyó respecto a diciembre de 2015 (60,3%). Esto revela que todavía no existe por parte de los actores involucrados una respuesta rápida a la protesta para canalizarla por las vías democráticas del diálogo, y que todavía se espera a que haya episodios violentos para pasar recién a una fase de diálogo.

RESULTADO INTERMEDIO 3: Fortalecer y modernizar la organización institucional para atender al ciudadano de manera eficiente y eficaz.

Resultado Específico 3.1.: Gestión del cambio mejorada.

Producto 3.1.1. Lineamientos de intervención defensorial uniformizados.

Indicador N° 32: Documentos de Lineamientos de intervención defensorial uniformizados.

Definición Operativa:

La Defensoría del Pueblo se ha propuesto uniformizar los formatos y contenidos de los lineamientos de intervención defensorial con los que se cuenta en la institución.

Forma de Cálculo:

Suma total de documentos de lineamientos de intervención defensorial uniformizados.

Indicador	Línea de Base 2010	Ejecución Anual 2011	Ejecución Anual 2012	Ejecución Anual 2013	Ejecución Anual 2014	Ejecución Anual 2015	Ejecución de metas		
							Ejecución II Semestre 2015	Ejecución II Semestre 2016	Ejecución Anual 2016
<p>Indicador N° 32: N° de Documentos de lineamientos de intervención defensorial uniformizados.</p> <p>Variables: documentos de lineamientos de intervención defensorial uniformizados:</p>	5	0	2	0	3	8	3	0	0

Resultados del indicador al año 2016: 0 documentos de lineamientos de intervención uniformizados

En el II Semestre de 2016, no se han presentado propuestas de lineamientos de actuación defensorial debido a la atención de temas prioritarios de carácter institucional.

Producto 3.1.2. Espacios temáticos de socialización de expertos creados.

Indicador N° 33: Reuniones temáticas realizadas.

Definición Operativa:

Se requiere promover el desarrollo de espacios de socialización para tratar temas institucionales en los que intervengan las Adjuntías, Programas, Oficinas Defensoriales y demás órganos de la institución.

Forma de Cálculo:

Suma total de reuniones temáticas realizadas

Indicador	Línea de Base 2010	Ejecución Anual 2011	Ejecución Anual 2012	Ejecución Anual 2013	Ejecución Anual 2014	Ejecución Anual 2015	Ejecución de metas		
							Ejecución II Semestre 2015	Ejecución II Semestre 2016	Ejecución Anual 2016
Indicador N° 33: N° de Reuniones temáticas realizadas. Variables: N° de Reuniones temáticas realizadas.	12	0	25	13	12	16	8	2	7

Resultados del indicador al año 2016: 7 Reuniones temáticas realizadas

En el II semestre de 2016 se realizaron 2 reuniones temáticas y 7 en la Ejecución Acumulada en el 2016:

Al II semestre de 2016 se llevaron a cabo:

- 1.- Reunión de Coordinación Institucional (UCT) con la participación de las Oficinas Defensoriales de Apurímac, Cusco, Madre de Dios y Puno, con el fin de fortalecer habilidades y fortalezas en el trabajo defensorial con el personal de cada una de las oficinas defensoriales mencionadas, realizada en Cusco el 24 y 25 de agosto de 2016.
- 2.- Reunión de la Alta Dirección a nivel nacional con la participación del Defensor del Pueblo recientemente designado, jefes de oficinas defensoriales, coordinadores de los módulos de atención defensorial, adjuntos y jefes de oficinas, con el fin de fortalecer la nueva visión de la Defensoría del Pueblo, llevada a cabo en Lima el 1 y 2 de diciembre de 2016.

Producto 3.1.3. Procesos de Inducción *institucional y técnica establecidos (virtual y presencial).*

Indicador N° 34: Personas recién ingresadas a la DP que recibieron inducción en un plazo de 06 meses.

Definición Operativa:

El personal que ingresa a la Defensoría del Pueblo deberá recibir una inducción a fin de conocer las funciones, procesos y procedimientos institucionales, así como los principales temas que aborda la institución.

Forma de Cálculo:

Nº de personas recién ingresadas a la Defensoría del Pueblo que recibieron inducción en un plazo de 6 meses, sobre el total de personas recién ingresadas, multiplicado por cien.

Indicador	Línea de Base 2010	Ejecución Anual 2011	Ejecución Anual 2012	Ejecución Anual 2013	Ejecución Anual 2014	Ejecución Anual 2015	Ejecución de metas		
							Ejecución II Semestre 2015	Ejecución II Semestre 2016	Ejecución Anual 2016
Indicador N° 34: % de Personas recién ingresadas a la DP que recibieron inducción en un plazo de 6 meses.	0%	0%	11%	25%	54%	100%	100%	100%	100%
Variables: Nº de Personas recién ingresadas a la DP que recibieron inducción en un plazo de 6 meses:		0	22	43	14	50	14	22	52
Nº total de Personas recién ingresadas a la DP:		237	209	172	26	50	14	22	52

Resultados del indicador al año 2016: 100% del personal que ingresó a la Defensoría del Pueblo recibió inducción.

En el II semestre de 2016 ingresaron a la entidad veintidós (22) personas, a quienes se les brindó inducción. Estas inducciones se realizaron a nivel de Lima, con una duración de dos (2) días y participan personal contratado (Reg. 728 y CAS) ingresantes, así como practicantes, secgristas y voluntarios. La inducción específica la realiza el área usuaria conforme a las funciones y responsabilidades del personal entrante.

Identificación de problemas presentados:

No hubo problemas con relación a los procesos de inducción del personal, toda vez que se ha aprobado un Manual de Inducción del Personal de Nuevo Ingreso, el mismo que ha sido compartido con todas las oficinas defensoriales a nivel nacional. El Manual falta ser actualizado.

Producto 3.1.4. Cursos de capacitación al personal de la Defensoría del Pueblo en gestión organizacional (virtual y presencial) impartidos.

Indicador N° 35: Personas de la Defensoría del Pueblo capacitadas en gestión organizacional.

Definición Operativa:

La Defensoría del Pueblo con la finalidad de mejorar las capacidades de su personal imparte cursos (virtual y presencial) en gestión organizacional.

Forma de Cálculo:

Suma total del N° de personas de la Defensoría del Pueblo que recibieron capacitación en gestión organizacional.

Indicador	Línea de Base 2010	Ejecución Anual 2011	Ejecución Anual 2012	Ejecución Anual 2013	Ejecución Anual 2014	Ejecución Anual 2015	Ejecución de metas		
							Ejecución II Semestre 2015	Ejecución II Semestre 2016	Ejecución Anual 2016
Indicador N° 35: N° de Personas de la Defensoría del Pueblo capacitadas en gestión organizacional.	88	106	385	346	271	774	185	40	180
Variables: Personas de la Defensoría del Pueblo capacitadas en gestión organizacional	88	106	385	346	271	774	185	40	180

Resultados del indicador al año 2016: 180 personas recibieron capacitación en gestión organizacional.

En el II semestre de 2016 se realizaron dos (2) eventos de capacitación: Derecho Administrativo Sancionador y Derecho Disciplinario (20) y Gestión Pública (20). De las cuales, diez (10) son de Lima y diez (10) de Provincia.

Identificación de problemas presentados:

En los cursos realizados en el 2016 no se han presentado problemas.

Indicador N° 36: Cursos en gestión organizacional impartidos.

Definición Operativa:

La Defensoría del Pueblo con la finalidad de mejorar las capacidades de su personal imparte cursos (virtual y presencial) en gestión organizacional.

Forma de Cálculo:

Suma total del N° de cursos de capacitación en gestión organizacional.

Indicador	Línea de Base 2010	Ejecución Anual 2011	Ejecución Anual 2012	Ejecución Anual 2013	Ejecución Anual 2014	Ejecución Anual 2015	Ejecución de metas		
							Ejecución II Semestre 2015	Ejecución II Semestre 2016	Ejecución Anual 2016
Indicador N° 36: N° de Cursos en gestión organizacional impartidos. Variables: N° de Cursos en gestión organizacional impartidos:	1	21	24	15	9	47	23	2	8

Resultados del indicador al año 2016: 8 cursos se dictaron en gestión organizacional.

En el II semestre de 2016 se realizaron dos (2) eventos de capacitación: Derecho Administrativo Sancionador y Derecho Disciplinario y Gestión Pública. En ambos cursos participaron veinte (20) personas. Reiterando que en cada evento de capacitación diez (10) pertenecen a las oficinas defensoriales de Provincia. Han sido ocho (8) los eventos de capacitación realizados en gestión organizacional.

Identificación de problemas presentados:

.En los cursos realizados en el 2016 no se han presentado problemas.

Producto 3.1.5. Cursos de capacitación al personal de la Defensoría del Pueblo en temas especializados relacionados con los derechos fundamentales (virtual y presencial) impartidos.

Indicador N° 37: Personas de la Defensoría del Pueblo capacitadas en temas especializados relacionados con los derechos fundamentales.

Definición Operativa:

La Defensoría del Pueblo con la finalidad de mejorar las capacidades de su personal imparte cursos (virtual y presencial) en temas especializados relacionados con los derechos fundamentales.

Forma de Cálculo:

Suma total del N° de personas de la Defensoría del Pueblo que recibieron capacitación en temas especializados relacionados con los derechos fundamentales.

Indicador	Línea de Base 2010	Ejecución Anual 2011	Ejecución Anual 2012	Ejecución Anual 2013	Ejecución Anual 2014	Ejecución Anual 2015	Ejecución de metas		
							Ejecución II Semestre 2015	Ejecución II Semestre 2016	Ejecución Anual 2016
Indicador N° 37: N° de Personas de la Defensoría del Pueblo capacitadas en temas especializados relacionados con los derechos fundamentales. VARIABLES: Personas de la Defensoría del Pueblo capacitadas en temas especializados relacionados con los derechos fundamentales:	400	450	391	393	295	120	74	439	439

Resultados del indicador al año 2016: 439 personas de la Defensoría del Pueblo recibieron capacitación en temas especializados relacionados con los derechos fundamentales.

En el año 2016 se realizaron los siguientes cursos: Regulación de servicios públicos (20), Anticorrupción (20), Curso virtual actualización en sentencias relevantes del TC, corte interamericana de derechos humanos(CIDH) y corte suprema de justicia(319), Derechos de familia y procesal familiar(20), Derecho ambiental(20), Derecho penal(20) y Derecho constitucional (20).

Indicador N° 38: Cursos en temas especializados impartidos.

Definición Operativa:

La Defensoría del Pueblo con la finalidad de mejorar las capacidades de su personal imparte cursos (virtual y presencial) en temas especializados relacionados con los derechos fundamentales.

Forma de Cálculo:

Suma total del N° cursos en temas especializados relacionados con los derechos fundamentales.

Indicador	Línea de Base 2010	Ejecución Anual 2011	Ejecución Anual 2012	Ejecución Anual 2013	Ejecución Anual 2014	Ejecución Anual 2015	Ejecución de metas		
							Ejecución II Semestre 2015	Ejecución II Semestre 2016	Ejecución Anual 2016
Indicador N° 38: N° de cursos en temas especializados impartidos. Variables: Cursos en temas especializados impartidos:	50	34	23	10	13	13	11	7	7

Resultados del indicador al año 2016: 7 cursos en temas especializados

En el año 2016 se realizaron los siguientes cursos: Regulación de servicios públicos, anticorrupción, curso virtual actualización en sentencias relevantes del TC, Corte interamericana de derechos humanos (CIDH) y corte suprema de justicia, Derecho de familia y procesal familiar, Derecho ambiental, Derecho penal y Derecho constitucional.

Resultado Específico 3.2.: Infraestructura y equipamiento fortalecidos.**Producto 3.2.1. Locales acondicionados para atender a personas con discapacidad.****Indicador N° 39: Locales acondicionados.****Definición Operativa:**

De acuerdo a la normatividad vigente, las instituciones públicas y privadas que atienden al público, deberán tener espacios de atención exclusiva para las personas con discapacidad por lo que los locales de la Defensoría del Pueblo deberán estar acondicionados (*) para tal fin.

Forma de Cálculo:

Suma total del número de locales acondicionados en la Defensoría del Pueblo

Indicador	Línea de Base 2010	Ejecución Anual 2011	Ejecución Anual 2012	Ejecución Anual 2013	Ejecución Anual 2014	Ejecución Anual 2015	Ejecución de metas		
							Ejecución II Semestre 2015	Ejecución II Semestre 2016	Ejecución Anual 2016
Indicador N° 39: N° de Locales acondicionados. Variable: Locales acondicionados. Total de locales de la DP.	15	10	10	10	17	22	22	32	32

Resultados del indicador al año 2016: 32 locales acondicionados.

Durante el 2016, 32 locales estuvieron acondicionados para atender a personas con discapacidad, alcanzando en promedio un 74% de los niveles de adecuación. Este grupo de locales está conformado por 24 oficinas desconcentradas y 8 módulos de atención defensorial.

Se ha observado que el criterio de evaluación N° 11 "Existen espacios reservados con señalización para vehículos conducidos o que transporten personas con discapacidad", no se pueden cumplir aún en la mayoría de locales, debido a que se trata de viviendas familiares.

En febrero del año 2016 las oficinas de Andahuaylas y Tingo María cambiaron de local, Huánuco en marzo, Juliaca en junio, Ica en setiembre, Ayacucho en octubre y Callao en noviembre.

Identificación de problemas presentados:

Los locales alquilados en provincia son principalmente viviendas familiares, en las cuales no se pueden realizar modificaciones de infraestructura, situación que impide cumplir con el total de criterios que aseguren la atención adecuada a personas con discapacidad.

En futuros procesos de alquiler de locales deben considerarse criterios y condiciones, que se glosan seguidamente, para la adecuación de infraestructura para la atención de las personas con discapacidad.

(*) Condiciones consideradas:

1. La puerta de ingreso al local está al nivel de la vereda
2. La puerta de ingreso al local tiene como mínimo 90 cm de ancho
3. El desnivel del piso al ingreso o al interior del local se salva mediante gradas o rampa
4. Las gradas o rampa tienen pasamanos
5. Los desniveles entre pisos se salvan mediante ascensor o escaleras
6. Las escaleras tienen pasamanos de una altura mínima de 80 cm.

7. La atención de personas con discapacidad se realiza en el 1º piso
8. Los pasadizos de circulación tienen un ancho libre mínimo de 90 cm.
9. El mostrador, ventanilla o escritorio de atención tiene una altura máxima de 80 cm.
10. Existen baños adaptados para personas con discapacidad con puerta grande, señalización y barras
11. Existen espacios reservados con señalización para vehículos conducidos o que transporten personas con discapacidad

Producto 3.2.2. Equipos informáticos de oficina renovados.

Indicador N° 40: Equipos informáticos renovados.

Definición Operativa:

La Defensoría del Pueblo viene desarrollando la modernización de su plataforma tecnológica con la implementación de nuevos equipos de acuerdo a las prioridades institucionales.

Forma de Cálculo:

Suma total del número de equipos informáticos renovados en la Defensoría del Pueblo.

Indicador	Línea de Base 2010	Ejecución Anual 2011	Ejecución Anual 2012	Ejecución Anual 2013	Ejecución Anual 2014	Ejecución Anual 2015	Ejecución de metas		
							Ejecución II Semestre 2015	Ejecución II Semestre 2016	Ejecución Anual 2016
Indicador N° 40: N° de Equipos informáticos renovados Variable: Equipos informáticos renovados	80	90	80	160	0	150	64	0	10

Resultados del indicador al año 2016: 10 equipos informáticos renovados.

El total de nuevos equipos informáticos adquiridos en el 2016 Segundo Semestre ha sido CERO (0), en el Primer Semestre se adquirieron 10 pero ninguno fue para renovación. Por lo tanto, los 10 equipos renovados durante el 2016 fueron adquiridos para cubrir nuevas plazas en el 2015, pero las 10 plazas no fueron cubiertas y en el 2016 fueron asignadas para renovación.

Identificación de problemas presentados:

No se adquirieron muchos equipos informáticos en el 2016 por falta de presupuesto.

Resultado Específico 3.3.: Tecnología de información y comunicación mejorada.

Producto 3.3.1. Sistema de Información Defensorial mejorado.

Indicador N° 41: Avance en la implementación del sistema.

Definición Operativa:

El Sistema de Información Defensorial - SID es una herramienta que proporciona información sobre el trabajo realizado por los comisionados/as de la Defensoría del Pueblo.

Forma de Cálculo:

N° de etapas en la implementación del sistema ejecutados sobre el N° total de etapas en la implementación del sistema, multiplicado por 100.

Indicador	Línea de Base 2010	Ejecución Anual 2011	Ejecución Anual 2012	Ejecución Anual 2013	Ejecución Anual 2014	Ejecución Anual 2015	Ejecución de metas		
							Ejecución II Semestre 2015	Ejecución II Semestre 2016	Ejecución Anual 2016
Indicador N° 41: % de avance en la implementación del sistema.	20%	40%	70%	80%	90%	95%	95%	95%	95%

Resultados del indicador al año 2016: 95% de avance en la implementación del sistema

Al II semestre de 2016, se informa que luego de concluir con la etapa de capacitación de uso y funcionamiento, así como la etapa de pruebas proyectada para los usuarios del nuevo sistema de información defensorial, se llevó a cabo una reunión para la validación del sistema por parte de la Alta Dirección y de los Adjuntos de la Defensoría del Pueblo.

Como resultado de esta acción se suscribió el acta mediante la cual se aprobó el prototipo final del nuevo sistema de información defensorial, con fecha 24 de agosto de 2016.

Finalmente, el personal técnico de la Cooperación Alemana GIZ, equipo a cargo de la ejecución del proyecto, elaboró el informe de la prueba de estrés, realizada el 29 de agosto de 2016 y se instaló la última versión del sistema en el servidor de la Defensoría del Pueblo.

Producto 3.3.2. Sistema de Seguimiento de Recomendaciones Operativo.

Indicador N° 42: Avance en la implementación del sistema.

Definición Operativa:

El Sistema de seguimiento a las recomendaciones de los Informes Defensoriales es una herramienta que permite seguir y medir el avance en la implementación de las recomendaciones emitidas por la Defensoría del Pueblo.

Forma de Cálculo:

N° de etapas en la implementación del sistema ejecutadas sobre el N° total de etapas en la implementación del sistema, multiplicado por 100.

Indicador	Línea de Base 2010	Ejecución Anual 2011	Ejecución Anual 2012	Ejecución Anual 2013	Ejecución Anual 2014	Ejecución Anual 2015	Ejecución de metas		
							Ejecución II Semestre 2015	Ejecución II Semestre 2016	Ejecución Anual 2016
Indicador N° 42: % de avance en la implementación del sistema. Variables: N° de etapas en la implementación del sistema ejecutadas. N° total de etapas en la implementación del sistema	20%	60%	85%	90%	90%	95%	95%	s/i	s/i (*)

Resultados del indicador al año 2016: Sin información

(*) S/i Según Memorando N° 004-2017-DP/APCSG-PEPPCPP del 30/01/2017.

De acuerdo a lo indicado por la Primera Adjuntía, en el 2017 este indicador no estará incluido en el marco de seguimiento y evaluación.

PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL 2011-2016 (REFORMULADO)

INFORME DE RESULTADOS DEL AVANCE DE LOS INDICADORES DE MEDICIÓN DEL DESEMPEÑO DE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO – AL TERCER TRIMESTRE AÑO 2016

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

A continuación se analizan los indicadores cuya frecuencia de reporte es trimestral, correspondiente al Tercer Trimestre del año 2016.

RESULTADO FINAL: Vigencia plena y efectiva de los derechos y libertades fundamentales

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

Indicador N° 3: Hechos vulneratorios concluidos fundados y solucionados.

Definición Operativa:

Un hecho vulneratorio (1) es declarado fundado cuando se comprueba la vulneración de derechos constitucionales o fundamentales, así como la actuación irregular por parte de la entidad quejada. Se considera solucionado cuando la entidad quejada adopta las medidas correctivas pertinentes.

Forma de Cálculo:

N° total de hechos vulneratorios concluidos fundados y solucionados, sobre el N° total de hechos vulneratorios concluidos fundados, multiplicado por cien.

Indicador	Línea de Base 2010	Ejecución Anual 2011	Ejecución Anual 2012	Ejecución Anual 2013	Ejecución Anual 2014	Ejecución Anual 2015	Ejecución de metas	
							III Trimestre 2015	III Trimestre 2016
Indicador N° 3: % de Hechos vulneratorios concluidos fundados y solucionados:	77% (*)	85%	93%	89%	93%	97%	95.79%	98.15%
Variables: N° total de hechos vulneratorios concluidos fundados solucionados.	19,961	19,427	9,983	21,797	23,920	12,411	5,307	5,085
N° total de hechos vulneratorios concluidos fundados:	25,953	22,905	10,769	24,610	25,605	12,802	5,540	5,181

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

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

Resultados del indicador al III Trimestre del año 2016: 98.15% de hechos vulneratorios son concluidos, fundados y solucionados.

En el III Trimestre de 2016, el porcentaje de hechos vulneratorios concluidos solucionados es del 98.15%, porcentaje mayor al obtenido en el mismo periodo 2015.

De las cifras registradas para el presente trimestre, las siguientes Oficinas Defensoriales (12) y Módulos de Atención Defensorial (8) son las que han obtenido el 100% en el cumplimiento de la ejecución del indicador, como son: OD Callao, OD Cusco, OD Lima Norte, OD Huancavelica, MAD Chimbote, OD Junín, OD Tacna, MAD Tingo María, OD Ucayali, MAD Huanta, OD Pasco, OD Madre de Dios, MAD La Merced, OD Apurímac, OD San Martín, MAD Tarapoto, MAD Puquio, MAD Andahuaylas, MAD Juliaca y OD Tumbes.

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:

Nº total de gestiones con respuesta relevante y oportuna sobre el Nº 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 de metas	
							III Trimestre 2015	III Trimestre 2016
Indicador N° 4: Índice de Cooperación de las entidades del Estado con la DP.	67%	63%	65%	66%	70%	67%	67.68%	70.14%
Variables: N° de Gestiones con respuesta relevante y oportuna.		19,082	16,971	19,634	16,641	7,024	3,160	2,687
N° Total de gestiones sustentadas.		30,084	26,257	29,654	23,833	10,435	4,669	3,831

Resultados del indicador al III Trimestre del año 2016: **70.14%** es el índice de cooperación de las entidades del Estado con la Defensoría del Pueblo

En el III Trimestre de 2016, el índice de cooperación de las entidades del Estado que han cooperado con la Defensoría del Pueblo es del 70.14%, porcentaje mayor al obtenido para el mismo periodo del 2015.

Sobre la revisión realizada de cifras para el trimestre, se observa que las siguientes Oficinas Defensoriales (10) y Módulos de Atención Defensorial (3) las que han registrado un mayor número de gestiones: MAD Satipo, MAD Andahuaylas, OD Junín, OD San Martín, OD Lima Norte, OD Cusco, OD Lambayeque, MAD Tarapoto, OD Lima, OD Madre de Dios, OD La Libertad, OD Apurímac y OD Huancavelica, respectivamente.

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

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

Indicador N° 10: Variación porcentual de casos atendidos.

Definición Operativa:

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

Forma de Cálculo:

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

Indicador	Línea de Base 2010	Ejecución Anual 2011	Ejecución Anual 2012	Ejecución Anual 2013	Ejecución Anual 2014	Ejecución Anual 2015	Ejecución de metas	
							III Trimestre 2015	III Trimestre 2016
Indicador N° 10: variación porcentual de casos atendidos.	20%	-2%	2.6%	-10.7%	-8%	-4.82%	-5.4%	26.0%
Variables: N° de casos atendidos en el periodo t+1	141,067	138,595	141,987	126,758	116,671	111,053	28,963	36,376
N° de casos atendidos en el periodo t	117,643	141,067	138,385	141,902	126,758	116,671	30,626	28,963

Resultados del indicador al III Trimestre del año 2016: 26.0% de variación de casos atendidos.

En el III Trimestre de 2016, la variación porcentual de casos atendidos es del 26%, porcentaje mayor al obtenido en el mismo periodo del 2015.

Estos registros obtenidos implican que se han recibido en total y a nivel nacional, 7,081 quejas (19.5%), 75 quejas no admitidas (0.2%), 7,742 petitorios (21.3%) y 21,478 consultas (59%), respectivamente.

Las siguientes Oficinas Defensoriales (9) y Módulos de Atención Defensorial (2) son las que han registrado una mayor variación porcentual en casos atendidos, como son: OD Lima, OD Lima Sur, OD Pasco, OD Ica, OD Huancavelica, MAD Chimbote, MAD Satipo, OD Ucayali, OD Callao, OD La Libertad entre otras dependencias.

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 2014	Ejecución de metas	
							III Trimestre 2015	III Trimestre 2016
Indicador N° 11: Quejas concluidas en el plazo establecido en el protocolo de actuaciones defensoriales.	77%	71%	59%	67%	65%	57%	32.56%	28.38%
Variables: Quejas concluidas	27,446	22,900	18,082	21,174	19,582	8,559	2,502	2,032
Quejas recibidas.	35,598	32,063	30,550	31,508	29,929	14,913	7,685	7,160

Resultados del indicador al III Trimestre del año 2016: 28.38% de quejas concluidas en el plazo establecido, en el Protocolo de Actuaciones Defensoriales.

En el III Trimestre de 2016, el porcentaje de quejas concluidas en el plazo establecido en el protocolo de Actuación Defensorial es del 28.38%, porcentaje menor en 4.31% con relación al mismo periodo 2015.

Cabe señalar que para el presente indicador, las quejas ingresadas en el periodo aún están comprendidas dentro del plazo de 100 días hábiles establecidos en el Protocolo de Actuación Defensorial.

PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL 2011-2016 (REFORMULADO)

INFORME DE RESULTADOS DEL AVANCE DE LOS INDICADORES DE MEDICIÓN DEL DESEMPEÑO DE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO – AL II TRIMESTRE Y I SEMESTRE 2016

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

A continuación se analizan los indicadores cuya frecuencia de reporte es trimestral (II Trimestre 2016) y semestral (I Semestre 2016) correspondientes al año 2016.

RESULTADO FINAL: *Vigencia plena y efectiva de los derechos y libertades fundamentales.*

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

Indicador N° 3: *Hechos vulneratorios concluidos fundados y solucionados.*

Definición Operativa:

Un hecho vulneratorio (1) es declarado fundado cuando se comprueba la vulneración de derechos constitucionales o fundamentales, así como la actuación irregular por parte de la entidad quejada. Se considera solucionado cuando la entidad quejada adopta las medidas correctivas pertinentes.

Forma de Cálculo:

N° total de hechos vulneratorios concluidos fundados y solucionados, sobre el N° total de hechos vulneratorios concluidos fundados, multiplicado por cien.

Indicador	Línea de Base 2010	Ejecución Anual 2011	Ejecución Anual 2012	Ejecución Anual 2013	Ejecución Anual 2014	Ejecución Anual 2015	Ejecución de Metas		
							II Trimestre 2015	II Trimestre 2016	I Semestre 2016
Indicador N° 3: % de Hechos vulneratorios concluidos fundados y solucionados:	77% (*)	85%	93%	89%	93%	97%	96%	97%	97%
Variables: N° total de hechos vulneratorios concluidos fundados solucionados.	19,961	19,427	9,983	21,797	23,920	12,411	4,753	4,751	9,941
N° total de hechos vulneratorios concluidos fundados:	25,953	22,905	10,769	24,610	25,605	12,802	4,949	4,900	10,283

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

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

Resultados del indicador acumulado al II trimestre y I Semestre del año 2016: 97% y 97% respectivamente de hechos vulneratorios son concluidos, fundados y solucionados.

En el II Trimestre de 2016, el porcentaje de Hechos vulneratorios concluidos fundados y solucionados es del 97% y la Ejecución Acumulada al I Semestre del 2016, es del 97%.

En el II Trimestre de 2016, las Oficinas Defensoriales (13) y Módulos de Atención Defensorial (9) que registran un nivel satisfactorio en el cumplimiento del indicador son: OD Callao, OD Lima Norte, OD Huancavelica, OD Lambayeque, MAD Chimbote, MAD Jaén, OD Tacna, OD Cusco, MAD Tingo María, OD Apurímac, OD San Martín, OD Ucayali, OD Madre de Dios, OD Huánuco, MAD La Merced, MAD Tarapoto, MAD Huanta, MAD Puquio, OD Puno, MAD Andahuaylas, MAD Juliaca y OD Tumbes, respectivamente.

En la Ejecución Acumulada al I Semestre de 2016, las siguientes Oficinas Defensoriales (8) y Módulos de Atención Defensoriales (7) que registran un nivel satisfactorio son: OD Lima Norte, OD Callao, OD Huancavelica, MAD Jaén, OD Tacna, OD San Martín, OD Cusco, OD Apurímac, MAD Tingo María, MAD Puquio, MAD Tarapoto, MAD Andahuaylas, MAD Huanta, MAD Juliaca y OD Tumbes, respectivamente.

Cabe informar que la OD Lima ha gestionado y solucionado el mayor número de hechos vulneratorios, representando el 95% en el II Trimestre y, el 94% en el I Semestre, del total de gestiones realizadas.

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 de Metas		
							II Trimestre 2015	II Trimestre 2016	I Semestre 2016
Indicador N° 4: Índice de Cooperación de las entidades del Estado con la DP. Variables:	67%	63%	65%	66%	70%	67%	70%	73%	70%
N° de Gestiones con respuesta relevante y oportuna.		19,082		19,634	16,641	7,024	2,830	3,223	6,474
N° Total de gestiones sustentadas.		30,084		29,654	23,833	10,435	4,024	4,441	9,269

Resultados del indicador al II Trimestre y I Semestre del año 2016: 73% y 70% respectivamente es el índice de cooperación de las entidades del Estado con la Defensoría del Pueblo

En el II Trimestre del 2016, el porcentaje de la cooperación de las entidades del Estado, es del 73% y, la Ejecución Acumulada al I Semestre de 2016, es del 70%.

En el II Trimestre de 2016, las siguientes Oficinas Defensoriales (7) y Módulos de Atención Defensorial (5), han cumplido con el nivel satisfactorio en la ejecución del indicador como son: MAD Satipo, MAD Huanta, OD Tumbes, OD Lima Norte, OD Junín, OD Madre de Dios, OD La Libertad, OD Cusco, OD Lima, MAD Juliaca, MAD Chimbote y MAD Tarapoto.

Asimismo, en la Ejecución Acumulada al I Semestre de 2016, las siguientes Oficinas Defensoriales (7) y Módulos de Atención Defensorial (2) han registrado un nivel satisfactorio en el cumplimiento del indicador, como son: MAD Huanta, OD Tumbes,

OD Madre de Dios, OD Junín, OD Lima Norte, OD La Libertad, OD Apurímac, OD Lima, y MAD Tarapoto.

Cabe señalar que la OD Lima es la dependencia que ha registrado un mayor número de gestiones ante las entidades del Estado representando el 31% del total de gestiones realizadas, tanto para el II Trimestre como para el I Semestre de 2016.

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 de Metas		
							II Trimestre 2015	II Trimestre 2016	I Semestre 2016
Indicador N° 10: variación porcentual de casos atendidos.	20%	-2%	2.6%	-10.7%	-8.0%	-4.82%	-11.9%	27.4%	14 %
Variables: N° de casos atendidos en el periodo t+1	141,067	138,595	141,987	126,758	116,671	111,053	26,932	34,310	60,197
N° de casos atendidos en el periodo t	117,643	141,067	138,385	141,902	126,758	116,671	30,562	26,932	52,746

Resultados del indicador al II Trimestre y I Semestre del año 2016: 27.4% y 14% respectivamente de variación de casos atendidos.

En el II Trimestre de 2016, la variación de casos atendidos es del 27,4%, porcentaje mayor con relación al mismo periodo del 2015. Ello implica que se han registrado en total para el II Trimestre de 2016, 34,310 casos. Este registro corresponde a 7,319 quejas (21.3%), 74 quejas no admitidas (0.2%), 6,799 petitorios (19.8%) y, 20,118 consultas (58.6%) respectivamente.

En el II Trimestre de 2016, las siguientes dependencias han registrado una mayor variación porcentual en la atención de casos atendidos: OD Ancash, OD Ica, OD Madre de Dios, MAD Tingo María, OD Ayacucho, OD Huancavelica, OD Lambayeque y MAD Puquio entre otras.

En el I Semestre de 2016, la ejecución acumulada en la variación porcentual de casos atendidos, registrados es del 14% y, que corresponden a 13,723 quejas (22,8%), 146 quejas no admitidas (0,2%), 10,937 petitorios (18,2%), y, 35,391 consultas (58,8%).

Asimismo, para el presente periodo las siguientes dependencias son las que han obtenido una mayor variación porcentual en la atención de casos: OD Ancash, OD Ica, OD Tacna, MAD Puquio, MAD La Merced, 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 de Metas		
							II Trimestre 2015	II Trimestre 2016	I Semestre 2016
Indicador N° 11: Quejas concluidas en el plazo establecido en el protocolo de actuaciones defensoriales.	77%	71%	59%	67%	65%	57%	31%	35%	49%
Variables: Quejas concluidas	27,446	22,900	18,082	21,174	19,582	8,559	2,176	2,480	6,532
Quejas recibidas.	35,598	32,063	30,550	31,508	29,929	14,913	7,008	7,161	13,274

Resultados del indicador al II Trimestre y I Semestre del año 2016: 35% y 49% respectivamente de quejas concluidas en el plazo establecido, en el Protocolo de Actuaciones Defensoriales.

En el II Trimestre de 2016, el porcentaje de quejas concluidas en el plazo establecido en el Protocolo de Actuaciones Defensoriales, es del 35%, cifra mayor en 4% con relación al mismo periodo en el año 2015.

Asimismo, en el I Semestre de 2016, para la Ejecución Acumulada en el periodo, el porcentaje obtenido es del 49%.

Se debe señalar que las quejas ingresadas en el periodo aún están comprendidas en el plazo de 100 días hábiles establecidas por el Protocolo de Actuaciones Defensoriales.

RESULTADO INTERMEDIO 2: Contribuir a la gobernabilidad democrática del país

Resultado Específico 2.2.: *Prevención de conflictos sociales fortalecida.*

Indicador N°15: Espacios de diálogo promovidos por la Defensoría del Pueblo.

En materia de conflictos sociales, la Defensoría del Pueblo despliega sus facultades de defensa y supervisión para prevenir e intermediar con el fin de evitar situaciones que puedan amenazar o violar los derechos fundamentales, afectar a la gobernabilidad local, regional o nacional y abrir el camino a proceso de diálogo que contribuyan a su solución.

Definición Operativa:

Proporción de conflictos sociales activos en los que la Defensoría contribuye a la creación y/o participa en espacios de diálogo.

Forma de Cálculo:

Nº de conflictos sociales activos en los que la Defensoría del Pueblo contribuye a la creación y/o participa en espacios de diálogo, sobre el Nº total de conflictos sociales activos, multiplicado por cien.

Indicador	Línea de Base 2010	Ejecución Anual 2011	Ejecución Anual 2012	Ejecución Anual 2013	Ejecución Anual 2014	Ejecución Anual 2015	Ejecución de Metas	
							I Semestre 2015	I Semestre 2016
Indicador Nº 15: Espacios de diálogo promovidos por la Defensoría del Pueblo:	22%	25%	31%	38%	36%	44.4%	80%	92%
Variables: Nº de conflictos sociales activos en los que la DP contribuye a la creación y/o participa en espacios de diálogo.		19	26	45	38	40	56	73
Nº total de conflictos sociales activos en los que la DP participa.		75	84	117	107	90	70	79

Resultados del indicador al I Semestre del año 2016: 92 % de espacios de diálogo promovidos por la Defensoría del Pueblo.

A junio de 2016 la participación de la DP ha aumentado respecto al I semestre de 2015. El incremento fue de 12 puntos, y responde a un incremento en la participación en los espacios de diálogo que se vienen llevando a cabo.

Identificación de Problemas Presentados:

Desagregando el tipo de participación en los espacios de diálogo de la DP, se puede identificar que la mayoría han sido como observador y/o colaborador. El incremento en la participación en el rol de facilitador o mediador puede representar un papel más activo de la institución en estos espacios, sin embargo, esto requeriría de más recursos para poder hacer efectiva esta participación.

Propuesta de Medidas Correctivas:

Una forma de aumentar los roles activos de la DP en los espacios de diálogo es mediante el fortalecimiento de las relaciones con los actores desde la fase temprana de los casos. Se propone incentivar este trabajo de relacionamiento con el fin de que los actores sientan que la participación de la DP puede ser determinante en la consecución de acuerdos justos en los espacios de diálogo.

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.

Producto 1.1.1. Persona cuentan con sus derechos fundamentales

Indicador N° 22: Casos Atendidos.

Definición Operativa:

Los casos atendidos son las quejas, petitorios y consultas que los ciudadanos realizan en las Oficinas Defensoriales, Módulos de Atención, viajes itinerantes, carpas y ferias informativas.

Forma de Cálculo:

N° total de casos atendidos por la Defensoría del Pueblo

Indicador	Línea de Base 2010	Ejecución Anual 2011	Ejecución Anual 2012	Ejecución Anual 2013	Ejecución Anual 2014	Ejecución Anual 2015	Ejecución de Metas	
							I Semestre 2015	I Semestre 2016
Indicador N° 22: Casos atendidos.	141,067	138,595	141,987	126,758	115,853	111,053	52,746	60,197
Variables: N° de casos atendidos en la DP.								

Resultados del indicador al I Semestre del año 2016:60,197 casos atendidos por la Defensoría del Pueblo.

En el I Semestre de 2016, el número de casos atendidos dentro del ámbito nacional es de 60,197. Ello indican que para el periodo se han atendido 13,723 quejas (22,8%), 146 quejas no admitidas (0,2%), 10,937 petitorios (18,2%) y 35,391 consultas (58.8%), respectivamente.

De los resultados obtenidos en el presente semestre con respecto al mismo periodo de 2015, se puede observar un incremento en los petitorios de 33% y en las consultas del 18%. Por otro lado, se registra una disminución en las quejas no admitidas en un 54% y en un 4.18% en las quejas admitidas, respectivamente.

En el I Semestre de 2016 las siguientes dependencias han registrado un incremento en la atención de casos como son: OD Ancash, OD Ica, OD Tacna, MAD Puquio, MAD La Merced, OD Huancavelica, OD Lambayeque entre otras.

Indicador N° 23: Quejas admitidas en el plazo establecido en el protocolo de actuaciones defensoriales.

Definición Operativa:

Se requiere medir el cumplimiento de lo establecido en el Protocolo de Actuaciones Defensoriales con relación al tiempo de duración de la admisión de una queja.

Forma de Cálculo:

Quejas admitidas en dos días útiles o menos, sobre el total de quejas ingresadas, multiplicado por 100

Indicador	Línea de Base 2010	Ejecución Anual 2011	Ejecución Anual 2012	Ejecución Anual 2013	Ejecución Anual 2014	Ejecución Anual 2015	Ejecución de Metas	
							I Semestre 2015	I Semestre 2016
Indicador N° 23: Quejas admitidas en el plazo establecido en el Protocolo de Actuaciones Defensoriales	93%	95%	94%	94%	94%	91%	91%	90%
Variables: N° de quejas admitidas en dos días útiles o menos.	33,054	30,247	28,521	29,654	27,931	25,584	12,502	12,018
N° Total de quejas ingresadas	35,587	31,970	30,432	31,506	29,772	28,308	13,706	13,309

Resultados del indicador al I Semestre del año 2016: 90% de quejas admitidas en el plazo establecido en el Protocolo de Actuaciones Defensoriales.

El porcentaje de quejas admitidas en el plazo establecido por el Protocolo, al I Semestre de 2016 es de 90%, que demuestra el nivel satisfactorio en el cumplimiento del indicador.

En el I Semestre de 2016, de 13,309 quejas ingresadas, 12,018 han sido debidamente tramitadas dentro del plazo establecido por el Protocolo de Actuaciones Defensoriales.

De esta forma, las siguientes dependencias son las que se encuentran en el nivel satisfactorio en la ejecución del indicador: OD Lima, OD Callao, OD Huancavelica, OD Arequipa, MAD Andahuaylas, MAD Jaén, OD Lambayeque, OD Junín, entre otras.

Indicador N° 24: Visitas itinerantes

Definición Operativa:

La Defensoría del Pueblo extiende sus servicios para la atención de ciudadanos (as) que viven en las zonas más alejadas, dando prioridad a la población en condición de extrema pobreza, atendiendo quejas, petitorios y consultas, realizando supervisiones a instituciones públicas y realizando acciones de promoción.

Las visitas itinerantes comprenden los viajes realizados a distritos de pobreza y pobreza extrema, incluyendo los retornos.

Forma de Cálculo:

Suma total del número de visitas itinerantes realizadas por la Defensoría del Pueblo.

Indicador	Línea de Base 2010	Ejecución Anual 2011	Ejecución Anual 2012	Ejecución Anual 2013	Ejecución Anual 2014	Ejecución Anual 2015	Ejecución de Metas	
							I Semestre 2015	I Semestre 2016
Indicador N° 24: Visitas itinerantes: Variable: Visitas itinerantes	887	977	1,030	1,024	964	1,039	424	478

Resultados del indicador al I Semestre del año 2016: 478 visitas itinerantes realizadas.

En el marco de la estrategia Acción Itinerante Defensorial, 35 sedes desconcentradas realizaron viajes itinerantes. Durante estos viajes se visitó un total de 424 distritos, logrando una cobertura del 23% de los distritos a nivel nacional.

Del total de distritos visitados, 382 se visitaron en una sola oportunidad, 35 en dos oportunidades, 4 en tres ocasiones, el distrito de Huaral (Lima) en 4 oportunidades y los distritos de Bagua y Bagua Grande (Amazonas) en 5 oportunidades. De esta forma, Includo los retornos, el número total de visitas ascendió a 478.

En estas visitas itinerantes se pudo atender 7,800 casos, entre consultas, quejas y petitorios; supervisar la efectiva presencia del Estado, a través de la adecuada prestación de los servicios públicos; realizar 308 actividades de promoción, entre carpas, charlas y talleres informativos.

Asimismo, informar a 10,567 personas acerca del ejercicio de sus derechos y promover el rol de la Defensoría del Pueblo.

Indicador N° 25: Personas atendidas en viajes itinerantes

Definición Operativa:

La Defensoría del Pueblo extiende sus servicios para la atención de ciudadanos (as) que viven en las zonas más alejadas, dando prioridad a la población en condición de extrema pobreza, atendiendo quejas, petitorios y consultas, realizando supervisiones a instituciones públicas y realizando acciones de promoción.

Las personas atendidas en viajes itinerantes son las que han sido informadas y están localizadas en los distritos de pobreza y pobreza extrema.

Forma de Cálculo:

Suma total de personas atendidas en viajes itinerantes.

Indicador	Línea de Base 2010	Ejecución Anual 2011	Ejecución Anual 2012	Ejecución Anual 2013	Ejecución Anual 2014	Ejecución Anual 2015	Ejecución de Metas	
							I Semestre 2015	I Semestre 2016
Indicador N° 25: N° de personas atendidas en Viajes itinerantes.	21,665	40,952	43,741	29,317	22,094	24,420	11,443	10,567
Variables: Personas atendidas en viajes itinerantes:								

Resultados del indicador al I Semestre del año 2016: 10,567 personas atendidas en viajes itinerantes

A través de 308 actividades de promoción se pudo informar u orientar a 10,567 personas. El 89% del público que recibió información pertenece a la sociedad civil y 11% del sector público.

El 69% de las actividades realizadas corresponde a la implementación de charlas y talleres y el 31% a la instalación de carpas informativas. Las oficinas que informaron a mayor número de personas fueron San Martín, Huancavelica, Ucayali y Cajamarca. El número de personas informadas se redujo en comparación al primer semestre del año 2015, cuando se registraron 11,443 personas informadas.

Producto 1.1.2. Entidades públicas cuentan con propuestas y recomendaciones para la implementación de políticas públicas respetuosas de los derechos fundamentales.

Indicador N° 26: Recomendaciones formuladas en los informes defensoriales.

Definición Operativa:

La Defensoría del Pueblo realiza investigaciones e informes de carácter general en los que analiza el funcionamiento de las instituciones del Estado y señala recomendaciones con la finalidad de contribuir al cumplimiento de las políticas públicas.

Forma de Cálculo:

Suma total de las recomendaciones emitidas en los Informes Defensoriales.

Indicador	Línea de Base 2010	Ejecución Anual 2011	Ejecución Anual 2012	Ejecución Anual 2013	Ejecución Anual 2014	Ejecución Anual 2015	Ejecución de Metas	
							I Semestre 2015	I Semestre 2016
Indicador N° 26: Número de Recomendaciones formuladas en los Informes Defensoriales. Variable: Recomendaciones formuladas en los Informes Defensoriales:	75	155	98	123	65	150	77	0

Resultados del indicador al I Semestre del año 2016: 0 recomendaciones emitidas en los informes defensoriales.

Se reporta 0 recomendaciones debido que la Defensoría del Pueblo durante el I Semestre 2016 no ha presentado Informes Defensoriales.

No hay un estándar definido en cuanto a la cantidad de Informes Defensoriales (ID) presentados por año, ni a la cantidad de recomendaciones que cada ID debe incluir. El número de recomendaciones formuladas depende de la cantidad de ID que se elaboren y presenten en cada semestre.

Indicador N° 27: Supervisiones realizadas.

Definición Operativa:

Las supervisiones que realiza la Defensoría del Pueblo son las visitas a las instituciones públicas y empresas prestadoras de servicios públicos, para verificar la adecuada prestación de los servicios.

Forma de Cálculo:

Suma total de las supervisiones realizadas por la Defensoría del Pueblo.

Indicador	Línea de Base 2010	Ejecución Anual 2011	Ejecución Anual 2012	Ejecución Anual 2013	Ejecución Anual 2014	Ejecución Anual 2015	Ejecución de Metas	
							I Semestre 2015	I Semestre 2016
Indicador N° 27: Número de supervisiones realizadas. Variables: Número de supervisiones realizadas	3,070	4,359	2,726	2,659	2,925	3,474	1,722	1,929

Resultados del indicador al I Semestre del año 2016: 1,929 supervisiones realizadas

Durante el 1er semestre 2016 se han ejecutado el 100% de las supervisiones programadas en ese periodo (1,933); las cuales han sido realizadas en los siguientes temas: al Financiamiento y ejecución de infraestructura de Saneamiento, telecomunicaciones, electricidad y redes viales, a las Sociedades de beneficencia pública para la verificación de los servicios prestados a las personas adultas mayores, a la Implementación de la política de reconocimiento y titulación de tierras comunales en las regiones, a la protección de pueblos indígenas en aislamiento y contacto inicial, al Proceso de consulta previa del Proyecto de Reglamento de la Ley de Lenguas, a la Gratuidad en el proceso de matrícula, infraestructura y mantenimiento escolar, al Cumplimiento de la Ley 29719, que promueve la convivencia sin violencia en las Instituciones Educativas y de los compromisos de gestión educativa a nivel de instituciones educativas y de UGEL, a Establecimientos Penitenciarios, Dependencias Policiales, Infraestructura de saneamiento y Establecimientos de Salud, entre otros.

Identificación de Problemas Presentados:

No se han reportado problemas en las supervisiones, durante el 1er semestre.

Propuesta de Medidas Correctivas:

No se han formulado medidas correctivas en el semestre.

RESULTADO INTERMEDIO 2: Contribuir a la gobernabilidad democrática

Resultado Específico 2.2.: Prevención de conflictos sociales fortalecida.

Producto 2.2.1. Reportes de monitoreo de conflictos sociales elaborados.

Indicador N° 30: Reportes publicados.

Definición Operativa:

En materia de conflictos sociales, la Defensoría del Pueblo elabora mensualmente el Reporte de monitoreo de conflictos sociales que contribuye a la prevención e intermediación de los conflictos sociales.

Forma de Cálculo:

Suma total de reportes de monitoreo de conflictos sociales que elabora la Defensoría del Pueblo.

Indicador	Línea de Base 2010	Ejecución Anual 2011	Ejecución Anual 2012	Ejecución Anual 2013	Ejecución Anual 2014	Ejecución Anual 2015	Ejecución de Metas	
							I Semestre 2015	I Semestre 2016
Indicador N°30: N° de Reportes publicados Variables: Reportes publicados :	12	12	12	12	12	12	6	6

Resultados del indicador al I Semestre del año 2016: 6 Reportes de monitoreo publicados.

Durante el semestre se publicaron los seis reportes correspondientes. Las cifras arrojan que hubo una disminución de casos en febrero (de 211 a 208) pero que luego ha aumentado hacia junio (212 casos).

Identificación de problemas presentados:

Se han presentado algunos retrasos en el proceso de elaboración del reporte que retrasaron su publicación algunos días. A pesar de esos retrasos se ha estado publicando durante los primeros 8 días del mes.

Propuestas de Medidas Correctivas a realizar:

Se plantea programar el inicio de la elaboración del reporte con mayor anticipación, con el fin de publicarlo dentro de los primeros cinco días del mes.

Producto 2.2.2. Procesos de diálogo para resolución de conflictos sociales realizados.

Indicador N° 31: Reportes de procesos de diálogo realizados.

Definición Operativa:

La Defensoría del Pueblo elabora el Reporte de los procesos de diálogo realizados en los que la Defensoría del Pueblo ha intervenido para prevenir e intermediar en los conflictos sociales.

Forma de Cálculo:

Suma total de reportes de procesos de diálogo para resolución de conflictos sociales en los que participa la Defensoría del Pueblo.

Indicador	Línea de Base 2010	Ejecución Anual 2011	Ejecución Anual 2012	Ejecución Anual 2013	Ejecución Anual 2014	Ejecución Anual 2015	Ejecución de Metas	
							I Semestre 2015	I Semestre 2016
Indicador N° 31: N° de Reportes de procesos de diálogo realizados. Variables: Reportes de procesos de diálogo realizados:	0	2	1	3	2	2	1	1

Resultados del indicador al I Semestre del año 2016: 01 Reportes de Proceso de Diálogo realizado.

Durante el primer semestre se presentó el primer reporte de diálogo del año. En los resultados se aprecia una mayor cantidad de casos en procesos de diálogo. También en proporción respecto a los casos activos se registra un incremento que se acerca al 60% y que es el mejor resultado desde 2011.

Identificación de problemas presentados:

La constitución de los espacios de diálogo sigue ligada a los hechos de violencia. En la mayoría de casos el diálogo se da sin que exista violencia pero queda todavía una

cantidad importante de casos donde la violencia precede al diálogo, con resultados incluso mortales.

Propuestas de Medidas Correctivas a realizar:

Fortalecer los mecanismos de alerta temprana a las autoridades competentes en la atención de los conflictos, de modo que puedan tomar cartas en el asunto con mayor anticipación.

RESULTADO INTERMEDIO 3: Fortalecer y modernizar la organización institucional para atender al ciudadano de manera eficiente y eficaz.

Resultado Específico 3.1.: Gestión del cambio mejorada.

Producto 3.1.1. Lineamientos de intervención defensorial uniformizados.

Indicador N° 32: Documentos de Lineamientos de intervención defensorial uniformizados.

Definición Operativa:

La Defensoría del Pueblo se ha propuesto uniformizar los formatos y contenidos de los lineamientos de intervención defensorial con los que se cuenta en la institución.

Forma de Cálculo:

Suma total de documentos de lineamientos de intervención defensorial uniformizados.

Indicador	Línea de Base 2010	Ejecución Anual 2011	Ejecución Anual 2012	Ejecución Anual 2013	Ejecución Anual 2014	Ejecución Anual 2015	Ejecución de Metas	
							I Semestre 2015	I Semestre 2016
Indicador N° 32: N° de Documentos de lineamientos de intervención defensorial uniformizados. Variables: documentos de lineamientos de intervención defensorial uniformizados:	5	0	2	0	3	8	5	0

Resultados del indicador al I Semestre del año 2016: 0 documentos de lineamientos de intervención uniformizados

Durante el I Semestre de 2016, no se han presentado propuestas de Lineamientos de Actuación Defensorial, por la atención de temas de carácter prioritario institucional.

Producto 3.1.2. Espacios temáticos de socialización de expertos creados.

Indicador N° 33: Reuniones temáticas realizadas.

Definición Operativa:

Se requiere promover el desarrollo de espacios de socialización para tratar temas institucionales en los que intervengan las Adjuntías, Programas, Oficinas Defensoriales y demás órganos de la institución.

Forma de Cálculo:

Suma total de reuniones temáticas realizadas

Indicador	Línea de Base 2010	Ejecución Anual 2011	Ejecución Anual 2012	Ejecución Anual 2013	Ejecución Anual 2014	Ejecución Anual 2015	Ejecución de Metas	
							I Semestre 2015	I Semestre 2016
Indicador N° 33: N° de Reuniones temáticas realizadas	12	0	25	13	12	16	8	5
Variables: N° de Reuniones temáticas realizadas								

Resultados del indicador al I Semestre del año 2016: 5 Reuniones temáticas realizadas

En el I Semestre de 2016, se realizaron 5 reuniones temáticas:

- 1.- Reunión de trabajo con los comisionados y Representantes de las Oficinas Defensoriales de Tacna y Moquegua, realizado en la ciudad de Tacna, el 22 de abril para el fortalecimiento de habilidades.
- 2.- Reunión de trabajo con los comisionados y Representantes de las Oficinas Defensoriales de Amazonas, Cajamarca, La Libertad, Lambayeque, Piura, Tumbes y el Módulo de Atención de Jaén, para la elaboración del Plan Estratégico

Institucional 2017-2021, llevado a cabo en la ciudad de Trujillo, el 10 de junio del presente.

- 3.- Reunión de trabajo con los comisionados y Representantes de las Oficinas Defensoriales de Apurímac, Arequipa, Cusco, Madre de Dios, Moquegua, Puno, Tacna y el Módulo de Atención de Juliaca, para la elaboración del Plan Estratégico Institucional 2017-2021, realizado en la ciudad de Arequipa el 16 de junio del presente.
- 4.- Reunión de trabajo a nivel nacional con los Representantes de las Oficinas Defensoriales, Coordinadores de los Módulos de Atención Defensoriales, Alta Dirección, Adjuntos, Jefes de Oficinas y Programas, para la elaboración del Plan Estratégico Institucional 2017-2021, en Lima el 20 y 21 de julio del presente.
- 5.- Reunión de trabajo con Adjuntos, Jefes de Programas, Representantes y Coordinadores de Módulos de Atención Defensorial para el taller "Hostigamiento Sexual Laboral", llevado a cabo en Lima el 22 de julio del 2016.

Producto 3.1.3. Procesos de Inducción *institucional y técnica establecidos (virtual y presencial).*

Indicador N° 34: Personas recién ingresadas a la DP que recibieron inducción en un plazo de 06 meses.

Definición Operativa:

El personal que ingresa a la Defensoría del Pueblo deberá recibir una inducción a fin de conocer las funciones, procesos y procedimientos institucionales, así como los principales temas que aborda la institución.

Forma de Cálculo:

N° de personas recién ingresadas a la Defensoría del Pueblo que recibieron inducción en un plazo de 6 meses, sobre el total de personas recién ingresadas, multiplicado por cien.

Indicador	Línea de Base 2010	Ejecución Anual 2011	Ejecución Anual 2012	Ejecución Anual 2013	Ejecución Anual 2014	Ejecución Anual 2015	Ejecución de Metas	
							I Semestre 2015	I Semestre 2016
Indicador N° 34: % de Personas recién ingresadas a la DP que recibieron inducción en un plazo de 6 meses.	0%	0%	11%	25%	54%	100%	100%	100%
Variables: N° de Personas recién ingresadas a la DP que recibieron inducción en un plazo de 6 meses:		0	22	43	14	50	32	30
N° total de Personas recién ingresadas a la DP:		237	209	172	26	50	32	30

Resultados del indicador al I Semestre del año 2016: 100% de Personas recién ingresadas a la Defensoría del Pueblo que recibieron inducción en un plazo de 06 meses.

De las 30 personas que participaron en las charlas de inducción durante el I semestre del 2016, el 23% participaron en el mes de enero, un 17% en febrero, el 30% en marzo, el 27% en abril, el 0% en mayo y el 3% en junio de 2016. En el mes de mayo no se ha realizado inducciones, al no haber nuevos ingresos de personal del Reg. 728, CAS, practicantes, secgristas y voluntarios.

Identificación de problemas presentados:

No hubo problemas en los procesos de inducción, toda vez que se ha aprobado un Manual de Inducción del Personal de Nuevo Ingreso, el mismo que ha sido compartido con todas las oficinas defensoriales a nivel nacional.

Propuestas de Medidas Correctivas a realizar:

Actualizar el Manual de Inducción del Personal de Nuevo Ingreso. Asimismo, en las inducciones presenciales que se realizan al personal se está incorporando temáticas de género e interculturalidad con el apoyo de la Red de Género de la institución. El personal inmerso en estas inducciones son servidores públicos regulados por el régimen laboral de la actividad privada (Texto Único Ordenado del Decreto Legislativo N° 728, Ley de Productividad y Competitividad Laboral, aprobado por el Decreto Supremo N° 003-97-TR), por el régimen del Decreto Legislativo N° 1057, Régimen Especial de Contratación Administrativa de Servicios - CAS, y colaboradores (secgristas, practicantes y voluntarios) de la Defensoría del Pueblo.

Producto 3.1.4. Cursos de capacitación al personal de la Defensoría del Pueblo en gestión organizacional (virtual y presencial) impartidos.

Indicador N° 35: Personas de la Defensoría del Pueblo capacitadas en gestión organizacional.

Definición Operativa:

La Defensoría del Pueblo con la finalidad de mejorar las capacidades de su personal imparte cursos (virtual y presencial) en gestión organizacional.

Forma de Cálculo:

Suma total del N° de personas de la Defensoría del Pueblo que recibieron capacitación en gestión organizacional.

Indicador	Línea de Base 2010	Ejecución Anual 2011	Ejecución Anual 2012	Ejecución Anual 2013	Ejecución Anual 2014	Ejecución Anual 2015	Ejecución de Metas	
							I Semestre 2015	I Semestre 2016
Indicador N° 35: N° de Personas de la Defensoría del Pueblo capacitadas en gestión organizacional.	88	106	385	346	271	774	392	139
Variables: Personas de la Defensoría del Pueblo capacitadas en gestión organizacional:	88	106	385	346	271	774	392	139

Resultados del indicador al I Semestre del año 2016: 139 personas se capacitación en Gestión Organizacional en la DP:

Durante el I semestre de 2016, se capacitaron 139 personas, en los siguientes cursos:
1.- CURSOS DE ESPECIALIZACIÓN: Ofimática, Contrataciones Pública, Formulación y evaluación de proyectos de inversión pública, Gestión de archivo, Contratación y ejecución de obras públicas, Derecho Administrativo, Pasantía en Políticas de Competencia y Propiedad Intelectual y Control Interno, de los cuales 139 fueron los que desarrollaron sus habilidades organizacionales.

Identificación de problemas presentados:

En los cursos realizados en el I semestre de 2016 no se han presentado problemas.

Propuestas de Medidas Correctivas a realizar:

En el II semestre de 2016 se pretende continuar realizando los eventos de capacitación en el horario laboral, puesto que seguirán participando personal de las oficinas defensoriales de provincia. Estas capacitaciones seguirán siendo full day.

Indicador N° 36: Cursos en gestión organizacional impartidos.

Definición Operativa:

La Defensoría del Pueblo con la finalidad de mejorar las capacidades de su personal imparte cursos (virtual y presencial) en gestión organizacional.

Forma de Cálculo:

Suma total del N° de cursos de capacitación en gestión organizacional.

Indicador	Línea de Base 2010	Ejecución Anual 2011	Ejecución Anual 2012	Ejecución Anual 2013	Ejecución Anual 2014	Ejecución anual 2015	Ejecución de Metas	
							I Semestre 2015	I Semestre 2016
Indicador N° 36: N° de Cursos en gestión organizacion al impartidos. Variables: N° de Cursos en gestión organizacion al impartidos:	1	21	24	15	9	47	8	8

Resultados del indicador al I Semestre del año 2016: 8 cursos de Gestión Organizacional impartidos.

Durante el I semestre de 2016, hubo ocho (08) cursos: 1.- CURSOS DE ESPECIALIZACIÓN: Ofimática, Contrataciones Públicas, Formulación y evaluación de proyectos de inversión pública, Gestión de archivo, Contratación y ejecución de obras públicas, Derecho Administrativo, Pasantía en Políticas de Competencia y Propiedad Intelectual y Control Interno, de los cuales 139 personas fueron las que desarrollaron sus habilidades organizacionales.

Identificación de problemas presentados:

En los cursos realizados en el I semestre de 2016 no se han presentado problemas

Propuestas de Medidas Correctivas a realizar:

En el II semestre de 2016 se pretende continuar realizando los eventos de capacitación en el horario laboral, puesto que seguirán participando personal de las oficinas defensoriales de provincia. Estas capacitaciones seguirán siendo full day.

Producto 3.1.5. Cursos de capacitación al personal de la Defensoría del Pueblo en temas especializados relacionados con los derechos fundamentales (virtual y presencial) impartidos.

Indicador N° 37: Personas de la Defensoría del Pueblo capacitadas en temas especializados relacionados con los derechos fundamentales.

Definición Operativa:

La Defensoría del Pueblo con la finalidad de mejorar las capacidades de su personal imparte cursos (virtual y presencial) en temas especializados relacionados con los derechos fundamentales.

Forma de Cálculo:

Suma total del N° de personas de la Defensoría del Pueblo que recibieron capacitación en temas especializados relacionados con los derechos fundamentales.

Indicador	Línea de Base 2010	Ejecución Anual 2011	Ejecución Anual 2012	Ejecución Anual 2013	Ejecución Anual 2014	Ejecución anual 2015	Ejecución de Metas	
							I Semestre 2015	I Semestre 2016
Indicador N° 37: N° de Personas de la Defensoría del Pueblo capacitadas en temas especializados relacionados con los derechos fundamentales. Variables: Personas de la Defensoría del Pueblo capacitadas en temas especializados relacionados con los derechos fundamentales:	400	450	391	393	295	120	40	0

Resultados del indicador al I Semestre del año 2016: 0 personas de la Defensoría del Pueblo recibieron capacitación en temas especializados.

En el I semestre no se han realizado Cursos de capacitación al personal DP en temas especializados relacionados con los derechos fundamentales (virtual y presencial) impartidos, sin embargo se tiene programado realizar estos eventos de capacitación en el II semestre del presente año

Identificación de problemas presentados:

La programación del Plan de Desarrollo de las Personas al Servicio del Estado PDP 2016, señala que los eventos de capacitación en Derecho Ambiental, Derecho Constitucional, Derecho Penal y Procesal Penal que estaban programados para los meses de mayo y junio respectivamente han sido reprogramados para los meses de setiembre y octubre del presente año.

Propuestas de Medidas Correctivas a realizar:

En el I semestre de 2016 se pretende continuar realizando los eventos de capacitación en el horario laboral, y contar con la presencia en cada evento de capacitación de diez (10) trabajadores de Provincias y Diez (10) de Lima.

Indicador N° 38: Cursos en temas especializados impartidos.

Definición Operativa:

La Defensoría del Pueblo con la finalidad de mejorar las capacidades de su personal imparte cursos (virtual y presencial) en temas especializados relacionados con los derechos fundamentales.

Forma de Cálculo:

Suma total del N° cursos en temas especializados relacionados con los derechos fundamentales.

Indicador	Línea de Base 2010	Ejecución Anual 2011	Ejecución Anual 2012	Ejecución Anual 2013	Ejecución Anual 2014	Ejecución Anual 2015	Ejecución de Metas	
							I Semestre 2015	I Semestre 2016
Indicador N° 38: N° de cursos en temas especializados impartidos. Variables: Cursos en temas especializados impartidos:	50	34	23	10	13	13	2	0

Resultados del indicador al I Semestre del año 2016: 0 cursos en temas especializados impartidos

En el I semestre no se han realizado Cursos de capacitación al personal DP en temas especializados relacionados con los derechos fundamentales (virtual y presencial) impartidos, sin embargo se tiene programado realizar en el mes de agosto de 2016 el Curso Virtual Actualización en sentencias relevantes del Tribunal Constitucional, la Corte Interamericana de Derechos Humanos y la Corte Suprema de Justicia, cuyas temáticas están enfocadas hacia los derechos fundamentales. El presente curso virtual está programado en el PDP 2016.

Identificación de problemas presentados:

La programación del Plan de Desarrollo de las Personas al Servicio del Estado PDP 2016, señala que el Curso Virtual Actualización en sentencias relevantes del Tribunal Constitucional, la Corte Interamericana de Derechos Humanos y la Corte Suprema de Justicia, está programado para el mes de agosto del presente año.

Propuestas de Medidas Correctivas a realizar:

En el Curso Virtual Actualización en sentencias relevantes del Tribunal Constitucional, la Corte Interamericana de Derechos Humanos y la Corte Suprema de Justicia, pueden participar todos los trabajadores de la Defensoría del Pueblo. Este curso será dictado por el Poder Judicial.

Resultado Específico 3.2.: Infraestructura y equipamiento fortalecidos.

Producto 3.2.1. Locales acondicionados para atender a personas con discapacidad.

Indicador N° 39: Locales acondicionados.

Definición Operativa:

De acuerdo a la normatividad vigente, las instituciones públicas y privadas que atienden al público, deberán tener espacios de atención exclusiva para las personas con discapacidad por lo que los locales de la Defensoría del Pueblo deberán estar acondicionados (*) para tal fin.

Forma de Cálculo:

Suma total del número de locales acondicionados en la Defensoría del Pueblo.

Indicador	Línea de Base 2010	Ejecución Anual 2011	Ejecución Anual 2012	Ejecución Anual 2013	Ejecución Anual 2014	Ejecución Anual 2015	Ejecución de Metas	
							I Semestre 2015	I Semestre 2016
Indicador N° 39: N° de Locales acondicionados. Variable: Locales acondicionados. Total de locales de la DP.	15	10	10	10	17	22	18	28

(*) Condiciones consideradas:

1. La puerta de ingreso al local está al nivel de la vereda
2. La puerta de ingreso al local tiene como mínimo 90 cm de ancho
3. El desnivel del piso al ingreso o al interior del local se salva mediante gradas o rampa
4. Las gradas o rampa tienen pasamanos
5. Los desniveles entre pisos se salvan mediante ascensor o escaleras
6. Las escaleras tienen pasamanos de una altura mínima de 80 cm.
7. La atención de personas con discapacidad se realiza en el 1º piso
8. Los pasadizos de circulación tienen un ancho libre mínimo de 90 cm.
9. El mostrador, ventanilla o escritorio de atención tiene una altura máxima de 80 cm.
10. Existen baños adaptados para personas con discapacidad con puerta grande, señalización y barras
11. Existen espacios reservados con señalización para vehículos conducidos o que transporten personas con discapacidad.

Resultados del indicador al I Semestre del año 2016: 28 locales acondicionados.

En este primer semestre 2016, se tiene 28 oficinas acondicionadas para atender a personas con discapacidad con un nivel de acondicionamiento de 75% en promedio. Este grupo de locales está conformado por 21 oficinas desconcentradas y 7 módulos de atención defensorial. Las 10 oficinas defensoriales restantes alcanzaron a cumplir, en promedio, con el 52.9% de los criterios de evaluación.

Se ha observado que los criterios de evaluación N° 10 "Existen baños adaptados para personas con discapacidad con puerta grande, señalización y barras" y el N° 11 "Existen espacios reservados con señalización para vehículos conducidos o que transporten personas con discapacidad", no se pueden cumplir aún en la mayoría de locales.

Durante el primer semestre las oficinas de Andahuaylas y Tingo María cambiaron de local en febrero, Huánuco en marzo y Juliaca en junio. Estos nuevos locales cuentan con una mejor infraestructura para la atención de personas con discapacidad, lo que se ve reflejado en el incremento de números de locales de 22 a 28 respecto al año 2015.

Identificación de Problemas Presentados

Los locales alquilados son principalmente viviendas familiares. Esta característica suele restringir las posibilidades de modificación en la infraestructura del predio, lo que impide cumplir con el total de criterios para asegurar la atención adecuada de las personas con discapacidad.

Propuesta de Medidas Correctivas:

Considerar alquilar locales que cuenten con las condiciones adecuadas de infraestructura.

Producto 3.2.2. Equipos informáticos de oficina renovados.

Indicador N° 40: Equipos informáticos renovados.

Definición Operativa:

La Defensoría del Pueblo viene desarrollando la modernización de su plataforma tecnológica con la implementación de nuevos equipos de acuerdo a las prioridades institucionales.

Forma de Cálculo:

Suma total del número de equipos informáticos renovados en la Defensoría del Pueblo.

Indicador	Línea de Base 2010	Ejecución Anual 2011	Ejecución Anual 2012	Ejecución Anual 2013	Ejecución Anual 2014	Ejecución Anual 2015	Ejecución de Metas	
							I Semestre 2015	I Semestre 2016
Indicador N° 40: N° de Equipos informáticos renovados	80	90	80	160	0	150	86	10
Variable: Equipos informáticos renovados								

Resultados del indicador al I Semestre del año 2016: 10 Equipos informáticos Renovados.

El total de nuevos equipos informáticos adquiridos en el primer semestre de 2016 han sido CERO (0). Los 10 equipos renovados fueron adquiridos para cubrir nuevas plazas en el 2015, pero las 10 plazas no fueron cubiertas y en el 2016 fueron asignadas para renovación.

Identificación de problemas presentados:

No se adquirieron equipos informáticos en el 2016 por falta de presupuesto.

Propuesta de Medidas Correctivas:

Ninguna. Puesto que no se cuenta con presupuesto para adquirir nuevos equipos informáticos

Resultado Específico 3.3.: Tecnología de información y comunicación mejorada.

Producto 3.3.1. Sistema de Información Defensorial mejorado.

Indicador N° 41: Avance en la implementación del sistema de información defensorial.

Definición Operativa:

El Sistema de Información Defensorial - SID es una herramienta que proporciona información sobre el trabajo realizado por los comisionados/as de la Defensoría del Pueblo.

Forma de Cálculo:

N° de etapas en la implementación del sistema ejecutados sobre el N° total de etapas en la implementación del sistema, multiplicado por 100.

Indicador	Línea de Base 2010	Ejecución Anual 2011	Ejecución Anual 2012	Ejecución Anual 2013	Ejecución Anual 2014	Ejecución Anual 2015	Ejecución de Metas	
							I Semestre 2015	I Semestre 2016
Indicador N° 41: % de avance en la implementación del sistema.	20%	40%	70%	80%	90%	95%	95%	97%

Resultados del indicador al I Semestre del año 2016: 97% de avance en la implementación del sistema

Durante el I Semestre del presente año, se desarrollaron actividades importantes en el marco de la implementación del Nuevo Sistema de Información Defensorial (SID), como la presentación del prototipo del SID a los diversos órganos de línea, capacitación en el uso y funcionamiento del sistema a usuarios y usuarias, estas reuniones se llevaron a cabo de manera presencial y, a través, de videoconferencias, en las cuales participaron 58 dependencias. Asimismo, se vienen sosteniendo reuniones técnicas para la transferencia del proyecto, en estas reuniones participan representantes de la Cooperación Alemana al Desarrollo – Agencia de la GIZ en el Perú y personal de la Defensoría del Pueblo.

Es importante señalar algunos de los cambios planteados con el nuevo SID: interconexión con la base de datos del Reniec, el diseño del sistema se encuentra

concebido como una plataforma de trabajo colaborativa, así como una herramienta que contribuye con el monitoreo y acompañamiento al personal que tiene a cargo la atención a la ciudadanía.

Producto 3.3.2. Sistema de Seguimiento de Recomendaciones Operativo.

Indicador N° 42: Avance en la implementación del sistema de seguimiento de las recomendaciones.

Definición Operativa:

El Sistema de seguimiento a las recomendaciones de los Informes Defensoriales es una herramienta que permite seguir y medir el avance en la implementación de las recomendaciones emitidas por la Defensoría del Pueblo.

Forma de Cálculo:

Nº de etapas en la implementación del sistema ejecutadas sobre el Nº total de etapas en la implementación del sistema, multiplicado por 100.

Indicador	Línea de Base 2010	Ejecución Anual 2011	Ejecución Anual 2012	Ejecución Anual 2013	Ejecución Anual 2014	Ejecución Anual 2015	Ejecución de Metas	
							I Semestre 2015	I Semestre 2016
<p>Indicador N° 42:</p> <p>% de avance en la implementación del sistema.</p> <p>Variables: Nº de etapas en la implementación del sistema ejecutados. Nº total de etapas en la implementación del sistema</p>	20%	60%	85%	90%	90%	95%	90%	95%

Resultados del indicador al I Semestre del año 2016: 95% de avance en la implementación del sistema

No se registra avance respecto al reporte anterior. El avance Sistema de Monitoreo de Recomendaciones Defensoriales – en adelante SMRD- se encuentra al 95%, encontrándose pendiente:

* Traspaso de la información de la base de datos Excel al SMRD.

* Actualización del nivel de cumplimiento de las recomendaciones de los ID del 103 al 173.

Identificación de problemas presentados:

Se requiere el traspaso de la información de la Base de Datos en Excel al SMRD, así como la capacitación del personal de las Adjuntías y Programas responsables de la gestión del cumplimiento de las recomendaciones contenidas en los ID, entre otros.

Propuesta de Medidas Correctivas:

Reiterar el pedido de contratación de personal presentado ante la Primera Adjuntía. La contratación del personal permitirá la ejecución de las tareas pendientes en el SMRD, tales como el registro de las recomendaciones de los Informes Defensoriales a fin de poder efectuar el seguimiento de la implementación de las recomendaciones formuladas, así como el diseño de un módulo de capacitación que, tras ser aplicado, permita que cada órgano de línea, a través de un responsable, asuma la tarea de hacer seguimiento de las propias recomendaciones que emita y mantener actualizado el SMRD.

PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL 2011-2016 (REFORMULADO)

INFORME DE RESULTADOS DEL AVANCE DE LOS INDICADORES DE MEDICIÓN DEL DESEMPEÑO DE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO – AL PRIMER TRIMESTRE AÑO 2016

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

A continuación se analizan los indicadores cuya frecuencia de reporte es trimestral, correspondiente al Primer Trimestre del año 2016.

RESULTADO FINAL: Vigencia plena y efectiva de los derechos y libertades fundamentales

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

Indicador N° 3: Hechos vulneratorios concluidos fundados y solucionados.

Definición Operativa:

Un hecho vulneratorio (1) es declarado fundado cuando se comprueba la vulneración de derechos constitucionales o fundamentales, así como la actuación irregular por parte de la entidad quejada. Se considera solucionado cuando la entidad quejada adopta las medidas correctivas pertinentes.

Forma de Cálculo:

N° total de hechos vulneratorios concluidos fundados y solucionados, sobre el N° total de hechos vulneratorios concluidos fundados, multiplicado por cien.

Indicador	Línea de Base 2010	Ejecución Anual 2011	Ejecución Anual 2012	Ejecución Anual 2013	Ejecución Anual 2014	Ejecución Anual 2015	Ejecución de Metas	
							I Trimestre 2015	I Trimestre 2016
Indicador N° 3: % de Hechos vulneratorios concluidos fundados y solucionados:	77%(*)	85%	93%	89%	93%	97%%	94%	96%
Variables: N° total de hechos vulneratorios concluidos fundados solucionados.	19,961	19,427	9,983	21,797	23,920	12,411	4,614	5,070
N° total de hechos vulneratorios concluidos fundados:	25,953	22,905	10,769	24,610	25,605	12,802	4,917	5,263

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

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

Resultados del indicador acumulado al I Trimestre del año 2016: 96% de hechos vulneratorios son concluidos, fundados y solucionados.

En el I Trimestre de 2016, el porcentaje de Hechos vulneratorios concluidos fundados y solucionados es del 96%. Este porcentaje refleja que las entidades del Estado supervisadas en el periodo mantienen un buen nivel en la solución de quejas, en comparación con el mismo periodo de 2015.

Al respecto se observa 16 dependencias: 9 Oficinas Defensoriales y 6 Módulos de Atención Defensoriales, que registran el 100% del nivel satisfactorio en el cumplimiento del presente indicador, como son: OD Lima Norte, OD Callao, MAD Jaén, OD Tacna, OD Lima Sur, OD Huancavelica, OD San Martín, OD Apurímac, MAD Puquio, OD Cusco, MAD Tarapoto, MAD Tingo María, MAD Andahuaylas, MAD Juliaca, MAD Huanta y la OD Tumbes. Cabe mencionar que todas las Oficinas Defensoriales y Módulos de Atención Defensoriales registran el nivel de cumplimiento satisfactorio en el cumplimiento del indicador.

Propuesta de medidas correctivas:

Dado los resultados obtenidos en el presente indicador, se considera realizar seguimiento de los mismos, mediante una supervisión de los expedientes que registran hechos vulneratorios concluidos, fundados y solucionados.

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 de Metas	
							I Trimestre 2015	I Trimestre 2016
Indicador N° 4: Índice de Cooperación de las entidades del Estado con la DP. Variables: N° de Gestiones con respuesta relevante y oportuna. N° Total de gestiones sustentadas.	67%	63%	65%	66%	70%	67%	71%	70%
		19,082	16,971	19,634	16,641	7,024	2,845	2,712
		30,084	26,257	29,654	23,833	10,435	4,019	3,887

Resultados del indicador al I Trimestre del año 2016: 70% es el índice de cooperación de las entidades del Estado con la Defensoría del Pueblo

El Índice de porcentaje de cooperación de las entidades del Estado para el I Trimestre de 2016, es del 70%, porcentaje menor en 1% con relación al mismo periodo del 2015. Este porcentaje se debe a que 9 Oficinas Defensoriales y 5 Módulos de Atención Defensorial sostienen una cooperación satisfactoria con las entidades que cada una de ellas gestiona dentro del ámbito de su jurisdicción. Sobre el particular cabe mencionar que el MAD Huanta obtiene un 100% en el cumplimiento del indicador, realizando únicamente 3 gestiones con 2 entidades del Estado.

Por otro lado cabe mencionar que la OD Lima no registra un nivel satisfactorio en el cumplimiento del indicador, (73%) del avance en el cumplimiento del mismo, sin embargo

es la dependencia que obtiene una mayor cantidad de gestiones sustentadas (1,061) y un mayor número de entidades (149), a nivel nacional.

Identificación de problemas presentados:

En el I Trimestre de 2016, se registran 10 Oficinas Defensoriales y 1 Módulo de Atención Defensorial que obtienen un nivel de alerta, y 8 Oficinas Defensoriales y 1 Módulo de Atención Defensorial con un nivel de riesgo, en la ejecución del presente indicador.

Propuesta de medidas correctiva:

Se deberá coordinar con estas dependencias las causas o dificultades que resultan en el cumplimiento del presente indicador.

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 de Metas	
							I Trimestre 2015	I Trimestre 2016
Indicador N° 10: variación porcentual de casos atendidos.	20%	-2%	2.6%	-10.7%	-8%	-4.82%	-9.3%	0.3%
Variables: N° de casos atendidos en el periodo t+1	141,067	138,595	141,987	126,758	116,671	111,053	25,831	25,896
N° de casos atendidos en el periodo t	117,643	141,067	138,385	141,902	126,758	116,671	28,479	25,831

Resultados del indicador al I Trimestre del año 2016: 0.3% de variación de casos atendidos.

El número de casos atendidos durante el I Trimestre de 2016 a nivel nacional es de 25,896, cifra mayor en un 0.3% comparado con los casos atendidos para el mismo periodo de 2015 que fueron de 25,831.

Al respecto, cabe mencionar que en comparación al I Trimestre de 2015, en el presente trimestre de 2016, se ha registrado una disminución en el número de quejas en 689 casos, representando el 10.63%. Por otro lado, se han registrado incrementos en las consultas y petitorios, ascendentes a 700 (4.59%) y 54 (1.3%) casos respectivamente.

Las Oficinas Defensoriales que han registrado un mayor número de casos son: OD Lima (26.13%), OD Callao (4.12%), OD La Libertad (3.79%), OD Junín (3.68%), OD Tacna (3.67%), OD Ayacucho (3.62%), OD Piura (3.57%), OD Huancavelica (3.46%), OD Lambayeque (3.41%), OD Arequipa (2.89%), OD Lima Sur(2.53%), OD Ica (2.48%), OD Lima Este (2.31%), OD Ucayali (2.31%), entre otros.

Cabe indicar que la OD Lima, es la Oficina Defensorial que más casos registra: 6,766 representando el 26.13% del total de casos atendidos a nivel nacional.

Identificación de Problemas Presentados

En el I Trimestre de 2016, las siguientes Oficinas Defensoriales y Módulos de Atención Defensoriales han registrado un menor porcentaje de casos a nivel nacional son: MAD Tingo María, MAD Andahuaylas, OD San Martín, OD Apurímac, OD Amazonas, OD Moquegua, MAD Tarapoto, OD Loreto, MAD La Merced y MAD Juliaca,

Propuesta de Medidas Correctivas:

Se considera evaluar los motivos que están originando la disminución de la atención de casos en estas dependencias.

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 de Metas	
							I Trimestre 2015	I Trimestre 2016
Indicador N° 11: Quejas concluidas en el plazo establecido en el protocolo de actuaciones defensoriales.	77%	71%	59%	67%	65%	57%	33%	34%
Variables: Quejas concluidas	27,446	22,900	18,082	21,174	19,582	8,559	2,181	2,071
Quejas recibidas.	35,598	32,063	30,550	31,508	29,929	14,913	6,706	6,125

Resultados del indicador al I Trimestre del año 2016: 34% de quejas concluidas en el plazo establecido, en el Protocolo de Actuaciones Defensoriales.

El porcentaje de quejas concluidas en el plazo establecido por el Protocolo de Actuaciones Defensoriales en el I Trimestre de 2016 es del 34%. Este mayor porcentaje obtenido se debe principalmente a que la mayoría de quejas ingresadas en el I Trimestre del presente, aún se encuentran dentro del plazo de los 100 días que el Protocolo de Actuación Defensorial establece como concluidas.

De los resultados obtenidos en el presente indicador y teniendo en cuenta el plazo de conclusión del Protocolo, sólo la OD Lambayeque ha registrado el 87% del nivel satisfactorio en la conclusión de casos: de 231 quejas admitidas, 200 has sido resueltas dentro o antes del plazo establecido de los 100 días del Protocolo de Actuación Defensorial. Cabe mencionar que la OD Lima es la dependencia que más quejas ha concluído dentro del plazo de 100 días o menos.

Identificación de Problemas Presentados

En el cumplimiento del presente indicador, se debe a que las quejas ingresadas en el periodo enero a marzo de 2016, aún se encuentran dentro del plazo de 100 días que el Protocolo de Actuación Defensorial establece.