



DEFENSORÍA DEL PUEBLO

**PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL
2018 – 2022**

INFORME DE SEGUIMIENTO AL I SEMESTRE 2019

Oficina de Planeamiento y Presupuesto

Noviembre 2019



CONTENIDO

Capítulo I. Introducción	3
Capítulo II. Declaración de Política Institucional	
2.1 Declaración de Política Institucional	4
2.2 Los Enfoques Institucionales	4
2.3 Misión	4
2.4 Lineamientos de Política Institucional	5
2.5 Objetivos Estratégicos Institucionales	5
2.6 Acciones Estratégicas Institucionales	6
2.7 Ruta Estratégica	9
Capítulo III. Indicadores de Medición del Desempeño de la Defensoría del Pueblo	
3.1 Objetivo Estratégico Institucional 01	10
3.2 Objetivo Estratégico Institucional 02	14
3.3 Objetivo Estratégico Institucional 03	15
3.4 Objetivo Estratégico Institucional 04	20
3.5 Objetivo Estratégico Institucional 05	22
Capítulo IV. Conclusiones y Recomendaciones	23





CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

Mediante Resolución Administrativa N° 029-2019/DP, con fecha 15.08.2019 se aprobó la Ampliación de Plan Estratégico Institucional para el periodo 2018 – 2022, en el cual se describe los objetivos institucionales, así como las iniciativas y acciones diseñadas para la defensa y promoción de los derechos humanos en el Perú, la supervisión de los servicios públicos y la administración estatal, y el fortalecimiento institucional desde un enfoque de derechos que vincula los enfoques de género, interculturalidad y ambiental.

El presente documento contiene la estructura del PEI: la *declaración de política institucional* y la *misión* de la Defensoría del Pueblo, así como se describirán los *Objetivos Estratégicos Institucionales* (OEI), las *Acciones Estratégicas Institucionales* (AEI), y la *Ruta Estratégica* para facilitar el planeamiento operativo. Asimismo, el Análisis del resultado de los indicadores del PEI al primer semestre 2019, sus *conclusiones* y *recomendaciones*.

En el presente documento se analizarán los resultados de los indicadores de medición al I Semestre del presente año:

- o **Indicador N° 1:** *Porcentaje de quejas concluidas, fundadas y solucionadas.*
- o **Indicador N° 4:** *Número de personas informadas sobre sus derechos en las actividades de promoción.*
- o **Indicador N° 6:** *Número de informes de seguimiento del Plan Institucional de Gestión de Riesgos.*
- o **Indicador N° 7:** *Porcentaje de quejas y petitorios presentados por mujeres, admitidos y concluidos en el plazo establecido por el Protocolo de Actuaciones Defensoriales.*
- o **Indicador N° 8:** *Porcentaje de quejas y petitorios presentados por hombres, admitidos y concluidos en el plazo establecido por el Protocolo de Actuaciones Defensoriales.*
- o **Indicador N° 9:** *Número de quejas presentados por pueblos indígenas y comunidades afroperuanas que son admitidas y atendidas.*
- o **Indicador N° 10:** *Porcentaje de conflictos sociales en los espacios regionales y locales que cuentan con al menos un plan de intervención defensorial.*
- o **Indicador N° 11:** *Número de actuaciones defensoriales en los conflictos sociales en los espacios regionales y locales registrados por la DP.*
- o **Indicador N° 12:** *Número de Portales de Transparencia supervisados en los tres niveles de gobierno.*
- o **Indicador N° 13:** *Número de acciones o intervenciones para la supervisión de servicios públicos.*
- o **Indicador N° 14:** *Número de consultas atendidas en los espacios regionales y locales.*
- o **Indicador N° 15:** *Número de mujeres de la sociedad civil que han recibido información en las acciones de promoción en los espacios regionales y locales.*
- o **Indicador N° 16:** *Número de hombres de la sociedad civil que han recibido información en las acciones de promoción en los espacios regionales y locales.*
- o **Indicador N° 17:** *Número de autoridades mujeres y funcionarias públicas que han recibido información sobre derechos a través de actividades de promoción.*
- o **Indicador N° 18:** *Número de autoridades hombres y funcionarios públicos que han recibido información sobre derechos a través de actividades de promoción.*
- o **Indicador N° 19:** *Número de distritos de pobreza y pobreza extrema visitados en AID.*
- o **Indicador N° 20:** *Número de mujeres informadas en las AID.*
- o **Indicador N° 21:** *Número de hombres informados en las AID.*
- o **Indicador N° 22:** *Porcentaje de personal capacitado en los enfoques priorizados respecto del total de capacitaciones en la DP.*
- o **Indicador N° 23:** *Porcentaje de proyectos de tecnología de información del PETI implementados.*
- o **Indicador N° 25:** *Porcentaje de mecanismos y lineamientos para la igualdad de derechos implementados en la DP.*
- o **Indicador N° 26:** *Porcentaje del personal capacitado sobre el Sinagerd respecto del total de capacitaciones en la DP.*





CAPÍTULO II

2.1 DECLARACIÓN DE POLÍTICA INSTITUCIONAL

La Defensoría del Pueblo (DP) es un órgano constitucional autónomo creado por la Constitución de 1993. Según su Ley Orgánica, Ley N° 26520, su misión es proteger los derechos constitucionales y fundamentales de la persona y de la comunidad, supervisar el cumplimiento de los deberes de la administración pública y la prestación de los servicios públicos a la ciudadanía. Tiene el carácter de pliego presupuestal y su titular es el Defensor del Pueblo.

La Defensoría del Pueblo en el desempeño de sus facultades no ejerce funciones de juez o fiscal, ni sustituye a ninguna autoridad. No dicta sentencias, no impone multas ni sanciones. En consecuencia, sus opiniones o manifestaciones de voluntad no constituyen actos administrativos ni jurisdiccionales con efectos coercitivos. El cumplimiento de sus recomendaciones y sugerencias se basa en la persuasión, con la cual se busca crear conciencia en los poderes públicos respecto de que su actuación debe sujetarse a la legalidad y al respeto de los derechos de los ciudadanos.

2.2 LOS ENFOQUES INSTITUCIONALES

La Defensoría del Pueblo asume el enfoque de derechos, también denominado Enfoque Basado en Derechos Humanos (EBDH), el cual se sustenta en los estándares y principios de los derechos humanos con miras a promover y proteger los DD.HH. de todas las personas. Según este enfoque, las personas son los "Titulares de Derechos" que deben conocer y exigir el cumplimiento de sus derechos. El Estado, por su parte, constituye el "Titular de Obligaciones" que debe respetar, proteger y cumplir el ejercicio de los derechos¹. El contenido desarrollado para cada factor constituye el contexto en el cual deberá desempeñarse la DP para el cumplimiento de sus funciones.

Es importante destacar que el EBDH tiene un carácter integrador de enfoques específicos tales como género, interculturalidad, ambiental, intergeneracional, discapacidad, entre otros. Ello se debe a que sus principios incluyen, a su vez, los principios de los enfoques mencionados.

Respecto de estos diferentes enfoque específicos, en el PEI 2018 - 2022 se pone un especial énfasis en los enfoques de género e interculturalidad. No obstante, es preciso señalar que los enfoques ambiental, intergeneracional y personas con discapacidad son también priorizados por la Institución en su quehacer cotidiano.

El enfoque de género se asume como una perspectiva de análisis que permite mirar la realidad para identificar los roles que asumen las mujeres y varones en la sociedad, las relaciones de poder y las desigualdades que se producen. El enfoque intercultural, por su parte, permite analizar la sociedad y relaciones humanas desde una perspectiva de reconocimiento y respeto de las diferencias culturales².

2.3 MISIÓN DE LA INSTITUCIÓN

La misión institucional está asociada al mandato establecido en los artículos 161° y 162° de la Constitución Política del Perú, así como por lo dispuesto en la Ley, Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo, la cual define su marco de actuación.

¹ Más información en: Formulación de políticas pública y proyectos de desarrollo. Guía para aplicar el enfoque basado en derechos humanos (EBDH). Lima, 2013: Subgrupo Democracia y derechos humanos de la cooperación internacional en el Perú / MINJUS, primera edición.

² Los enfoques de género e interculturalidad en la Defensoría del Pueblo (2ª Edición). Lima, 2015: Red de Género e Interculturalidad de la Defensoría del Pueblo.



Considerando todo ello, la misión de la Defensoría del Pueblo es:

Defender y promover los derechos de las personas, supervisar la eficacia de la actuación de la administración estatal y supervisar la adecuada prestación de los servicios públicos para que todas las peruanas y peruanos, especialmente los que se encuentran en situación de vulnerabilidad, tengan una vida próspera y plena.

2.4 LINEAMIENTOS DE POLÍTICA INSTITUCIONAL

En consonancia con el mandato constitucional y con los enfoques que asume para el desempeño de sus funciones, los lineamientos de política institucional para el periodo 2018 – 2022 son los siguientes:

- Ampliación y mejora de la atención de las quejas, petitorios y consultas de la ciudadanía en todo el territorio nacional.
- Fortalecimiento de la supervisión de los servicios públicos esenciales, tanto los que son brindados por entidades públicas como por los privados.
- Afirmación de la lucha contra la corrupción como línea de trabajo permanente y prioritaria.
- Fortalecimiento de las intervenciones defensoriales en la prevención y gestión de los conflictos sociales y la protección del ambiente.
- Modernización de la gestión institucional, mejorando los servicios a la ciudadanía y transversalizando los enfoques de derechos, de género e interculturalidad.

2.5 OBJETIVOS ESTRATÉGICOS INSTITUCIONALES

Tomando en cuenta las funciones de la Defensoría del Pueblo, se han definido en total cinco objetivos estratégicos institucionales (OEI) orientados al fortalecimiento institucional.

OBJETIVO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL	NOMBRE DEL INDICADOR	Logros esperados en el periodo del plan				
		2018	2019	2020	2021	2022
OEI 01 Mejorar la atención de casos y la prevención y gestión de conflictos sociales	Porcentaje de quejas concluidas, fundadas y solucionadas	96%	97%	97%	98%	98%
	Número de Conflictos sociales nuevos	40	40	40	39	39
OEI 02 Mejorar la supervisión de la actuación de la administración estatal y de la eficiente prestación de los servicios públicos a la ciudadanía.	Porcentaje del nivel de cooperación de las entidades del Estado	69%	69%	69%	70%	70%
OEI 03 Fortalecer la promoción de derechos, especialmente en los grupos de población en situación de vulnerabilidad	Número de Personas informadas sobre sus derechos en las actividades de promoción	47,000	49,500	49,500	50,000	50,000
OEI 04 Fortalecer la gestión institucional y la transversalización de los enfoques de derechos, igualdad de género e interculturalidad en la DP	Porcentaje del nivel Confianza en la DP	63%	65%	67%	68%	68%
OEI 05 Implementar el Sistema Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres en la Defensoría del Pueblo	Número de Informes de seguimiento del Plan Institucional de Gestión de Riesgos	2	2	2	2	2



2.6 ACCIONES ESTRATÉGICAS INSTITUCIONALES

Las Acciones Estratégicas Institucionales (AEI) son aquellas acciones institucionales que contribuyen al cumplimiento de un objetivo estratégico determinado. Se han establecido trece (13) AEI, las cuales se detallan a continuación con sus respectivos indicadores y metas.

OEI. 01 Mejorar la atención de casos y la prevención y gestión de conflictos sociales.

ACCIÓN ESTRATÉGICA INSTITUCIONAL	NOMBRE DEL INDICADOR	Logros esperados en el período del plan				
		2018	2019	2020	2021	2022
AEI 01.01 Servicio de atención de quejas, petitorios y consultas mejorado a favor de los derechos de la ciudadanía y sensible al género y la cultura	Porcentaje de quejas y petitorios presentados por mujeres, admitidos y concluidos en el plazo establecido por el Protocolo de Actuaciones Defensoriales.	44%	48%	50%	50%	50%
	Porcentaje de quejas y petitorios presentados por hombres, admitidos y concluidos en el plazo establecido por el Protocolo de Actuaciones Defensoriales.	56%	52%	50%	50%	50%
	Número de quejas presentadas por pueblos indígenas y comunidades afroperuanas que son admitidas y atendidas.	100	150	200	200	200
AEI 01.02 Acciones de prevención y gestión de conflictos fortalecidas en los espacios regionales y locales en favor de la ciudadanía.	Porcentaje de conflictos sociales en los espacios regionales y locales que cuentan con al menos un Plan de Intervención Defensorial.	50%	60%	70%	70%	70%
	Número de actuaciones defensoriales en los conflictos sociales en los espacios regionales y locales registrados por la DP.	1,800	1,800	1,800	1,800	1,800

OEI.02 Mejorar la supervisión de la actuación de la administración estatal y de la eficiente prestación de los servicios públicos a la ciudadanía.

Acción Estratégica Institucional	Nombre del Indicador	Logros esperados en el período del plan				
		2018	2019	2020	2021	2022
AEI 02.01 Supervisión de la administración estatal priorizando la lucha contra la corrupción en los tres niveles de gobierno	Número de portales de transparencia supervisados en los tres niveles de gobierno	69	69	69	70	70
AEI 02.02 Supervisión de las entidades públicas y privadas que brindan los servicios públicos priorizados en los espacios regionales y locales	Número de acciones o intervenciones para la supervisión de servicios públicos	3,200	3,200	3,200	3,200	3,200





OEI.03 Fortalecer la promoción de derechos, especialmente en los grupos de población en situación de vulnerabilidad.

Acción Institucional	Estratégica	Nombre del Indicador	Logros esperados en el período del plan				
			2018	2019	2020	2021	2022
AEI 03.01 Acciones de promoción integral de derechos de la ciudadanía en los espacios regionales y locales		Número de consultas atendidas en los espacios regionales y locales	71,000	75,000	80,000	85,000	85,000
		Número de mujeres de la Sociedad civil que han recibido información en las acciones de promoción en los espacios regionales y locales	20,000	22,000	22,000	22,000	22,000
		Número de hombres de la sociedad civil que han recibido información en las acciones de promoción en los espacios regionales y locales.	20,000	20,000	20,000	20,000	20,000
Acción Institucional	Estratégica	Nombre del Indicador	Logros esperados en el período del plan				
			2018	2019	2020	2021	2022
AEI 03.02 Acciones de difusión integral de derechos entre los funcionarios/as y los particulares encargados de la prestación de los servicios públicos.		Número de autoridades mujeres y funcionarias públicas que han recibido información sobre derechos a través de actividades de promoción.	3,500	4,000	4,000	4,000	4,000
		Número de autoridades hombres y funcionarios públicos que han recibido información sobre derechos a través de actividades de promoción	3,500	3,500	3,500	3,500	3,500
AEI 03.03 Acción Defensorial Itinerante priorizada en distritos de pobreza y pobreza extrema.		Número de distritos de pobreza y pobreza extrema visitados en AID	350	370	370	370	370
		Número de mujeres informadas en las AID	12,000	12,000	14,000	14,000	14,000
		Número de hombres informados en las AID	12,000	12,000	12,000	12,000	12,000



[Handwritten signature]



OEI.04 Fortalecer la gestión institucional y la transversalización de los enfoques de derechos, igualdad de género e interculturalidad en la DP.

Acción Estratégica Institucional	Nombre del Indicador	Logros esperados en el período del plan				
		2018	2019	2020	2021	2022
AEI 04.01 Capacidades fortalecidas del personal de la DP	Porcentaje de personal capacitado en los enfoques priorizados respecto del total de capacitaciones en la DP	30%	65%	90%	90%	90%
AEI 04.02 Sistemas de información de la DP modernizados e implementados	Porcentaje de proyectos de tecnología de información del PETI implementados	80%	90%	95%	95%	95%
AEI 04.03 Infraestructura física mejorada en las sedes institucionales de la DP	Porcentaje de unidades orgánicas de la Entidad con inadecuado índice de ocupación	97%	97%	95%	95%	95%
AEI 04.04 Mecanismos y lineamientos para la igualdad de derechos implementados en la DP.	Porcentaje de mecanismos y lineamientos para la igualdad de derechos implementados en la DP	25%	65%	100%	100%	100%

OEI.05 Implementar el Sistema Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres en la Defensoría del Pueblo

Acción Estratégica Institucional	Nombre del Indicador	Logros esperados en el período del plan				
		2018	2019	2020	2021	2022
AEI 05.01 Capacidades fortalecidas del personal de la DP en el Sistema Nacional de Gestión del Riesgo.	Porcentaje de personal capacitado sobre el SINAGERD respecto del total de capacitaciones en la DP.	25%	55%	85%	90%	90%
AEI 5.2 Planes de contingencia y continuidad operativa elaborados e implementados en la DP	Porcentaje de implementación de los componentes del plan de continuidad operativa.	1	0	0	0	0
	Porcentaje de implementación de los componentes del plan de contingencia.	1	0	0	0	0



2.7 RUTA ESTRATÉGICA

Prioridad	OEI	Descripción	Vinculación con la Política General de Gobierno	Prioridad	AEI	Descripción	Vinculación con la Política General de Gobierno	UO Responsable
	Código				Código			
1	OEI 01	Mejorar la atención de casos y la prevención y gestión de conflictos sociales.	EJE 2 Fortalecimiento institucional para la gobernabilidad LIN 2.2 Fortalecer las capacidades del Estado para atender efectivamente las necesidades ciudadanas, considerando sus condiciones de vulnerabilidad y diversidad cultural	1	AEI 1.1	Servicio de atención de quejas, petitorios y consultas mejorado a favor de los derechos de la ciudadanía y sensible al género y la cultura.	EJE 2 Fortalecimiento institucional para la gobernabilidad LIN 2.2 Fortalecer las capacidades del Estado para atender efectivamente las necesidades ciudadanas, considerando sus condiciones de vulnerabilidad y diversidad cultural	Primera Adjuntía / Oficina de Planeamiento y Presupuesto
				2	AEI 1.2	Acciones de prevención y gestión de conflictos fortalecidas en los espacios regionales y locales en favor de la ciudadanía.		Adjuntía para la Prevención de Conflictos Sociales y la Gobernabilidad
2	OEI 02	Mejorar la supervisión de la actuación de la administración estatal y de la eficiente prestación de los servicios públicos a la ciudadanía.		1	AEI 2.1	Supervisión de la administración estatal priorizando la lucha contra la corrupción en los tres niveles de gobierno.		Programa Buen Gobierno
				2	AEI 2.2	Supervisión de las entidades públicas y privadas que brindan los servicios públicos priorizados en los espacios regionales y locales.		Oficina de Planeamiento y Presupuesto
3	OEI 03	Fortalecer la promoción de derechos, especialmente en los grupos de población en situación de vulnerabilidad		1	AEI 3.1	Acciones de promoción integral de derechos de la ciudadanía en los espacios regionales y locales.		Primera Adjuntía/ Dirección de Coordinación Territorial
				2	AEI 3.2	Acciones de difusión integral de derechos entre los funcionarios/as y los particulares encargados de la prestación de los servicios públicos.		Dirección de Coordinación Territorial/Oficina de Planeamiento y Presupuesto
				3	AEI 3.3	Acción Defensorial Itinerante priorizada en distritos de pobreza y pobreza extrema.		Dirección de Coordinación Territorial/ OPP
4	OEI 04	Fortalecer la gestión institucional y la transversalización de los enfoques de derechos, igualdad de género e interculturalidad en la DP.		1	AEI 4.4	Mecanismos y lineamientos para la igualdad de derechos implementados en la DP.		Primera Adjuntía
				2	AEI 4.1	Capacidades fortalecidas del personal de la DP.		Oficina de Gestión y Desarrollo Humano
				3	AEI 4.2	Sistemas de información de la DP modernizados e implementados		Oficina de Tecnología de la Información y Telecomunicaciones
			4	AEI 4.3	Infraestructura física mejorada en las sedes institucionales de la DP.	Oficina de Planeamiento y Presupuesto		
5	OEI 5	Implementar el Sistema Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres en la Defensoría del Pueblo	1	AEI 5.1	Capacidades fortalecidas del personal de la DP en el Sistema Nacional de Gestión del Riesgo.	Primera Adjuntía / Oficina de Gestión y Desarrollo Humano		
			2	AEI 5.2	Planes de contingencia y continuidad operativa elaborados e implementados en la DP.	Primera Adjuntía		



CAPÍTULO III

INDICADORES DE MEDICIÓN DEL DESEMPEÑO DE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO

EVALUACIÓN DE INDICADORES:

En el siguiente documento se analizan los Indicadores de medición de acuerdo al PEI 2018-2022 vigente, lo que permite evaluar el desempeño de la gestión institucional de la Defensoría del Pueblo. A continuación se evalúa el avance de los resultados de los indicadores al segundo trimestre del 2019:

1. **Objetivo Estratégico Institucional 01:** Mejorar la atención de casos y la prevención y gestión de conflictos sociales.

a) **Indicador N° 1:** *Porcentaje de quejas concluidas, fundadas y solucionadas*

Definición:

Mide el porcentaje de restitución de los derechos de los ciudadanos ante una vulneración de sus derechos constitucionales o fundamentales.

Forma de Cálculo:

Número total de quejas concluidas fundadas y solucionadas sobre el número total de quejas concluidas fundadas, multiplicado por cien.

Cuadro 01: Resultado del Indicador N° 1 - I Semestre 2019

Indicador	Meta Anual 2019	Ejecución I Semestre 2019
Indicador N° 1:		
Porcentaje de quejas concluidas y fundadas.	97%	83%
Verdades:		
Nº total de quejas concluidas y fundadas		7.001
Nº total de quejas concluidas		8.427



Como se observa en el Cuadro 01, al I Semestre 2019, se registraron 7,001 quejas concluidas y fundadas de un total de 8,427 quejas concluidas en el presente periodo, lo que representa un 83% de ejecución del indicador, reflejando la tendencia a alcanzar o superar la meta anual.

Las Oficinas Defensoriales y Módulos Defensoriales que cumplen en la ejecución del indicador son las siguientes: OD Lima, OD La Libertad, OD Lambayeque, OD Junín, MOD Chimbote, MOD Jaén, MOD Satipo, OD Ica, OD Piura, OD Ayacucho, OD Ucayali, OD Cajamarca, OD Tacna, OD Arequipa, OD Ancash, OD Tumbes entre otras dependencias.

Cabe mencionar que, esta información corresponde al total de quejas concluidas y fundadas en la etapa de investigación.

Acción Estratégica Institucional 01.01: "Servicio de atención de quejas, petitorios y consultas mejorado a favor de los derechos de la ciudadanía y sensible al género y la cultura".

- a) **Indicador N° 07:** *Porcentaje de quejas y petitorios presentadas por mujeres, admitidos y concluidos en el plazo establecido por el Protocolo de Actuaciones Defensoriales.*

Definición:

Indicador que mide el nivel de atención de las quejas y petitorios presentadas por mujeres, admitidos y concluidos en el plazo establecido por el Protocolo de Actuaciones Defensoriales.

Forma de Cálculo:

Número de quejas y petitorios presentadas por mujeres admitidos y concluidos en el plazo establecido por el Protocolo de Actuaciones Defensoriales sobre el total de quejas y petitorios admitidos, multiplicado por cien.

Cuadro 02: Resultado del Indicador N° 7 - I Semestre 2019

Indicador	Meta Anual 2019	Ejecución I Semestre 2019
Indicador N° 07:		
Porcentaje de quejas y petitorios presentadas por mujeres.	48%	45%
Variables:		
N° de Quejas y petitorios presentadas por mujeres.		8,904
Total de quejas y petitorios.		19,708

Como se observa en el Cuadro 02, el indicador muestra que el 45% de quejas y petitorios fueron presentados por mujeres, lo que refleja en detalle que del total de quejas y petitorias presentadas al I Semestre 2019 (19,708), fueron 8,904 presentados por mujeres; siendo una tendencia óptima por estar cerca a la meta anual (48%).

Cabe mencionar que, el cálculo del indicador se ha realizado al I Semestre 2019 sobre las quejas y petitorios presentados.

- b) **Indicador N° 08:** *Porcentaje de quejas y petitorios presentados por hombres, admitidos y concluidos en el plazo establecido por el Protocolo de Actuaciones Defensoriales.*

Definición:

Indicador que mide el nivel de atención de las quejas y petitorios presentados por hombres, admitidos y concluidos en el plazo establecido por el Protocolo de Actuaciones Defensoriales.

Forma de Cálculo:

Número de quejas y petitorios presentados por hombres admitidos y concluidos en el plazo establecido por el Protocolo de Actuaciones Defensoriales sobre el total de quejas y petitorios admitidos, multiplicado por cien.



Cuadro 03: Resultado del Indicador N° 8 - I Semestre 2019

Indicador	Meta Anual 2019	Ejecución I Semestre 2019
Indicador N° 08:		
Porcentaje de quejas y petitorios presentados por hombres.	52%	49%
Variables:		
N° de Quejas y petitorios presentados por hombres.		9,685
Total de quejas y petitorios.		19,708

Como se observa en el Cuadro 03, el indicador muestra que el 49% de quejas y petitorios fueron presentados por hombres, lo que refleja en detalle que del total de quejas y petitorios presentadas al I Semestre 2019 (19,708), fueron 9,685 presentados por hombres; siendo una tendencia óptima por estar cerca a la meta anual (52%).

Cabe mencionar que, el cálculo del indicador se ha realizado al I Semestre 2019 sobre las quejas y petitorios presentados.

- c) **Indicador N° 09:** *Número de quejas presentados por pueblos indígenas y comunidades afroperuanas que son admitidas y atendidas.*

Definición:

Indicador que mide el nivel de atención de las quejas presentados por pueblos indígenas y comunidades afroperuanas que son admitidas y atendidas.

Forma de Cálculo:

Total, de quejas presentadas por año.

Cuadro 04: Resultado del Indicador N° 09 - I Semestre 2019

Indicador	Meta Anual 2019	Ejecución I Semestre 2019
-----------	-----------------	---------------------------

Indicador N° 09:

N° de quejas presentados por pueblos indígenas y comunidades.	150	15
---	-----	----

En el Cuadro 04 se observa que se obtuvieron resultados sólo de las quejas presentadas por pueblos indígenas, no incluyendo información de la población afroperuana; resultando al I Semestre 2019 la presentación de 14 quejas por los pueblos indígenas y 1 de oficio registrada por comunidades indígenas.

Acción Estratégica Institucional 01.02: *"Acciones de prevención y gestión de conflictos fortalecidas en los espacios regionales y locales en favor de la ciudadanía".*





- b) **Indicador N° 10:** *Porcentaje de conflictos sociales en los espacios regionales y locales que cuentan con al menos un plan de intervención defensorial.*

Definición:

Mide el porcentaje de conflictos sociales que cuentan con al menos un plan de intervención defensorial en los espacios regionales y locales.

Forma de Cálculo:

Total de conflictos sociales que cuentan con un plan de intervención defensorial en los espacios regionales y locales dividido el total de conflictos sociales reportados por la Defensoría del Pueblo.

Cuadro 05: Resultado del Indicador N° 10 - I Semestre 2019

Indicador	Meta Anual 2019	Ejecución I Semestre 2019
Indicador N° 10: Porcentaje de conflictos sociales en los espacios regionales y locales que cuentan con al menos un plan de intervención defensorial.	60%	28%
Variables: N° total de conflictos sociales en los espacios regionales y locales que cuentan con al menos un plan de intervención defensorial.		53
N° total de conflictos sociales reportados por DP.		193

Como se observa en el Cuadro 05, al I Semestre 2019, se ha logrado que de los 193 conflictos sociales reportados, 53 cuenten con al menos un plan de intervención defensorial, lo que representa el 28% respecto del total de conflictos sociales; ello, refleja un avance de casi el 50% de la meta anual 2019 (60%).

Las intervenciones de la Adjuntía para la Prevención de Conflictos Sociales se realizan principalmente sobre los conflictos activos, toda vez que es en ellos en los que subsiste el riesgo de que puedan escalar hacia la violencia, y con ello que se vulneren derechos.



- c) **Indicador N° 11:** *Número de actuaciones defensoriales en los conflictos sociales en los espacios regionales y locales registrados por la DP.*

Definición:

Este indicador mide el total de actuaciones defensoriales en los conflictos sociales registrados en los espacios regionales y locales.

Forma de Cálculo:

Número total de actuaciones defensoriales en los conflictos sociales registrados en los espacios regionales y locales.

Cuadro 06: Resultado del Indicador N° 11 - I Semestre 2019

Indicador	Meta Anual 2019	Ejecución I Semestre 2019
-----------	-----------------	---------------------------

Indicador N° 11:

N° total de actuaciones defensoriales en los conflictos sociales en los espacios regionales y locales registrados por la DP.	1,800	531
--	-------	-----

Como se observa en el Cuadro 06, al I Semestre 2019 se efectuaron 531 actuaciones defensoriales en los conflictos sociales en los espacios regionales y locales registrados por la Defensoría del Pueblo.

Cabe mencionar que, la mayoría de actuaciones defensoriales son de supervisión preventiva, secundado por las de intermediaciones, acciones humanitarias y acciones de defensa legal.

2. **Objetivo Estratégico Institucional 02:** Mejorar la supervisión de la actuación de la administración estatal y de la eficiente prestación de los servicios públicos a la ciudadanía.

Acción Estratégica Institucional 02.01: "Supervisión de la administración estatal priorizando la lucha contra la corrupción en los tres niveles de gobierno".

- d) **Indicador N° 12:** Número de actuaciones defensoriales en los conflictos sociales en los espacios regionales y locales registrados por la DP.

Definición:

Este indicador mide el total de actuaciones defensoriales en los conflictos sociales registrados en los espacios regionales y locales.

Forma de Cálculo:

Número total de actuaciones defensoriales en los conflictos sociales registrados en los espacios regionales y locales.

Cuadro 07: Resultado del Indicador N° 12 - I Semestre 2019

Indicador	Meta Anual 2019	Ejecución I Semestre 2019
-----------	-----------------	---------------------------

Indicador N° 12:

Número de Portales de Transparencia supervisados en los tres niveles de gobierno.	69	69
---	----	----



Al I Semestre se supervisaron a las 69 instituciones públicas de los tres niveles de gobierno; asimismo, cabe mencionar que entre los meses de febrero a abril del 2019 se supervisó los PTE de los 18 ministerios del Poder Ejecutivo y la PCM, los 25 gobiernos regionales y las 25 municipalidades provinciales capitales de departamento, a fin de verificar la difusión y actualización de la información en el periodo correspondiente al segundo semestre del

2018; además, en esta supervisión se realizó el Balance Anual 2018 tomando los resultados comparativos del primer y segundo semestre del año 2018.

Acción Estratégica Institucional 02.02: “Supervisión de las entidades públicas y privadas que brindan los servicios públicos priorizados en los espacios regionales y locales”.

- a) **Indicador N° 13:** Número de acciones o intervenciones para la supervisión de servicios públicos.

Definición Operativa:

Indicador que mide el número de acciones o intervenciones para la supervisión de servicios públicos.

Forma de Cálculo:

Número total de acciones o intervenciones para la supervisión de servicios públicos.

Cuadro 08: Resultado del Indicador N° 13 – I Semestre 2019

Indicador	Meta Anual 2019	Ejecución I Trimestre 2019
Indicador N° 13:		
N° total de acciones o intervenciones para la supervisión de servicios públicos.	3,200	3,756

Según el Cuadro 08, al I Semestre 2019 se lograron supervisar 3,756 instituciones públicas y privadas, los mismos que incluyen a las programadas, además de las realizadas en viajes itinerante a través de las Adjuntías, Dirección del Mecanismo para la prevención de la Tortura, Programas, Oficinas Defensoriales y Módulos Defensoriales.

Cabe mencionar que, las supervisiones realizadas se han enfocado en temas como violencia hacia la mujer y niñez, seguridad ciudadana, adulto mayor, medio ambiente, prevención de conflictos, trabajo infantil y discriminación.

3. **Objetivo Estratégico Institucional 03:** Fortalecer la promoción de derechos, especialmente en los grupos de población en situación de vulnerabilidad.

- a) **Indicador N° 04:** Número de personas informadas sobre sus derechos en las actividades de promoción.

Definición Operativa:

Este indicador muestra el número de personas informadas sobre sus derechos en las actividades de promoción.

Forma de Cálculo:

Número total de personas informadas sobre sus derechos en las actividades de promoción.




Cuadro 09: Resultado del Indicador N° 04 - I Semestre 2019

Indicador	Meta Anual 2019	Ejecución I Semestre 2019
Indicador N° 04:		
N° de personas informadas sobre sus derechos en las actividades de Promoción.	49,500	66,850

Como se muestra en el Cuadro 09, al I Semestre 2019, las personas informadas sobre sus derechos en las actividades de promoción fueron 66,850. Cabe mencionar que no se encuentran incluidas las personas informadas en APD en viajes itinerantes.

Acción Estratégica Institucional 03.01: "Acciones de promoción integral de derechos de la ciudadanía en los espacios regionales y locales".

a) **Indicador N° 14:** *Número de consultas atendidas en los espacios regionales y locales*

Definición Operativa:

Indicador que mide el número de las consultas atendidas en los espacios regionales y locales.

Forma de Cálculo:

Número total de consultas atendidas

Cuadro 10: Resultado del Indicador N° 14 - I Semestre 2019

Indicador	Meta Anual 2019	Ejecución I Semestre 2019
Indicador N° 04:		
N° de consultas atendidas en los espacios regionales y locales.	75,000	42,339

Como se observa en el Cuadro 10, al I Semestre de 2019, se atendieron 42,339 consultas a nivel nacional; de continuar con esa tendencia, logrará alcanzar la meta anual (75,000).

Las siguientes Oficinas Defensoriales y Módulos Defensoriales son las que han registrado el mayor número de consultas: OD Lima, OD Ayacucho, OD Ancash, OD Puno, OD Piura, OD Junín, OD Callao, OD La Libertad, OD Ica, OD Cusco, OD Cajamarca, OD Moquegua, OD Huancavelica, MOD Satipo, OD Lambayeque, OD Lima Sur, MOD Jaén, MOD La Merced, OD Loreto, OD Tacna, OD Arequipa, OD Lima Norte, OD Huánuco entre otras dependencias.

b) **Indicador N° 15:** *Número de mujeres de la sociedad civil que han recibido información en las acciones de promoción en los espacios regionales y locales.*

Definición:

Indicador que mide el número de mujeres de la sociedad civil que han recibido información en las acciones de promoción en los espacios regionales y locales.



Forma de Cálculo:

Total, de mujeres de la sociedad civil que han recibido información en las acciones de promoción.

Cuadro 11: Resultado del Indicador N° 15 – I Semestre 2019

Indicador	Meta Anual 2019	Ejecución I Semestre 2019
<i>Indicador N° 15:</i>		
N° de mujeres de la sociedad civil que han recibido información en las acciones de promoción en los espacios regionales y locales.	22,000	31,938

Según el Cuadro 11, al I Semestre 2019, 31,938 mujeres recibieron información en las acciones de promoción en los espacios regionales y locales, lo que refleja un resultado óptimo, dado que, superó la meta anual (22,000).

- c) **Indicador N° 16:** Número de hombres de la sociedad civil que han recibido información en las acciones de promoción en los espacios regionales y locales.

Definición:

Indicador que mide el número de hombres de la sociedad civil que han recibido información en las acciones de promoción en los espacios regionales y locales.

Forma de Cálculo:

Total, de hombres de la sociedad civil que han recibido información en las acciones de promoción.

Cuadro 12: Resultado del Indicador N° 16 – I Semestre 2019

Indicador	Meta Anual 2019	Ejecución I Semestre 2019
<i>Indicador N° 16:</i>		
N° total de hombres de la sociedad civil que ha recibido información en las acciones de promoción en los espacios regionales y locales.	20,000	26,797

Según el Cuadro 12, al I Semestre 2019, 26,797 hombres recibieron información en las acciones de promoción en los espacios regionales y locales, superando la meta anual (20,000).

Acción Estratégica Institucional 03.02: Acciones de difusión integral de derechos entre los funcionarios /as y los particulares encargados de la prestación de los servicios públicos.

- a) **Indicador N° 17:** Número de autoridades mujeres y funcionarias públicas que han recibido información sobre derechos a través de actividades de promoción.

Definición:

Indicador que mide el número de autoridades mujeres y funcionarias públicas que han recibido información sobre derechos a través de actividades de promoción.

Forma de Cálculo:

Total, de autoridades mujeres y funcionarias públicas que han recibido información sobre derechos a través de actividades de promoción.

Cuadro 13: Resultado del Indicador N° 17 – I Semestre 2019

Indicador	Meta Anual 2019	Ejecución I Semestre 2019
Indicador N° 17:		
N° de autoridades mujeres y funcionarias públicas que han recibido información sobre derechos a través de actividades de promoción.	4,000	3,876

Según el Cuadro 13, al I Semestre 2019, 3,876 autoridades mujeres y funcionarias públicas han recibido información sobre derechos a través de actividades de promoción, reflejando que la tendencia es superar la meta anual (4,000).

- b) **Indicador N° 18:** Número de autoridades hombres y funcionarios públicos que han recibido información sobre derechos a través de actividades de promoción.

Definición:

Indicador que mide el número de autoridades hombres y funcionarios públicos que han recibido información sobre derechos a través de actividades de promoción.

Forma de Cálculo:

Total, de autoridades hombres y funcionarios públicos que han recibido información sobre derechos a través de actividades de promoción.

Cuadro 14: Resultado del Indicador N° 18 – I Semestre 2019

Indicador	Meta Anual 2019	Ejecución I Semestre 2019
Indicador N° 18:		
N° de autoridades hombres y funcionarios públicos que han recibido información sobre derechos a través de actividades de promoción.	3,500	4,239

Según el Cuadro 14, al I Semestre 2019, 4,239 autoridades hombres y funcionarios públicos han recibido información sobre derechos a través de actividades de promoción, superando la meta anual (3,500).

Acción Estratégica Institucional 03.03: Acción Defensorial Itinerante priorizada en distritos de pobreza y pobreza extrema.

- c) **Indicador N° 19:** Número de distritos de pobreza y pobreza extrema visitados en AID.





Definición:

Indicador que mide el número de distritos de pobreza y pobreza extrema visitados.

Forma de Cálculo:

Total de distritos de pobreza y pobreza extrema visitados.

Cuadro 15: Resultado del Indicador N° 19 – I Semestre 2019

Indicador	Meta Anual 2019	Ejecución I Semestre 2019
<u>Indicador N° 19:</u>		
N° de distritos de pobreza y pobreza extrema visitados en AID.	370	229

Como muestra el Cuadro 15, al I Semestre 2019, se visitaron 229 distritos de pobreza y pobreza extrema, lo que representa el 62% del total programado en la meta anual (370).

d) Indicador N° 20: Número de mujeres informadas en las AID

Definición:

Indicador que mide el número de mujeres informadas en las Acciones Itinerantes Defensoriales.

Forma de Cálculo:

Total, de mujeres informadas en AID.

Cuadro 16: Resultado del Indicador N° 20 – I Semestre 2019

Indicador	Meta Anual 2019	Ejecución I Semestre 2019
<u>Indicador N° 20:</u>		
N° de mujeres informadas en las AID.	12,000	12,364

Según el Cuadro 16, al I Semestre 2019, la Defensoría del Pueblo informó a 12,364 mujeres respecto a sus derechos fundamentales, superando a la meta anual (12,000).

e) Indicador N° 21: Número de hombres informados en las AID

Definición:

Indicador que mide el número de hombres informados en las Acciones Itinerantes Defensoriales.

Forma de Cálculo:

Total, de hombres informados en las AID.



Cuadro 17: Resultado del Indicador N° 21 – I Semestre 2019

Indicador	Meta Anual 2019	Ejecución I Semestre 2019
Indicador N° 20:		
N° de hombres informados en las AID.	12,000	11,099

Al I Semestre 2019, 11,009 hombres fueron informados en las Acciones Itinerantes Defensoriales, cifra cercana a la meta anual (12,000).

4. **Objetivo Estratégico Institucional 04:** Fortalecer la gestión institucional y la transversalización de los enfoques de derechos, igualdad de género e interculturalidad en la DP:

Acción Estratégica Institucional 04.01: Capacidades fortalecidas del personal de la DP.

- a) **Indicador N° 22:** Porcentaje de personal capacitado en los enfoques priorizados respecto del total de capacitaciones en la DP.

Definición:

Indicador que mide el porcentaje del personal capacitado en los enfoques priorizados respecto del total de capacitaciones en la DP.

Forma de Cálculo:

Total, de personal capacitado en los enfoques priorizados sobre el total de capacitaciones multiplicado por cien.

Cuadro 18: Resultado del Indicador N° 22 - I Semestre 2019

Indicador	Meta Anual 2019	Ejecución I Semestre 2019
Indicador N° 22:		
Porcentaje de personal capacitado en los enfoques priorizados respecto del total de capacitaciones en la DP.	65%	0%
Variables:		
Total de personal capacitado en los enfoques priorizados		0
Total de personal capacitado:		0

Durante el I Semestre 2019 las capacitaciones realizadas estuvieron enfocadas en la eliminación de brechas de conocimientos para el adecuado desarrollo de funciones.

Las capacitaciones programadas en el PDP se ejecutarán en el último trimestre del presente año.



Acción Estratégica Institucional 04.02: *Sistemas de información de la DP modernizados e implementados.*

- a) **Indicador N° 23:** *Porcentaje de proyectos de tecnología de información del PETI implementados.*

Definición:

Indicador que mide el porcentaje de proyectos de tecnología de información del PETI implementados

Forma de Cálculo:

Número de proyectos de tecnología de información del PETI implementados sobre el número total de proyectos de tecnología de información planificados en el PETI.

Cuadro 19: Resultado del Indicador N° 23 - I Semestre 2019

Indicador	Meta Anual 2019	Ejecución I Semestre 2019
Indicador N° 23: Porcentaje de proyectos de tecnología de información del PETI implementados.	90%	86%
VARIABLES: Número de proyectos de tecnología de información del PETI implementados.		12
Número total de proyectos de tecnología de información planificados en el PETI.		14

Al I Semestre 2019, de los 14 los proyectos de tecnología de información del PETI programados, 12 fueron implementados, alcanzando un nivel de avance del 86%.

Cabe resaltar que, los proyectos contemplados son aquellos que consumen un tiempo mayor a 3 semanas. Los que son menores a 3 semanas son mejoras de los sistemas de información existentes.



Acción Estratégica Institucional 04.04: *Mecanismos y lineamientos para la igualdad de derechos implementados en la DP.*

- a) **Indicador N° 25:** *Porcentaje de mecanismos y lineamientos para la igualdad de derechos implementados en la DP.*

Definición:

Indicador que mide el porcentaje de mecanismos y lineamientos para la igualdad de derechos implementados en la DP.

Forma de Cálculo:

Mecanismos y lineamientos para la igualdad de derechos implementados sobre el total de mecanismos y lineamientos para la igualdad de derechos.

Cuadro 20: Resultado del Indicador N° 25 - I Semestre 2019

Indicador	Meta Anual 2019	Ejecución I Semestre 2019
Indicador N° 25:		
Porcentaje de mecanismos y lineamientos para la igualdad de derechos implementados en la DP.	65%	0%
Variables:		
Mecanismos y lineamientos para la igualdad de derechos implementados.		-
Total de mecanismos y lineamientos para la igualdad de derechos.		-

Al I Semestre 2019, no se han presentado mecanismos y lineamientos para la igualdad de derechos implementados en la Defensoría del Pueblo.

5. Objetivo Estratégico Institucional 05: Implementar el Sistema Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres en la Defensoría del Pueblo.

a) Indicador N° 6: Número de informes de seguimiento del Plan Institucional de Gestión de Riesgos.

Definición:

Indicador que mide el avance del Plan Institucional de Gestión de Riesgos.

Forma de Cálculo:

Total, de informes de seguimiento del Plan Institucional de Gestión de Riesgos.

Cuadro 21: Resultado del Indicador N° 6 – I Semestre 2019

Indicador	Meta Anual 2019	Ejecución I Semestre 2019
Indicador N° 6:		
Número de informes de seguimiento del Plan Institucional de Gestión de Riesgos.	2	1

Durante el I Semestre del año 2019, como parte de los planes específicos del Plan Institucional de Gestión de Riesgo de Desastres de la Defensoría del Pueblo, se realizaron acciones a fin de mejorar la seguridad y reducir la incidencia de accidentes durante la ocurrencia de un sismo, incendio o ingreso masivo de ciudadanos, de la Sede Principal.



Acción Estratégica Institucional 05.01: Capacidades fortalecidas del personal de la DP en el Sistema Nacional de Gestión del Riesgo

- a) **Indicador N° 26:** Porcentaje de personal capacitado sobre el SINAGERD respecto del total de capacitaciones en la DP.

Definición:

Indicador que mide el porcentaje del personal capacitado sobre el SINAGERD respecto del total de capacitaciones en la DP:

Forma de Cálculo:

Total, de personal capacitado sobre el SINAGERD sobre el total de capacitaciones en la DP multiplicado por cien.

Cuadro 22: Resultado del Indicador N° 26 - I Semestre 2019

Indicador	Meta Anual 2019	Ejecución I Semestre 2019
Indicador N° 26:		
Porcentaje de personal capacitado sobre el Sinagerd respecto del total de capacitaciones en la DP.	55%	0%
Variables:		
Total del personal capacitado en el Sinagerd		
Total de personal capacitado en la DP.		

Al I Semestre 2019, no se llevaron a cabo capacitaciones al personal sobre el Sistema Nacional de Gestión de Riesgo-Sinagerd; esto debido a que no cuenta con programación presupuestal en el POI 2019.

IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- En la presente evaluación muestra que la mayoría de indicadores evaluados se encuentran cerca de lograr la meta anual programada y otros lo superaron.
- En la evaluación del Primer Trimestre 2019 se recomendó realizar una revisión de los indicadores del PEI vigente, dado que, la Guía para el Planeamiento Institucional recomienda que cada Objetivo Estratégico Institucional y/o Acción Estratégica Institucional debe contar con un solo indicador para su medición; por ello, es preciso resaltar que, la Oficina de Planeamiento y Presupuesto (OPP) se encuentra en elaboración del PEI 2020-2022, y el que a través de Talleres y reuniones genera la participación de las dependencias de la institución, a fin de que la aprobación del nuevo PEI refleje las prioridades según el contexto actual.
- Se recomienda aprobar el PEI 2020-2022 en elaboración el presente año.


