DEFENSORÍA DEL PUEBLO

PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL

2018 – 2022

INFORME DE EVALUACIÓN DEL PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL AL III TRIMESTRE 2019

Oficina de Planeamiento y Presupuesto

DEFENSORIA DEL PUEBLO

PRESENTACIÓN

Ceplan, ente rector del Sistema Nacional de Planeamiento Estratégico, a través de la Directiva N° 001-2017/CEPLAN/PCD, "Directiva para la actualización del Plan Estratégico de Desarrollo Nacional" y, la Guía para el Planeamiento Institucional y sus modificatorias, establecen pautas para la elaboración, implementación, seguimiento, evaluación y mejora continua de las políticas y planes institucionales de las entidades, en el marco del ciclo de planeamiento estratégico para la mejora continua.

En su efecto, la Defensoría del Pueblo cuenta con el Plan Estratégico Institucional 2018-2022 vigente, el que contiene la articulación de los Objetivos Estratégicos Institucionales (OEI), con las Acciones Estratégicas Institucionales (AEI); asimismo, los logros esperados de la entidad en el periodo 2018-2022.

El PEI Vigente (2018-2022) cuenta con 5 Objetivos Estratégicos Institucionales (OEI) y 13 Acciones Estratégicas Institucionales (AEI), las que a través de indicadores permiten medir su cumplimiento de manera trimestral, semestral y anual. El PEI vigente cuenta con 28 Indicadores, 6 corresponden a los OEI y 22 a las AEI.

En el presente documento se analizarán los resultados de los indicadores de medición trimestral para el presente año:

- **Indicador N° 10:** *Porcentaje de conflictos sociales en los espacios regionales y locales que cuentan con al menos un plan de intervención defensorial.*
- **Indicador N° 11:** *Número de actuaciones defensoriales en los conflictos sociales en los espacios regionales y locales registrados por la DP.*
- **Indicador N° 13:** *Número de acciones o intervenciones para la supervisión de servicios públicos.*
- ***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.*
- ***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.*
- ***Indicador N° 17:*** *Número de autoridades mujeres y funcionarias públicas que han recibido información sobre derechos a través de actividades de promoción.*
- ***Indicador N° 18:*** *Número de autoridades hombres y funcionarios públicos que han recibido información sobre derechos a través de actividades de promoción.*
- ***Indicador N° 19:*** *Número de distritos de pobreza y pobreza extrema visitados en AID.*
- ***Indicador N° 20:*** *Número de mujeres informadas en las AID.*
- ***Indicador N° 21:*** *Número de hombres informados en las AID.*

DEFENSORIA DEL PUEBLO - Oficina de Planeamiento y Presupuesto

DEFENSORIA 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 tercer trimestre del 2019:

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

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

a) **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 01: Resultado del Indicador N° 10 – Al III Trimestre 2019

Indicador	Línea de Base 2016	Meta Anual 2019	Ejecución al III Trimestre 2019
Indicador N° 10: Porcentaje de conflictos sociales en los espacios regionales y locales que cuentan con al menos un plan de intervención defensorial.	50%	60%	31%
Variables: N° total de conflictos sociales en los espacios regionales y locales que cuentan con al menos un plan de intervención defensorial.			60
N° total de conflictos sociales reportados por DP.			194

Como se observa en el cuadro N° 10 al tercer trimestre 2019, se ha logrado que de los 194 conflictos sociales reportados, 60 cuenten con al menos un plan de intervención defensorial, lo que representa el 31% respecto del total de conflictos sociales; ello, refleja un avance un poco mayor del 50% de la meta anual 2019.

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.
El indicador denominado "al menos un plan de intervención defensorial" se debe interpretar como las actuaciones defensoriales que realiza la Defensoría del Pueblo en el proceso del conflicto, las

DEFENSORIA DEL PUEBLO

cuales pueden ser planificadas con anticipación o llevadas a cabo ante una situación de posible vulneración de derechos. Además, dado que, la Defensoría del Pueblo carece de la competencia para resolver los conflictos sociales, su intervención está supeditada al curso de acción que pueda tomar cada caso, lo que depende no solo del gobierno, sino de los demás actores del conflicto.

b) **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 02: Resultado del Indicador N° 11 - Al III Trimestre 2019

Indicador	Línea de Base 2016	Meta Anual 2019	Ejecución al III Trimestre 2019
Indicador N° 11: N° total de actuaciones defensoriales en los conflictos sociales en los espacios regionales y locales registrados por la DP.	**1,809**	**1,800**	**1,491**

Como se observa en el cuadro N° 02, al tercer trimestre se efectuaron 1,491 actuaciones defensoriales en los conflictos sociales en los espacios regionales y locales registrados por la Defensoría del Pueblo.

Cabe resaltar que, de las 1,491 actuaciones defensoriales la mayoría son de supervisión preventiva (1,166), seguida de las intermediaciones (257), acciones de defensa legal (54) y acciones humanitarias (14).

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 02.02: *"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.

DEFENSORIA DEL PUEBLO

Cuadro 03: Resultado del Indicador N° 13 - Al III Trimestre 2019

Indicador	Línea de Base 2016	Meta Anual 2019	Ejecución al III Trimestre 2019
Indicador N° 13: N° total de acciones o intervenciones para la supervisión de servicios públicos.	**3,171**	**3,200**	**5,584**

Según cuadro N° 03 y en el marco de la supervisión de las entidades públicas y privadas que brindan los servicios públicos a la ciudadanía, al tercer trimestre del presente año se ha logrado supervisar 5,584 instituciones públicas y privadas, los mismos que incluyen las supervisiones realizadas durante un viaje itinerante.

Cabe mencionar que, respecto a la meta anual (3,200) la cantidad de acciones o intervenciones para la supervisión de servicios públicos al tercer trimestre 2019 (5,584) superó en 75% la meta anual.

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

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

a) ***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.

DEFENSORIA DEL PUEBLO Oficina de Planeamiento y Presupuesto

Cuadro 04: Resultado del Indicador N° 15 - Al III Trimestre 2019

Indicador	Línea de Base 2016	Meta Anual 2019	Ejecución al III Trimestre 2019
Indicador N° 15: N° de mujeres de la sociedad civil que han recibido información en las acciones de promoción en los espacios regionales y locales.	**18,604**	**22,000**	**67,490**

DEFENSORIA DEL PUEBLO

Como se observa en el cuadro N° 04, el total de mujeres de la sociedad civil que han recibido información en las acciones de promoción en los espacios regionales y locales al tercer trimestre 2019 ascienden a 67,490, resultado óptimo dado que, supera en más del 200% de la meta anual (22,000).

b) ***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 05: Resultado del Indicador N° 16 - Al III Trimestre 2019

Indicador	Línea de Base 2016	Meta Anual 2019	Ejecución al III Trimestre 2019
Indicador N° 16: N° total de hombres de la sociedad civil que ha recibido información en las acciones de promoción en los espacios regionales y locales.	**18,559**	**20,000**	**46,604**

Según el cuadro N° 05, el total de hombres de la sociedad civil que han recibido información en las acciones de promoción en los espacios regionales y locales al tercer trimestre 2019 ascienden a 46,604, superando en más de 100% 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.

DEFENSORIA DEL PUEBLO - Oficina de Planeamiento y Presupuesto -

DEFENSORIA DEL PUEBLO

Cuadro 06: Resultado del Indicador N° 17 - Al III Trimestre 2019

Indicador	Línea de Base 2016	Meta Anual 2019	Ejecución al III Trimestre 2019
Indicador N° 17: N° de autoridades mujeres y funcionarias públicas que han recibido información sobre derechos a través de actividades de promoción.	3,327	4,000	6,246

Al tercer trimestre 2019, según se observa en el cuadro N° 06, 6,246 autoridades mujeres y funcionarias públicas han recibido información sobre derechos a través de actividades de promoción, superando en 56% 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 07: Resultado del Indicador N° 18 - Al III Trimestre 2019

Indicador	Línea de Base 2016	Meta Anual 2019	Ejecución al III Trimestre 2019
Indicador N° 18: N° de autoridades hombres y funcionarios públicos que han recibido información sobre derechos a través de actividades de promoción.	3,359	3,500	7,269

DEFENSORIA DEL PUEBLO - Oficina de Planeamiento y Presupuesto

Al tercer trimestre 2019, según se observa en el cuadro N° 07, 7,269 autoridades hombres y funcionarios públicos han recibido información sobre derechos a través de actividades de promoción, superando en más del 100% 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.

DEFENSORIA DEL PUEBLO

Forma de Cálculo:
Total de distritos de pobreza y pobreza extrema visitados.

Cuadro 08: Resultado del Indicador N° 19 - Al III Trimestre 2019

Indicador	Línea de Base 2016	Meta Anual 2019	Ejecución al III Trimestre 2019
Indicador N° 19: N° de distritos de pobreza y pobreza extrema visitados en AID.	**315**	**370**	**345**

Se visitaron al tercer trimestre del presente año 345 distritos de pobreza y pobreza extrema, lo que representa el 93% del total programado en la meta anual (370).

Cabe mencionar que, se han visitado 345 distritos entre los grupos de pobreza y pobreza extrema del 1 al 16.

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 09: Resultado del Indicador N° 20 - Al III Trimestre 2019

Indicador	Línea de Base 2016	Meta Anual 2019	Ejecución al III Trimestre 2019
Indicador N° 20: N° de mujeres informadas en las AID.	**10,959**	**12,000**	**18,916**

A través de las acciones de promoción de derechos ejecutados en los viajes itinerantes al tercer trimestre del 2019, la Defensoría del Pueblo informó a 18,916 mujeres respecto a sus derechos fundamentales, superando en 58% 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.

DEFENSORIA DEL PUEBLO

Cuadro 10: Resultado del Indicador N° 21 - Al III Trimestre 2019

Indicador	Línea de Base 2016	Meta Anual 2019	Ejecución al III Trimestre 2019
Indicador N° 21: N° de hombres informados en las AID.	**10,652**	**12,000**	**17,256**

Según cuadro N° 10, se observa que a través de las acciones de promoción de derechos ejecutados en los viajes itinerantes al tercer trimestre del 2019, la Defensoría del Pueblo informó a 17,256 hombres respecto a sus derechos fundamentales, superando en 44% la meta anual (12,000).

IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- Se concluye que el 70% de los indicadores superó la meta anual programada, lo que refleja expectativas de lograr las acciones estratégicas y objetivos planteados en el Plan Estratégico Institucional.
- De las recomendaciones en evaluaciones anteriores, se encuentra en etapa de validación y aprobación el Plan Estratégico Institucional 2020-2022, elaborado por la Oficina de Planeamiento y Presupuesto (OPP).
- El nuevo PEI será difundido a nivel institucional para su conocimiento e internalización por parte de los servidores de la DP, ya que su elaboración fue consensuada con las dependencias de la institución.

DEFENSORIA DEL PUEBLO - Oficina de Planeamiento y Presupuesto -