



INFORME DE MONITOREO Y EVALUACIÓN AL

III TRIMESTRE DEL PLAN OPERATIVO

INSTITUCIONAL

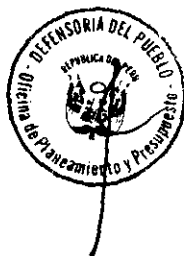
POI 2019

Área de Planeamiento

Oficina de Planeamiento y Presupuesto

CONTENIDO

1. Presentación
2. Resumen Ejecutivo
3. Antecedentes
4. Marco Estratégico - PEI
5. Metodología
6. Evaluación por Objetivos Estratégicos
7. Evaluación por Actividades Operativas
8. Evaluación de las principales actividades operativas por dependencias
9. Problemas y Medidas Correctivas
10. Conclusiones y Recomendaciones



1. PRESENTACIÓN

El presente informe tiene por finalidad informar los avances de la gestión de la Defensoría del Pueblo a través del monitoreo al III Trimestre de actividades, consignadas en el Plan Operativo Institucional (POI) del año 2019.

El Informe de Monitoreo propone identificar a través del análisis de la ejecución de las actividades programadas por las dependencias de la sede central y las dependencias descentralizadas, además de los niveles de avance de metas y presupuestos, permitiendo mostrar el avance, así como detectar los problemas presentados y las medidas correctivas propuestas por las diferentes dependencias, a fin de mantener una información oportuna y coherente, que permita optimizar la toma de decisiones para la gestión institucional.

La fuente de información del presente informe es el Sistema del POI; en el cual se consignan los datos (metas e información cualitativa de las actividades) registrados por todas las dependencias de la Defensoría del Pueblo.

2. RESUMEN EJECUTIVO

El monitoreo del POI busca medir el nivel de cumplimiento de las metas ejecutadas sobre las metas programadas al tercer trimestre del presente año, con el fin de que las actividades establecidas en los planes operativos de las diversas Unidades Orgánicas cumplan con su programación, que nos permitirá en conjunto lograr los objetivos de la institución.

En el siguiente cuadro se muestra de manera global el nivel de ejecución de las Adjuntías y Direcciones, Programas, Oficinas Defensoriales, Módulos Defensoriales y, Oficinas Administrativas de la Defensoría del Pueblo que trabajan en conjunto dentro de las competencias según mandato.

Cuadro N° 1: Programación y ejecución del POI – Tercer Trimestre 2019

OFICINA	META PROGR	META EJEC	% NIVEL DE EJEC	PPTO PROG	PPTO EJEC	% NIVEL DE EJEC
ADJUNTÍAS Y DIRECCIONES	783	753	96%	8,540,934	8,539,532.66	100%
PROGRAMAS	669	656	98%	2,861,968	2,861,512.60	100%
OFICINAS DEFENSORIALES	85,339	82,446	97%	20,794,761	20,782,985.28	99.9%
MÓDULOS	12,884	12,331	96%	2,428,486.00	2,427,723.55	100%
OFICINAS ADMINISTRATIVAS	849	741	87%	13,262,374.00	13,254,919.38	99.9%
TOTAL GENERAL	100,524	96,927	96%	47,888,523	47,866,673.47	100%



En el cuadro anterior se observa el resumen del nivel de ejecución de metas programadas al tercer trimestre 2019, el que alcanzó satisfactoriamente el 96% de ejecución; asimismo, respecto a la ejecución presupuestal se observa que alcanzó el 100%.

De lo expuesto, se concluye que al tercer trimestre 2019 se alcanzó un adecuado nivel de ejecución, lo que refleja una gestión que se esfuerza por el cumplimiento de sus labores.

3. ANTECEDENTES

La Defensoría del Pueblo es un órgano constitucional autónomo con personería jurídica de derecho público. En consonancia con el mandato constitucional y con los enfoques que asume para la performance de sus funciones, los lineamientos de política institucional 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 prioritario.
- 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, con especial atención a grupos prioritarios de especial protección.

El Plan Operativo Institucional (POI) 2019 de la Defensoría del Pueblo ha sido elaborado en base a la programación de recursos para el cumplimiento de las metas propuestas por las dependencias de la institución y según el presupuesto autorizado por el Ministerio de Economía y Finanzas, y de acuerdo a la Guía para el Planeamiento Institucional que comprende la política y los planes que permiten la elaboración o modificación del Plan Operativo Institucional, en el marco del Ciclo para la mejora continua.

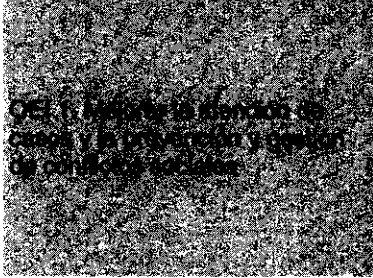


4. MARCO ESTRATÉGICO – PEI

El Marco Estratégico del PEI muestra la articulación de las Acciones Estratégicas (AEI), con los Objetivos Estratégicos (OEI) de la Institución; asimismo, para lograr dichos objetivos, se formula el instrumento de gestión, el Plan Operativo Institucional – POI, el que detalla las Actividades Operativas vinculadas al presupuesto.

A continuación, se muestra la articulación de los planes de la Defensoría del Pueblo:

Cuadro N° 2: Articulación OE - AE - AO

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	ACCIONES ESTRATÉGICAS	ACTIVIDAD OPERATIVA
 <p>OEI.1. Mejorar la atención de quejas, peticiones y consultas de ciudadanos</p>	<p>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</p>	<p>AO 1.1.1. Atención de quejas, petitorios y consultas</p>
	<p>AEI 1.2. Acciones de prevención y gestión de conflictos fortalecidas en los espacios regionales y locales en favor de la ciudadanía</p>	<p>AO 1.2.1. Prevención de conflictos sociales</p> <p>AO 1.2.2. Gestión de conflictos sociales</p>
<p>OEI.2. Mejorar la supervisión de la actuación de la administración estatal y de la eficiente prestación de los servicios públicos a la ciudadanía</p>	<p>AEI 2.1. Supervisión de la administración estatal priorizando la lucha contra la corrupción en los tres niveles de gobierno</p>	<p>AO 2.1.1. Supervisión de instituciones públicas en el marco de la lucha contra la corrupción</p>
		<p>AO 2.1.2. Supervisión de instituciones públicas en el marco de la reforma del sistema de justicia</p>
		<p>AO 2.1.3. Supervisión de instituciones públicas en el marco de la Lucha contra la violencia contra la mujer y la niñez</p>
		<p>AO 2.1.4. Supervisión de otras instituciones de la administración estatal</p>
		<p>AO 2.1.5. Seguimiento a recomendaciones emitidas a instituciones públicas</p>
		<p>AO 2.1.6. Reuniones de trabajo con funcionarios y autoridades públicas</p>
		<p>AO 2.1.7. Elaboración y publicación de informes defensoriales</p>
		<p>AO 2.1.8. Elaboración y publicación de informe de adjuntía</p>
	<p>AEI 2.2. Supervisión de las entidades públicas y privadas que brindan los servicios públicos priorizados en los espacios regionales y locales</p>	<p>AO 2.2.1. Supervisión de servicios de salud</p>
		<p>AO 2.2.2. Supervisión de servicios de educación</p>
<p>AO 2.2.3. Supervisión de otros servicios públicos</p>		
<p>AO 2.2.4. Seguimiento a recomendaciones emitidas a empresas públicas y privadas que brindan servicios públicos</p>		
<p>AO 2.2.5. Reuniones de trabajo con funcionarios y autoridades públicas en ámbito regional y local</p>		
<p>AO 2.2.6. Elaboración y publicación de informes defensoriales</p>		
<p>AO 2.2.7. Elaboración y publicación de informe de adjuntía</p>		

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	ACCIONES ESTRATÉGICAS	ACTIVIDAD OPERATIVA
<p>OEI 3. Fortalecer la protección de derechos especialmente en los grupos de población en situación de vulnerabilidad</p>	<p>AEI 3.1. Acciones de promoción integral de derechos de la ciudadanía en los espacios regionales y locales</p> <p>AEI 3.2. Acciones de difusión integral de derechos entre los funcionarios/as y los particulares encargados de la prestación de los servicios públicos</p> <p>AEI 3.3. Acción defensorial itinerante priorizada en distritos de pobreza y pobreza extrema</p>	<p>AO 3.1.1. Difusión de derechos en talleres temáticos a la población y sociedad civil</p> <p>AO 3.1.2. Difusión de derechos en charlas informativas a la población y sociedad civil</p> <p>AO 3.1.3. Realización de ferias informativas</p> <p>AO 3.1.4. Realización de carpas defensoriales</p> <p>AO 3.1.5. Presentación de publicaciones defensoriales</p> <p>AO 3.2.1. Reuniones de trabajo con funcionarios y autoridades públicas para difusión</p> <p>AO 3.2.2. Capacitación en entidades públicas y privadas de servicios públicos</p> <p>AO 3.2.3. Participación en audiencias públicas</p> <p>AO 3.3.1. Realización de acciones itinerantes</p>
<p>OEI 4. Fortalecer la gestión institucional y la transversalización de los enfoques de derechos, igualdad de género e interculturalidad en la DP</p>	<p>AEI 4.1. Capacidades fortalecidas del personal de la DP</p> <p>AEI 4.2. Sistemas de información de la DP modernizados e implementados</p> <p>AEI 4.3. Infraestructura física mejorada en las sedes institucionales de la DP</p> <p>AEI 4.4. Mecanismos y lineamientos para la igualdad de derechos implementados en la DP</p>	<p>AO 4.1.1. Actividades de Alta Dirección</p> <p>AO 4.1.2. Reuniones de coordinación institucional</p> <p>AO 4.1.3. Actividades de planeamiento, presupuesto y cooperación internacional</p> <p>AO 4.1.4. Actividades de apoyo y asesoramiento</p> <p>AO 4.1.5. Capacitación presencial y virtual del personal</p> <p>AO 4.1.6. Desarrollo del Plan de Bienestar</p> <p>AO 4.1.7. Equipamiento de oficinas</p> <p>AO 4.1.8. Actividades de control institucional</p> <p>AO 4.2.1. Actividades de gobierno digital, proyectos y tecnología de la información</p> <p>AO 4.2.2. Equipamiento informático y de comunicación</p> <p>AO 4.3.1. Elaboración de estudios de pre inversión</p> <p>AO 4.3.2. Implementación de inversión institucional</p> <p>AO 4.4.1. Elaboración de lineamientos de gestión institucional con enfoque de igualdad de derechos</p>
<p>OEI 5. Implementar el Sistema Nacional de Gestión de Riesgo de Desastres en la Defensoría del Pueblo</p>	<p>AEI 5.1. Capacidades fortalecidas del personal de la DP en el Sistema Nacional de Gestión del Riesgo</p> <p>AEI 5.2. Planes de contingencia y continuidad operativa elaborados e implementados en la DP</p>	<p>AO 5.1.1. Capacitación en gestión de riesgo de desastres</p> <p>AO 5.1.2. Desarrollo de acciones conjuntas con entidades públicas y privadas</p> <p>AO 5.2.1. Diseño de Plan de Continuidad Operativa</p> <p>AO 5.2.2. Elaboración del Plan de Contingencia</p>



Para el logro de las metas establecidas en el periodo 2019, se tomarán las siguientes medidas:

- La Defensoría del Pueblo realizará el seguimiento frecuente a las entidades del Estado que no están atendiendo la solución de las quejas que presentan los/as ciudadanos/as y que podrían estar afectando el cumplimiento del indicador.
- La Defensoría del Pueblo en materia de Conflictos Sociales interviene para prevenir su escalamiento hacia la violencia, alertar sobre sus riesgos, investigar sus causas inmediatas y estructurales, colaborar con el Estado, e incluso mediar cuando las partes se lo solicitan.
- La Defensoría del Pueblo a través de la Adjuntía para la Prevención de Conflictos Sociales y la Gobernabilidad, cuenta con un software que incluye las etapas de monitoreo, análisis, intervención, seguimiento e investigación, en el cual se han ingresado los conflictos presentados en los 10 últimos años. El sistema permitirá fortalecer el seguimiento de los conflictos sociales, mejorar el recojo de información, la coordinación y adecuada toma de decisiones.
- La Defensoría del Pueblo priorizará e incrementará la promoción y defensa de los derechos de la población más pobre y excluida a través de las acciones de itinerancia a cargo de sus Oficinas Defensoriales y Módulos Defensoriales en cada una de las regiones donde exista los más altos índices de pobreza.

5. METODOLOGÍA DE TRABAJO

La elaboración del presente documento se ha realizado siguiendo una metodología basada en la recolección de datos y su procesamiento, así como mediante el trabajo de gabinete (revisión y análisis de las fuentes secundarias disponibles). En términos generales, la metodología fue operativizada en los siguientes pasos:

- Revisión del cumplimiento del llenado de los datos solicitados en la ficha de monitoreo.
- Consolidación de la información cuantitativa (metas físicas y presupuestarias) y principales aspectos cualitativos informados por cada una de las dependencias de la Institución.
- Identificación de problemas y de las medidas correctivas implementadas.
- Análisis, interpretación y sistematización de la información.
- Validación de la información, utilizando fuentes de información complementaria proveniente de los siguientes sistemas: Sistema Integrado de Gestión Administrativa – SIGA (Módulos de Donaciones y Transferencias) a nivel de ejecución presupuestal, y Sistemas de Información Defensorial – SID (reportes de ingreso y conclusión de casos) a nivel de dependencia según fecha ingresada.
- Elaboración de cuadros resumen en Excel específicamente diseñados para apoyar el proceso de consolidación, análisis e interpretación de los resultados.
- Elaboración de conclusiones y recomendaciones.



Se toman las siguientes fuentes de información:

- Reportes de monitoreo del Sistema del Plan Operativo Institucional. Brindan información cuantitativa sobre programación de metas físicas y presupuestarias a nivel de cada dependencia, fuente de financiamiento, rubro de gasto y unidad de medida.
- Reportes de monitoreo del Sistema del Plan Operativo que nos brindan información cualitativa sobre las tareas desarrolladas, problemas internos y externos presentados, entre otros aspectos.
- Información sobre la programación y ejecución del presupuesto por fuente de financiamiento, siendo dicha información interconectada del Sistema Integrado de Gestión Administrativa.

6. EVALUACIÓN POR OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

La evaluación del nivel de cumplimiento de las metas físicas y presupuestal se presenta en el siguiente cuadro:

Cuadro N° 3: Nivel de ejecución del POI por OEI al Tercer trimestre 2019

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	META PROGRAM	META EJEC	% NIVEL DE EJEC	PPTO PROGRA	PPTO EJEC	% NIVEL DE EJEC
OEI.1: Mejorar la atención de casos y la prevención y gestión de conflictos sociales	89,716	85,902	96%	9,485,610	9,484,706.41	100%
OEI.2: Mejorar la supervisión de la actuación de la administración estatal y de la eficiente prestación de los servicios públicos a la ciudadanía	7,389	7,726	105%	19,526,817	19,518,456.01	100%
OEI.3: Fortalecer la promoción de derechos, especialmente en los grupos de población en situación de vulnerabilidad	2,542	2,509	99%	5,665,038	5,659,916.13	100%
OEI.4: Fortalecer la gestión institucional y la transversalización de los enfoques de derechos, igualdad de género e interculturalidad en la DP	870	783	90%	13,211,058	13,203,594.92	100%
OEI.5: Implementar el Sistema Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres en la Defensoría del Pueblo	7	7	100%	0	0.00	0%
TOTAL GENERAL	100,524	96,927	96%	47,888,523	47,866,673.47	100%

En el cuadro anterior se observa que la ejecución alcanzó el 96% de las metas programadas al tercer trimestre 2019; asimismo, la ejecución presupuestal fue satisfactoria alcanzando el 100% en el mismo periodo. Cabe señalar que, el



Objetivo estratégico 5 no cuenta con programación presupuestal, sin embargo se están ejecutando las actividades para lograr dicho objetivo.

El nivel de ejecución óptima alcanzada se debió a un conjunto de actividades realizadas; a continuación, se detalla las principales por cada Objetivo:

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

- Con el presupuesto asignado, se garantizó la calidad de servicio brindada por nuestras Oficinas Defensoriales y Módulos Defensoriales a nivel nacional, respecto en la atención de casos presentados por nuestros ciudadanos y ciudadanas.
- Sistematización y consolidación de casos recibidos y concluidos en la línea de emergencia, a partir de información ingresada en el SID.
- Viaje de seguimiento, monitoreo y participación en reuniones para contribuir en la prevención de conflictos sociales.
- Servicio de Sistematización de Quejas y consultas, atendidos en la oficina y viajes itinerantes, en los periodos 2018 y parte del 2019.
- Organización de Expedientes Defensoriales (queja, petitorios) e ingreso a la base de datos del archivo periférico del año 2013-2014.
- Prevención de conflictos sociales realizando gestiones de seguimiento de casos de conflictos sociales en el Distrito de Pira (Shuntur), Jangas (Mareniyoc) y Ticapampa (Greenex), en el mes de setiembre.

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

- Avance de Elaboración de Lineamientos de intervención defensorial respecto de la atención de casos relacionados con la gestión integral de los residuos sólidos, corrupción.
- Actividades realizadas en materia de corrupción como la elaboración de mapas de la corrupción, reportes de seguimiento del Plan Anticorrupción de la Defensoría del Pueblo y emisión de opiniones sobre proyectos de ley.
- Encuentro Regional en Arequipa donde participaron 800 mujeres.
- Se realizaron mesas de trabajo en diversos temas relacionados a la atención de la violencia contra niñas, niños y adolescentes, considerando los últimos hechos ocurridos en la ciudad de Andahuaylas, así como el de titulación de tierras de comunidades campesinas y nativas, también con autoridades sectoriales para fomentar la aprobación de "Planes de Contingencia e Implementación de Centro de operaciones Emergencia", sobre gestión de riesgo de desastres en la cuenca baja del río Rímac.
- Reuniones de trabajo con autoridades locales, funcionarios públicos del sector educación para tratar sobre procedimiento de atención de casos de violencia en el marco del programa escuela segura, así





- como con las autoridades locales para temas que afectan a la población.
- Supervisiones a establecimientos del MINSA, Centro de Salud Mental, al buen inicio del año escolar, al procedimiento de acceso a la información pública, comisarias PNP, Municipalidades, Poder Judicial y Ministerio público referente a sus libros de reclamaciones, Establecimientos Penitenciarios de Lima Metropolitana y Callao.
 - Supervisiones a albergues de niños en algunas ciudades del país, así como supervisar la política pública de educación inclusiva de niños y niñas con discapacidad en instituciones educativas regulares de nivel primaria.
 - Supervisión a los almacenes de ayuda humanitaria en Gobiernos regionales y locales.
 - Supervisión a las DEMUNAS sobre Documentos de gestión) provinciales de las provincias de Tayacaja, Churcampa, Huaytara, Angaraes, Acobamba, Churcampa y Castrovirreyna.
 - Supervisión a los centros de atención residencial que presten servicios a los adultos mayores y a niños.
 - Supervisión de los Centros de Emergencia Mujer (CEM).
 - Supervisión a centros de salud mental comunitaria.
 - Supervisar la política pública de educación inclusiva de niños y niñas con discapacidad en instituciones educativas regulares de nivel primaria, en colegios estatales de la Región Huánuco.
 - Supervisión nacional a establecimientos de salud (Minsa/Gore) para verificar la atención en el servicio de emergencia a mujeres víctimas de violencia, en el marco de la Ley 30364, en la Región Loreto, entre otros.
 - Supervisión de las intervención integral del Estado sobre la Alimentación y Salud, en instituciones como el Programa Nacional Cuna Mas, Policlínico PNP, colegios estatales, entre otros de la Provincia de Moyobamba, San Martín.
 - Supervisión sobre casos de feminicidio en frente policial PNP Huallaga, San Martín.
 - Supervisar Comisarias para el cumplimiento del protocolo de atención de los casos de violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar; lo realizó el MAD Tingo María, Huánuco; asimismo, en la Región Lambayeque.
 - Supervisar la atención a NNA, víctimas de violencia en los MAMIS en 12 regiones.
 - Supervisión Establecimientos Penitenciarios de Jauja, Concepción y Chupaca.
 - Supervisión de Dependencias Policiales, en el departamento policial de requisitorias en Huancayo.
 - Supervisión sobre situación jurídica de personas requisitorias, en la ciudad de Moyobamba (Provincia de Moyobamba, Región de San Martín).
 - Supervisión de las instalaciones de la parte interior y exterior mercado modelo en Huánuco, en relación a la gestión de riesgos en caso de sismo.





- Se realizaron viajes itinerantes donde se supervisaron a instituciones públicas como Municipalidades, Centros de salud, Policía Nacional del Perú, Programas Sociales, Instituciones Educativas de nivel Primaria.
- Acción defensorial itinerante priorizada en distritos de pobreza y pobreza extrema - Parte Alta de Moquegua.

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

- Capacitación a funcionarios y Juntas Vecinales sobre Prevención de la Violencia Hacia la Mujer.
- "Organización Audiencia en el marco de las Acciones contra la Violencia hacia las Mujeres".
- "Organización CAD escolar en el marco de las Acciones contra la Violencia hacia las Mujeres".
- "Organización CAD universitario en el marco de las Acciones contra la Violencia hacia las Mujeres".
- Acciones de itinerancia en los lugares más pobres del país, atendiendo casos y realizando acciones de supervisión.
- Capacitación a funcionarios públicos en temas de violencia contra las mujeres, transparencia y acceso a la información pública, discapacidad, prevención de la violencia escolar, violencia sexual, derecho a la salud, lucha contra el trabajo infantil, anemia, hostigamiento sexual laboral, discriminación entre otros temas.
- Charlas informativas sobre la atención y prevención de la violencia, convivencia escolar, violencia sexual, violencia familiar, derechos humanos, escuela segura, pensión de alimentos, prevención de la violencia escolar, adultos mayores, disponibilidad de agua, gratuidad de la matrícula.
- Ferias informativas Derechos de la Mujer, anti Corrupción y Ética Pública, violencia, trabajo infantil, trata de personas, educación sin violencia.
- Talleres temáticos sobre escuela segura a Niños, niñas y adolescentes, en Abancay, Apurímac.
- Taller Temático sobre Estrategia Financiera para la Gestión Prospectiva y Reactiva del Riesgo, PREVAED PP068 y FONDOS dirigido a Gerentes y Subgerentes de Presupuesto, Planeamiento y Gestión del Riesgo del Desastre de las Municipalidades Distritales de la provincia de Lima.
- Taller Regional de Formación Defensorial en Cusco.
- Charlas informativas a funcionarios en Chimbote, Ancash, tales como "Reflexión en el sector educación por la mejora de aprendizajes 2019", "Fortaleciendo la enseñanza en valores", " Hostigamiento Sexual", " Ética en la función pública". Asimismo, se dieron Charlas Informativas sobre "Lucha contra la anemia" (acceso a los programas y beneficios), derechos de las personas con Discapacidad, charla informativa sobre derechos humanos y prevención de la tortura,





dirigida a integrantes de la policía nacional del Perú y miembros de rondas campesinas, entre otras charlas.

- Carpa informativa sobre "Violencia contra la mujer e integrantes del grupo familiar " en Chimbote, Carpa Defensorial sobre "Prevención de la corrupción en los Programas sociales" en Cajamarca, Carpa Defensorial en la IV Feria Regional "Identidad y Derechos de las personas con Discapacidad", Distrito de Wanchaq – Cusco.
- Feria informativa de campaña de sensibilización dentro del tema de Violencia contra la Mujer; asimismo, se realizó la Feria informativa creando juntos, organizada por ACNUR, la OIM y la ONG. Unión Venezolana, con la finalidad impulsar la integración y solidaridad entre peruanos y venezolanos, en Arequipa en el mes de julio.

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

- Servicio de verificación, organización, control y registro de los requerimientos de bienes y servicios de las diferentes oficinas.
- Viaje para evaluación de la infraestructura de la Oficina Defensorial de Cajamarca.
- Se realizaron talleres de sensibilización y desarrollo motivacional, e inducción al personal nuevo.
- Se atendieron los requerimientos de bienes y servicios de las diferentes oficinas.
- Introducción a la Norma de los SGC ISO 9001 y 37001, Diagnostico Situacional de los procesos de atención de casos, para la aplicación del Sistema de Gestión de Calidad en la DP (FASE I).
- Implementar el funcionamiento del área de Infraestructura y Seguridad Integral.
- Mantenimiento y Mejoras del nuevo Sistema de Información Defensorial - SID versión 3 que se ha implementado en este año 2019, así como la elaboración de reportes y estadísticas.
- Soporte técnico a las oficinas a nivel nacional.
- Viaje de personal del área de Control Patrimonial para monitorear el inventario institucional en el Modulo Defensorial Jaén y MAD Andahuaylas.
- Asesoría para temas de asistencia legal en Derecho Administrativo, Gestión Pública y Derecho Laboral.
- Talleres participativos con jefes de las diferentes dependencias para la formulación del nuevo Plan Estratégico Institucional – PEI 2020-2022, el que se encuentra en proceso de validación y aprobación.
- Introducción a la Norma de los SGC, ISO 9001 y 37001, el equipo se encuentra en el diagnóstico de los procesos de atención de casos, para la aplicación del Sistema de Gestión de Calidad en la DP (FASE IV).





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

- Desarrollo de acciones en la zona de desastres por la caída de huaycos - altura del Túnel de Carpath.
- Participación en reunión de trabajo con integrantes de la Plataforma de Defensa Civil Regional San Martín, en Moyobamba.
- Capacitación en gestión de riesgo de desastres, se capacitó en el uso de extintores.
- Viaje para evaluación de la infraestructura de la Oficina Defensorial de Ica.

7. EVALUACIÓN POR ACTIVIDADES OPERATIVAS

En el siguiente cuadro se muestra el nivel de cumplimiento de las metas físicas y el presupuesto por Actividad Operativa:

Cuadro N° 4: Nivel de ejecución del POI por AO al Tercer trimestre 2019

ACTIVIDADES OPERATIVAS	META PROG	META EJEC	% NIVEL DE EJEC	PPTO PROG	PPTO EJEC	% NIVEL DE EJEC
AO 1.1.1 Atención de quejas, petitorios y consultas	89,549	85,734	96%	9,098,206	9,097,634.54	100%
AO 1.2.1 Prevención de conflictos sociales	117	118	101%	58,899	58,846.35	100%
AO 1.2.2 Gestión de conflictos sociales	50	50	100%	328,505	328,225.52	100%
AO 2.1.1 Supervisión de instituciones públicas en el marco de la lucha contra la corrupción	214	211	99%	29,068	28,276.46	97%
AO 2.1.2 Supervisión de instituciones públicas en el marco de la reforma del sistema de justicia	25	24	96%	33,265	33,257.00	100%
AO 2.1.3 Supervisión de instituciones públicas en el marco de la Lucha contra la violencia contra la mujer y la niñez	1,994	2,278	114%	2,375,964	2,375,942.81	100%
AO 2.1.4 Supervisión de otras instituciones de la administración estatal	227	244	107%	82,031	82,031.00	100%
AO 2.1.5 Seguimiento a recomendaciones emitidas a instituciones públicas	16	21	131%	3,155	3,154.36	100%
AO 2.1.6 Reuniones de trabajo con funcionarios y autoridades públicas	85	93	109%	37,499	37,490.30	100%
AO 2.1.7 Elaboración y publicación de informes defensoriales	218	201	92%	3,749,957	3,749,853.53	100%
AO 2.1.8 Elaboración y publicación de informe de adjunta	32	32	100%	267,235	267,232.48	100%
AO 2.2.1 Supervisión de servicios de salud	555	530	95%	44,303	43,643.35	99%
AO 2.2.2 Supervisión de servicios de educación	1,134	1,193	105%	61,877	61,835.60	100%
AO 2.2.3 Supervisión de otros servicios públicos	910	953	105%	400,982	398,933.99	99%
AO 2.2.4 Seguimiento a recomendaciones emitidas a empresas públicas y privadas que brindan servicios públicos	1,703	1,679	99%	11,796,888	11,792,565.17	100%
AO 2.2.5 Reuniones de trabajo con funcionarios y autoridades públicas en ámbito regional y	157	158	101%	25,182	24,830.89	99%





DEFENSORÍA DEL PUEBLO

ACTIVIDADES OPERATIVAS	META PROG	META EJEC	% NIVEL DE EJEC	PPTO PROG	PPTO EJEC	% NIVEL DE EJEC
AO 2.2.6 Elaboración y publicación de informes defensoriales	10	11	110%	70,660	70,660.00	100%
AO 2.2.7 Elaboración y publicación de informe de adjuntía	109	98	90%	548,751	548,749.07	100%
AO 3.1.1 Difusión de derechos en talleres temáticos a la población y sociedad civil	199	186	93%	517,140	516,991.47	100%
AO 3.1.2 Difusión de derechos en charlas informativas a la población y sociedad civil	737	728	99%	66,114	66,029.10	100%
AO 3.1.3 Realización de ferias informativas	144	144	100%	40,914	40,733.80	100%
AO 3.1.4 Realización de carpas defensoriales	393	392	100%	57,275	56,937.10	99%
AO 3.1.5 Presentación de publicaciones defensoriales	84	79	94%	450,071	449,725.42	100%
AO 3.1.6 Realización de encuentros UCT	41	45	110%	118,489	117,574.86	99%
AO 3.2.1 Reuniones de trabajo con funcionarios y autoridades públicas para difusión	485	477	98%	3,329,512	3,328,593.11	100%
AO 3.2.2 Capacitación en entidades públicas y privadas de servicios públicos	93	94	101%	332,092	331,908.72	100%
AO 3.2.3 Participación en audiencias públicas	72	69	96%	182,389	182,381.60	100%
AO 3.3.1 Realización de acciones itinerantes	294	295	100%	571,042	569,040.95	100%
AO 4.1.1 Actividades de Alta Dirección	229	228	100%	3,244,808	3,242,251.39	100%
AO 4.1.3 Actividades de Planeamiento, Presupuesto y Cooperación Internacional	85	85	100%	760,376	760,359.28	100%
AO 4.1.4 Actividades de Apoyo y Asesoramiento	303	235	78%	8,140,644	8,137,830.22	100%
AO 4.1.5 Capacitación Presencial y Virtual del Personal	6	4	67%	99,862	99,861.33	100%
AO 4.1.6 Desarrollo del Plan de Bienestar	22	19	86%	113,677	113,675.21	100%
AO 4.1.7 Equipamiento de Oficinas	113	101	89%	438,902	437,376.74	100%
AO 4.1.8 Actividades de Control Institucional	83	83	100%	132,254	132,233.77	100%
AO 4.2.1 Actividades de gobierno digital, proyectos y tecnología de la información	12	11	92%	32,684	32,681.51	100%
AO 4.2.2 Equipamiento informático y de comunicación	2	2	100%	200,861	200,597.47	100%
AO 4.3.2 Implementación de inversión institucional	15	15	100%	46,990	46,728.00	99%
AO 5.1.1 Capacitación en gestión de riesgo de desastres	1	1	100%	0	0.00	0%
AO 5.1.2 Desarrollo de acciones conjuntas con entidades públicas y privadas	6	6	100%	0	0.00	0%
TOTAL GENERAL	100,524	96,927	96%	47,888,523	47,866,673.47	100%





Del cuadro anterior se observa que la ejecución de las actividades del POI al tercer trimestre 2019 alcanzó un nivel satisfactorio del 96%; asimismo, a nivel presupuestal tuvo una ejecución del 100%.

Detallaremos a continuación las acciones más resaltantes que se desarrollaron tomando en cuenta los principales temas prioritarios de la institución, tales como violencia contra la mujer, violencia contra la niñez, lucha contra la corrupción, discapacidad, servicio de salud, educación, justicia y seguridad ciudadana.

Respecto a las actividades relacionadas a la Violencia contra la mujer se efectuaron:

- Charlas Informativas, talleres, ferias y carpas defensoriales sobre la violencia hacia la mujer en los departamentos de Cusco, Arequipa, Callao, Lambayeque, Ancash, Lima, entre otros.
- Realización de CAD escolar y CAD Universitario, en el marco de las acciones contra la violencia hacia las mujeres.
- Realización de Audiencias en el marco de las acciones contra la violencia hacia las mujeres.
- Acciones de itinerancia en el marco de las acciones contra la violencia hacia las mujeres.
- Se capacitaron a funcionarios de Miraflores, Ministerio Público, a subprefectos provinciales y distritales de Moyobamba sobre la violencia hacia la mujer.
- Taller Temático sobre casos de violencia sexual - a la comisión de procesos administrativos de la Región Cusco; asimismo, se realizaron talleres temáticos sobre manejo de la violencia de género desde una perspectiva psicológica dirigido a funcionarios/as municipales y sociedad civil de Lima.
- Charla informativa en el marco de la Ley 30364 Ley para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar, en la Región Huánuco.
- Feria: "Festival Violencia contra la mujer", en Huancayo, Junín.
- Supervisión a los establecimientos de salud sobre abastecimiento de los Kit para la Atención de Casos de Violencia Sexual en la jurisdicción del Módulo Defensorial Tingo María.
- Supervisión en 6 Comisarías en la Región Lambayeque para el cumplimiento del protocolo de atención de los casos de violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar.
- Supervisión de los Centros Emergencia Mujer (CEMS), en las Regiones Huánuco, Loreto y Callao.
- Es importante la atención a las poblaciones vulnerables y alejadas de los distritos visitados, por eso se realizaron viajes itinerantes a los distritos de Huancaray, San Antonio de Cachi y Chiara, en Apurímac.





Respecto a las actividades relacionadas a violencia hacia la niñez:

- Charlas, talleres, carpas, ferias en el marco de la violencia hacia la niñez.
- Acciones de itinerancia en los lugares más pobres del país en el marco de atención y promoción de derechos orientados a promover la crianza con ternura y la lucha contra la violencia de la niñez.
- Supervisión al cumplimiento de los deberes de las 16 DEMUNAS distritales de la provincia de Huamanga.
- Se realizó actividades de supervisión en las Comisarías, Centros de Salud, Instituciones Educativas, Centro Emergencia Mujer, Juzgados y Fiscalía Mixta, Municipalidades provinciales y distritales, DEMUNAS, y Centros de Acogida Residencial.
- Taller temático "Organización CAD escolar en el marco de las acciones contra la Violencia hacia las Mujeres", en la Región Piura.
- Debate escolar en Lima, en el marco de las acciones contra la Violencia hacia las Mujeres.
- Charla informativa sobre Derecho a la educación rural en el Perú en distritos de Cajamarca; asimismo, se realizó charla informativa a estudiantes acerca de los derechos del niño y violencia contra la niñez, en la Región Callao, y charla informativa sobre "Violencia contra la niñez", en la Región Cusco.
- Carpa informativa sobre trata de personas, en la Región Puno.
- Feria Informativa laboral, organizada por la Oficina de Derecho de la Universidad de San Martín de Porres en Lima; asimismo, se realizaron las ferias "Justicia Para Todos" y "Peruanos y Peruanas contra la Trata de Personas", en la Región Tumbes.
- Viaje Itinerante "La Defensoría del Pueblo más cerca de la gente" al distrito de Lamas, sobre prevención de la corrupción, anemia, embarazo adolescente y prevención.
- Acción Itinerante Defensorial en el distrito de Elías Soplin Vargas (provincia de Rioja, departamento de San Martín), sobre prevención de la corrupción, anemia, embarazo adolescente y prevención de la violencia contra las mujeres, niña, niños y adolescentes.

Respecto a las actividades relacionadas a discapacidad:

- Se logró realizar charlas informativas sobre los Derechos de las personas con discapacidad en Huancavelica, Ayacucho, Amazonas, Cerro de Pasco y Puno.
- Supervisión de la política pública de educación inclusiva de niños y niñas con discapacidad en instituciones educativas de nivel primaria.
- Supervisión sobre cuota laboral de personas discapacitadas en las Municipalidades Provinciales, Gerencias Sub Regionales y en el Gobierno Regional de Huancavelica.
- Supervisión a instituciones públicas en salud y/o educación en la ciudad de Iquitos y Tumbes.





- Taller temático sobre educación con inclusión, en Amarilis/ Paucarbamba, en la Región Huánuco.
- Evento de educación bilingüe bicultural en Lima.
- Carpa defensorial sobre "Derechos de las personas con discapacidad", en la provincia de Utcubamba, Amazonas.
- Charla informativa sobre derechos de las personas con discapacidad en la Región Puno y Tumbes.
- Supervisión de la política pública de educación inclusiva de niños y niñas con discapacidad en instituciones educativas regulares de nivel primaria, en Cerro de Pasco.
- Supervisión del funcionamiento de las Oficina Municipal de Atención a la Persona con Discapacidad - OMAPED en los gobiernos locales de Cerro de Pasco.

Respecto a las actividades relacionadas a lucha contra la corrupción:

- Se supervisaron 11 obras de la Reconstrucción con Cambios, en las cuales se pudo advertir ciertas irregularidades en la municipalidad distrital de Pampas de hospital – Tumbes.
- Supervisión a los gobiernos locales sobre la aplicación de código de ética de la función pública y la ley de acceso a la información pública y transparencia en las provincias de Azángaro, Ayaviri, Lampa, San Antonio de Putina y San Román.
- Se realizó supervisión a la provincia de Cajabamba, Celendín y Contumaza, con sus distritos de Libertad de Pallán, Sucre y José Gálvez, se supervisó las instituciones de la Comisaría, Centros de Salud, Centro Emergencia Mujer, Ministerio Público, UGEL, DESA, Municipalidades provinciales.
- Supervisión de las condiciones logísticas en las sedes de los órganos de control institucional de las 17 Municipalidades de Lima Metropolitana.
- Supervisión del grado de ejecución por parte de 17 municipalidades de Lima Metropolitana, mecanismos e instrumentos que promuevan la integridad pública y lucha contra la corrupción.
- Supervisión de la transferencia a la nueva gestión municipal.
- Se realizaron charlas informativas sobre corrupción en Amazonas, Arequipa, Moquegua, Cusco, Lima, Ica, Amazonas, Huancavelica, Puno, Madre de Dios, Tumbes y Ucayali, así como talleres de capacitación a los trabajadores de la municipalidad provincial de Andahuaylas, municipalidades de Lima Metropolitana, en el marco de la lucha contra la corrupción, con la participación de todo el personal de dicha entidad.
- Taller temático sobre la Prevención de la Corrupción y ética de los Funcionarios Públicos, en la Región Huánuco.
- Taller temático sobre Prevención de la Corrupción dirigido al personal de los diferentes instituciones, MINDEF, MINJUS, MIDIS, PRODUCE, MININTER, MVCS, MINAGRI, MTC, MEF, MINSA, MIMP, ESSALUD, MINEDU Y PRONABEC-PRONIEC DRELM.





- Charla informativa sobre delitos de corrupción de funcionarios, en la Región Huancavelica y Cajamarca; asimismo, a la sociedad civil sobre prevención de la corrupción en la Región Tacna y mecanismos de denuncias en Puno.
- Viajes itinerantes a municipales distritales como prevención de la corrupción en las regiones de Apurímac, Amazonas, Cusco, Junín, La Libertad, entre otros.

Respecto a las actividades relacionadas a salud:

- Charla informativa sobre el derecho a la salud, lucha contra la anemia y funciones defensoriales
- Se realizó la presentación pública del Informe de Adjuntía N° 012-2018-DP/AE «Intervención del Estado en la lucha contra la anemia: Resultados de la supervisión nacional en Puno y Loreto.
- Charla dirigida a los adultos mayores de la Casa del Adulto Mayor del Pensionista de la ONP, sobre Rol de la DP; la Ley contra la violencia familiar; y derechos de sucesiones.
- Charla al personal médico y paramédico del Hospital Sergio E. Bernales.
- Charla informativa sobre el Rol de la Defensoría y Derecho de los Usuarios de los Servicios de Salud.
- Se realizó charla informativa de sensibilización acerca del uso del agua y la contaminación de ríos, en Lima; en Cajamarca se realizó la charla "Derechos del Adulto Mayor en Salud"; y en Ayacucho sobre el derecho a la salud y anemia.
- En los distritos de Perené, San Luis de Shuaro, y San Ramón, Junín, se supervisaron los establecimientos de salud sobre asistencia de personal y abastecimiento de medicamentos e insumos médicos.
- Supervisión sobre el abastecimiento de kits de emergencia (hospital chincheros y hospital sub regional de Andahuaylas).
- Supervisión de cumplimiento de estrategias y políticas públicas para el tratamiento y prevención de la anemia de niños menores de 36 meses en el sector salud en las provincias de Azángaro, Lampa, San Román distritos de Juliaca San Antón.
- Supervisión sobre la intervención integral del estado sobre la alimentación y salud. En los distritos de Otopa, Huac Huas y Laramate, anexo Concepción; provincia de Lucanas. Así como en el distrito de Upahuacho, anexos de Cochani y Calpamayo.
- Supervisión a la PNP sobre cumplimiento de medidas de protección en el ámbito de la Provincia de Andahuaylas y Chincheros.
- Se supervisó comisarías de los Distritos de Andahuaylas y Talavera.
- Supervisar establecimientos de salud (MINSA/GORE) para verificar la atención en el servicio de emergencia a mujeres víctimas de violencia, en el marco de la Ley 30364.
- Supervisión de almacenes de farmacia de Hospitales Sub Regionales y Direcciones de Salud de las Provincias de Andahuaylas y Chincheros.





- Foro sobre "Tuberculosis un problema de salud pública que nos convoca", organizado por el Comité de Tuberculosis de la MCPLCP, realizado en Lima.
- Carpa defensorial sobre Salud, denominado "Lactancia Materna, Amor que Alimenta", realizado en la plazuela de Burgos en la provincia de Chachapoyas, Amazonas.
- Charla informativa a la sociedad civil sobre derechos y atención de casos en el Hospital ESSALUD – Huánuco.
- Supervisión nacional a establecimientos de salud (Minsa/Gore) para verificar la atención en el servicio de emergencia a mujeres víctimas de violencia, en el marco de la Ley 30364, en las regiones de Cajamarca, Puno, Amazonas, Huánuco, Lima, entre otros.
- Supervisión de mecanismos de atención al usuario en los hospitales de la región Pasco.
- Supervisión a los servicios de Neonatología en los Hospitales Regionales de Lambayeque.
- Supervisión a instituciones públicas y de servicio público - Salud mental en hospitales regionales de Tacna.

Respecto a las actividades relacionadas a educación:

- Se supervisó el proceso de matrículas instituciones educativas públicas, en Arequipa.
- Se supervisó 10 instituciones educativas en Tumbes verificándose el buen inicio del año escolar.
- Taller temático sobre la garantía del derecho fundamental a la educación dirigido a directores y promotores de IE privadas (cobros indebidos y continuidad educativa) en Tingo María, Huánuco.
- Feria informativa sobre el buen inicio del año escolar 2019, en Miraflores y San Borja.
- Supervisión a instituciones educativas públicas y privadas en diversas regiones del país.
- Supervisión del acceso a internet de banda ancha en instituciones educativas, en el marco del proyecto FITEL.
- Supervisar la política pública de educación inclusiva de niños y niñas con discapacidad en instituciones educativas regulares de nivel primaria.
- Taller temático sobre educación con inclusión, en la Región Huánuco.
- Charla informativa sobre "Conociendo los Derechos a la Educación" en la Región Cajamarca.
- Feria informativa sobre la educación sin violencia en el Instituto Tecnológico Nor Oriental de la Selva; asimismo, Feria informativa sobre Educación sin violencia en el Colegio Militar Mariscal Andrés Bello Cáceres, en Tarapoto, San Martín.
- Supervisión del acceso a internet de banda ancha en instituciones educativas, en el marco del proyecto FITEL Lambayeque.
- Supervisión a las condiciones de las funciones de los docentes en instituciones educativas en el ámbito rural de la Región Cajamarca.





- Supervisión del proceso de licenciamiento de los institutos superiores y tecnológicos públicos en Lima.

Respecto a las actividades relacionadas a justicia:

- Supervisión de Libro de Reclamaciones en el Poder Judicial y Ministerio Público en Huamanga, Ayacucho.
- Supervisión al Establecimiento Penitenciario de Huancavelica y Pasco.
- Supervisión sobre situación jurídica de personas requisitorias, en la ciudad de Moyobamba (Provincia de Moyobamba, departamento de San Martín).
- Supervisión a instituciones públicas en salud y/o educación en la ciudad de Cuzco.
- Carpa Defensorial: "La Defensoría del Pueblo en acción por tus derechos" en el Establecimiento Penitenciario de Ayacucho.
- Carpa Defensorial "Feria de Servicios del Estado" por invitación del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos
- Charla informativa a los miembros del frente de defensa de los intereses del distrito de Mañazo, sobre derechos fundamentales, transparencia y acceso a la información pública.
- Charla informativa "pensión de alimentos".
- Charla informativa sobre el acceso a la justicia y trata de personas y migrantes organizada por el ministerio público.
- Charla informativa sobre acceso a la justicia en Lima.
- Carpa defensorial por invitación del Poder Judicial en la actividad Feria informática simultánea 2019, "Llapanchickpaq Justicia", en la Región de Huancavelica y Piura.
- Feria informativa en feria Nacional "Justicia Para Todos" en la Región Tumbes.
- Supervisión sobre situación jurídica de personas requisitorias, en la ciudad de Moyobamba (Provincia de Moyobamba, departamento de San Martín).
- Supervisión a la Policía Judicial Requisitorias de la Región Tacna.
- Supervisar Comisarias para el cumplimiento del protocolo de atención de los casos de violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar en Lima.

Respecto a las actividades relacionadas a seguridad ciudadana:

- Supervisión a la instalación y funcionamiento de los comités distritales de seguridad ciudadana en 16 distritos de la provincia de Huamanga.
- Supervisión a instituciones públicas en salud y/o educación en la ciudad de Cuzco.





- Supervisión de espacios públicos (parques y jardines) de las Municipalidades Provincial de Piura y Distritales de Castilla y 26 de Octubre.
- Supervisión al patrullaje integrado en la ciudad de Puno.
- Supervisión a Establecimientos Penitenciarios de Lima Metropolitana y Callao y la atención de casos.
- Se realizó capacitación a juntas vecinales, con relación a temas de seguridad ciudadana y derechos fundamentales, así como charla informativa acerca de las "competencias en la Defensoría del Pueblo frente a la seguridad ciudadana" en Cajamarca.
- Charla informativa sobre seguridad ciudadana dirigido a la sociedad civil y financiamiento.
- Charla informativa acerca de las "competencias en la Defensoría del Pueblo frente a la seguridad ciudadana"
- Capacitación dirigida a las Juntas Vecinales sobre temas de seguridad ciudadana y derechos fundamentales en la Región Cajamarca.
- Carpa defensorial en la II Audiencia pública de Seguridad Ciudadana. en la Región Huancavelica.
- Charla informativa sobre seguridad ciudadana en la Región Cusco.
- Charla Informativa sobre "Seguridad Ciudadana en la I.E Miguel Rubio, en la provincia de Chachapoyas; asimismo, charla informativa sobre "Seguridad Ciudadana en la I.E N° 16228 San Luis, en la provincia de Utcubamba", en la Región Amazonas.
- Charla Informativa sobre Seguridad Ciudadana a efectivos de serenazgo de la Municipalidad de Carmen de la Legua Reynoso y La Perla, Región Callao.
- Supervisión a comisarias en la Región Callao

8. EVALUACIÓN DE LAS PRINCIPALES ACTIVIDADES OPERATIVAS SEGÚN DEPENDENCIAS

Las dependencias han sido agrupadas por Adjuntías y Direcciones, Programas, Oficinas Defensoriales, Módulos Defensoriales, y, Oficinas Administrativas y Alta Dirección, las que de manera segmentada se mostrará el nivel de ejecución.

Adjuntías y Direcciones

La Defensoría del Pueblo se apoya en las Adjuntías y direcciones relacionadas a diferentes ámbitos; en el siguiente cuadro se muestra el nivel de ejecución de dichas dependencias:



Cuadro N° 5: Nivel de ejecución del POI por Adjuntías y Direcciones

Adjuntías/Direcciones	META PROG	META EJEC	% NIVEL DE EJEC	PPTO PROGRAM	PPTO EJEC	% NIVEL DE EJEC
ADJUNTIA PARA LOS ASUNTOS CONSTITUCIONALES	49	28	57%	661,216	661,193.33	100%
ADJUNTIA DE LUCHA CONTRA LA CORRUPCION	4	4	100%	27,342	27,339.30	100%
ADJUNTIA DEL MEDIO AMBIENTE, SERVICIOS PUBLICOS Y PUEBLOS INDIGENAS	92	88	96%	1,261,901	1,261,869.20	100%
ADJUNTIA PARA LA ADMINISTRACION ESTATAL	76	73	96%	786,018	785,989.90	100%
ADJUNTIA PARA LA NIÑEZ Y LA ADOLESCENCIA	79	91	115%	884,595	884,572.87	100%
ADJUNTIA PARA LA PREVENCION DE CONFLICTOS SOCIALES Y LA GOBERNABILIDAD	75	73	97%	782,709	782,420.35	100%
ADJUNTIA PARA LOS DERECHOS DE LA MUJER	148	148	100%	1,254,338	1,254,310.30	100%
ADJUNTIA PARA LOS DERECHOS HUMANOS Y PERSONAS CON DISCAPACIDAD.	106	97	92%	1,140,157	1,139,501.83	100%
DIRECCION DE COORDINACION TERRITORIAL	116	116	100%	1,642,398	1,642,359.97	100%
DIRECCION DEL MECANISMO NACIONAL DE PREVENCIÓN DE LA TORTURA	38	35	92%	100,260	99,975.61	100%
TOTAL GENERAL	783	753	96%	8,540,934	8,539,532.66	100%

Como se observa en el cuadro anterior de manera global la cantidad de metas físicas ejecutadas al tercer trimestre 2019 son 753, de un total de 783 metas programadas, alcanzando un nivel de ejecución del 96%, y presupuestalmente su nivel de ejecución alcanzó el 100%.

Programas

La Defensoría del Pueblo cuenta con Programas en diferentes ámbitos según la misión y lineamientos planteados por la institución.

En el siguiente cuadro se muestra el nivel de ejecución de los programas que la Defensoría del Pueblo tiene como parte de su gestión.



Cuadro N° 6: Nivel de ejecución de los Programas de la DP

PROGRAMAS	META PROG	META EJEC	% NIVEL DE EJEC	PPTO PROG	PPTO EJEC	% NIVEL DE EJEC
PROGRAMA DE ASUNTOS PENALES Y PENITENCIARIOS	177	176	99%	569,162	569,131.39	100%
PROGRAMA DE DEFENSA Y PROMOCIÓN DE LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD	83	81	98%	960,920	960,899.77	100%
PROGRAMA DE DESCENTRALIZACIÓN Y BUEN GOBIERNO	232	223	96%	331,957	331,808.70	100%
PROGRAMA DE ÉTICA PÚBLICA PREVENCIÓN DE LA CORRUPCIÓN Y POLÍTICAS PÚBLICAS	81	80	99%	305,846	305,831.37	100%
PROGRAMA DE IDENTIDAD Y CIUDADANIA	3	3	100%	8,383	8,382.53	100%
PROGRAMA DE PROTECCIÓN DE DERECHOS EN DEPENDENCIAS POLICIALES	43	43	100%	276,327	276,317.02	100%
PROGRAMA DE PUEBLOS INDÍGENAS	50	50	100%	409,373	409,141.82	100%
TOTAL GENERAL	669	656	98%	2,861,968	2,861,512.60	100%

Según el cuadro N° 6, al tercer trimestre 2019 los siete (7) programas alcanzaron un nivel de ejecución del 98%, y presupuestalmente se ejecutó el 100%.

Oficinas Defensoriales

A continuación, se muestra el nivel de ejecución de las Oficinas Defensoriales:

Cuadro N° 7: Nivel de ejecución por Oficina Defensorial

OFICINA DEFENSORIAL	META PROG	META EJEC	% NIVEL DE EJEC	PPTO PROG	PPTO EJEC	% NIVEL DE EJEC
OFICINA DEFENSORIAL DE AMAZONAS	1,329	1,329	100%	464,257	464,124.92	100%
OFICINA DEFENSORIAL DE ANCASH	2,578	2,562	99%	509,702	509,646.88	100%
OFICINA DEFENSORIAL DE APURIMAC	1,122	1,152	103%	488,591	488,553.00	100%
OFICINA DEFENSORIAL DE AREQUIPA	2,779	3,181	114%	1,223,379	1,221,976.21	100%
OFICINA DEFENSORIAL DE AYACUCHO	3,848	3,863	100%	1,074,326	1,073,373.23	100%
OFICINA DEFENSORIAL DE CAJAMARCA	1,813	1,807	100%	632,640	632,463.93	100%
OFICINA DEFENSORIAL DE CALLAO	2,992	2,988	100%	834,479	834,387.10	100%
OFICINA DEFENSORIAL DE CUSCO	2,723	2,739	101%	1,028,001	1,027,506.24	100%
OFICINA DEFENSORIAL DE HUANCavelica	2,692	2,785	103%	445,571	445,274.15	100%

OFICINA DEFENSORIAL	META PROG	META EJEC	% NIVEL DE EJEC	PPTO PROG	PPTO EJEC	% NIVEL DE EJEC
OFICINA DEFENSORIAL DE HUÁNUCO	3,713	1,950	53%	504,361	504,286.78	100%
OFICINA DEFENSORIAL DE ICA	2,965	2,903	98%	617,804	617,763.14	100%
OFICINA DEFENSORIAL DE JUNIN	4,020	3,509	87%	950,424	950,320.08	100%
OFICINA DEFENSORIAL DE LA LIBERTAD	3,672	3,674	100%	1,163,693	1,163,654.79	100%
OFICINA DEFENSORIAL DE LAMBAYEQUE	2,977	2,975	100%	505,706	505,678.29	100%
OFICINA DEFENSORIAL DE LIMA	21,313	21,561	101%	3,091,958	3,091,641.00	100%
OFICINA DEFENSORIAL DE LIMA ESTE	1,488	1,301	87%	635,575	635,040.29	100%
OFICINA DEFENSORIAL DE LIMA NORTE	2,358	1,497	63%	698,224	698,114.81	100%
OFICINA DEFENSORIAL DE LIMA SUR	1,603	1,610	100%	527,254	527,227.66	100%
OFICINA DEFENSORIAL DE LORETO	2,013	2,011	100%	962,430	962,396.21	100%
OFICINA DEFENSORIAL DE MADRE DE DIOS	1,388	1,225	88%	522,996	521,807.44	100%
OFICINA DEFENSORIAL DE MOQUEGUA	1,752	1,753	100%	460,105	459,668.94	100%
OFICINA DEFENSORIAL DE PASCO	1,095	1,293	118%	377,123	377,097.01	100%
OFICINA DEFENSORIAL DE PIURA	3,423	3,365	98%	979,015	978,811.36	100%
OFICINA DEFENSORIAL DE PUNO	2,426	2,457	101%	421,983	421,648.26	100%
OFICINA DEFENSORIAL DE SAN MARTIN	1,698	1,390	82%	406,835	406,597.54	100%
OFICINA DEFENSORIAL DE TACNA	2,025	2,013	99%	433,875	433,847.52	100%
OFICINA DEFENSORIAL DE TUMBES	1,714	1,736	101%	478,883	475,117.70	99%
OFICINA DEFENSORIAL DE UCAYALI	1,820	1,817	100%	355,571	354,960.80	100%
TOTAL GENERAL	85,339	82,446	97%	20,794,761	20,782,985.28	100%

La Defensoría del Pueblo tiene Oficinas Defensoriales en todas las regiones del Perú con el fin de abarcar y llegar a todos los peruanos sobre todo en situación de vulnerabilidad.

Como se observa en el cuadro N° 7, satisfactoriamente se ejecutó al 97% las metas programadas, y presupuestalmente su ejecución alcanzó el 100%.

Módulos Defensoriales

Con la finalidad de recoger y atender las quejas y consultas de la ciudadanía, la Defensoría del Pueblo cuenta con Módulos Defensoriales en algunas regiones.





A continuación, se presenta el nivel de ejecución de las metas físicas y presupuestales de los Módulos Defensoriales:

Cuadro N° 8: Nivel de ejecución por Módulos Defensoriales

OFICINA	META PROG	META EJEC	% NIVEL DE EJEC	PPTO PROG	PPTO EJEC	% NIVEL DE EJEC
MÓDULO DEFENSORIAL DE ANDAHUAYLAS	944	1,062	113%	253,870	253,599.48	100%
MÓDULO DEFENSORIAL DE CHIMBOTE	1,797	1,394	78%	357,183	357,041.41	100%
MÓDULO DEFENSORIAL DE HUANTA	632	349	55%	82,871	82,816.70	100%
MÓDULO DEFENSORIAL DE JAEN	1,703	1,704	100%	266,054	266,029.53	100%
MÓDULO DEFENSORIAL DE JULIACA	1,384	1,518	110%	219,842	219,823.53	100%
MÓDULO DEFENSORIAL LA MERCED	1,518	1,437	95%	221,029	221,006.66	100%
MÓDULO DEFENSORIAL DE PUQUIO	347	345	99%	204,406	204,370.07	100%
MÓDULO DEFENSORIAL DE SATIPO	2,017	2,017	100%	213,026	213,008.75	100%
MÓDULO DEFENSORIAL DE TARAPOTO	911	895	98%	353,010	352,978.69	100%
MÓDULO DEFENSORIAL DE TINGO MARIA	1,631	1,610	99%	257,195	257,048.73	100%
TOTAL GENERAL	12,884	12,331	96%	2,428,486	2,427,723.55	100%

Como se muestra en el cuadro anterior, los módulos defensoriales al tercer trimestre 2019 alcanzaron un nivel de ejecución de metas programadas del 96%, y presupuestalmente alcanzó una ejecución del 100%.

Oficinas Administrativas y Alta Dirección

Las funciones de las Oficinas Administrativas y la Alta Dirección apoyan al logro de los objetivos establecidos, y soportan la misión institucional.

A continuación, se muestra el cuadro de nivel de ejecución por Oficinas Administrativas y Alta Dirección:



**Cuadro N° 9: Nivel de ejecución por Oficinas Administrativas
y Alta Dirección**

OFICINAS	META PROG	META EJEC	% NIVEL DE EJEC	PPTO PROGR	PPTO EJEC	% NIVEL DE EJEC
DESPACHO DEL DEFENSOR DEL PUEBLO	15	15	100%	385,695	385,686.54	100%
GABINETE DE APOYO DEL DEFENSOR DEL PUEBLO	66	64	97%	563,783	561,271.42	100%
OFICINA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	89	87	98%	4,183,749	4,179,305.92	100%
OFICINA DE ASESORIA JURIDICA	56	55	98%	660,369	660,277.71	100%
OFICINA DE COMUNICACIONES E IMAGEN INSTITUCIONAL	107	27	25%	1,247,396	1,247,376.15	100%
OFICINA DE CONTROL INSTITUCIONAL	83	83	100%	132,254	132,233.77	100%
OFICINA DE DESARROLLO ESTRATÉGICO Y COOPERACIÓN INTERNACIONAL	35	35	100%	384,175	384,162.95	100%
OFICINA DE GESTION Y DESARROLLO HUMANO	101	81	80%	1,140,585	1,140,570.94	100%
OFICINA DE GOBIERNO DIGITAL, PROYECTOS Y TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION	53	50	94%	1,732,350	1,732,063.77	100%
OFICINA DE PLANEAMIENTO Y PRESUPUESTO	53	53	100%	378,654	378,648.45	100%
PRIMERA ADJUNTIA	47	45	96%	926,968	926,954.01	100%
SECRETARIA GENERAL	84	83	99%	1,030,931	1,030,913.43	100%
SECRETARIA TECNICA ESPECIALIZADA	60	63	105%	495,465	495,454.32	100%
TOTAL GENERAL	849	741	87%	13,262,374	13,254,919.38	100%

A continuación, se muestra en el Cuadro N° 9 el nivel de ejecución por oficinas administrativas, en la que se observa que al tercer trimestre el nivel de ejecución de metas programadas alcanzó el 87%; asimismo, presupuestalmente se ejecutó el 100% de lo programado.



9. PROBLEMAS Y MEDIDAS CORRECTIVAS

En el desarrollo de las actividades se presentaron problemas que a través de medidas correctivas lograron superarlas. Se presenta las principales:

Cuadro N° 10: Problemas y Medidas Correctivas

PROBLEMAS EXTERNOS	MEDIDAS CORRECTIVAS
En el Módulo Defensorial de Andahuaylas el factor climático no permitió fluidez en atención de casos en carpa institucional.	Se realizó el trabajo de atención de casos casa por casa.
Debido a las fuertes lluvias el acceso al distrito de San Benito se encontraba bloqueado y la comunidad se encuentra incomunicada por la Provincia de Contumazá (Oficina Defensorial de Cajamarca).	Se optó por supervisar dentro de la Provincia de Contumazá al distrito de Tembladera, para subsanar la falta de supervisión en San Benito.
Los responsables de la Oficina del Programa de Vaso de Leche y Personal de las municipalidades supervisadas se encontraban en comisión de servicio y otros no asistieron a trabajar (Oficina Defensorial de Huancavelica).	Se entrevistó con el personal (gerentes) que se encontraba al momento de la visita.
Peligrosidad en las zonas donde se ubican los colegios (Oficina Defensorial de Lima Sur).	Guardar medidas de cuidado en seguridad personal, así como no portar objetos de valor.
En el viaje a la provincia de Oxapampa se presentaron inconvenientes por los huaycos ocurridos en las fechas de la comisión de servicios (Oficina Defensorial de Pasco).	Por los problemas meteorológicos se esperó hasta que se habiliten las vías de comunicación terrestre a fin de regresar a la ciudad de Pasco.
En ocasiones no se encontraron a los Directores o encargados de brindar la información.	Se tuvo que retornar a las Instituciones a supervisar.
Los Responsables de la Oficina del Programa de Vaso de Leche y Personal de las municipalidades supervisadas se encontraban en comisión de servicio y otros no asistieron a trabajar.	Se entrevistó con el personal (gerentes) que se encontraba al momento de la visita.
Desconocimiento del personal de salud de la directiva sanitaria N° 083-MINSA/2019/DGIESP.	Se emitieron recomendaciones a los funcionarios de los hospitales para la aplicación de la directiva Sanitaria N°083-MINSA-2019-DGIRSP.
En las acciones itinerantes de los distritos de la Morada, Yanajanca y Paraíso en la Región Huánuco, hubo complejidad en el traslado de la Localidad de la Morada hasta el distrito de Nuevo Progreso, dado que, para poder llegar a Yanajanca no había movilidad o transporte disponible.	Se realizó caminata para lograr llegar.
En las acciones de promoción, los trabajos que vienen realizando en la plazoleta donde se ubica la Municipalidad dificultó la instalación de la Carpa Defensorial, en Junín.	Se realizaron las acciones de promoción.
El Taller de sensibilización dirigido a operadores de servicios de atención y prevención de casos de violencia de género tuvo que ser reprogramado debido al Paro regional en Arequipa, en el mes de setiembre.	Se reprogramó la fecha y se realizó el taller.



PROBLEMAS INTERNOS

Las fechas programadas para la supervisión fueron modificadas por la recargada agenda y actividades de los comisionados.

Sobrecarga de labores en la OD Lima Sur con ocasión de organización de Debate Universitario y Audiencia Defensorial. También, ausencia de personal por emergencias médicas.

El vehículo asignado a la OD Lima Norte, sufrió complicaciones técnicas camino a Cajatambo distrito de Manás, Oyón, dentro de las acciones de viaje itinerante.

MEDIDAS CORRECTIVAS

Las supervisiones fueron reprogramadas.

La Primera Adjuntía solicitó el apoyo del personal de la OD Lima para la realización de la supervisión.

Se solucionó llevando a reparación.

10. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- A nivel institucional se ha logrado un nivel de ejecución de metas satisfactoria del 96% y respecto a la ejecución presupuestal se observa que de manera óptima alcanzó el 100%.
- Las Adjuntías y direcciones ejecutaron el 96% de las metas y 100% del presupuesto según la programación.
- Los Programas han logrado una ejecución del 98% de las metas y 100% del presupuesto programado a toda fuente de financiamiento.
- Las Oficinas Defensoriales ejecutaron el 97% de sus metas y 100% presupuestalmente.
- Los Módulos Defensoriales alcanzaron un nivel de ejecución del 96% respecto a las metas programadas y 100% a nivel presupuestal.
- Los Órganos de Apoyo, Control, Asesoría y Alta Dirección han logrado ejecutar el 87% de sus metas físicas programadas y su ejecución presupuestal es del 100%.
- Se realizaron acciones de promoción mediante talleres temáticos, charlas Informativas, ferias y carpas defensoriales sobre la violencia hacia la mujer, corrupción y salud en el adulto mayor entre otros, en diversas regiones del país.
- Se capacitó a funcionarios públicos en temas de violencia contra las mujeres, transparencia y acceso a la información pública, discapacidad, prevención de la violencia escolar, violencia sexual, derecho a la salud, lucha contra el trabajo infantil, anemia, hostigamiento sexual laboral, discriminación entre otros temas.





- Se realizaron debates escolares, universitarios y audiencias, en el marco de la prevención de la violencia hacia la mujer además de en el marco de la prevención de la violencia hacia la niñez.
- Que los comisionados provean de manera oportuna al personal encargado de ingresar información respecto al seguimiento mensual del POI 2019.
- Se recomienda capacitar en forma continua respecto al monitoreo y formulación del POI al personal asignado para estas labores y hacer seguimiento de las tareas programadas para su cumplimiento oportuno.
- Se recomienda sincerar la programación de metas de tareas en el caso de que lo ejecutado supere a lo programado, a fin de asegurar un cumplimiento acorde a las necesidades regionales.
- Es preciso señalar que la evaluación se realiza en base a información de aquellas oficinas que lograron cerrar su monitoreo, por lo que se sugiere a las oficinas que lo realicen en forma oportuna.

