



**PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL
2018 – 2022**

INFORME DE EVALUACIÓN ANUAL 2019

Oficina de Planeamiento y Presupuesto

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
Capítulo III. Indicadores de Medición del Desempeño de la Defensoría del Pueblo	
3.1 Objetivo Estratégico Institucional 01	
3.2 Objetivo Estratégico Institucional 02	10
3.3 Objetivo Estratégico Institucional 03	14
3.4 Objetivo Estratégico Institucional 04	15
3.5 Objetivo Estratégico Institucional 05	20
	22
Cuadro Resumen comparativo de los resultados del PEI 2018-2020 de los años 2018 y 2019:	28
Capítulo IV. Conclusiones y Recomendaciones	31



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.

En el presente documento se analizarán los resultados de los indicadores de medición al cierre del año 2019:

- **Indicador N° 1:** *Porcentaje de quejas concluidas, fundadas y solucionadas.*
- **Indicador N° 2:** *Número de conflictos sociales nuevos.*
- **Indicador N° 3:** *Porcentaje del nivel de cooperación de las entidades del estado.*
- **Indicador N° 4:** *Número de personas informadas sobre sus derechos en las actividades de promoción.*
- **Indicador N° 5:** *Porcentaje del nivel de confianza en la DP.*
- **Indicador N° 6:** *Número de informes de seguimiento del Plan Institucional de Gestión de Riesgos.*
- **Indicador N° 7:** *Porcentaje de quejas y petitorios presentados por mujeres, admitidos y concluidos en el plazo establecido por el Protocolo de Actuaciones Defensoriales.*
- **Indicador N° 8:** *Porcentaje de quejas y petitorios presentados por hombres, admitidos y concluidos en el plazo establecido por el Protocolo de Actuaciones Defensoriales.*
- **Indicador N° 9:** *Número de quejas presentados por pueblos indígenas y comunidades afroperuanas que son admitidas y atendidas.*
- **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° 12:** *Número de Portales de Transparencia supervisados en los tres niveles de gobierno.*
- **Indicador N° 13:** *Número de acciones o intervenciones para la supervisión de servicios públicos.*
- **Indicador N° 14:** *Número de consultas atendidas en los espacios regionales y locales.*
- **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.*
- **Indicador N° 22:** *Porcentaje de personal capacitado en los enfoques priorizados respecto del total de capacitaciones en la DP.*
- **Indicador N° 23:** *Porcentaje de proyectos de tecnología de información del PETI implementados:*
- **Indicador N° 25:** *Porcentaje de mecanismos y lineamientos para la igualdad de derechos implementados en la DP.*
- **Indicador N° 26:** *Porcentaje del personal capacitado sobre el Sinagerd respecto del total de capacitaciones en la DP.*
- **Indicador N° 27:** *Porcentaje de implementación de los componentes del Plan de Continuidad Operativa.*
- **Indicador N° 28:** *Porcentaje de implementación de los componentes del Plan de Contingencia.*



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, tiene como función 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.

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



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.

“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 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.

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 período 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
AE 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 Estratégica Institucional	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 Estratégica Institucional	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

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



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 los resultados de los indicadores al cierre del año 2019:

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

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 - Al Cierre del Año 2019

Meta	Meta 2018	Meta 2019
	96%	97%
Indicador	Ejecución Anual 2018	Ejecución Anual 2019
Indicador N° 1: Porcentaje de quejas concluidas y fundadas.	97.8%	85%
Variables: N° total de quejas concluidas y fundadas	21,990	23,824
N° total de quejas concluidas	22,488	27,896

Como se observa en el Cuadro 01, al cierre del año 2019, se registraron 23,824 quejas concluidas y fundadas de un total de 27,896 quejas concluidas en el presente periodo, lo que representa un 85% de ejecución del indicador. Dicho resultado es menor en 12% en la meta anual (97%), proyectado en el 2019.

Cabe mencionar que, el 2019 fue un año que se caracterizó por nuevas autoridades locales y regionales, así como el cierre del congreso, estos escenarios influyeron en el cumplimiento del indicador; asimismo, otro factor importante es la implementación un nuevo Sistema de Información Defensorial (SID), en versión 3³, y su protocolo, tomando un tiempo a los comisionados el proceso de adaptación.

Las Oficinas Defensoriales y Módulos Defensoriales que logran registrar un mayor número de quejas concluidas y fundadas son: OD Lambayeque, MAD Chimbote, OD Cusco, OD Ica, OD Junín, OD Ayacucho, OD La Libertad, OD Callao, OD Ancash, MAD Jaén, OD Amazonas, OD Tacna, OD Cajamarca, OD Piura, OD Loreto, OD Arequipa, OD Huánuco, OD Lima Norte, OD Ucayali, MAD La Merced, entre otras.

³ A la fecha continúa la validación de la versión 3 del SID.



La OD Lima es la que registra un número mayor de quejas concluidas y fundadas de 2,885 para el periodo 2019.

Indicador N° 2: *Número de conflictos sociales nuevos.*

Definición:

En materia de conflictos sociales, la DP propicia e inicia el camino de diálogo que contribuya a la disuasión y solución de los conflictos sociales nuevos.

Forma de Cálculo:

Total de conflictos sociales nuevos en los espacios regionales y locales.

Cuadro 02: Resultado del Indicador N° 2 - Al Cierre del Año 2019

Meta	Meta 2018	Meta 2019
	40	40
Indicador	Ejecución Anual 2018	Ejecución Anual 2019
Indicador N° 2: Número de conflictos sociales nuevos.	63	41

Como se observa en el Cuadro 02, la medición del indicador N° 2 es anual dando un total de 41 conflictos sociales nuevos para el año fiscal 2019, superando en uno (1) a la meta esperada. Este resultado refleja que pese a no haber alcanzado la meta programada (40), ha tenido un logro representativo respecto del año 2018, en el que se presentaron 63 nuevos conflictos.

Cabe mencionar que, al cierre del año 2019, se ha reportado 222 conflictos sociales.

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”.*

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 03: Resultado del Indicador N° 7 - Al Cierre del Año 2019

Meta	Meta 2018	Meta 2019
	44%	48%
Indicador	Ejecución Anual 2018	Ejecución Anual 2019
Indicador N° 07: Porcentaje de quejas y petitorios presentadas por mujeres admitidos y concluidos en el plazo establecido en el Protocolo de Actuaciones Defensoriales.	38.8%	38%
VARIABLES:		
N° de Quejas y petitorios presentadas por mujeres	21,171	20,284
Total de quejas y petitorios admitidos.	54,556	52,952



Como se observa en el Cuadro 03, el indicador muestra en detalle que del total de quejas y petitorias presentadas al (52,952), fueron 20,284 presentados por mujeres; siendo el 38% del total.

Cabe mencionar que, el cálculo del indicador se ha realizado en el año 2019 sobre las quejas y petitorios admitidos. Dicho resultado es similar a la ejecución del año 2018, pese a ello, el resultado del indicador refleja un 10% menos de la meta anual proyectada (48%), esto debido a la implementación del nuevo Sistema de Información Defensorial (SID), en versión 3 , y su protocolo, tomando un tiempo a los comisionados el proceso de adaptación, afectando el resultado del indicador.

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 04: Resultado del Indicador N° 8 - Al Cierre del Año 2019

Meta	Meta 2018	Meta 2019
	56%	52%
Indicador	Ejecución Anual 2018	Ejecución Anual 2019
<u>Indicador N° 08:</u> Porcentaje de quejas y petitorios presentados por hombres.	42.5%	42%
Variables: N° de Quejas y petitorios presentados por hombres.	23,162	22,191
Total de quejas y petitorios admitidos.	54,556	52,952

Como se observa en el Cuadro 04, el indicador muestra en detalle que del total de quejas y petitorias presentadas al (52,952), fueron 22,191 presentados por hombres; siendo el 42% del total.

Cabe mencionar que, el cálculo del indicador se ha realizado en el año 2019 sobre las quejas y petitorios admitidos. Dicho resultado es similar a la ejecución del año 2018, pese a ello, el resultado del indicador refleja un 10% menos de la meta anual proyectada (52%), esto debido a la implementación del nuevo Sistema de Información Defensorial (SID), en versión 3 , y su protocolo, tomando un tiempo a los comisionados el proceso de adaptación, afectando el resultado del indicador.

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 05: Resultado del Indicador N° 09 - Al Cierre del Año 2019

Meta	Meta 2018	Meta 2019
	100	150
Indicador	Ejecución Anual 2018	Ejecución Anual 2019
<u>Indicador N° 09:</u> N° de quejas presentados por pueblos indígenas y comunidades.	S/i	54

En el Cuadro 05 se observa que el número de quejas presentadas por pueblos indígenas y comunidades afroperuanas admitidas y atendidas son de 54 al cierre del año 2019, resultando la tercera parte de la meta anual proyectada (150).

Cabe mencionar que, en el año 2018, no se obtuvieron resultados debido a que el reporte de la data no permitía identificar el número de quejas presentadas por pueblos indígenas y comunidades afroperuanas.

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

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 06: Resultado del Indicador N° 10 - Al Cierre del Año 2019

Meta	Meta 2018	Meta 2019
	50%	60%
Indicador	Ejecución Anual 2018	Ejecución Anual 2019
<u>Indicador N° 10:</u> Porcentaje de conflictos sociales en los espacios regionales y locales que cuentan con al menos un plan de intervención defensorial.	41%	32%
<u>Variables:</u> N° total de conflictos sociales en los espacios regionales y locales que cuentan con al menos un plan de intervención defensorial.	94	70
N° total de conflictos sociales reportados por DP.	232	222



Como se observa en el Cuadro 06, al cierre del año 2019, se ha logrado que de los 222 conflictos sociales reportados, 70 cuenten con al menos un plan de intervención defensorial, lo que representa el 32% respecto del total de conflictos sociales; ello, refleja un alcance de poco más del 50% respecto 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.

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 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.

Se debe excluir los conflictos latentes del indicador. En estos casos se realiza un monitoreo permanente para evaluar su situación.

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 07: Resultado del Indicador N° 11 - Al Cierre del Año 2019

Meta	Meta 2018	Meta 2019
	1,800	1,800

Indicador	Ejecución Anual 2018	Ejecución Anual 2019
<u>Indicador N° 11:</u>		
N° total de actuaciones defensoriales en los conflictos sociales en los espacios regionales y locales registrados por la DP.	1,885	1,889

Como se observa en el Cuadro 07, para el año 2019 se efectuaron 1,889 actuaciones defensoriales en los conflictos sociales en los espacios regionales y locales registrados por la Defensoría del Pueblo, superando en 89 a la meta anual establecida (1,800).

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.

Indicador N° 3: *Porcentaje del nivel de cooperación de las entidades del Estado.*

Definición:

Este indicador permite medir el porcentaje del nivel de cooperación de las entidades del Estado.

Forma de Cálculo:

Número de gestiones con respuesta relevante y oportuna entre el número total de gestiones sustentadas, multiplicado por cien.

Cuadro 08: Resultado del Indicador N° 3 - Al Cierre del Año 2019

Meta	Meta 2018	Meta 2019
	69%	69%
Indicador	Ejecución Anual 2018	Ejecución Anual 2019
<u>Indicador N° 03:</u> Porcentaje del nivel de cooperación de las entidades del Estado.	66%	44%
<u>Variables:</u> N° Número de gestiones con respuesta satisfactoria.	12,466	7,827
Número total de gestiones realizadas	19,015	17,788

El porcentaje del nivel de cooperación de las entidades del Estado que colaboran con la Defensoría del Pueblo es del 44% para el periodo 2019, lo que refleja que de las 17,788 gestiones realizadas, 7,827 gestiones tienen respuestas satisfactorias y oportunas, impactando de manera positiva en la calidad del servicio que va a recibir el ciudadano por parte de la Defensoría del Pueblo. Pese a los esfuerzos, la ejecución del indicador fue (25%) menor a la meta proyectada.

Cabe resaltar que, este indicador está relacionado directamente con el indicador de quejas concluidas y fundadas, la que fue afectada por el nuevo periodo de autoridades locales y regionales, los que no cumplieron en proporcionar la información.

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

Indicador N° 12: *Número de Portales de Transparencia supervisados en los tres niveles de gobierno.*

Definición:

Este Indicador que mide el número de portales de Transparencia supervisados en los tres niveles de gobierno.

Forma de Cálculo:

Total de Portales de Transparencia supervisados.



Cuadro 09: Resultado del Indicador N° 12 - Al Cierre del Año 2019

Meta	Meta 2018	Meta 2019
		69

Indicador	Ejecución Anual 2018	Ejecución Anual 2019
<u>Indicador N° 12:</u> Número de Portales de Transparencia supervisados en los tres niveles de gobierno.	69	69

Al cierre del 2019 se supervisaron a las 69 instituciones públicas de los tres niveles de gobierno; asimismo, cabe mencionar que, 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, cumpliendo con la meta proyectada (69).

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

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 10: Resultado del Indicador N° 13 – Al Cierre del Año 2019

Meta	Meta 2018	Meta 2019
		3,200

Indicador	Ejecución Anual 2018	Ejecución Anual 2019
<u>Indicador N° 13:</u> N° total de acciones o intervenciones para la supervisión de servicios públicos.	4,474	7,069

Según el Cuadro 10, al cierre del año 2019 se lograron supervisar 7,069 instituciones públicas y privadas, los mismos que incluyen a las programadas, además de las realizadas en viajes itinerantes a través de las Adjuntías, Dirección del Mecanismo para la prevención de la Tortura, Programas, Oficinas Defensoriales y Módulos Defensoriales.



Este resultado aporta a la labor de supervisar el cumplimiento de los deberes de la administración pública y la adecuada prestación de los servicios públicos de la ciudadanía, otorgada a la Defensoría del Pueblo por mandato legal.

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

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

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 11: Resultado del Indicador N° 04 - Al Cierre del Año 2019

Meta	Meta 2018	Meta 2019
		47,000
Indicador	Ejecución Anual 2018	Ejecución Anual 2019
<u>Indicador N° 04:</u> N° de personas informadas sobre sus derechos en las actividades de Promoción.	191,558	241,621

Como se muestra en el Cuadro 11, al cierre 2019, las personas informadas sobre sus derechos en las actividades de promoción fueron 241,621, casi tres veces mayor a la meta proyectada (49,500). Este óptimo resultado es debido a una mayor asignación presupuestal para las actividades de promoción.

Cabe mencionar que, la información referida no incluye la cantidad de personas informadas realizadas en Acciones Itinerantes.

La promoción de derechos realizados por la DP contribuye al incremento de los niveles de información y al desarrollo de habilidades y actitudes de la ciudadanía, respecto al ejercicio efectivo de sus derechos, por lo que los resultados reflejan que las charlas informativas, talleres temáticos, carpas defensoriales, ferias informativas, presentaciones públicas, campañas, audiencias escolares han llegado a más personas, tendencia que se muestra desde el año 2018, la que aporta en el empoderamiento de la Defensoría del Pueblo.

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

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 12: Resultado del Indicador N° 14 - Al Cierre del Año 2019

Meta	Meta 2018	Meta 2019
	71,000	75,000

Indicador	Ejecución Anual 2018	Ejecución Anual 2019
<u>Indicador N° 14:</u> N° de consultas atendidas en los espacios regionales y locales.	96,580	94,310

Como se observa en el Cuadro 12, para el total del año 2019 se registraron 94,310 consultas atendidas en los espacios regionales y locales, es decir a nivel nacional. Se superó en casi 20 mil consultas atendidas respecto de la meta proyectada (75,000), reflejando un resultado óptimo y similar al ejecutado en el año 2018.

La siguientes Oficinas Defensoriales y Módulos Defensoriales que han resgistrado un mayor número de consultas son: OD Callao, OD Ayacucho, OD Ancash, OD Piura, OD La Libertad, OD Puno, OD Junín, OD Huancavelica, OD Ica, OD Lambayeque, OID Tacna, MAD Puquio, OD Cusco, OD Loreto, OD Cajamarca, OD Lima Sur, OD Arequipa, MAD Huanta, OD Moquegua, MAD Satipo y MAD Juliaca entre otros.

La Oficina Defensorial de Lima registra para el periodo 2019: 21,550 consultas.

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 13: Resultado del Indicador N° 15 – Al Cierre del Año 2019

Meta	Meta 2018	Meta 2019
	20,000	22,000

Indicador	Ejecución Anual 2018	Ejecución Anual 2019
<u>Indicador N° 15:</u> N° de mujeres de la sociedad civil que han recibido información en las acciones de promoción en los espacios regionales y locales.	73,244	126,339



Según el Cuadro 13, al cierre del año 2019, 126,339 mujeres recibieron información en las acciones de promoción en los espacios regionales y locales, lo que refleja un resultado óptimo, dado que, superó cinco veces más a la meta proyectada (22,000). Esto se debe a una mayor asignación presupuestal, y eventos adicionales como audiencias y debates escolares, con la finalidad de llegar a la sociedad civil.

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 14: Resultado del Indicador N° 16 – Al Cierre del Año 2019

Meta	Meta 2018	Meta 2019
	20,000	20,000

Indicador	Ejecución Anual 2018	Ejecución Anual 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.	61,629	93,471

Según el Cuadro 14, al cierre del 2019, 93,471 hombres recibieron información en las acciones de promoción en los espacios regionales y locales, superando casi cinco veces mayor a la meta anual (20,000). Esto se debe a una mayor asignación presupuestal, y eventos adicionales como audiencias y debates escolares, con la finalidad de llegar a la sociedad civil.

La información referida no incluye la cantidad de personas informadas realizadas en AID.

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.

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 15: Resultado del Indicador N° 17 – Al Cierre del Año 2019

Meta	Meta 2018	Meta 2019
	3,500	4,000
Indicador	Ejecución Anual 2018	Ejecución Anual 2019
<i>Indicador N° 17:</i> N° de autoridades mujeres y funcionarias públicas que han recibido información sobre derechos a través de actividades de promoción.	2,930	10,229

Según el Cuadro 15, al cierre del año 2019, 10,229 autoridades mujeres y funcionarias públicas han recibido información sobre derechos a través de actividades de promoción, reflejando que superó el doble de los proyectado en la meta anual (4,000).

La información referida no incluye la cantidad de personas informadas realizadas en AID.

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 16: Resultado del Indicador N° 18 – Al Cierre del Año 2019

Meta	Meta 2018	Meta 2019
	3,500	3,500
Indicador	Ejecución Anual 2018	Ejecución Anual 2019
<i>Indicador N° 18:</i> N° de autoridades hombres y funcionarios públicos que han recibido información sobre derechos a través de actividades de promoción.	3,268	11,582

Según el Cuadro 16, al cierre del año 2019, 11,582 autoridades hombres y funcionarios públicos han recibido información sobre derechos a través de actividades de promoción, superando al triple de la meta anual (3,500).

La información referida no incluye la cantidad de personas informadas realizadas en AID.



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

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 17: Resultado del Indicador N° 19 – Al Cierre del Año 2019

Meta	Meta 2018	Meta 2019
	350	370

Indicador	Ejecución Anual 2018	Ejecución Anual 2019
Indicador N° 19: N° de distritos de pobreza y pobreza extrema visitados en AID.	434	435

Como muestra el Cuadro 17, al cierre del año 2019, las 37 oficinas y módulos defensoriales priorizaron los desplazamientos a 435 distritos ubicados en los grupos de mayor índice de pobreza. Esta cifra representa el 64% del total de distritos visitados en el periodo. Dicho resultado superó en 65 distritos a la meta anual proyectada (435), lo que refleja el esfuerzo de la Defensoría del Pueblo por llegar a los lugares más recónditos y que necesitan la presencia del Estado.

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 18: Resultado del Indicador N° 20 – Al Cierre del Año 2019

Meta	Meta 2018	Meta 2019
	12,000	12,000

Indicador	Ejecución Anual 2018	Ejecución Anual 2019
Indicador N° 20: N° de mujeres informadas en las AID.	25,360	25,903

Según el Cuadro 18, para el año del 2019, la Defensoría del Pueblo informó a 25,903 mujeres respecto a sus derechos fundamentales, superando en dos veces a la meta anual (12,000), reflejando un resultado óptimo y similar al ejecutado en el año 2018.



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 19: Resultado del Indicador N° 21 – Al Cierre del Año 2019

Meta	Meta 2018	Meta 2019
	12,000	12,000
Indicador	Ejecución Anual 2018	Ejecución Anual 2019
Indicador N° 21: N° de hombres informados en las AID.	25,127	23,829

Al cierre del año 2019, 23,829 hombres fueron informados en las Acciones Itinerantes Defensoriales, cifra casi dos veces mayor a la meta proyectada (12,000), es decir culminando con un resultado óptimo y similar al ejecutado en el año 2018.

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:

Indicador N° 5: Porcentaje del nivel de confianza en la DP.

Definición:

Indicador que mide el nivel de confianza de la ciudadanía en la Defensoría del Pueblo.

Forma de Cálculo:

Encuesta Nacional Urbana realizada por Ipsos.

Cuadro 20: Resultado del Indicador N° 5 - Al Cierre del Año 2019

Meta	Meta 2018	Meta 2019
	63%	65%
Indicador	Ejecución Anual 2018	Ejecución Anual 2019
Indicador N° 05: Porcentaje del nivel de confianza en la DP.	45%	62%



En el presente indicador, la fuente respecto al nivel de confianza en la Defensoría del Pueblo, no fue publicada por la empresa IPSOS Apoyo; sin embargo, la misma empresa

publicó en el mes de octubre una encuesta en la que se consultó sobre el desempeño de algunas instituciones públicas durante la crisis política a raíz de la disolución del Congreso de la República; aprobando con el 62% el desempeño de la Defensoría del Pueblo. En ese sentido, se tomará los resultados publicados por dicha empresa.

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

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 21: Resultado del Indicador N° 22 - Al Cierre del Año 2019

Meta	Meta 2018	Meta 2019
	30%	65%
Indicador	Ejecución Anual 2018	Ejecución Anual 2019
<u>Indicador N° 22:</u> Porcentaje de personal capacitado en los enfoques priorizados respecto del total de capacitaciones en la DP.	20%	67%
Variables:		
Total de personal capacitado en los enfoques priorizados	89	314
Total de personal capacitado:	456	470

Durante el año 2019, el porcentaje del personal capacitado en los enfoques priorizados alcanzaron el 67%, superando en 2% a la meta anual programada (65%). Las capacitaciones programadas en el PDP se ejecutaron durante el segundo semestre.

Las capacitaciones que se consideraron fueron: enfoque de género, ética en la gestión pública, prevención y negociación de conflictos, entre otros; de acuerdo a lo aprobado en la matriz PDP 2019.

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 22: Resultado del Indicador N° 23 - Al Cierre del Año 2019

Meta	Meta 2018	Meta 2019
	80%	90%
Indicador	Ejecución Anual 2018	Ejecución Anual 2019
<u>Indicador N° 23:</u> Porcentaje de proyectos de tecnología de información del PETI implementados.	94%	90%
Variables: Número de proyectos de tecnología de información del PETI implementados.	16	26
Número total de proyectos de tecnología de información planificados en el PETI.	17	29

Al cierre del año 2019, de los 29 proyectos de tecnología de información del PETI programados, 26 fueron implementados, alcanzando un nivel de avance del 90%.

Los proyectos contemplados son aquellos que consumen un tiempo mayor a 3 semanas. Y, pueden ser proyectos nuevos o de mejoras a un Sistema de información existente.

Los que son menores a 3 semanas son mejoras de los sistemas de información existentes.

Acción Estratégica Institucional 04.03: *Infraestructura física mejorada en las sedes institucionales de la DP.*

- b) ***Indicador N° 24:*** *Porcentaje de unidades orgánicas de la entidad con inadecuado índice de ocupación.*

Definición:

Indicador que mide el porcentaje unidades orgánicas de la entidad con inadecuado índice de ocupación.

Forma de Cálculo:

Unidades Orgánicas con inadecuado índice de ocupación dividido el total de unidades orgánicas, multiplicado por cien.



Cuadro 23: Resultado del Indicador N° 24 - Al Cierre del Año 2019

Meta	Meta 2018	Meta 2019
	97%	97%
Indicador	Ejecución Anual 2018	Ejecución Anual 2019
<u>Indicador N° 24:</u> Porcentaje de unidades orgánicas de la entidad con inadecuado índice de ocupación.	97%	97%
Variables:		
Número de unidades orgánicas implementadas de la entidad con inadecuado índice de ocupación.	-	-
Número total de unidades orgánicas totales implementadas de la entidad.	-	-

En el presente indicador respecto de las unidades orgánicas con inadecuado índice de ocupación, la línea base del 97% fue definido de acuerdo que de las 38 oficinas a nivel nacional, 37 se encuentran dentro de la medición, siendo la Sede Principal, ubicado en el Centro de Lima, el único local con local propio y considerado como adecuado.

Las metas proyectadas para los años 2018 y 2019 reflejan que son similares a la línea base (97%); respecto a lo expuesto, se concluye que al cierre del año 2019 el indicador cumplió con lo proyectado.

Por otro lado cabe resaltar que, se realizaron mejoras en el mobiliario, dado que, por medio de la OAF, se adquirieron 516 sillas para oficina, las que se distribuyeron entre las OD y Módulos a nivel nacional, también se realizaron visitas a las OD de Lima y Callo, Cajamarca, Cuzco, Amazonas, Tumbes, Piura, Arequipa, Ica, La Libertad, Loreto, Ayacucho, Módulo Huanta, con el fin de realizar recomendaciones para la implementación del plan de seguridad y acondicionamiento del local según lo dispuesto por INDECI.

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 24: Resultado del Indicador N° 25 - Al Cierre del Año 2019

Meta	Meta 2018	Meta 2019
	25%	65%
Indicador	Ejecución Anual 2018	Ejecución Anual 2019
<u>Indicador N° 25:</u> Porcentaje de mecanismos y lineamientos para la igualdad de derechos implementados en la DP.	10%	S/i
Variables:		
Mecanismos y lineamientos para la igualdad de derechos implementados.	-	-
Total de mecanismos y lineamientos para la igualdad de derechos.	-	-

Al cierre del año 2019, no se han presentado mecanismos y lineamientos para la igualdad de derechos a implementarse en la Defensoría del Pueblo, dado que, el indicador no contempla en la línea base la cantidad de mecanismos y lineamientos a implementar, no contando con la información para su medición.

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 25: Resultado del Indicador N° 6 – Al Cierre del Año 2019

Meta	Meta 2018	Meta 2019
	2	2
Indicador	Ejecución Anual 2018	Ejecución Anual 2019
<u>Indicador N° 6:</u> Número de informes de seguimiento del Plan Institucional de Gestión de Riesgos.	2	2

Para el 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; asimismo, en la OD-Cajamarca se detectaron diversos requerimientos en la oficina como: la falta de tubos en los servicios higiénicos del local, falta de señalética, facilitar la accesibilidad



física, reparación de mobiliarios y reordenamiento del cable de red, las que fueron reportadas en dos informes. Cabe resaltar que, es necesario e importante que la institución cuente acciones permanente en Gestión de riesgo de desastres, dado que, Ceplan recomienda establecerlo.

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 26: Resultado del Indicador N° 26 - Al Cierre del Año 2019

Meta	Meta 2018	Meta 2019
	25%	55%
Indicador	Ejecución Anual 2018	Ejecución Anual 2019
Indicador N° 26: Porcentaje de personal capacitado sobre el Sinagerd respecto del total de capacitaciones en la DP.	0%	20%
Variables: Total del personal capacitado en el Sinagerd.	-	96
Total de personal capacitado en la DP.	-	470

Como se observa en el Cuadro N° 26, 96 colaboradores del total de 470 capacitados en la DP durante el 2019, recibieron capacitaciones en primeros auxilios y seguridad y salud en el trabajo, según lo reportado por la Oficina de Gestión y Desarrollo Humano, encargado de las capacitaciones de la institución, asimismo, se realizó capacitación a los colaboradores que integran las Brigadas de Seguridad, en cómo desarrollar el Simulacro de Sismo y cómo actuar en caso de producirse un sismo real. Dicho indicador no logró alcanzar la meta programada debido a que no se asignó mayores recursos para dicha actividad.

- b) **Indicador N° 27:** *Porcentaje de implementación de los componentes del Plan de Continuidad Operativa.*

Definición:

Indicador que mide el porcentaje de la implementación de los componentes del Plan de Continuidad Operativa.

Forma de Cálculo:

Total de personal Número de componentes del Plan de Continuidad Operativa implementados entre Número de componentes del Plan de Continuidad Operativa programado por año multiplicado por cien.



Cuadro 27: Resultado del Indicador N° 27 - Al Cierre del Año 2019

Meta	Meta 2018	Meta 2019
	100%	0%
Indicador	Ejecución Anual 2018	Ejecución Anual 2019
<u>Indicador N° 27:</u> Porcentaje de implementación de los componentes del Plan de Continuidad Operativa.	0%	0%
Variables: Número de componentes del Plan de Continuidad Operativa implementados.	-	-
Número de componentes del Plan de Continuidad Operativa programado por año.	-	-

El Área de Infraestructura de la Oficina de Administración y Finanzas, reportó que para el cierre del año 2019 no ha sido implementado el Plan de Continuidad Operativa, esto se debe a que no se llegó a contratar el servicio para su ejecución.

Indicador N° 28: Porcentaje de implementación de los componentes del Plan de Contingencia.

Definición:

Indicador que mide el porcentaje de la implementación de los componentes del Plan de Contingencia.

Forma de Cálculo:

Total de número de componentes del Plan de Contingencia implementados sobre Número de componentes del Plan de Contingencia programado por año multiplicado por cien.

Cuadro 28: Resultado del Indicador N° 28 - Al Cierre del Año 2019

Meta	Meta 2018	Meta 2019
	100%	0%
Indicador	Meta Anual 2019	Ejecución Anual 2019
<u>Indicador N° 28:</u> Porcentaje de implementación de los componentes del Plan de Contingencia.	0%	0%
Variables: Número de componentes del Plan de Contingencia implementados por año.	-	-
Número de componentes del Plan de Contingencia programado por año.	-	-

El Área de Infraestructura de la Oficina de Administración y Finanzas, reportó que para el cierre del año 2019 no fueron implementados los componentes del Plan de Contingencia, esto se debe a que no se llegó a contratar el servicio para su ejecución.





Cuadro 29: Resumen comparativo de los resultados del PEI 2018-2020 de los años 2018 y 2019:

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS INSTITUCIONALES/ ACCIÓN ESTRATÉGICA INSTITUCIONAL	NOMBRE DEL INDICADOR	Meta Anual	Resultado	Meta Anual	Resultado	Cumplimiento del Indicador
		2018	2018	2019	2019	
OEI. 01 Mejorar la atención de casos y la prevención y gestión de conflictos sociales.	Porcentaje de quejas concluidas, fundadas y solucionadas	96%	97.8%	97%	85%	SÍ/NO
	Número de Conflictos sociales nuevos	40	63	40	41	NO
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%	38.8%	48%	38%	NO
	Porcentaje de quejas y petitorios presentados por hombres, admitidos y concluidos en el plazo establecido por el Protocolo de Actuaciones Defensoriales.	56%	42.5%	52%	42%	NO
	Número de quejas presentadas por pueblos indígenas y comunidades afroperuanas que son admitidas y atendidas.	100	S/i	150	54	NO
AE 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%	41%	60%	32%	NO
	Número de actuaciones defensoriales en los conflictos sociales en los espacios regionales y locales registrados por la DP.	1,800	1,885	1,800	1,889	SÍ
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%	66%	69%	44%	NO
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	69	SÍ
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	4,474	3,200	7,069	SÍ

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS INSTITUCIONALES/ ACCIÓN ESTRATÉGICA INSTITUCIONAL	NOMBRE DEL INDICADOR	Meta Anual	Resultado	Meta Anual	Resultado	Cumplimiento del Indicador
		2018	2018	2019	2019	
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	191,558	49,500	241,621	SÍ
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	96,580	75,000	94,308	SÍ
	Número de mujeres de la Sociedad civil que han recibido información en las acciones de promoción en los espacios regionales y locales.	20,000	73,244	22,000	126,339	SÍ
	Número de hombres de la sociedad civil que han recibido información en las acciones de promoción en los espacios regionales y locales.	20,000	61,629	20,000	93,471	SÍ
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	2,930	4,000	10,229	NO/SÍ
	Número de autoridades hombres y funcionarios públicos que han recibido información sobre derechos a través de actividades de promoción.	3,500	3,268	3,500	11,582	SÍ
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	434	370	435	SÍ
	Número de mujeres informadas en las AID.	12,000	25,360	12,000	25,903	SÍ
	Número de hombres informados en las AID.	12,000	25,127	12,000	23,829	SÍ



OBJETIVOS ESTRATÉGICOS INSTITUCIONALES/ ACCIÓN ESTRATÉGICA INSTITUCIONAL	NOMBRE DEL INDICADOR	Meta Anual	Resultado	Meta Anual	Resultado	Cumplimiento del Indicador
		2018	2018	2019	2019	
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%	45%	65%	62%	NO
AEI 04.01 Capacidades fortalecidas del personal de la DP.	Porcentaje de personal capacitado en los enfoques prioritizados respecto del total de capacitaciones en la DP.	30%	20%	65%	67%	NO/SÍ
AEI 04.02 Sistemas de información de la DP modernizados e implementados.	Porcentaje de proyectos de tecnología de información del PETI implementados.	80%	94%	90%	90%	SÍ
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%	97%	97%	SÍ
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%	10%	65%	S/i	NO
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	SÍ
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%	0%	55%	20%	NO
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.	100%	0%	0%	0%	NO
	Porcentaje de implementación de los componentes del plan de contingencia.	100%	0%	0%	0%	NO



IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Después de todo lo expuesto se concluye lo siguiente:

➤ **De los Objetivos Institucionales:**

Los indicadores de los Objetivos 3 y 5, lograron alcanzar superar la meta establecida para el año 2019.

Los indicadores de los Objetivos 1, 2 y 4, no lograron alcanzar la meta establecida en el mismo periodo.

➤ **De las Acciones Estratégicas Institucionales:**

De los 22 indicadores de las Acciones Estratégicas, 13 indicadores lograron alcanzar y/o superar la meta establecida para el año 2019; asimismo, 09 de ellos no lograron alcanzar las metas proyectadas.

Desde los resultados del primer año base 2018, se mostraron dificultades en la fuente de información de algunos indicadores, es por ello, que se recomendó la formulación de un nuevo PEI, por lo que a partir del mes de octubre se realizaron talleres participativos con los Jefes de Oficinas Defensoriales de Lima, Programas, Adjuntías, y Oficinas Administrativas, con la finalidad de involucrar a los colaboradores con el desarrollo de la elaboración del nuevo PEI 2020-2023, el cual fue presentado en diciembre del 2019 a Ceplan para su validación, y posterior aprobación y publicación en el mes de enero del presente año.

