



INFORME DE MONITOREO Y EVALUACIÓN

DEL PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL

PRIMER SEMESTRE 2020

Área de Planeamiento

Oficina de Planeamiento y Presupuesto

CONTENIDO

1. Resumen Ejecutivo
2. Análisis del Cumplimiento de las metas físicas y financieras de las actividades operativas.
 - Evaluación de cumplimiento de las Actividades Operativas.
 - Medidas adoptadas para el cumplimiento de metas.
 - Medidas para la mejora continua.
3. Conclusiones y recomendaciones.



INFORME DE EVALUACIÓN DE IMPLEMENTACIÓN DEL POI 2020 EL PRIMER SEMESTRE

PERIODO DEL PEI: PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL 2020-2023

SECTOR: DEFENSORÍA DEL PUEBLO

PLIEGO: 020

FECHA: 01/09/2020

1. Resumen Ejecutivo

El presente informe tiene por finalidad informar el cumplimiento de la gestión de la Defensoría del Pueblo a través del monitoreo de actividades, consignadas en el Plan Operativo Institucional (POI) al primer semestre del año 2020 y debido al estado de emergencia nacional decretado mediante Decreto Supremo N°044-2020-PCM a consecuencia del brote del Covid-19 y sus ampliaciones, se detalla las principales actividades ejecutadas que contribuyeron a mitigar los efectos de la pandemia contribuyendo al cumplimiento de nuestros objetivos estratégicos institucionales.

El Informe de Monitoreo propone identificar a través del análisis, la ejecución de las actividades programadas por las dependencias de la Sede Central y las dependencias descentralizadas a nivel de meta física y presupuestal.

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

Al finalizar el primer semestre del 2020 se ha logrado un nivel de ejecución de del 95% y respecto a la ejecución presupuestal alcanzó el cumplimiento al 100%.

Articulación PEI - POI

En el marco del proceso del planeamiento estratégico fue aprobado el Plan Estratégico Institucional 2020-2023, con Resolución Administrativa N°002-2020/DP de fecha 10 de enero del 2020, en la que se establece la Misión, Objetivos y Acciones Estratégicas de la Institución.

El PEI ha sido elaborado siguiendo los lineamientos metodológicos del Centro Nacional de Planeamiento Estratégico (CEPLAN), con una dinámica participativa de todas las Unidades Orgánicas de la institución y en base a información proporcionada por los diferentes actores. Para su elaboración se conformó la Comisión de Planeamiento Estratégico Institucional, con el soporte de un Equipo Técnico de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto.



Misión

El concepto de Misión utilizado se refiere a la razón de ser de la entidad y que le permite a la institución diferenciarla de otras instituciones; es decir, la Misión de la Defensoría del Pueblo se ubica en el marco de sus competencias y funciones establecidas en su Ley de creación o la normativa que la reglamenta, con la finalidad de defender los derechos constitucionales y fundamentales de la persona y de la comunidad, supervisar el cumplimiento de los deberes de la administración estatal y supervisar la prestación de los servicios públicos a la ciudadanía.

La Misión vigente:

Defender y promover los derechos de las personas y la comunidad, con autonomía y énfasis en los grupos poblacionales en condiciones de vulnerabilidad, mediante la supervisión al cumplimiento de las obligaciones del Estado.

Asimismo, se establecieron los Objetivos Estratégicos Institucionales y Acciones Estratégicas Institucionales, como se muestra en el siguiente cuadro:

Cuadro N° 1: Articulación Objetivos Estratégicos/ Acciones Estratégicas PEI 2020-2023

OBJETIVO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL	ACCIÓN ESTRATÉGICA INSTITUCIONAL	RESPONSABLE
OE01. Fortalecer la atención de casos en defensa de los derechos fundamentales de las personas, en beneficio de los grupos poblacionales en condiciones de mayor vulnerabilidad.	AEI 01.01 Servicio de atención de quejas oportunamente en defensa de derechos fundamentales en beneficio de la población.	PAD
	AEI 01.02 Servicio de atención de casos eficientemente en defensa de derechos fundamentales en beneficio del ciudadano.	PAD
	AEI 01.03 Acciones de Itinerancia Defensorial incrementadas en distritos pobres en beneficio de la comunidad.	DCT / OPP
OE02. Fortalecer las acciones de promoción de la defensa de los derechos fundamentales en beneficio de la población.	AEI 02.01 Promoción de derechos en Alianzas estratégicas con otras instituciones en beneficio de las personas y comunidad.	DCT / OPP
	AEI 02.02 Promoción de derechos en actividades organizadas por la DP en beneficio de la población.	DCT / OPP
OEI03. Mejorar los procesos de generación de evidencias, los mecanismos de seguimiento de recomendaciones y los acuerdos de diálogo en beneficio de la población.	AEI 03.01 Supervisión a entidades del Estado y empresas de servicios públicos de manera permanente en beneficio de la comunidad.	PAD
	AEI 03.02 Mecanismos de seguimiento y evaluación permanente de las actuaciones de persuasión a diferentes actores de la comunidad.	PAD / Adjuntías
	AEI 03.03 Investigaciones Defensoriales permanentes en aporte de diseño e implementación de políticas públicas a favor de la población.	PAD / Adjuntías
	AEI 03.04 Intervención estratégica en conflictos sociales en defensa de los derechos de las personas y la comunidad.	APCSG
OEI04.Modernizar la Gestión Institucional.	AEI 04.01 Instrumentos de gobierno electrónico implementados para el óptimo desarrollo de la gestión institucional.	OGDPTI
	AEI 04.02 Programa de fortalecimiento de capacidades y bienestar de los servidores.	OGDH
	AEI 04.03 Gestión de procesos internos optimizados en los diferentes sistemas administrativos de la entidad.	OGDH



OBJETIVO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL	ACCIÓN ESTRATÉGICA INSTITUCIONAL	RESPONSABLE
OEI: 05 Implementar la Gestión del Riesgo de Desastres en la institución.	AEI 05.01 Plan de prevención de gestión de riesgo de desastres.	SG / OPP
	AEI 05.02 Plan de respuesta y reconstrucción frente a desastres.	SG / OAF

Para el cumplimiento de los Objetivos Estratégicos establecidos en el Plan Estratégico Institucional, es importante la ejecución de las Actividades Operativas establecidas en el Plan Operativo Institucional, las que se articulan al Presupuesto Institucional, articulando la gestión estratégica y operativa, que permitirá alcanzar los Objetivos Institucionales.

En el siguiente cuadro se muestra la articulación de las actividades operativas con las Acciones Estratégicas correspondientes a los Objetivos Estratégicos Institucionales:

Cuadro N° 2: Articulación OE - AE - AO – PEI 2020-2023

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	ACCIONES ESTRATÉGICAS	ACTIVIDAD OPERATIVA
OE01. Fortalecer la atención de casos en defensa de los derechos fundamentales de las personas, en beneficio de los grupos poblacionales en condiciones de mayor vulnerabilidad.	AEI 01.01 Servicio de atención de quejas oportunamente en defensa de derechos fundamentales en beneficio de la población.	AO 1.1.1. Atención de quejas, peticorios y consultas.
	AEI 01.02 Servicio de atención de casos eficientemente en defensa de derechos fundamentales en beneficio del ciudadano.	AO 1.2.1. Atención de casos con servicio de calidad.
	AEI 01.03 Acciones de Itinerancia Defensorial incrementadas en distritos pobres en beneficio de la comunidad.	AO 1.3.1. Realización de acciones itinerantes.
OEI.2. Fortalecer las acciones de promoción de la defensa de los derechos fundamentales en beneficio de la población.	AEI 2.1. Promoción de derechos en Alianzas estratégicas con otras instituciones en beneficio de las personas y comunidad.	AO 2.1.1. Promoción de derechos a la población y sociedad civil en alianza estratégica con otras instituciones. AO 2.1.2. Promoción de derechos con otras instituciones a servidores de entidades públicas y privadas de servicios públicos.
	AEI 2.2. Promoción de derechos en actividades organizadas por la DP en beneficio de la población.	AO 2.2.1. Promoción de derechos a la población y sociedad civil liderados por la DP. AO 2.2.2. Promoción de derechos liderado por la DP a servidores de entidades públicas y privadas de servicios públicos.
OEI 3. Mejorar los procesos de generación de evidencias, los mecanismos de seguimiento de recomendaciones y los acuerdos de diálogo en beneficio de la población.	AEI 3.1. Supervisión a entidades del Estado y empresas de servicios públicos de manera permanente en beneficio de la comunidad.	AO 3.1.1. Supervisión de las entidades públicas y privadas que brindan los servicios públicos.
		AO 3.1.2. Supervisión en la lucha contra la violencia AO 3.1.3. Supervisión en el marco de Mecanismo de discapacidad AO 3.1.4. Supervisión en el marco del Proceso Electoral
	AEI 3.2. Mecanismos de seguimiento y evaluación permanente de las actuaciones de persuasión a diferentes actores de la comunidad.	AO 3.2.1. Seguimiento a recomendaciones emitidas a instituciones públicas AO 3.2.2. Seguimiento a recomendaciones emitidas a empresas públicas y privadas que brindan servicios públicos AO 3.2.3. Reuniones de trabajo con funcionarios y autoridades públicas.




OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	ACCIONES ESTRATÉGICAS	ACTIVIDAD OPERATIVA
		AO 3.2.4. Reuniones de trabajo con funcionarios y autoridades públicas en ámbito regional y local.
	AEI 3.3. Investigaciones Defensoriales permanentes en aporte de diseño e implementación de políticas públicas a favor de la población.	AO 3.3.1. Elaboración y publicación de informes defensoriales. AO 3.3.2. Elaboración y publicación de informe de adjuntía.
	AEI 3.4. Intervención estratégica en conflictos sociales en defensa de los derechos de las personas y la comunidad.	AO 3.4.1 Prevención de conflictos sociales AO 3.4.2 Gestión de conflictos sociales
OEI 4. Modernizar la Gestión Institucional.	AEI 4.1. Instrumentos de gobierno electrónico implementados para el óptimo desarrollo de la gestión institucional.	AO 4.1.1. Actividades de gobierno electrónico, proyectos y tecnología de la información. AO 4.1.2. Equipamiento informático y de comunicación
	AEI 4.2. Programa de fortalecimiento de capacidades y bienestar de los servidores.	AO 4.2.1. Desarrollo del Plan de Bienestar AO 4.2.2. Capacitación presencial y virtual del personal en el marco del PDP.
	AEI 4.3. Gestión de procesos internos optimizados en los diferentes sistemas administrativos de la entidad.	AO 4.3.1. Actividades de Alta Dirección
		AO 4.3.2. Actividades de apoyo y asesoramiento.
		AO 4.3.3. Reuniones de coordinación institucional
		AO 4.3.4. Actividades de planeamiento, presupuesto y cooperación internacional
		AO 4.3.5. Equipamiento de oficinas
		AO 4.3.6. Elaboración de estudios de pre inversión
		AO 4.3.7. Implementación de inversión institucional
		AO 4.3.8. Actividades de control institucional
AO 4.3.9. Realización de encuentros UCT		
OEI 5. Implementar la Gestión del Riesgo de Desastres en la institución.	AEI 5.1. Plan de prevención de gestión de riesgo de desastres.	AO 5.1.1. Elaboración del Plan de Contingencia.
		AO 5.1.2. Capacitación en gestión de riesgo de desastres.
		AO 5.1.3. Acciones de prevención de gestión de riesgos de desastres y/o emergencias
	AEI 5.2. Plan de respuesta y reconstrucción frente a desastres.	AO 5.2.1. Diseño de Plan de Continuidad Operativa




Nivel de cumplimiento del POI 2020 al primer semestre por Objetivo Estratégico Institucional

En el primer semestre del año 2020, el nivel de cumplimiento de las metas físicas programadas de las actividades operativas del POI, alcanzó el 98.1%; asimismo, se observa que nivel de ejecución presupuestal alcanzó un nivel óptimo del 99.8%.

De lo expuesto, se resume que el primer semestre logró satisfactoriamente el cumplimiento de las metas físicas y la ejecución del presupuesto, lo que refleja una gestión que se esfuerza por el cumplimiento de sus labores. Asimismo, cabe precisar que el Objetivo Estratégico 05 y sus actividades operativas que la conforman, se visualizarán en el informe de evaluación anual.

Cuadro N° 3: Nivel de cumplimiento del POI – Al Primer semestre 2020

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	META PROGRAMADA	META EJECUTADA	% NIVELDE EJECUCIÓN	PPTO PROGRAMADO	PPTO EJECUTADO	% NIVELDE EJECUCIÓN
OEI.1: Fortalecer la atención de casos en defensa de los derechos fundamentales de las personas, en beneficio de los grupos poblacionales en condiciones de mayor vulnerabilidad.	57,710	56,742	98.3%	6,093,850	6,091,057	100.0%
OEI.2: Fortalecer las acciones de promoción de la defensa de los derechos fundamentales en beneficio de la población.	249	242	97.2%	17,989	17,687	98.3%
OEI.3: Mejorar los procesos de generación de evidencias, los mecanismos de seguimiento de recomendaciones y los acuerdos de diálogo en beneficio de la población.	5,822	5,586	95.9%	15,859,166	15,853,364	100.0%
OEI.4: Modernizar la Gestión Institucional.	555	539	97.1%	10,345,369	10,278,007	99.3%
Total	64,336	63,109	98.1%	32,316,374	32,240,115	99.8%

De igual modo, mencionar que el Plan Estratégico Institucional 2020-2023 se encuentra en fase de implementación, es por ello, que el Objetivo Estratégico Institucional OEI.5 “Implementar la Gestión de Riesgo de Desastres en la institución”, está en proceso de ejecución a partir del mes de Julio de 2020.




2. Análisis del cumplimiento de las metas físicas de las Actividades Operativas e Inversiones

Al primer semestre del 2020 las Actividades Operativas y Estratégicas han sido ejecutadas de manera satisfactoria, detallándose a continuación los puntos que acompañan a la implementación del POI:

- **Evaluación de cumplimiento de las Actividades Operativas:**

Las Actividades Operativas del Plan Operativo Institucional permiten implementar las Acciones Estratégicas del Plan Estratégico Institucional, con el fin de lograr alcanzar los Objetivos Estratégicos Institucionales establecidos en el PEI 2020-2023.

Actividades Operativas:

A continuación, se detalla el nivel de cumplimiento de las Actividades Operativas por Actividad POI:

Cuadro N° 4: Nivel de cumplimiento del POI – Al Primer Semestre 2020

ACTIVIDAD OPERATIVA	META PROGR.	META EJECUTADA	% NIVEL DE EJECUCIÓN	PPTO PROGR.	PPTO EJECUTADO	% NIVEL DE EJECUCIÓN
AO 1.1.1 Atención de quejas, petitorios y consultas	57,691	56,723	98.3%	6,066,182	6,063,393	100.0%
AO 1.3.1 Realización de acciones itinerantes	19	19	100.0%	27,668	27,664	100.0%
AO 2.1.1 Promoción de derechos a la población y sociedad civil en alianza estratégica con otras instituciones	31	31	100.0%	1,812	1,812	100.0%
AO 2.1.2 Promoción de derechos con otras instituciones a servidores de entidades públicas y privadas de servicios públicos	13	13	100.0%	0	0	
AO 2.2.1 Promoción de derecho a la población y sociedad civil liderado por la DP.	114	111	97.4%	14,617	14,315	97.9%
AO 2.2.2 Promoción de derechos liderado por la DP a servidores de entidades públicas y privadas de servicios públicos.	91	87	95.6%	1,560	1,560	100.0%
AO 3.1.1 Supervisión de las entidades públicas y privadas que brindan los servicios públicos	3,718	3,643	98.0%	8,847,281	8,842,632	99.9%
AO 3.1.2 Supervisión en la lucha contra la violencia	637	508	79.7%	300,170	300,170	100.0%
AO 3.1.3 Supervisión en el marco de Mecanismo de discapacidad	76	76	100.0%	0	0	
AO 3.1.4 Supervisión en el marco del Proceso Electoral	474	452	95.4%	1,411,917	1,411,885	100.0%
AO 3.2.1 Seguimiento a recomendaciones emitidas a instituciones públicas	4	4	100.0%	56,192	56,189	100.0%
AO 3.2.2 Seguimiento a recomendaciones emitidas a empresas públicas y privadas que brindan servicios públicos	154	154	100.0%	0	0	
AO 3.2.3 Reuniones de trabajo con funcionarios y autoridades públicas	268	268	100.0%	2,319,392	2,318,383	100.0%

ACTIVIDAD OPERATIVA	META PROGR.	META EJECUTADA	% NIVEL DE EJECUCIÓN	PPTO PROGR.	PPTO EJECUTADO	% NIVEL DE EJECUCIÓN
AO 3.2.4 Reuniones de trabajo con funcionarios y autoridades públicas en ámbito regional y local	201	199	99.0%	6,056	6,055	100.0%
AO 3.3.1 Elaboración y publicación de informes defensoriales	152	147	96.7%	2,384,652	2,384,565	100.0%
AO 3.3.2 Elaboración y publicación de informe de adjuntía	98	97	99.0%	392,910	392,909	100.0%
AO 3.4.1 Prevención de conflictos sociales	14	13	92.9%	8,568	8,557	99.9%
AO 3.4.2 Gestión de conflictos sociales	26	25	96.2%	132,028	132,019	100.0%
AO 4.1.1 Actividades de gobierno electrónico, proyectos y tecnología de la información	9	4	44.4%	12,828	12,825	100.0%
AO 4.2.1 Desarrollo del Plan de Bienestar	6	6	100.0%	21,400	21,400	100.0%
AO 4.2.2 Capacitación presencial y virtual del personal en el marco del PDP	1	1	100.0%	10,234	10,234	100.0%
AO 4.3.1 Actividades de Alta Dirección	125	123	98.4%	2,362,259	2,361,996	100.0%
AO 4.3.2 Actividades de apoyo y asesoramiento	262	255	97.3%	6,797,544	6,732,231	99.0%
AO 4.3.4 Actividades de planeamiento, presupuesto y cooperación internacional	66	66	100.0%	815,634	815,617	100.0%
AO 4.3.5 Equipamiento de oficinas	16	14	87.5%	104,299	104,295	100.0%
AO 4.3.7 Implementación de inversión institucional	40	40	100.0%	132,554	130,982	98.8%
AO 4.3.8 Actividades de control institucional	24	24	100.0%	81,505	81,498	100.0%
AO 4.3.9 Realización de encuentros UCT	6	6	100.0%	7,112	6,929	97.4%
TOTAL	64,336	63,109	98.1%	32,316,374	32,240,115	99.8%

Del cuadro anterior se observa que la ejecución de las actividades del POI al primer semestre del 2020, logró una ejecución del 98.1% respecto de las metas físicas programadas; asimismo, a nivel presupuestal tuvo una ejecución óptima del 99.8%

En el detalle de la ejecución de metas físicas de las actividades operativas al primer semestre del 2020, se puede observar que el nivel de cumplimiento es satisfactorio, puesto que la mayoría de actividades se encuentran en el rango de ejecución entre 90% y 100%, sin embargo, la actividad de “Gobierno electrónico, proyectos y tecnología de la información” presenta un cumplimiento menor de 44.4%.

El nivel de ejecución presupuestal alcanzó el nivel óptimo de 99.8%, respecto de ello, tres (3) actividades se ejecutaron sus actividades sin programación presupuestal, estas actividades están relacionadas a la promoción de derechos, supervisión en el marco de Mecanismo de discapacidad y seguimiento a recomendaciones emitidas a empresas públicas y privadas que brindan servicios públicos, lo que refleja una optimización eficiente de los recursos.

- **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.

Cuadro N° 5: Nivel de ejecución del POI por Oficinas

OFICINA	META PROGR.	META EJECUTADA	% NIVEL DE EJECUCIÓN	PPTO PROGR.	PPTO EJECUTADO	% NIVEL DE EJECUCIÓN
ADJUNTÍAS Y DIRECCIONES	414	410	99.0%	4,446,628	4,444,526	100%
PROGRAMAS	223	214	96.0%	1,756,100	1,756,046	100%
OFICINAS DEFENSORIALES	52,622	51,428	97.7%	13,614,580	13,608,038	100%
MÓDULOS DEFENSORIALES	10,503	10,499	100.0%	1,860,586	1,860,204	100%
OFICINAS ADMINISTRATIVAS Y ALTA DIRECCIÓN	574	558	97.2%	10,638,480	10,571,300	99%
TOTAL	64,336	63,109	98.1%	32,316,374	32,240,115	99.8%

- Adjuntías y Direcciones

La Defensoría del Pueblo se apoya en las Adjuntías y direcciones relacionadas a diferentes ámbitos.

Cuadro N° 6: Nivel de ejecución del POI por Adjuntías y Direcciones

OFICINA	META PROGR.	META EJECUTADA	% NIVEL DE EJECUCIÓN	PPTO PROGR.	PPTO EJECUTADO	% NIVEL DE EJECUCIÓN
ADJUNTIA PARA LOS ASUNTOS CONSTITUCIONALES	56	56	100.0%	454,357	453,416	99.8%
ADJUNTIA DE LUCHA CONTRA LA CORRUPCION, TRANSPARENCIA Y EFICIENCIA DEL ESTADO	8	8	100.0%	42,911	42,907	100.0%
ADJUNTIA DEL MEDIO AMBIENTE, SERVICIOS PUBLICOS Y PUEBLOS INDIGENAS	61	61	100.0%	730,047	730,032	100.0%
ADJUNTIA PARA LA ADMINISTRACION ESTATAL	42	41	97.6%	539,799	539,760	100.0%
ADJUNTIA PARA LA NIÑEZ Y LA ADOLESCENCIA	44	44	100.0%	362,470	362,454	100.0%
ADJUNTIA PARA LA PREVENCION DE CONFLICTOS SOCIALES Y LA GOBERNABILIDAD	41	40	97.6%	440,232	440,218	100.0%
ADJUNTIA PARA LOS DERECHOS DE LA MUJER	54	54	100.0%	553,290	553,277	100.0%
ADJUNTIA PARA LOS DERECHOS HUMANOS Y PERSONAS CON DISCAPACIDAD	57	57	100.0%	679,915	679,903	100.0%
DIRECCION DE COORDINACION TERRITORIAL	36	34	94.4%	555,497	554,453	99.8%
DIRECCION DEL MECANISMO NACIONAL DE PREVENCION DE LA TORTURA	15	15	100.0%	88,110	88,105	100.0%
TOTAL	414	410	99.0%	4,446,628	4,444,526	100.0%



Como se observa en el cuadro, la cantidad de metas físicas ejecutadas al primer semestre del 2020 por las adjuntías y direcciones, son 410, de un total de 414 metas programadas, alcanzando un nivel óptimo de ejecución del 99%, 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° 7: Nivel de ejecución de los Programas de la DP

OFICINA	META PROGR.	META EJECUTADA	% NIVEL DE EJECUCIÓN	PPTO PROGR.	PPTO EJECUTADO	% NIVEL DE EJECUCIÓN
PROGRAMA DE ASUNTOS PENALES Y PENITENCIARIOS	44	44	100.0%	321,008	320,994	100.0%
PROGRAMA DE DEFENSA Y PROMOCION DE LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD	45	45	100.0%	514,813	514,805	100.0%
PROGRAMA DE DESCENTRALIZACION Y BUEN GOBIERNO	23	23	100.0%	206,763	206,755	100.0%
PROGRAMA DE ETICA PUBLICA PREVENCIÓN DE LA CORRUPCIÓN Y POLÍTICAS PÚBLICAS	37	29	78.4%	244,426	244,419	100.0%
PROGRAMA DE IDENTIDAD Y CIUDADANIA	4	4	100.0%	56,192	56,189	100.0%
PROGRAMA DE PROTECCION DE DERECHOS EN DEPENDENCIAS POLICIALES	24	23	95.8%	141,324	141,318	100.0%
PROGRAMA DE PUEBLOS INDIGENAS	46	46	100.0%	271,574	271,566	100.0%
TOTAL	223	214	96.0%	1,756,100	1,756,046	100.0%

Según el cuadro N° 7, al primer semestre del 2020 los programas alcanzaron un nivel de ejecución satisfactorio de metas físicas del 96%, y presupuestal del 100%.

Se observa que la mayoría de Programas alcanzaron un nivel de cumplimiento mayor al 90%, ejecutando al 100% el presupuesto programado, lo que refleja la buena actuación de la institución. El único Programa con un nivel de cumplimiento menor es el correspondiente a ética pública, prevención de la corrupción y políticas públicas, cuyo nivel de cumplimiento de meta fue de 78.4%.



- Oficinas Defensoriales

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

Cuadro N° 8: Nivel de ejecución por Oficina Defensorial

OFICINA	META PROGR.	META EJECUTADA	% NIVEL DE EJECUCIÓN	PPTO PROGR.	PPTO EJECUTADO	% NIVEL DE EJECUCIÓN
OFICINA DEFENSORIAL DE AMAZONAS	288	288	100.0%	267,370	267,358	100.0%
OFICINA DEFENSORIAL DE ÁNCASH	1,209	1,188	98.3%	330,870	330,852	100.0%
OFICINA DEFENSORIAL DE APURIMAC	615	614	99.8%	320,216	320,190	100.0%
OFICINA DEFENSORIAL DE AREQUIPA	1,285	1,285	100.0%	778,295	775,954	99.7%
OFICINA DEFENSORIAL DE AYACUCHO	3,170	2,831	89.3%	671,812	671,790	100.0%
OFICINA DEFENSORIAL DE CAJAMARCA	599	585	97.7%	389,947	389,924	100.0%
OFICINA DEFENSORIAL DE CALLAO	4,637	4,637	100.0%	542,069	541,749	99.9%
OFICINA DEFENSORIAL DE CUSCO	1,039	1,036	99.7%	669,466	669,446	100.0%
OFICINA DEFENSORIAL DE HUANCAMELICA	1,483	1,450	97.8%	330,262	330,247	100.0%
OFICINA DEFENSORIAL DE HUANUCO	1,264	1,182	93.5%	325,676	325,657	100.0%
OFICINA DEFENSORIAL DE ICA	456	452	99.1%	381,457	381,438	100.0%
OFICINA DEFENSORIAL DE JUNIN	1,227	1,227	100.0%	632,821	632,751	100.0%
OFICINA DEFENSORIAL DE LA LIBERTAD	3,014	3,014	100.0%	743,049	742,782	100.0%
OFICINA DEFENSORIAL DE LAMBAYEQUE	1,797	1,797	100.0%	354,172	354,152	100.0%
OFICINA DEFENSORIAL DE LIMA	18,891	18,763	99.3%	1,955,789	1,955,593	100.0%
OFICINA DEFENSORIAL DE LIMA ESTE	1,336	1,336	100.0%	415,655	415,630	100.0%
OFICINA DEFENSORIAL DE LIMA NORTE	1,463	1,258	86.0%	456,130	456,041	100.0%
OFICINA DEFENSORIAL DE LIMA SUR	1,108	1,065	96.1%	433,929	433,901	100.0%
OFICINA DEFENSORIAL DE LORETO	842	717	85.2%	458,007	457,983	100.0%
OFICINA DEFENSORIAL DE MADRE DE DIOS	542	347	64.0%	332,554	332,535	100.0%
OFICINA DEFENSORIAL DE MOQUEGUA	58	58	100.0%	310,013	309,999	100.0%
OFICINA DEFENSORIAL DE PASCO	624	624	100.0%	261,664	261,646	100.0%
OFICINA DEFENSORIAL DE PIURA	644	644	100.0%	623,631	621,045	99.6%
OFICINA DEFENSORIAL DE PUNO	1,212	1,212	100.0%	377,136	376,964	100.0%
OFICINA DEFENSORIAL DE SAN MARTIN	1,470	1,470	100.0%	301,578	301,478	100.0%
OFICINA DEFENSORIAL DE TACNA	1,800	1,800	100.0%	310,242	310,220	100.0%
OFICINA DEFENSORIAL DE TUMBES	230	229	99.6%	302,201	302,172	100.0%
OFICINA DEFENSORIAL DE UCAYALI	319	319	100.0%	338,569	338,541	100.0%
TOTAL	52,622	51,428	97.7%	13,614,580	13,608,038	100.0%

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° 8, al primer semestre del 2020 las Oficinas Defensoriales alcanzaron un nivel de ejecución satisfactorio de metas físicas del



97.7%, y presupuestal del 100%, sin embargo, la Oficina Defensorial de Madre de Dios presenta un nivel de cumplimiento de 64%.

- 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 al primer semestre del 2020:

Cuadro N° 9: Nivel de ejecución por Módulos Defensoriales

OFICINA	META PROGR.	META EJECUTADA	% NIVEL DE EJECUCIÓN	PPTO PROGR.	PPTO EJECUTADO	% NIVEL DE EJECUCIÓN
MODULO DEFENSORIAL DE ANDAHUAYLAS	675	675	100.0%	183,033	183,022	100.0%
MODULO DEFENSORIAL DE CHIMBOTE	834	834	100.0%	209,174	209,159	100.0%
MODULO DEFENSORIAL DE HUANTA	826	826	100.0%	136,186	136,175	100.0%
MODULO DEFENSORIAL DE JAÉN	1068	1068	100.0%	188,626	188,406	99.9%
MODULO DEFENSORIAL DE JULIACA	601	601	100.0%	198,368	198,355	100.0%
MODULO DEFENSORIAL DE LA MERCED	1029	1029	100.0%	151,622	151,604	100.0%
MODULO DEFENSORIAL DE PUQUIO	1903	1903	100.0%	170,050	169,993	100.0%
MODULO DEFENSORIAL DE SATIPO	1314	1314	100.0%	137,431	137,418	100.0%
MODULO DEFENSORIAL DE TARAPOTO	916	912	99.6%	252,512	252,499	100.0%
MODULO DEFENSORIAL DE TINGO MARIA	1337	1337	100.0%	233,584	233,573	100.0%
TOTAL	10,503	10,499	100.0%	1,860,586	1,860,204	100.0%

Como se muestra en el cuadro número 9, los Módulos Defensoriales al primer semestre del 2020 alcanzaron un nivel de ejecución de metas programadas del 100%, así como presupuestalmente se ejecutó el 100% de lo programado.

- 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° 10: Nivel de ejecución por Oficinas Administrativas y Alta Dirección

OFICINA	META PROGR.	META EJECUTADA	% NIVEL DE EJECUCIÓN	PPTO PROGR.	PPTO EJECUTADO	% NIVEL DE EJECUCIÓN
DESPACHO DEL DEFENSOR DEL PUEBLO	14	14	100.0%	390,450	390,442	100.0%
GABINETE	35	35	100.0%	336,609	336,601	100.0%
PRIMERA ADJUNTIA	28	27	96.4%	825,749	825,740	100.0%
SECRETARIA GENERAL	49	48	98.0%	831,699	831,462	100.0%
OFICINA DE ADMINISTRACION Y FINANZAS	122	122	100.0%	4,137,745	4,135,922	100.0%
OFICINA DE ASESORIA JURIDICA	33	31	93.9%	374,619	374,545	100.0%
OFICINA DE COMUNICACIONES E IMAGEN INSTITUCIONAL	58	58	100.0%	646,545	646,535	100.0%
OFICINA DE CONTROL INSTITUCIONAL	24	24	100.0%	81,505	81,498	100.0%
OFICINA DE DESARROLLO ESTRATÉGICO, COOPERACIÓN INTERNACIONAL	21	21	100.0%	189,289	189,281	100.0%
OFICINA DE GESTION Y DESARROLLO HUMANO	89	88	98.9%	1,012,499	968,759	95.7%
OFICINA DE GOBIERNO DIGITAL, PROYECTOS Y TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION	43	32	74.4%	1,114,876	1,093,632	98.1%
OFICINA DE PLANEAMIENTO Y PRESUPUESTO	48	48	100.0%	646,345	646,336	100.0%
SECRETARIA TECNICA ESPECIALIZADA	10	10	100.0%	50,550	50,548	100.0%
TOTAL	574	558	97.2%	10,638,480	10,571,300	99.4%

A continuación, se muestra en el cuadro N° 10 el nivel de ejecución por oficinas administrativas, en la que se observa que al primer semestre el nivel de ejecución de metas programadas logró el 97.2%; asimismo, presupuestalmente se ejecutó adecuadamente el 99.4% de lo programado. Cabe mencionar que la Oficina de Gobierno Digital, Proyectos y Tecnologías de la Información obtuvo un cumplimiento menor de meta de 74.4%, en comparación a las demás oficinas administrativas.

Medidas adoptadas para el cumplimiento de metas:

Una de las medidas adoptadas para el cumplimiento de las metas en el primer semestre del presente año es el seguimiento mensual y comunicación permanente con las áreas, lo que permite poner en alerta las acciones que se deben tomar para el cumplimiento de sus actividades.

El 15 de marzo el Presidente del Perú, Martín Vizcarra Cornejo, anunció mediante mensaje a la nación, que el Perú entraba a etapa de aislamiento social con el fin de mitigar la propagación del coronavirus (Covid 19), el que fue formalizado mediante el Decreto Supremo N° 044-2020-PCM; esta situación alteró la normalidad de actividades de las personas, empresas e instituciones, no siendo ajena la Defensoría del Pueblo, la cual tomó acciones inmediatas para continuar brindando los servicios a la ciudadanía, respetando el aislamiento social, para protección de los ciudadanos como de los colaboradores de la institución.



Principales Actividades ejecutadas en el primer semestre del 2020 por OEI:

OEI	Principales actividades
OEI.1	<ul style="list-style-type: none"> - Atención de quejas, petitorios y consultas a nivel nacional. - Viajes itinerantes a las provincias de Azángaro, Rodríguez de Mendoza, Bagua, Ilo, Tocache, Vilcashuamán, San Ignacio, Huaral, Luya, Utcubamba, Ambo, Huancavelica, Huánuco, entre otros.
OEI.2	<ul style="list-style-type: none"> - Carpa informativa en el Distrito de Acostambo sobre violencia a la mujer. - Carpa informativa en el Mega evento por el Día Internacional de la Mujer. - Carpa Informativa para recepción de casos en Nueva Cajamarca (provincia Rioja, departamento San Martín). - Carpa informativa por el día internacional de la Mujer. - Carpas Defensorial en las Provincias de Jauja, Concepción y Chupaca. - Carpas Defensorial para abordar la temática de Calidad del Agua. - Charla formativa sobre "El rol de la Defensoría del Pueblo" y Derechos Humanos. - Feria Informativa "Educación Cívica Electoral en el marco de las elecciones congresales 2020". - Charla informativa para la creación de Instancia de Concertación Provincial para "Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra las Mujeres e Integrantes del grupo familiar". - Promoción Interinstitucional de derechos de la mujer y no violencia en feria informativa por el día de la Mujer. - Microprograma en televisión en Región San Martín con la difusión referente a los cuidados ante el COVID-19, así como la concientización de denunciar un acto de violencia. - Taller con líderes sociales y miembros de las diversas organizaciones de la Iglesia Católica para difundir la labor de la Defensoría del Pueblo en el contexto de la pandemia COVID-19 en los distritos de Lima Norte. - Charla virtual "Atención de casos de violencia contra la mujer e integrantes del grupo familiar durante el estado de emergencia por el COVID-19". - Charla virtual "El derecho a la educación durante el Estado de Emergencia". - Charla dirigida a los ciudadanos de la Urb. El Águila y San José – Bellavista – Callao, sobre la situación de los servicios agua y saneamiento en contexto del estado de emergencia. - Taller dirigido a los responsables del Libro de reclamaciones sobre el uso y derechos de los usuarios de los servicios de salud desarrollado en la provincia de Jaén. - Taller temático de presupuesto participativo multianual 2021-2023 - Taller sobre Brecha de género y desigualdad.



OEI	Principales actividades
	<ul style="list-style-type: none"> - Charla sobre Transparencia y Acceso a la Información Pública a los funcionarios de Ministerio de Economía y Finanzas (MEF) - Charla sobre violencia sexual basada en género (SGVB) y la protección - Charla virtual sobre "Violencia, Pandemia silenciosa" - "Charla Virtual "Atención de casos de violencia contra la mujer e integrantes del grupo familiar durante el estado de emergencia por el COVID 19" - Charla virtual "Violencia de Género en Época de Cuarentena". - Feria Informativa "Reducción de la anemia". - Feria informativa del Programa Estrategia Multisectorial Barrio Seguro denominado "Bracamoros". - Feria informativa en conmemoración por el día de la Mujer, organizado por la Municipalidad Provincial de Chanchamayo. - Feria Informativa para dar a conocer la importancia de la no violencia contra la mujer y el grupo familiar. - Feria Mujer conoce tus derechos, invitado por la Dirección Regional de Trabajo. - III Feria y Festival de la Mujer Huk Kallpalla Warmi, "Una sola Fuerza Mujer". - Microprograma en televisión sobre Derecho al voto de las personas con discapacidad Elecciones Congresales extraordinarias 2020- Rol de la Defensoría del Pueblo –San Martín. - Microprograma en televisión sobre Matrícula Escolar 2020 - San Martín. - Microprograma en televisión sobre Coronavirus - SAN MARTÍN. - Microprograma en televisión sobre Denuncia violencia contra la mujer- San Martín. - Taller temático sobre el "Rol de la Defensoría del Pueblo y buen trato a las personas con discapacidad". - Taller temático sobre la Supervisión en el Marco del Proceso electoral, dirigido a los colaboradores - Taller temático sobre la Supervisión en el Marco del Proceso electoral, dirigido al personal de la OD Huancavelica - Taller temático sobre reinserción en el servicio educativo de adolescentes en situación de embarazo o maternidad y acceso a la salud. - Taller temático sobre: Garantía del derecho fundamental a la educación dirigido a directores, Conei y promotores de IE públicas y privadas. - Taller virtual de capacitación en marco de la Ley 30364 y DL 1470, a la PNP de la Comisaria de Puerto Inca, Tournavista y Honoria de la provincia de Puerto Inca, para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra la mujer e integrantes del grupo familiar.



OEI	Principales actividades
OEI.3	<ul style="list-style-type: none"> - Supervisión del Plan para la Vigilancia, prevención y control de COVID-19. - Supervisiones sobre servicio de oxígeno terapia en hospitales MINSA y ESSALUD para pacientes COVID-19. - Supervisión de Medidas de Contención ante el COVID-19, en Establecimientos Comerciales. - Supervisión a UGELES sobre la estrategia "Aprendo en casa" en el marco de la pandemia COVID-19. - Supervisión a la Corte Superior de Justicia San Martín sobre casos atendidos y medidas de protección otorgadas a víctimas de violencia contra la mujer e integrantes del grupo familiar, durante estado de emergencia. - Supervisión de Municipalidades Provinciales y distritales, sobre cumplimiento de su deber de transparencia en el proceso de adquisición y distribución de las canastas básicas familiares durante el estado de emergencia causada por el COVID-19. - Supervisión a las municipalidades provinciales sobre condiciones de salubridad en mercados de abastos, supermercados y bodegas para prevenir el COVID-19 - Supervisión a Municipalidades Provinciales y Distritales con relación a las acciones de mitigación de casos de COVID-19. - Supervisión y atención de casos en Establecimientos Penitenciarios de Lima Metropolitana, Callao, Cañete, Huaral, Huacho, Trujillo y Chiclayo y atención de casos. - Supervisión y participación en reuniones de trabajo relacionadas al tema de seguridad ciudadana. - Supervisión a los Centros de Residencial de Niños, Niñas y Adolescentes. - Supervisión al cumplimiento de los protocolos sanitarios aprobados por el Ministerio de Transportes y Comunicaciones para la reactivación de los servicios de transporte público en las municipalidades provinciales de la región Ayacucho. - Supervisión al trabajo de los Centros de Emergencia Mujer de la región Ayacucho, durante el estado de emergencia nacional. - Supervisión de Traslado Humanitario realizado por el Gobierno Regional de Puno. - Elaboración del Informe Especial: "Aportes para garantizar la prestación de los servicios públicos domiciliarios de agua, alcantarillado, electricidad, gas y telecomunicaciones ante la propagación del COVID-19. - Elaboración de Informe N° 001-2020- DP/AMASPPI-PPI: COVID-19: Recomendaciones para un plan de atención con pertinencia cultural para los pueblos indígenas, para atención de la población indígenas en el marco de la emergencia sanitaria. - Elaboración del Informe Especial: Aportes para garantizar la prestación de los servicios públicos domiciliarios de agua, alcantarillado, electricidad, gas y telecomunicaciones ante la propagación del COVID-19. - Informe de Adjuntía 009-2020-AAC Límites convencionales y constitucionales al Ejercicio del Derecho de Propiedad: Análisis del Derecho Supremo 369-72-AG que incorpora parte del fundo Huaypirá al dominio de Estado.



JHG

OEI	Principales actividades
	<ul style="list-style-type: none"> - Informe de Adjuntía 010-2020-AAC Opinión sobre respuesta de la Municipalidad de Oxapampa a la Recomendación de la Oficina Defensorial de Pasco en el marco del Estado de Emergencia Nacional por covid-19. - Informe de Adjuntía 008-2020-AAC Informe de regímenes de excepción. - Elaboración y publicación de Informe Especial sobre Transparencia y buenas prácticas de integridad en el proceso de adquisición y distribución de productos de la canasta básica familiar - Reunión de trabajo virtual con el Comité Regional Multisectorial de Alto Nivel frente al COVID-19 para analizar los responsables por componentes del Plan Multisectorial.
OEI.4	<ul style="list-style-type: none"> - Capacitación y supervisión del cumplimiento de la normativa de transparencia, gestión de intereses y conflictos de intereses, en la Oficina Defensorial San Martín (Moyobamba y Tarapoto), contando con el apoyo de la Secretaría de Integridad de la PCM. - Adquisición de 100 Tokens Criptográficos que permite la portabilidad de los certificados digitales para los Jefes de Oficina a nivel nacional. - Adquisición de teclados, equipo de sistema de video (Amplificador, receptor compacto, receptor de alcance extendido, matriz de conmutación), aire Acondicionado, adquisición de transmisor de placa de pared para el equipo de sistema de video, equipos de Audio, Adquirir Adquisición de unidades de melanina para custodiar archivadores.

Medidas para la mejora continua:

Como se explicó líneas arriba, a partir del 16 de marzo, el Perú empezó un aislamiento obligatorio debido a la propagación del brote del Covid 19, siendo una afectación de las personas y su estilo de vida a nivel mundial, teniéndonos que adaptar a la situación, no siendo la excepción la Defensoría del Pueblo, que implementó la atención telefónica para continuar con los servicios que brinda, asimismo; se trabajó en fortalecer e implementar canales virtuales para continuar con nuestras funciones. Al Primer trimestre 2020, dentro de los últimos 15 días del mes de marzo, de manera oportuna logramos atender a los ciudadanos. Sin embargo, las acciones de promoción de los derechos fundamentales, por su naturaleza de convocar personas, no pudieron ser ejecutadas. Asimismo, los casos de supervisión fueron enfocados al estado de emergencia.



La gestión institucional fue fortalecida mediante el soporte virtual que de manera oportuna permitió continuar al personal laborando de manera remota, con todos los accesos a los sistemas y aplicaciones. Asimismo, se realizaron capacitaciones para potenciar el trabajo remoto, y el bienestar del personal en la situación sin precedentes que nos afecta hoy en día.



3. Conclusiones y recomendaciones

- A nivel institucional se ha logrado un nivel de ejecución semestral del 98.1% de metas y respecto a la ejecución presupuestal se observa que de manera óptima se alcanzó el 99.8%.
- Las Adjuntías y direcciones ejecutaron el 99% de las metas y 100% del presupuesto según la programación.
- Los Programas han logrado una ejecución del 96% de las metas y 100% del presupuesto programado a toda fuente de financiamiento.
- Las Oficinas Defensoriales ejecutaron el 97.7% de sus metas y 100% presupuestalmente.
- Los Módulos Defensoriales alcanzaron un nivel de ejecución del 100% respecto a las metas programadas y 100% a nivel presupuestal.
- Los Oficinas Administrativas y Alta Dirección han logrado ejecutar el 97.2% de sus metas físicas programadas y su ejecución presupuestal es del 99%.
- El Perú entró en Estado de Emergencia debido al brote del COVID-19, que afecta al mundo, y a la normalidad de las actividades, dado que, mediante Decreto Supremo N° 044-2020-PCM se establece el aislamiento obligatorio, esta coyuntura permitió fortalecer nuestra atención de manera virtual al ciudadano, así como fortalecer el trabajo remoto de los colaboradores, y en su defecto mantener el servicio que brindamos a la ciudadanía.
- Se capacitó a los colaboradores mediante talleres y charlas virtuales, el trabajo remoto, así como el bienestar integral frente a esta coyuntura.
- Se recomienda fortalecer las acciones de Gestión de Riesgos de desastres, para actuar de manera oportuna ante el presente y futuros desastres (naturales, químicos, etc.).
- Se recomienda fortalecer las acciones de promoción de manera virtual, a fin de continuar con la labor de promoción y difusión de derechos fundamentales.

