



INFORME DE MONITOREO Y EVALUACIÓN

DEL PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL

AL TERCER TRIMESTRE 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 AL TERCER TRIMESTRE

PERIODO DEL PEI: PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL 2020-2023

SECTOR: DEFENSORÍA DEL PUEBLO

PLIEGO: 020

FECHA: 09/11/2020

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 tercer trimestre 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 tercer trimestre del año 2020 se ha logrado un nivel de ejecución de las metas físicas programadas del 98% y un nivel de ejecución presupuestal del 98%.



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. 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	AO 3.3.1. Elaboración y publicación de informes defensoriales.	



OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	ACCIONES ESTRATÉGICAS	ACTIVIDAD OPERATIVA	
	políticas públicas a favor de la población.	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 tercer trimestre por Objetivo Estratégico Institucional

El nivel de cumplimiento al tercer trimestre del año 2020, las metas físicas programadas de las actividades operativas del POI, alcanzó el 98.2%; asimismo, se observa que nivel de ejecución presupuestal alcanzó un nivel óptimo del 98.4%.

De lo expuesto, se resume que al tercer trimestre se 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.

Cuadro N° 3: Nivel de cumplimiento del POI – Al Tercer trimestre 2020

OE	META PROGRAMADA	META EJECUTADA	% NIVEL DE EJECUCIÓN	PPTO PROGRAMADO	PPTO EJECUTADO	% NIVEL DE 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.	97,602	95,889	98.2%	9,368,418	9,366,303	100%
OEI.2: Fortalecer las acciones de promoción de la defensa de los derechos fundamentales en beneficio de la población.	788	773	98.1%	47,779	47,777	100%
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.	10,008	9,780	97.7%	23,605,291	23,488,973	100%
OEI.4: Modernizar la Gestión Institucional.	815	801	98.3%	17,038,517	16,457,607	96.6%
OEI.5: Implementar la Gestión del Riesgo de Desastres en la institución.	199	188	94.5%	433,573	331,138	76.4%
Total general	109,412	107,431	98.2%	50,493,578	49,691,797	98.4%

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

Al tercer trimestre 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 Tercer Trimestre 2020

ACTIVIDAD OPERATIVA	META PROGRAMADA	META EJECUTADA	% NIVEL DE EJECUCIÓN	PPTO PROGRAMADO	PPTO EJECUTADO	% NIVEL DE EJECUCIÓN
AO 1.1.1 Atención de quejas, petitorios y consultas	97,584	95,871	98.2%	9,343,400	9,341,289	100.0%
AO 1.3.1 Realización de acciones itinerantes	18	18	100.0%	25,018	25,014	100.0%
AO 2.1.1 Promoción de derechos a la población y sociedad civil en alianza estratégica con otras instituciones	60	59	98.3%	1,902	1,902	100.0%
AO 2.1.2 Promoción de derechos con otras instituciones a servidores de entidades públicas y privadas de servicios públicos	48	47	97.9%	0	0	
AO 2.2.1 Promoción de derecho a la población y sociedad civil liderado por la DP.	401	391	97.5%	14,317	14,315	100.0%
AO 2.2.2 Promoción de derechos liderado por la DP a servidores de entidades públicas y privadas de servicios públicos.	279	276	98.9%	31,560	31,560	100.0%
AO 3.1.1 Supervisión de las entidades públicas y privadas que brindan los servicios públicos	6,736	6,580	97.7%	13,596,569	13,492,542	99.2%
AO 3.1.2 Supervisión en la lucha contra la violencia	1,150	1,139	99.0%	498,620	495,610	99.4%
AO 3.1.3 Supervisión en el marco de Mecanismo de discapacidad	84	83	98.8%	0	0	
AO 3.1.4 Supervisión en el marco del Proceso Electoral	474	452	95.4%	1,411,917	1,411,855	100.0%
AO 3.2.1 Seguimiento a recomendaciones emitidas a instituciones públicas	34	34	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	345	345	100.0%	0	0	
AO 3.2.3 Reuniones de trabajo con funcionarios y autoridades públicas	445	432	97.1%	3,662,040	3,653,655	99.8%
AO 3.2.4 Reuniones de trabajo con funcionarios y autoridades públicas en ámbito regional y local	296	291	98.3%	5,367	5,366	100.0%
AO 3.3.1 Elaboración y publicación de informes defensoriales	230	214	93.0%	3,517,655	3,517,535	100.0%
AO 3.3.2 Elaboración y publicación de informe de adjuntía	167	165	98.8%	648,568	647,873	99.9%



ACTIVIDAD OPERATIVA	META PROGRAMADA	META EJECUTADA	% NIVEL DE EJECUCIÓN	PPTO PROGRAMADO	PPTO EJECUTADO	% NIVEL DE EJECUCIÓN
AO 3.4.1 Prevención de conflictos sociales	15	14	93.3%	8,501	8,498	100.0%
AO 3.4.2 Gestión de conflictos sociales	32	31	96.9%	199,862	199,850	100.0%
AO 4.1.1 Actividades de gobierno electrónico, proyectos y tecnología de la información	4	4	100.0%	12,826	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	184	178	96.7%	3,523,619	3,523,485	100.0%
AO 4.3.2 Actividades de apoyo y asesoramiento	363	357	98.3%	9,934,124	9,923,153	99.9%
AO 4.3.4 Actividades de planeamiento, presupuesto y cooperación internacional	113	113	100.0%	1,363,612	1,363,584	100.0%
AO 4.3.5 Equipamiento de oficinas	27	27	100.0%	1,854,783	1,287,060	69.4%
AO 4.3.7 Implementación de inversión institucional	58	58	100.0%	182,554	180,982	99.1%
AO 4.3.8 Actividades de control institucional	53	51	96.2%	128,561	128,551	100.0%
AO 4.3.9 Realización de encuentros UCT	6	6	100.0%	6,804	6,333	93.1%
AO 5.1.3 Acciones de prevención de gestión de riesgos de desastres y/o emergencias	199	188	94.5%	433,573	331,138	76.4%
Total general	109,412	107,431	98.2%	50,493,578	49,691,797	98.4%



Del cuadro anterior se observa que la ejecución de las actividades del POI al tercer trimestre del 2020, logró una ejecución del 98.2% respecto de las metas físicas programadas; asimismo, a nivel presupuestal tuvo una ejecución óptima del 98.4%



En el detalle de la ejecución de metas físicas de las actividades operativas al tercer trimestre 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%.

El nivel de ejecución presupuestal alcanzó el nivel óptimo de 98.4%, respecto de ello, tres (3) actividades se ejecutaron 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

OFICINAS	META PROGRAMADA	META EJECUTADA	% NIVEL DE EJECUCIÓN	PPTO PROGRAMADO	PPTO EJECUTADO	% NIVEL DE EJECUCIÓN
ADJUNTIAS Y DIRECCIONES	1,035	1,016	98.2%	6,786,924	6,776,458	99.8%
PROGRAMAS	384	365	95.1%	2,674,588	2,667,813	99.7%
OFICINAS DEFENSORIALES	89,860	88,671	98.7%	20,771,149	20,666,899	99.5%
MODULOS DEFENSORIALES	17,288	16,549	95.7%	2,761,671	2,734,053	99.0%
OFICINAS ADMINISTRATIVAS Y ALTA DIRECCIÓN	845	830	98.2%	17,499,246	16,846,574	96.3%
TOTAL	109,412	107,431	98.2%	50,493,578	49,691,797	98.4%

- 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

OFICINAS	META PROGRAMADA	META EJECUTADA	% NIVEL DE EJECUCIÓN	PPTO PROGRAMADO	PPTO EJECUTADO	% NIVEL DE EJECUCIÓN
ADJUNTIA PARA LOS ASUNTOS CONSTITUCIONALES	92	90	97.8%	771,048	763,032	99.0%
ADJUNTIA DE LUCHA CONTRA LA CORRUPCION, TRANSPARENCIA Y EFICIENCIA DEL ESTADO	363	363	100.0%	64,736	64,729	100.0%
ADJUNTIA DEL MEDIO AMBIENTE, SERVICIOS PUBLICOS Y PUEBLOS INDIGENAS	94	89	94.7%	1,078,412	1,078,390	100.0%
ADJUNTIA PARA LA ADMINISTRACION ESTATAL	62	61	98.4%	709,672	709,626	100.0%
ADJUNTIA PARA LA NIÑEZ Y LA ADOLESCENCIA	90	83	92.2%	577,476	576,222	99.8%
ADJUNTIA PARA LA PREVENCIÓN DE CONFLICTOS SOCIALES Y LA GOBERNABILIDAD	53	52	98.1%	613,185	613,166	100.0%
ADJUNTIA PARA LOS DERECHOS DE LA MUJER	112	112	100.0%	973,796	973,077	99.9%
ADJUNTIA PARA LOS DERECHOS HUMANOS Y PERSONAS CON DISCAPACIDAD	98	96	98.0%	1,116,811	1,116,458	100.0%
DIRECCION DE COORDINACION TERRITORIAL	54	54	100.0%	787,203	787,179	100.0%
DIRECCION DEL MECANISMO NACIONAL DE PREVENCIÓN DE LA TORTURA	17	16	94.1%	94,585	94,579	100.0%
TOTAL	1,035	1,016	98.2%	6,786,924	6,776,458	99.8%



Como se aprecia en el cuadro, la cantidad de metas físicas ejecutadas al tercer trimestre del 2020 por las adjuntías y direcciones, son 1,016, de un total de 1,035 metas programadas, alcanzando un nivel óptimo de ejecución del 98.2%, y presupuestalmente su nivel de ejecución alcanzó el 99.8%.

- 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

OFICINAS	META PROGRAMADA	META EJECUTADA	% NIVEL DE EJECUCIÓN	PPTO PROGRAMADO	PPTO EJECUTADO	% NIVEL DE EJECUCIÓN
PROGRAMA DE ASUNTOS PENALES Y PENITENCIARIOS	70	69	98.6%	526,590	526,568	100.0%
PROGRAMA DE DEFENSA Y PROMOCION DE LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD	65	63	96.9%	769,685	769,671	100.0%
PROGRAMA DE DESCENTRALIZACION Y BUEN GOBIERNO	33	30	90.9%	310,382	303,682	97.8%
PROGRAMA DE ETICA PUBLICA PREVENCIÓN DE LA CORRUPCIÓN Y POLÍTICAS PÚBLICAS	62	51	82.3%	383,643	383,630	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	36	35	97.2%	201,538	201,529	100.0%
PROGRAMA DE PUEBLOS INDIGENAS	114	113	99.1%	426,558	426,544	100.0%
TOTAL	384	365	95.1%	2,674,588	2,667,813	99.7%



Según el cuadro N° 7, al tercer trimestre del 2020 los programas alcanzaron un nivel de ejecución satisfactorio de metas físicas del 95.1%, y presupuestal del 99.7%.

Se observa que la mayoría de Programas alcanzaron un nivel de cumplimiento mayor al 90%, ejecutando al 99.7% 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 82.3%.

- Oficinas Defensoriales

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

Cuadro N° 8: Nivel de ejecución por Oficina Defensorial

OFICINAS	META PROGRAMADA	META EJECUTADA	% NIVEL DE EJECUCIÓN	PPTO PROGRAMADO	PPTO EJECUTADO	% NIVEL DE EJECUCIÓN
OFICINA DEFENSORIAL DE AMAZONAS	735	734	99.9%	407,482	407,435	100.0%
OFICINA DEFENSORIAL DE ANCASH	1,962	1,941	98.9%	465,409	464,105	99.7%
OFICINA DEFENSORIAL DE APURÍMAC	724	723	99.9%	426,283	426,154	100.0%
OFICINA DEFENSORIAL DE AREQUIPA	2,191	2,114	96.5%	1,199,176	1,176,265	98.1%
OFICINA DEFENSORIAL DE AYACUCHO	4,757	4,609	96.9%	1,020,455	1,019,032	99.9%
OFICINA DEFENSORIAL DE CAJAMARCA	2,338	2,321	99.3%	597,130	593,999	99.5%
OFICINA DEFENSORIAL DE CALLAO	6,104	6,102	100.0%	840,784	840,753	100.0%
OFICINA DEFENSORIAL DE CUSCO	2,223	2,220	99.9%	1,031,533	998,883	96.8%
OFICINA DEFENSORIAL DE HUANCAMELICA	2,275	2,250	98.9%	494,693	494,517	100.0%
OFICINA DEFENSORIAL DE HUÁNUCO	2,207	2,125	96.3%	499,374	499,253	100.0%
OFICINA DEFENSORIAL DE ICA	995	989	99.4%	544,631	543,103	99.7%
OFICINA DEFENSORIAL DE JUNIN	2,850	2,849	100.0%	958,128	957,879	100.0%
OFICINA DEFENSORIAL DE LA LIBERTAD	3,832	3,832	100.0%	1,189,465	1,172,420	98.6%
OFICINA DEFENSORIAL DE LAMBAYEQUE	2,384	2,384	100.0%	553,338	550,889	99.6%
OFICINA DEFENSORIAL DE LIMA	31,589	31,580	100.0%	3,141,393	3,134,695	99.8%
OFICINA DEFENSORIAL DE LIMA ESTE	2,228	2,203	98.9%	626,866	626,814	100.0%
OFICINA DEFENSORIAL DE LIMA NORTE	2,581	2,409	93.3%	706,374	706,221	100.0%
OFICINA DEFENSORIAL DE LIMA SUR	2,401	2,199	91.6%	685,815	683,744	99.7%
OFICINA DEFENSORIAL DE LORETO	1,829	1,643	89.8%	702,897	694,874	98.9%
OFICINA DEFENSORIAL DE MADRE DE DIOS	707	515	72.8%	394,554	394,481	100.0%
OFICINA DEFENSORIAL DE MOQUEGUA	86	82	95.3%	463,197	462,870	99.9%
OFICINA DEFENSORIAL DE PASCO	1,093	1,092	99.9%	402,538	401,556	99.8%
OFICINA DEFENSORIAL DE PIURA	1,471	1,460	99.3%	922,855	922,619	100.0%
OFICINA DEFENSORIAL DE PUNO	2,122	2,121	100.0%	585,683	584,562	99.8%
OFICINA DEFENSORIAL DE SAN MARTIN	2,050	2,050	100.0%	448,154	447,923	99.9%
OFICINA DEFENSORIAL DE TACNA	3,914	3,914	100.0%	499,073	498,842	100.0%
OFICINA DEFENSORIAL DE TUMBES	892	891	99.9%	475,512	475,265	99.9%
OFICINA DEFENSORIAL DE UCAYALI	1,320	1,319	99.9%	488,357	487,746	99.9%
TOTAL	89,860	88,671	98.7%	20,771,149	20,666,899	99.5%



JHG

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 tercer trimestre del 2020 las Oficinas Defensoriales alcanzaron un nivel de ejecución satisfactorio de metas físicas del 98.7%, y presupuestal del 99.5%, sin embargo, la Oficina Defensorial de Madre de Dios presenta un nivel de cumplimiento de 72.8%.

- 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 tercer trimestre del 2020:

Cuadro N° 9: Nivel de ejecución por Módulos Defensoriales

OFICINAS	META PROGRAMADA	META EJECUTADA	% NIVEL DE EJECUCIÓN	PPTO PROGRAMADO	PPTO EJECUTADO	% NIVEL DE EJECUCIÓN
MODULO DEFENSORIAL DE ANDAHUAYLAS	1,122	1,122	100.0%	270,636	268,918	99.4%
MODULO DEFENSORIAL DE CHIMBOTE	1,308	1,305	99.8%	342,336	342,254	100.0%
MODULO DEFENSORIAL DE JAEN	2,105	1,882	89.4%	249,097	248,781	99.9%
MODULO DEFENSORIAL DE LA MERCED	1,603	1,603	100.0%	249,754	248,957	99.7%
MODULO DEFENSORIAL DE PUQUIO	3,146	2,641	83.9%	238,406	228,203	95.7%
MODULO DEFENSORIAL DE SATIPO	2,515	2,515	100.0%	195,801	195,725	100.0%
MODULO DEFENSORIAL DE TARAPOTO	1,093	1,088	99.5%	371,283	362,331	97.6%
MODULO DEFENSORIAL DE TINGO MARIA	2,035	2,035	100.0%	352,020	351,338	99.8%
MODULO DEFENSORIAL DE HUANTA	1,505	1,502	99.8%	201,843	201,678	99.9%
MODULO DEFENSORIAL DE JULIACA	856	856	100.0%	290,495	285,868	98.4%
TOTAL	17,288	16,549	95.7%	2,761,671	2,734,053	99.0%



Correspondiente a la información mostrada en el cuadro N°9, los Módulos Defensoriales al tercer trimestre del 2020 alcanzaron un nivel de ejecución del 95.7% respecto a su programación, así como una ejecución presupuestal del 99.0% 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

OFICINAS	META PROGRAMADA	META EJECUTADA	% NIVEL DE EJECUCIÓN	PPTO PROGRAMADO	PPTO EJECUTADO	% NIVEL DE EJECUCIÓN
DESPACHO DEL DEFENSOR DEL PUEBLO	19	19	100.0%	582,337	582,327	100.0%
GABINETE DE APOYO DEL DEFENSOR DEL PUEBLO	45	43	95.6%	403,961	403,952	100.0%
PRIMERA ADJUNTIA	50	48	96.0%	1,364,200	1,364,188	100.0%
SECRETARIA GENERAL	74	72	97.3%	1,211,869	1,211,767	100.0%
OFICINA DE ADMINISTRACION Y FINANZAS	197	195	99.0%	6,147,321	6,127,925	99.7%
OFICINA DE ASESORIA JURIDICA	51	49	96.1%	659,193	659,138	100.0%
OFICINA DE COMUNICACIONES E IMAGEN INSTITUCIONAL	63	61	96.8%	726,410	726,399	100.0%
OFICINA DE DESARROLLO ESTRATÉGICO, COOPERACIÓN INTERNACIONAL	35	35	100.0%	331,249	331,236	100.0%
OFICINA DE GESTION Y DESARROLLO HUMANO	94	93	98.9%	1,091,636	1,091,177	100.0%
OFICINA DE CONTROL INSTITUCIONAL	53	51	96.2%	128,561	128,551	100.0%
OFICINA DE PLANEAMIENTO Y PRESUPUESTO	81	81	100.0%	1,052,363	1,052,348	100.0%
OFICINA DE GOBIERNO DIGITAL, PROYECTOS Y TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION	73	73	100.0%	3,749,596	3,117,019	83.1%
SECRETARIA TECNICA ESPECIALIZADA	10	10	100.0%	50,550	50,548	100.0%
TOTAL	845	830	98.2%	17,499,246	16,846,574	96.3%



A continuación, en el cuadro N° 10 se muestra el nivel de ejecución por oficinas administrativas, en la que se observa que al tercer trimestre el nivel de ejecución de metas programadas logró el 98.2%; asimismo, presupuestalmente se ejecutó adecuadamente el 96.3% de lo programado. Cabe mencionar que la Oficina de Gobierno Digital, Proyectos y Tecnologías de la Información obtuvo un nivel de ejecución presupuestado del 83.1%, menor 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 tercer trimestre 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.

Asimismo, cabe precisar que las diversas medidas dispuestas por el Gobierno Central a lo largo de la evolución de la Pandemia ha venido sufriendo cambios a nivel nacional en temas de bioseguridad, reactivación económica, salud, educación, etc, un ejemplo de ellos, es que hubo cuarentenas focalizadas por regiones determinándose múltiples horarios para la realización de labores y atenciones, sin embargo, como se mencionó en el párrafo precedente se tomaron las acciones necesarias para el cumplimiento de nuestras funciones en el marco de las restricciones de la Emergencia Sanitaria.

Principales Actividades ejecutadas en el tercer trimestre 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 San Ignacio, Tocache, Bagua, Luya, Utcubamba, Rodríguez de Mendoza, Ambo, Huánuco, Pisco, Ilo, Pasco, Azángaro, Vilcashuaman, Huancavelica, Lambayeque y Piura. - Servicio de intérprete de lengua de señas. - Sistematización de las quejas y petitorios recibidos de parte de los recurrentes.
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".



OEI	Principales actividades
OEI.02	<ul style="list-style-type: none"> - 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. - 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.



JHG

OEI	Principales actividades
OEI.02	<ul style="list-style-type: none"> - 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. - Taller sobre "Protección de niños y niñas y adolescentes frente a la violencia en tiempos de COVID - 19". - Charla a los funcionarios de las municipalidades y población en general sobre Mecanismos de denuncia frente a actos de corrupción durante el estado de Emergencia por el brote COVID-19. - Charla Informativa "Derecho de las Comunidades Campesinas y Nativas de comprendidas dentro del Programa País - Tambos " - Charla informativa "Presentación del resultado de la supervisión nacional que hizo la Defensoría del Pueblo sobre Transparencia y prácticas de integridad en el proceso de adquisición y distribución de productos de la Canasta Básica Familiar". - Charla informativa sobre "Servicios Públicos durante y después de la pandemia". - Retos y desafíos del sistema penitenciario durante y después de la pandemia. - Taller con Líderes Sociales y miembros de las diversas organizaciones de la Iglesia católica para promover una red de apoyo a las personas vulnerables de los distritos de Lima Norte y empoderar en la vigilancia ciudadana y la defensa de derechos en salud. - Charla informativa sobre "Información de Bonos en el Estado de Emergencia COVID-1. - Promoción de Derechos: "El Derecho a la Educación durante la emergencia sanitaria". - Charla através webinar para presentar el Informe de Adjuntia sobre "Interoperabilidad en el sistema de justicia penal. - Desarrollo de Webinar sobre Canastas Familiares: Retos de integridad y transparencia en las medidas de apoyo social. - Webinar: sobre las facturaciones de electricidad. - Webinar sobre protección de niños frente a la violencia.



OEI	Principales actividades
	<ul style="list-style-type: none"> - Webinar “Las labores de cuidado durante la pandemia: experiencias y labor institucional” organizada por ADM. Presentación de Informe de Adjuntía: Personas venezolanas en Perú. Análisis de su tratamiento antes y durante la crisis sanitaria generada por el COVID-19. - Presentación de informe defensorial regional de la DP: Trata de personas y responsabilidades estatales en Piura. - Webinar: Medidas de prevención y vacuna para evitar el contagio de la COVID-19. - "Webinar sobre Regiones en cuarentena: Más allá de los 100 días". - Charla Educación en contexto de pandemia. - Presentación Pública de resultados de la supervisión nacional sobre mecanismos de atención virtual de reclamos del servicio de agua. - Charla informativa "Derecho a la Educación durante la emergencia sanitaria".
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



OEI	Principales actividades
	<p>para la reactivación de los servicios de transporte público en las municipalidades provinciales de la región Ayacucho.</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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. - 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. - Supervisión Defensorial a diversas instituciones educativas del nivel inicial, primario y secundario a nivel nacional en Apurímac, Ancash, Cajamarca, Puno, Junín, San Martín/Moyobamba, Cusco, Huancavelica, Huánuco, Ica, Lima, Callao, Iquitos, Tambopata, Cerro de Pasco, Tumbes, Pucallpa, - Supervisión Defensorial a diversas universidades a nivel nacional en Apurímac, Ayacucho, Ancash, Cajamarca, Cusco, Huánuco, Lima, Callao, Piura, Pucallpa, - Supervisión Defensorial a diversas Redes asistenciales, Centros de Salud, Hospitales, Policlínicos a nivel nacional. - Supervisión remota sobre la transparencia de los Gobiernos Regionales en el Traslado Humanitario Excepcional como consecuencia de la COVID-19. - Sistematización de situaciones de amenaza o vulneración de los derechos de las personas afectadas a causa del COVID-19, y elaboración de recomendaciones vinculadas a las acciones



JHG

OEI	Principales actividades
	<p>desarrolladas por el Estado Peruano.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Supervisión de atención policial en casos de niñas, niños y adolescentes reportados como personas desaparecidas en el contexto del covid 19. - Supervisión de abastecimiento y entrega de kits de atención para casos de violación sexual de niñas y adolescentes en contexto del covid 19. - Supervisión a establecimientos de salud y a instituciones educativas sobre intervenciones efectivas para la prevención del embarazo adolescente no planificado. - Supervisión al Servicio Línea 100 y el Sistema de Servicio de atención a Víctimas (SAU). - Supervisión a los servicios de Defensa Pública del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos en la atención de la violencia contra las mujeres en el contexto de emergencia sanitaria (Covid-19).
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. - Adquisición de 25 smartphone para que lo comisionados atiendan las emergencias en el marco de la emergencia sanitaria. - Adquisición de 307 computadoras portátiles para distribuir a nivel nacional para las atenciones por la emergencia sanitaria. - Alquiler de 42 computadoras portátiles por 02 meses para cubrir la necesidad de los colaboradores que se encuentran trabajando de manera remota. - Adquisición de un servidor. - Renovar la licencia de VMware 6x (software de virtualización). - Servicios Servicio de 13 licencias anuales de Zoom Meeting Business e Implementación sobre Zoom Meeting. - Servicio de 01 licencia anual de Zoom Webinar para 1000 usuarios en el marco del COVID 19.
OEI.5	<ul style="list-style-type: none"> - Servicio de apoyo en limpieza. - Servicio de vigilancia. - Servicio de fumigación y desinfección. - Toma de pruebas rápidas y moleculares para el personal. - Adquisición de mascarillas, mamelucos, alcohol gel, dispensadores, guantes, protectores faciales.



JMG

OEI	Principales actividades
	<ul style="list-style-type: none"> - Servicio de enfermera para atender al personal en el marco del COVID19 - Servicio de choferes para trasladar al personal de la DP en el marco de la emergencia del COVID. - Acondicionamiento de las oficinas para la atención al público en el marco del COVID19. - Adquisición de discos duros. - Servicio de alquiler de 455 aparatos telefónicos, todos con un plan de datos de 9GB para fortalecer el servicio de atención virtual. - Servicio de 25 líneas celulares "postpago" (con 6 GB datos) para el contacto de Emergencia a nivel nacional.

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 Tercer trimestre 2020, 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 en forma presencial, por lo que se vienen realizando en forma virtual. Asimismo, los casos de supervisión se realizaron a nivel nacional siendo 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 al tercer trimestre del 98.2% de metas y respecto a la ejecución presupuestal se observa que de manera óptima se alcanzó el 98.4%.
- Las Adjuntías y direcciones ejecutaron el 98.2% de las metas y 99.8% del presupuesto según la programación.
- Los Programas han logrado una ejecución del 95.1% de las metas y 99.7% del presupuesto programado a toda fuente de financiamiento.
- Las Oficinas Defensoriales ejecutaron el 98.7% de sus metas y 99.5% presupuestalmente.



- Los Módulos Defensoriales alcanzaron un nivel de ejecución del 95.7% respecto a las metas programadas y 99.0% a nivel presupuestal.
- Las Oficinas Administrativas y Alta Dirección han logrado ejecutar el 98.2% de sus metas físicas programadas y su ejecución presupuestal es del 96.3%.
- Debido a las consecuencias producto de la Pandemia que afecta al mundo, y a la normalidad de las actividades, la Defensoría del Pueblo ha fortalecido sus canales alternativos de atención a través de manera virtual, adicional a ello implemento una directiva de trabajo remoto el cual se viene ejecutando de manera satisfactoria y los protocolos de prevención contra el COVID-19 en todas nuestras sedes institucionales para la seguridad de nuestros colaboradores y de los ciudadanos.
- 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.

