



**Defensoría
del Pueblo**

PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL

2020 - 2023

INFORME DE EVALUACIÓN ANUAL 2020

Contenido

Presentación	3
I. Resumen ejecutivo	4
II. Análisis contextual	5
III. Evaluación del cumplimiento de los logros esperados.....	6
OEI .01 - 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. 6	
OEI .02 - Fortalecer las acciones de promoción de la defensa de los derechos fundamentales en beneficio de la población.....	11
OEI .03 - Mejorar los procesos de generación de evidencias, los mecanismos de seguimiento de recomendaciones y los acuerdos de diálogo en beneficio de la población.	13
OEI .04 - Modernizar la Gestión Institucional.....	19
OEI .05 - Implementar la Gestión del Riesgo de Desastres en la institución.	25
IV. Propuestas para mejorar la estrategia	28
V. Conclusiones y Recomendaciones	34



PRESENTACIÓN

La Defensoría del Pueblo, mediante Resolución Administrativa N°002-2020/DP aprobó en enero del 2020 el Plan Estratégico Institucional (PEI) 2020 – 2023, el cual es un documento de gestión que contiene la Misión, Objetivos Estratégicos Institucionales y Acciones Estratégicos Institucionales, con sus respectivos Indicadores y Metas a ser alcanzadas, las cuales obedecen al mandato constitucional de la Defensoría.

La Oficina de Planeamiento y Presupuesto, como órgano encargado de formular y evaluar los planes, ha elaborado el Informe de Evaluación de Resultado del Plan Estratégico Institucional 2020-2023 correspondiente al año 2020, que recoge información alcanzada por los órganos, unidades orgánicas y oficinas de la Entidad.

El presente documento constituye ser un Informe de Seguimiento y Evaluación del Plan Estratégico Institucional 2020-2023 de la Defensoría del Pueblo, el mismo que se está ejecutando durante un contexto marcado por la Emergencia nacional producto del COVID-19 y que ha considerado factores de carácter externo, los cuales incidieron en el cumplimiento de las metas de los indicadores.

Por ello, dada las circunstancias de crisis sanitaria, económica y social, que se vive a nivel mundial, se espera que los resultados producto de esta evaluación, contribuya a adoptar decisiones que haga que los servicios y la atención a los ciudadanos por parte de la Defensoría del Pueblo se fortalezca en un escenario difícil y, que los mecanismos de promoción y supervisión garanticen la continuidad y calidad de los servicios brindados por las instituciones públicas y privadas, especialmente los vinculados a salud, educación, saneamiento y alimentación, actividades que adquieren prioridad en las actuales circunstancias.



**INFORME DE EVALUACIÓN DE RESULTADOS DEL PEI (2020-2023)
CORRESPONDIENTE AL AÑO 2020**

SECTOR: GOBIERNO LOCALES
PLIEGO: 020 DEFENSORÍA DEL PUEBLO
FECHA: 22 DE MARZO DE 2021

I. RESUMEN EJECUTIVO.

El Informe de Evaluación de Resultado 2020 del Plan Estratégico Institucional 2020-2023 de la Defensoría del Pueblo, presentado por la Oficina de Planeamiento y Presupuesto, tiene por objetivo dar a conocer los resultados alcanzados a nivel metas programadas de los Indicadores del PEI (2020-2023), asimismo cuenta con propuesta de mejoras, conclusiones y recomendaciones, información que es de importancia para la toma de decisiones, orientadas a alcanzar los Objetivos Estratégicos Institucionales y de las Acciones Estratégicas en su conjunto.

En ese sentido, el PEI de la Defensoría del Pueblo está compuesto por cinco (05) Objetivos Estratégicos Institucionales (OEI) y catorce (14) Acciones Estratégicas Institucionales, los cuales después de realizar las evaluaciones correspondientes del año 2020, presentan un nivel de cumplimiento óptimo y satisfactorio de objetivos estratégicos y acciones estratégicas, sin embargo, el siguiente indicador: “Nivel de satisfacción de la atención brindada al ciudadano en las oficinas a nivel nacional” correspondiente a la Acción Estratégica Institucional AEI.01.02 “Servicio de atención de casos eficientemente en defensa de derechos fundamentales en beneficio del ciudadano”, relacionadas a actividades de “promoción de los derechos (OEI.02)” a consecuencia de los efectos del COVID-19 donde el aislamiento social y la prohibición a reuniones y/o aglomeraciones en espacios públicos, influyó en la no ejecución de dicho indicador para el año 2020.

Por otro lado, en la sección de propuestas para mejorar la estrategia, se consideran acciones por cada objetivo y acción que contribuirá a un mejor seguimiento de los indicadores y en consecuencia a un mejor cumplimiento de éstos, asimismo, es necesario indicar que las áreas responsables de los indicadores en coordinación con la Oficina de Planeamiento y Presupuesto deberán realizar un seguimiento oportuno de cada indicador con el fin de poder tener alertas y tomar las medidas correctivas del caso.

En la sección de conclusiones y recomendaciones se muestra un cuadro resumen del nivel de cumplimiento por objetivo y acción estratégica institucional, así como las recomendaciones que permitirán cumplir con las metas trazadas.



II. ANÁLISIS CONTEXTUAL

El presente Informe considera como periodo de evaluación del Plan Estratégico Institucional al año 2020, el mismo que se ha caracterizado por enmarcarse en un escenario definido por la Pandemia COVID-19, que ha modificado significativamente el panorama social y económico nacional, así como el normal funcionamiento de las instituciones públicas y privadas como a consecuencia de las medidas de aislamiento domiciliario, prohibición de reuniones y/o aglomeraciones, entre otras medidas dictadas por el gobierno central. En este contexto, la rápida expansión del virus y las medidas adoptadas ocasionaron cambios, dificultades y limitaciones a diferentes grupos sociales, quienes vieron vulnerados sus derechos fundamentales en distintas situaciones, y que fue expresándose de diferente manera, en diversos lugares y ciudades del país.

Este escenario no previsto, exigía la necesidad de diseñar nuevas estrategias de atención e implementación, la incertidumbre hacia aún más severa la posibilidad de encontrar la estrategia adecuada, aspecto que también la convertía en un factor de riesgo para la implementación del Plan Estratégico Institucional 2020-2023, así como para realizar las actividades que conlleven al cumplimiento de las metas de los indicadores correspondientes a los Objetivos Estratégicos Institucionales (OEI) y Acciones Estratégicas Institucionales (AEI). Al final del año 2020, período en el cual casi diez meses se convivió con las medidas de protección y aislamiento domiciliario obligatorio impulsado por los 3 gobiernos de turno como medida para reducir los efectos de la Pandemia, el accionar institucional también se vio limitado; sin embargo, como resultado del análisis respecto al panorama institucional se pudieron adoptar medidas capaces de fortalecer la capacidad operativa de la institución, que garantizaron la continuidad de los servicios que presta la Defensoría del Pueblo en la promoción, respeto y cumplimiento de los Derechos de las personas y la comunidad. Ello significó, implementar nuevas metodologías y procedimientos para la recolección, registro, procesamiento de información, en un escenario como el descrito y, aún es necesario continuar con el trabajo especializado, en diferentes materias y temas, a través de los cuales la Defensoría del Pueblo presta sus servicios a la población que ha visto vulnerado o amenazado sus derechos fundamentales durante este período.

Pero al parecer, por las características mostradas hasta el momento, la Pandemia tiene aún un período considerable para ser manejado y, en nuestro país dado su nivel de propagación durante los meses anteriores, ha generado preocupación e incertidumbre en la población y el Estado, que si bien está tomando medidas para hacer frente a la Pandemia y reactivar la economía del país, se estima que podrían surgir nuevos casos de vulneración de derechos a causa de la crisis económica y social, sobre todo los relacionados con el acceso a servicios de salud, educación, saneamiento, alimentación, empleo, etc. En ese sentido, el proceso de planificación institucional ha estimado la elaboración del presente Informe, como un documento que describa de manera preliminar los resultados de los indicadores al Primer Semestre, así como para orientar un sistema de seguimiento y evaluación, tratando con ello de garantizar el cumplimiento de las metas previstas en el Plan Estratégico Institucional 2020-2023.



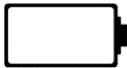




III. CUMPLIMIENTO DE LAS METAS DEL PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL

A continuación, se muestra los resultados obtenidos de los indicadores del PEI 2020-2023, correspondiente al año 2020, a nivel de Objetivo Estratégico Institucional (OEI) y de Acciones Estratégicas Institucionales (AEI), asimismo, es necesario señalar que los indicadores que tienen metas en porcentaje en su mayoría presentan un nivel satisfactorio.

Se ha desarrollado la siguiente infografía que representa **los niveles de cumplimiento**¹ con respecto a la meta anual de nuestros Objetivos y Acciones Estratégicas Institucionales.

- Objetivo Estratégico Institucional: 05 objetivos y 05 Indicadores.
- Acción Estratégica Institucional: 14 acciones y 15 indicadores.

Tabla N°1
Criterio de Valorización de Cumplimiento de la Meta de los Indicadores

Nivel de cumplimiento				
Sin Avance	Bajo	Medio	Alto	Óptimo
0%	Entre 1% y 34%	Entre 35% y 64%	Entre 65% y 97%	Mayor a 98%
				

Asimismo, es necesario indicar que esta evaluación anual de resultados del PEI 2020-2023, sería la primera en su período de ejecución anual, un factor adicional, que se ha considerado en el análisis de resultados y en la elaboración del informe de seguimiento y evaluación, es el contexto y circunstancia caracterizado por la Pandemia, la cual limitaron algunas acciones de la Defensoría para el cumplimiento de los objetivos y las acciones estratégicas institucionales.

➤ **OEI .01 - 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.**

El OEI.01 y sus acciones estratégicas institucionales corresponden al fortalecimiento de la atención de los casos en defensa de los derechos fundamentales de las personas, en beneficio de los grupos poblacionales en condiciones de mayor vulnerabilidad y tiene como responsable a la Primera Adjuntía y a la Dirección de Coordinación Territorial.





La Defensoría del Pueblo en su mandato constitucional busca la defensa de los derechos constitucionales y fundamentales de las personas y de la comunidad, la supervisión del cumplimiento de los deberes de la administración estatal y la adecuada prestación de los servicios públicos, por tanto el presente objetivo estratégico busca que la Defensoría del Pueblo, intervenga en situaciones donde se produzcan acciones ilegítimas, irregulares, excesivas, arbitrarias y negligentes que afecten la plena vigencia de los derechos del ciudadano.




¹ El nivel de cumplimiento es el resultado del cálculo de la ejecución sobre la meta programada.

En el cuadro N°1 se muestra los resultados de los indicadores correspondiente al Objetivo Estratégico Institucional 01 y de sus Acciones Estratégicas Institucionales.

**Cuadro N°1
Resultado de Indicadores del OEI 01 y sus Acciones Estratégicas Institucionales**

OEI/AEI		Descripción del Indicador			Meta 2020		Nivel de Cumplimiento (%) (C) = (B/A)*100	Infografía de Nivel de Cumplimiento	Centro de Costo Responsable del Indicador
Código	Descripción	Nombre del Indicador	Fórmula del Indicador	U.M.	Prog. (A)	Ejec. (B)			
OEI.01	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.	Porcentaje de casos atendidos a población en condición de mayor vulnerabilidad	$X = A/B * 100$; Dónde: A= Número de casos atendidos a población en condición de mayor vulnerabilidad. B= Total de casos atendidos	Porcentaje	37%	47%	127%		Primera Adjuntía
Acciones Estratégicas del OEI.01									
AEI.01.01	Servicio de atención de quejas oportunamente en defensa de derechos fundamentales en beneficio de la población	Porcentaje de quejas concluidas y fundadas	$X = A/B * 100$; Dónde: A= Número de quejas concluidas y fundadas. B= Total de quejas concluidas.	Porcentaje	85%	88%	104%		Primera Adjuntía
AEI.01.02	Servicio de atención de casos eficientemente en defensa de derechos fundamentales en beneficio del ciudadano	Nivel de satisfacción de la atención brindada al ciudadano en las oficinas a nivel nacional	$X = A/B * 100$; Dónde: A= Total de ciudadanos encuestados satisfechos. B= Total de ciudadanos encuestados	Porcentaje	70%	No hay resultado	No hay resultado		Primera Adjuntía
AEI.01.03	Acciones de Itinerancia Defensorial incrementadas en distritos pobres en beneficio de la comunidad	Porcentaje de distritos pobres visitados en las acciones de Itinerancia Defensorial	$X = A/B * 100$; Dónde: A= Total de distritos pobres visitados en acciones de Itinerancia Defensorial. B= Total de distritos visitados.	Porcentaje	63%	73%	116%		Dirección de Coordinación Territorial

* El nivel de cumplimiento es el resultado del cálculo de la ejecución sobre la meta programada
Fuente: Ficha de Indicadores Anual de Resultados del PEI, Período 2020
Elaboración: Oficina de Planeamiento y Presupuesto

3.1 Análisis de Resultado del indicador del OEI 01: Porcentaje de casos atendidos a población en condición de mayor vulnerabilidad.

Para el cálculo de este indicador, resulta de la relación entre el total de casos atendidos a la población en condición de mayor vulnerabilidad, con el total de casos atendidos.

Correspondiente al OEI.01 para el año 2020 se atendieron 80,085 casos a población en condición de mayor vulnerabilidad de un total de 171,907 casos, lo cual representa el 47% de ejecución superando la meta programada de 37% para el año 2020. Asimismo, se informa el reporte de casos atendidos por temas:




- **Justicia**, representa el 11.2% del total para 19,317 casos atendidos, de los cuales 12,850 son consultas, 2,124 petitorios y 4,343 quejas registradas, a nivel nacional.
- **Programa y Servicios sociales o de asistencia**, representa el 10.7% del total para 18,427 casos atendidos, registrándose 12,684 consultas, 3,584 petitorios y 2,159 el total de quejas atendidas, a nivel nacional.
- **Servicios de salud**, representa el 10.6% del total registran 18,211 casos atendidos, de los cuales 4,802 son consultas, 4,384 son petitorios y 9,025 son quejas a nivel nacional.
- **Servicios Públicos**, representa el 5.4% del total de un total de 9,252 casos atendidos, los cuales 4,569 son consultas, 758 son petitorios y 3,925 son quejas, a nivel nacional.
- **Laboral**, con un valor porcentual del 5.2% del total para 8,969 casos atendidos, de los cuales 5,143 son consultas, 488 son petitorios y 3,338 son quejas atendidas, a nivel nacional.
- **Servicios Educativos**, con un porcentaje del 3.4% del total para 5,909 casos atendidos, de los cuales 3,083 son consultas, 745 petitorios, y 2,081 las quejas atendidas, a nivel nacional.

Cabe señalar, que este indicador estratégico, al cierre del año 2020 obtuvo un nivel de cumplimiento óptimo del 127%.

3.1.1 Análisis de Resultado AEI 01.01: Porcentaje de quejas concluidas y fundadas

En el caso de la AEI.01.01 Servicio de Atención de Quejas en defensa de los Derechos fundamentales en beneficio de la población, se ha definido el indicador “Porcentaje de Quejas concluidas y fundadas”. Para su medición es importante conocer el número total de Quejas concluidas y considerar que el concepto de Fundado corresponde, cuando a partir de la información brindada por la entidad quejada, cuando no lo hubiere hecho, o como resultado de la investigación, o por la documentación brindada por el afectado, se determina que si existe una manifiesta afectación o peligro de afectación de Derechos.

Correspondiente a la AEI.01.01 en el 2020 se atendieron oportunamente 26,673 quejas concluidas y fundadas de un total de 30,377 quejas, lo cual representa el 88% de ejecución siendo mayor a la meta programada para el año 2020 de 85%. Asimismo, en la tabla n°2 se informa el reporte de las atenciones por Oficinas y Módulos, de mayor a menor:



**Tabla N°2
Reporte de Quejas Concluidas y Fundadas a nivel nacional en el año 2020**

OFICINA DEFENSORIAL, MÓDULO DEFENSORIAL Y/O PROGRAMA	N° DE QUEJAS CONCLUIDAS Y FUNDADAS (A)	N° DE QUEJAS CONCLUIDAS (B)	PORCENTAJE DE QUEJAS CONCLUIDAS Y FUNDADAS C = (A/B) *100
OD LIMA	2,833	3,307	85.7%
OD CALLAO	1,438	1,502	95.7%
OD LAMBAYEQUE	1,355	1,653	82.0%
OD AYACUCHO	1,304	1,384	94.2%
OD LA LIBERTAD	1,202	1,224	98.2%
OD AMAZONAS	1,100	1,121	98.1%
OD CUSCO	903	1,097	82.3%
OD CAJAMARCA	874	1,022	85.5%
MAD JAEN	856	957	89.4%
MAD CHIMBOTE	838	845	99.2%
OD JUNIN	820	1,003	81.8%
OD TUMBES	721	721	100.0%
OD HUANUCO	714	989	72.2%
OD LIMA NORTE	704	1,031	68.3%
OD ICA	633	821	77.1%
OD UCAYALI	619	644	96.1%
PROG. DE ASUNTOS PENALES Y PENITENCIARIOS	606	806	75.2%
OD ANCASH	592	627	94.4%
MAD TINGO MARIA	582	672	86.6%
OD PUNO	582	626	93.0%
OD HUANCAVELICA	569	602	94.5%
OD PIURA	564	585	96.4%
OD MOQUEGUA	550	568	96.8%
OD PASCO	540	649	83.2%
OD LIMA SUR	500	569	87.9%
OD LIMA ESTE	449	521	86.2%
MAD SATIPO	439	460	95.4%
OD AREQUIPA	434	620	70.0%
OD TACNA	430	467	92.1%
OD SAN MARTIN	429	527	81.4%
MAD JULIACA	408	411	99.3%
MAD PUQUIO	396	430	92.1%
MAD LA MERCED	390	417	93.5%
OD MADRE DE DIOS	298	316	94.3%
MAD HUANTA	276	294	93.9%
MAD TARAPOTO	224	268	83.6%
OD LORETO	213	252	84.5%
MAD ANDAHUAYLAS	152	171	88.9%
OD APURIMAC	127	146	87.0%
PROG. DE PROTECC.DERECHOS EN DEPEND. POLICIALES	9	12	75.0%
TOTAL	26,673	30,337	87.9%

Fuente: Sistema de Información Defensorial

Elaboración: Oficina de Planeamiento y Presupuesto



Cabe señalar, que este indicador estratégico, al cierre del año 2020 obtuvo un nivel de cumplimiento óptimo del 104%.

3.1.2 Análisis de Resultado AEI 01.02: Nivel de satisfacción de la atención brindada al ciudadano en las oficinas a nivel nacional

Correspondiente a la AEI.01.02 en el año 2020, la Primera Adjuntía señala que existe aspectos como la falta de recursos logísticos como: Disponibilidad de celulares en un número suficiente a nivel nacional, la conformación de grupos de personas debidamente capacitados y organizados para llevar a cabo esta encuesta telefónica y a ello sumado las consecuencias producto del estado de emergencia por la Pandemia del COVID-19, impiden ejecutar este indicador en forma apropiada para medir el nivel de satisfacción que se le brinda al ciudadano.

Asimismo, la Primera Adjuntía indica que se ha previsto trabajar en el diseño de una encuesta de satisfacción que permita lograr el grado de satisfacción de la atención brindada al ciudadano durante el I Semestre de 2021.

3.1.3 Análisis de Resultado AEI 01.03: Porcentaje de distritos pobres visitados en las acciones de Itinerancia Defensorial.

La Acción Itinerancia Defensorial es una estrategia que se implementa desde la Defensoría del Pueblo, con el propósito de acercarse a la población en condiciones de vulnerabilidad, situación de pobreza y pobreza extrema, donde se han realizado actividades relacionadas a atender quejas, consultas y petitorios de la población, promocionar los derechos de la población y difundir el rol de la Defensoría del Pueblo, y supervisar la presencia del estado.

Correspondiente a la AEI.01.03 en el año 2020 se visitaron 138 distritos los cuales se encuentran en situación de pobreza y pobreza extrema, de un total de 191 distritos visitados, en el marco de las acciones de itinerancia defensorial, lo cual representa el 73% de ejecución, superando a la meta programada de 63% para el año 2020.

Es preciso indicar que ante la aparición de la Pandemia producto de la presencia del COVID-19, por lo cual se declaró la emergencia sanitaria en el país desde el 16 de marzo de 2020, y en consecuencia a ello se establecieron medidas de aislamiento y distanciamiento social.

Frente a ello, la Dirección de Coordinación Territorial, señaló que es necesaria la adecuación de la estrategia Acción Itinerante Defensorial (AID) frente a las características propias del distanciamiento, aislamiento y/o inmovilización social obligatoria decretado por el gobierno nacional en el marco de la Emergencia Nacional y Sanitaria. Debido a ello, se ha impulsado:



La estrategia de la Acción Itinerante Defensorial Virtual² con la cual a través de diversos medios tecnológicos, se ha podido llegar a diversos distritos en situación de pobreza y pobreza extrema de manera no presencial.




➤ **OEI .02 - FORTALECER LAS ACCIONES DE PROMOCIÓN DE LA DEFENSA DE LOS DERECHOS FUNDAMENTALES EN BENEFICIO DE LA POBLACIÓN.**

Este objetivo busca promover la acción articulada y efectiva entre diferentes actores de la sociedad, con el propósito de aunar esfuerzos y recursos para la defensa y promoción de los Derechos de las personas y la comunidad, contribuyendo con ello a reducir la vulneración de los Derechos, así como a propiciar la promoción y el respeto de los mismos.

El OEI.02 y sus acciones estratégicas institucionales por tanto corresponden al fortalecimiento de las acciones de promoción de la defensa de los derechos fundamentales en beneficio de la población y tiene como responsable de su ejecución a la Dirección de Coordinación Territorial.

En el cuadro N°3 se muestra los resultados de los indicadores correspondiente al Objetivo Estratégico Institucional 02 y de sus Acciones Estratégicas Institucionales.

**Cuadro N°3
Resultado de Indicadores del OEI 02 y sus Acciones Estratégicas Institucionales**

OEI/AEI		Descripción del Indicador			Meta 2020		Nivel de Cumplimiento* (%) (C) = (B/A)*100	Infografía de Nivel de Cumplimiento	Centro de Costo Responsable del Indicador
Código	Descripción	Nombre del Indicador	Fórmula del Indicador	U.M.	Prog. (A)	Ejec. (B)			
OEI.02	Fortalecer las acciones de promoción de la defensa de los derechos fundamentales en beneficio de la población.	Número de personas informadas sobre sus derechos en las acciones de promoción	X = A ; Dónde: A= Número de personas informadas sobre sus derechos	Número	191,000	219,130	115%		Dirección de Coordinación Territorial / Oficina de Planeamiento y Presupuesto
Acciones Estratégicas del OEI.02									
AEI.02.01	Promoción de derechos en alianzas estratégicas con otras instituciones en beneficio de las personas y comunidad	Número de personas informadas sobre sus derechos a través de las alianzas estratégicas con otras instituciones.	X = A ; Dónde: A= Número de personas informadas sobre sus derechos a través de las alianzas estratégicas	Número	167,000	177,705	106%		Dirección de Coordinación Territorial / Oficina de Planeamiento y Presupuesto
AEI.02.02	Promoción de derechos en actividades organizadas por la DP en beneficio de la población	Número de personas informadas por acciones de promoción organizadas por la DP	X = A ; Dónde: A= Número de personas informadas por acciones de promoción organizadas por la DP.	Número	24,000	41,425	173%		Dirección de Coordinación Territorial / Oficina de Planeamiento y Presupuesto

* El nivel de cumplimiento es el resultado del cálculo de la ejecución sobre la meta programada
Fuente: Ficha de Resultados de Indicadores del PEI, Período 2020
Elaboración: Oficina de Planeamiento y Presupuesto



² Fuente: Memorando N°0015-2021-DP/DCT

3.2 Análisis de Resultado del indicador del OEI 02: Número de personas informadas sobre sus Derechos en las acciones de promoción

El indicador del objetivo es el “Número de Personas informadas sobre sus Derechos en las acciones de Promoción”. El indicador tiene como finalidad dar a conocer los niveles de información sobre los Derechos fundamentales de la persona y la comunidad, sensibilizar y promover prácticas en el ejercicio y defensa de sus derechos.

Correspondiente al OEI.02 en el año 2020, abarcó un total de 219,130 personas informadas, a partir de campañas, carpa, charla, feria, foro, presentación pública, taller y webinar³, de esta manera se logró superar la meta programada de 191,000 personas informadas para el año 2020.

Además de señalar que se ha difundido a 287,405 personas, a partir de diversas piezas digitales (gráficas, sonoras o audiovisuales difundidos por las diversas plataformas virtuales de la entidad)

3.2.1 Análisis de Resultado AEI 02.01: Número de personas informadas sobre sus derechos a través de las alianzas estratégicas con otras instituciones

La Promoción de Derechos es una función de la Defensoría del Pueblo que se realiza de manera regular durante todo el año; uno de los mecanismos es a través de alianzas estratégicas, donde se incorporan las actividades de promoción de manera coordinada y conjunta con otras instituciones (Instituciones de Gobierno Nacional, como por ejemplo, el Ministerio de la Mujer para la lucha contra la violencia de la Mujer; y Gobiernos Regionales y Locales), con el fin de llegar a más personas informadas y reducir la vulneración de los derechos.

Con respecto a la AEI.02.01 en el año 2020, se obtuvo un total de 177,705 personas informadas sobre sus derechos a través de las alianzas estratégicas con diversas instituciones públicos-privados, sociedad civil y líderes de opinión, de esta manera se logró superar la meta del año 2020 de 167,000 personas informadas mediante alianzas estratégicas.

Cabe precisar que a pesar de las disposiciones del Gobierno Central como la reprogramación y/o cancelación de toda actividad presencial de manera total y parcial durante el estado de emergencia en el año 2020, se tomó las acciones necesarias para lograr el cumplimiento de este indicador.

3.2.2 Análisis de Resultado AEI 02.02: Número de personas informadas por acciones de promoción organizadas por la DP

La Defensoría del Pueblo establece un conjunto de actividades y/o acciones de promoción de derechos en beneficio de la población, tanto de manera presencial y virtual a nivel nacional tales como ferias, campañas preventivas, eventos, debates defensoriales, entre otros.

³ Fuente: Memorando N°0015-2021-DP/DCT

Concerniente a la AEI.02.02 “Número de personas informadas por acciones de promoción organizadas por la DP” para el año 2020, se obtuvo un total de 41,425 personas informadas, a través de campaña, carpa, charla, feria, foro, presentación pública, taller y webinar⁴, de esta manera se logró superar la meta establecida del año 2020 de 24,000 personas informadas por actividades de promoción organizadas por la entidad.

Cabe señalar que a pesar de las medidas restrictivas como la inmovilización, aislamiento y distanciamiento social producto de la pandemia, se logró cumplir y sobrepasar la meta prevista para el 2020.

➤ **OEI .03 – MEJORAR LOS PROCESOS DE GENERACIÓN DE EVIDENCIAS, LOS MECANISMOS DE SEGUIMIENTO DE RECOMENDACIONES Y LOS ACUERDOS DE DIÁLOGO EN BENEFICIO DE LA POBLACIÓN**

El OEI.03 y sus acciones estratégicas institucionales corresponden al mejoramiento de los procesos de generación de evidencias, los mecanismos de seguimiento de recomendaciones y los acuerdos de diálogo en beneficio de la población y tiene como responsable de su ejecución a la Primera Adjuntía y a la Adjuntía para la prevención de Conflictos Sociales y la Gobernabilidad.

El presente objetivo conjuga tres grandes acciones de la Defensoría del Pueblo, el cual le otorga una imagen positiva sobre su labor en la sociedad. Durante su trayectoria institucional La Defensoría del Pueblo ha generado un conjunto de trabajos, informes, documentos técnicos y especializados, producto del análisis, supervisiones e intervenciones realizadas, que constituyen ser documentos de referencia para el diseño y formulación de políticas públicas, por lo que se le considera una línea de gestión del conocimiento. Dentro de estas funciones también está la supervisión a entidades del Estado y participación en diversos conflictos sociales generados a nivel nacional, así como fortalecer los procesos de seguimiento en el cumplimiento de las recomendaciones producto de sus supervisiones, y los acuerdos producto de los diálogos.








El objetivo trata de conjugar estas acciones y se ha determinado que su avance sea medido en términos de las recomendaciones acogidas (producto de las supervisiones realizadas).

En el cuadro N°4 se muestra los resultados de los indicadores correspondiente al Objetivo Estratégico Institucional 03 y de sus Acciones Estratégicas Institucionales.

⁴ Fuente: Memorando N°0015-2021-DP/DCT

**Cuadro N°4
Resultado de Indicadores del OEI 03 y sus Acciones Estratégicas Institucionales**

OEI/AEI		Descripción del Indicador			Meta 2020		Nivel de Cumplimiento* (%) (C) = (B/A)*100	Infografía de Nivel de Cumplimiento	Centro de Costo Responsable del Indicador
Código	Descripción	Nombre del Indicador	Fórmula del Indicador	U.M.	Prog. (A)	Ejec. (B)			
OEI.03	Mejorar los procesos de generación de evidencias, los mecanismos de seguimiento de recomendaciones y los acuerdos de diálogo en beneficio de la población.	Porcentaje de recomendaciones acogidas de Informes producto de la supervisión	$X = A/B*100$; Dónde: A= Número de recomendaciones acogidas B= Total de recomendaciones emitidas desde el año 2017.	Porcentaje	2%	15%	750%		Primera Adjuntía
Acciones Estratégicas del OEI.03									
AEI.03.01	Supervisión a entidades del Estado y empresas de servicios públicos de manera permanente en beneficio de la comunidad	Número de instituciones supervisadas por derechos	$X = A$; Dónde: A= Número de instituciones supervisadas por derechos.	Número	5,000	6,820	136%		Primera Adjuntía
AEI.03.02	Mecanismos de seguimiento y evaluación de las actuaciones de persuasión a diferentes actores de la comunidad	Porcentaje de implementación del sistema de recomendaciones	$X = A/B*100$; Dónde: A= Sistema de recomendaciones implementado. B= Total de Sistema de recomendaciones.	Porcentaje	30%	100%	333%		Primera Adjuntía
AEI.03.03	Investigaciones Defensoriales permanentes en aporte de diseño e implementación de políticas públicas a favor de la población	Número de investigaciones en temas defensoriales a nivel nacional publicados	$X = A$; Dónde: A= Investigaciones en temas defensoriales publicados.	Número	34	77	226%		Primera Adjuntía
AEI.03.04	Intervención estratégica en conflictos sociales en defensa de los derechos de las personas y la comunidad	Porcentaje de conflictos sociales en diálogo con participación de la DP	$X = A/B*100$; Dónde: A= Número de conflictos sociales en diálogo con participación de la DP. B= Total de conflictos sociales en diálogo.	Porcentaje	84%	83%	99%		Adjuntía para la Prevención de Conflictos Sociales y la Gobernabilidad

* El nivel de cumplimiento es el resultado del cálculo de la ejecución sobre la meta programada

Fuente: Ficha de Resultados de Indicadores del PEI, Período 2020

Elaboración: Oficina de Planeamiento y Presupuesto

3.3 Análisis de Resultado del indicador del OEI 03: Porcentaje de recomendaciones acogidas de Informes producto de la supervisión

Este indicador es medido entre la relación al total de recomendaciones acogidas o implementadas por las entidades e instituciones públicas o privadas supervisadas por la Defensoría del Pueblo, y al total de la suma de recomendaciones emitidas desde el 2017 por la Defensoría del Pueblo producto de las supervisiones de campo realizadas.

Correspondiente al OEI.03 del período 2020 se obtuvo un total de 196 recomendaciones acogidas producto de las supervisiones de un total de 1,293 recomendaciones registradas, lo cual representa un 15% de ejecución, superando a la meta programada del 2% para el año 2020.




Este resultado se obtiene del Sistema de Registro y Seguimiento a las Recomendaciones, entre el período comprendido del 01 de enero de 2017 al 31 de diciembre de 2020, el mismo que se compone en diferentes niveles como son:

- a) Número de recomendaciones registradas en su totalidad, que son 1,293 registros, representando el 100% del total de recomendaciones registradas.
- b) Recomendaciones Registradas en proceso de gestión, con 975 registros y representa el 75% en el registro del sistema.
- c) En el nivel del registro de Recomendaciones Concluidas, se dividen de acuerdo con los resultados de las acciones en
 1. Recomendaciones Concluidas Acogidas, fue de 196, hasta el 31 de diciembre de 2020, y representa el 15% del registro en el sistema.
 2. Recomendaciones Acogidas Parcialmente, con 98 registros, que representa el 8% del registro en el sistema
 3. Recomendaciones No Acogidas, con un número de 24, con un 2% en el registro.
 4. Recomendaciones Inviabiles que no se han registrado hasta la fecha.

Cabe mencionar que se otorgó el link con la Guía del Usuario del Sistema para un adecuado ingreso y uso de los registros en el Sistema.

Finalmente, este indicador de objetivo estratégico, al cierre del año 2020 obtuvo un nivel de cumplimiento óptimo del 660%.

3.3.1 Análisis de Resultado AEI 03.01: Número de instituciones supervisadas por derechos

Las supervisiones son las visitas que realiza la Defensoría del Pueblo a las instituciones públicas y empresas privadas prestadoras de servicios públicos, y mediante ellas se verifica la adecuada prestación de los servicios hacia la ciudadanía

Con respecto a la AEI.03.01 para el año 2020, se registró un total de 6,820 instituciones supervisadas, superando a la meta establecida de 5,000 instituciones supervisadas para ese año.



Sobre ello, en la tabla n°3, se detalla el número de instituciones supervisadas por Oficinas y Módulos Defensorial

**Tabla N°03
Cantidad de Instituciones Supervisadas por Oficina, Módulo y/ Programa Defensorial**

OFICINA DEFENSORIAL, MÓDULO DEFENSORIAL Y/O PROGRAMA	CANTIDAD DE INSTITUCIONES SUPERVISADAS
OFICINA DEFENSORIAL DE LIMA	622
OFICINA DEFENSORIAL DE CUSCO	350
ADJUNTIA DE LUCHA CONTRA LA CORRUPCION, TRANSPARENCIA Y EFICIENCIA DEL ESTADO	323
OFICINA DEFENSORIAL DE PUNO	310
MODULO DEFENSORIAL DE JAEN	298
ADJUNTIA PARA LA ADMINISTRACION ESTATAL	276
OFICINA DEFENSORIAL DE HUANCANELICA	275
OFICINA DEFENSORIAL DE AMAZONAS	263
OFICINA DEFENSORIAL DE SAN MARTIN	243
OFICINA DEFENSORIAL DE LIMA NORTE	237
MODULO DEFENSORIAL DE ANDAHUAYLAS	217
OFICINA DEFENSORIAL DE LIMA ESTE	216
OFICINA DEFENSORIAL DE PASCO	216
OFICINA DEFENSORIAL DE AREQUIPA	202
OFICINA DEFENSORIAL DE CAJAMARCA	197
OFICINA DEFENSORIAL DE UCAYALI	194
OFICINA DEFENSORIAL DE HUANUCO	192
MODULO DEFENSORIAL DE CHIMBOTE	185
OFICINA DEFENSORIAL DE PIURA	180
MODULO DEFENSORIAL DE SATIPO	157
OFICINA DEFENSORIAL DE AYACUCHO	156
OFICINA DEFENSORIAL DE ICA	144
MODULO DEFENSORIAL DE JULIACA	143
MODULO DEFENSORIAL DE TINGO MARIA	138
OFICINA DEFENSORIAL DE CALLAO	133
OFICINA DEFENSORIAL DE JUNIN	130
OFICINA DEFENSORIAL DE LORETO	128
OFICINA DEFENSORIAL DE LA LIBERTAD	97
OFICINA DEFENSORIAL DE TACNA	94
MODULO DEFENSORIAL DE LA MERCED	74
MODULO DEFENSORIAL DE PUQUIO	66
OFICINA DEFENSORIAL DE MADRE DE DIOS	66
OFICINA DEFENSORIAL DE LIMA SUR	53
MODULO DEFENSORIAL DE TARAPOTO	40
OFICINA DEFENSORIAL DE TUMBES	40
OFICINA DEFENSORIAL DE LAMBAYEQUE	36
MODULO DEFENSORIAL DE HUANTA	28
OFICINA DEFENSORIAL DE ANCASH	20
OFICINA DEFENSORIAL DE MOQUEGUA	18
ADJUNTIA PARA LA NIÑEZ Y LA ADOLESCENCIA	17
PROGRAMA DE ASUNTOS PENALES Y PENITENCIARIOS	15
PROGRAMA DE PUEBLOS INDIGENAS	13
OFICINA DEFENSORIAL DE APURIMAC	11
ADJUNTIA PARA LOS DERECHOS DE LA MUJER	7
TOTAL	6,820

Fuente: OPP - Monitoreo del POI 2020

Elaboración: Oficina de Planeamiento y Presupuesto

Asimismo, precisar que las Oficinas y Módulos Defensoriales que registraron un número menor de Supervisiones debe responder al Estado de Emergencia Sanitaria por el COVID-19.

3.3.2 Análisis de Resultado AEI 03.02: Porcentaje de implementación del sistema de recomendaciones

El indicador busca medir el nivel de implementación de las herramientas que forman parte del sistema de seguimiento y evaluación.

Dado que la Defensoría del Pueblo emite recomendaciones resultantes de las acciones de supervisión a instituciones públicas y empresas, dichas recomendaciones deben ser registradas en un aplicativo informático que garantice el seguimiento continuo.

Se ha previsto que el sistema de seguimiento sea implementado de manera gradual y progresiva, en sus fases de diseño, desarrollo, implementación y validación del sistema.

Con respecto a la AEI.03.02 para el período del año 2020, se obtuvo el 100% del sistema de recomendaciones implementado, por lo cual se tiene un nivel de cumplimiento óptimo puesto que la meta anual era de un 30% del sistema implementado, y que se considera como uno de los mecanismos de seguimiento y evaluación permanente de las actuaciones de persuasión a diferentes actores de la comunidad.

El resultado obtenido para el presente indicador es el esfuerzo coordinado de la Oficina de Gobierno Digital, Proyectos y Tecnologías de la Información y la Primera Adjuntía, quienes han impulsado la implementación del Sistema de Registro y Seguimiento de Recomendaciones.

Asimismo, de habilitar el link para el ingreso y uso adecuado de registro de las recomendaciones, para la Guía del Usuario del Sistema de Registro y Seguimiento de las Recomendaciones, además, se ha habilitado una opción dentro del sistema: "Soporte Virtual" con la finalidad de registrar incidencias, comentarios y/o sugerencias al respecto.

3.3.3 Análisis de Resultado AEI 03.03: Número de investigaciones en temas defensoriales a nivel nacional publicados

Este indicador busca dar a conocer los aportes de la Defensoría del Pueblo en términos de generación de evidencias, investigaciones de análisis, que visibilizan o que identifican temas o materias de carácter defensorial y propias de las adjuntías (Informes Defensoriales e Informes de Adjuntías) Dichas investigaciones están orientadas a fortalecer el diseño de políticas y acciones multisectoriales, con el propósito de evitar la vulnerabilidad de derechos de las personas y la comunidad.



Con respecto a la AEI.03.03 durante el año 2020, se obtuvo un total de 77 investigaciones defensoriales a nivel nacional publicados, lo cual representa un cumplimiento del 226% puesto que la meta para el año 2020 es de 34 investigaciones.

La Defensoría del Pueblo ha publicado 77 documentos relacionados en temas o materias de competencia de las Adjuntías y Programas, con la orientación al fortalecimiento de las acciones de defensa a la vulnerabilidad de las personas y sus comunidades.

En tal sentido, se han publicado 20 Informes de Adjuntías de los cuales, 5 son de la Adjuntía para los Derechos de la Mujer; 8 de la Adjuntía del Medio Ambiente, Servicios Públicos y Pueblos Indígenas y que corresponden a los Programas del Medio Ambiente: 5, Pueblos Indígenas: 3, Servicios Públicos: 1; de la Adjuntía de la Niñez y la Adolescencia: 1; de la Adjuntía para la Administración Estatal: 2; de la Adjuntía para los Derechos Humanos y Personas con Discapacidad: 2 y, de la Adjuntía de Lucha contra la Corrupción, Transparencia y Políticas Públicas: 1

Asimismo, se han publicado 44 documentos de la Serie de Informes Especiales de Adjuntías y Programas relacionados a diferentes temáticas como son las condiciones de las mujeres en los establecimientos penales, Niños y Niñas privados de su libertad, Retos para mejorar la educación, Transparencia y buenas prácticas en el proceso de adquisición y distribución de productos de la canasta familiar entre otros documentos de la Serie de Informes Especiales, y, dentro de ellos están incluidos 24 Informes Especiales en el contexto de la pandemia y la Emergencia Sanitaria por el Covid-19.

Igualmente, se han publicado 8 Documentos de Trabajo y que corresponden a 4 de la Adjuntía para los Derechos de la Mujer sobre la Violencia contra Niñas y Mujeres, Sobre carga de labores de las mujeres durante la cuarentena por la emergencia sanitaria, Prevención de la violencia y Género y Masculinidades, así como 4 de la Adjuntía de Medio Ambiente y Pueblos Indígenas, del Programa de Servicios Públicos, sobre el Derecho a la Movilidad y Tránsito al Transporte durante la emergencia sanitaria por el Covid-19.

Por otro lado, se han publicado 5 documentos de la Serie Igualdad y No Violencia, Autonomía Física de la Adjuntía para los Derechos de la Mujer.

3.3.4 Análisis de Resultado AEI 03.04: Porcentaje de conflictos sociales en diálogo con participación de la DP

Es importante conocer la participación de la Defensoría del Pueblo en los conflictos sociales en fase de diálogo, momento en donde se desarrolla un proceso comunicacional en el que los actores llegan a consensos para la atención de las demandas planteadas.

La promoción del diálogo por parte de la Defensoría del Pueblo permite prevenir situaciones que puedan amenazar o violar los derechos fundamentales de las personas y la afectación de la



governabilidad en el país. Las modalidades de participación de la Defensoría del Pueblo son como mediador, facilitador, colaborador y promotor.

Con respecto a la AEI.03.04 en el año 2020, la Defensoría del Pueblo participo en 77 conflictos sociales de un total de 93 conflictos, lo cual representa un 83% de ejecución, en este sentido el resultado es menor en un punto porcentual respecto a la meta programada de 84% para el 2020.

El contexto de la pandemia limitó, en algunos casos, nuestra participación presencial en las mesas de diálogo⁵. Mediante el Informe Especial N° 026-2020-DP, la Defensoría del Pueblo recomendó a la Presidencia del Consejo de Ministros la elaboración de una estrategia para la gestión y prevención de conflictos sociales en el contexto de la pandemia, así como un protocolo para reuniones presenciales.

Finalmente, cabe precisar que dicho indicador logro alcanzar un nivel de cumplimiento óptimo de 98%.

➤ **OEI .04 – MODERNIZAR LA GESTIÓN INSTITUCIONAL**

Este objetivo tiene como principal propósito, modernizar la gestión institucional con mecanismos y herramientas capaces de optimizar la gestión en los diferentes sistemas administrativos de la entidad, fortaleciendo y obteniendo con ello procesos y procedimientos institucionales ágiles, flexibles y oportunos, que contribuyan a la mejora del desempeño de la entidad y, la atención efectiva de las personas y comunidades, especialmente de la población en condiciones de vulnerabilidad, así como de los derechos desatendidas o vulnerados por el sector público como privado. Por tanto, está orientado a optimizar, formalizar y automatizar los procesos internos, como parte de la cadena de valor institucional, para mejorar el conocimiento infraestructura (instalaciones y equipos) métodos y recursos que repercuten en los resultados institucionales.






El OEI.04 y sus acciones estratégicas institucionales, por tanto, corresponden a modernizar la gestión institucional y tiene como responsable de su ejecución a Secretaría General, la Oficina de Planeamiento y Presupuesto, la Oficina de Gobierno Digital, Proyectos y Tecnologías de la Información y la Oficina de Gestión y Desarrollo Humano.

En el cuadro N°5 se muestra los resultados de los indicadores correspondiente al Objetivo Estratégico Institucional 04 y de sus Acciones Estratégicas Institucionales.



⁵ Fuente: Memorando N°009-2021-DP/APCSG

**Cuadro N°5
Resultado de Indicadores del OEI 04 y sus Acciones Estratégicas Institucionales**

OEI/AEI		Descripción del Indicador			Meta 2020		Nivel de Cumplimiento* (%) (C) = (B/A)*100	Infografía de Nivel de Cumplimiento	Centro de Costo Responsable del Indicador
Código	Descripción	Nombre del Indicador	Fórmula del Indicador	U.M.	Prog. (A)	Ejec. (B)			
OEI.04	Modernizar la Gestión Institucional.	Número de buenas prácticas identificadas en gestión institucional	$X = A$; Dónde: A= Buenas prácticas identificadas en gestión institucional.	Número	2	2	100%		Secretaría General/ Oficina de Planeamiento y Presupuesto
Acciones Estratégicas del OEI.04									
AEI.04.01	Instrumentos de gobierno electrónico implementados para el óptimo desarrollo de la gestión institucional.	Porcentaje de sistemas de información implementados en la entidad	$X = A/B*100$; Dónde: A= Sistemas de información implementados. B= Total de sistemas de información programados.	Porcentaje	85%	96%	113%		Oficina de Gobierno Digital, Proyectos y Tecnología de la Información
AEI.04.02	Programa de fortalecimiento de capacidades y bienestar de los servidores.	Porcentaje de servidores con calificación aprobatoria en el marco del PDP	$X = A/B*100$; Dónde: A= Total de Servidores con calificación aprobatoria B= Total de servidores capacitados en el marco del Plan de Desarrollo de las Personas.	Porcentaje	90%	95%	106%		Oficina de Gestión y Desarrollo Humano
		Nivel de satisfacción laboral de los servidores de la DP	$X = A/B*100$; Dónde: A= Total de Servidores satisfechos laboralmente B= Total de Servidores encuestados.	Porcentaje	80%	85%	106%		Oficina de Gestión y Desarrollo Humano
AEI.04.03	Gestión de procesos internos optimizados en los diferentes sistemas administrativos de la entidad.	Porcentaje de procesos optimizados	$X = A/B*100$; Dónde: A= Total de procesos optimizados B= Total de procesos en la entidad Nivel 1.	Porcentaje	2%	6%	300%		Secretaría General/ Oficina de Planeamiento y Presupuesto

*El nivel de cumplimiento es el resultado del cálculo de la ejecución sobre la meta programada

Fuente: Ficha de Resultados de Indicadores del PEI, Período 2020

Elaboración: Oficina de Planeamiento y Presupuesto

3.4 Análisis de Resultado del indicador del OEI 04: Número de buenas prácticas identificadas en gestión institucional

La buena práctica es un proceso que incluye una serie de procedimientos y actividades vinculadas a un objetivo, del cual se han obtenido resultados positivos en el afán de mejorar o solucionar un problema y/o dificultades que se presentan en el trabajo diario, y que ésta a su vez, tenga el atributo de poder ser replicada en otras entidades para mejorar su efectividad, eficiencia e innovación en beneficio de la ciudadanía.

Describiendo el indicador permite conocer las buenas prácticas de gestión institucional que se han desarrollado al interior de la entidad, con el propósito de mejorar el servicio al ciudadano o público objetivo al que se beneficia con los servicios prestados.




Con respecto al OEI 04 durante el año 2020, la Defensoría del Pueblo ha identificado e implementado dos (02) buenas prácticas, con lo cual demuestra un nivel de cumplimiento óptimo del 100% puesto que ha cumplido con la meta establecida. A continuación, se describe las buenas prácticas implementadas.

- Sistematización de las contrataciones CAS desde la elaboración del perfil hasta la suscripción del contrato (Por el criterio de replicabilidad)⁶: Implementación de un sistema semiautomatizado para la contratación del personal CAS, y/o alcance abarca los procesos de elaboración de perfiles, el proceso de convocatoria CAS, el proceso de selección CAS hasta suscripción de contrato, con la finalidad de reducir plazos de ejecución para llevar las contrataciones CAS.

Buena Práctica articulada al proceso de soporte Nivel 0: Recursos Humanos.

- Promoción virtual de derechos (Por el criterio de iniciativa)⁷: Modalidad virtual para la ejecución de las actividades de promoción de derechos como ferias informativas, carpa defensorial, talleres temáticos, charlas informativas, presentación de publicaciones institucionales, audiencias públicas, piezas digitales para promoción de derecho y ejecución de debates, con la finalidad de establecer otro mecanismo para cumplir con la misión de la entidad en la promoción de derechos humanos.

Buena práctica articulada al proceso misional Nivel 0: Promoción de Derechos.

3.4.1 Análisis de Resultado AEI 04.01: Porcentaje de sistemas de información implementados en la Entidad

La implementación de sistemas de información implica mejorar los servicios ofrecidos a los ciudadanos, ello, en el marco de la Política de modernización de la gestión. Más aún en el actual contexto donde la digitalización de los servicios es una actividad prioritaria, la implementación de sistemas de información desde y hacia la ciudadanía, contribuye a la modernización de los servicios y gestión de la entidad.

Correspondiente a la AEI.04.01 en el año 2020, se implementaron 49 sistemas de información de un total de 51 sistemas programados, lo cual representa un 96% de ejecución respecto a la meta de 85% para el año 2020.

En la tabla n°04 se detalla los proyectos implementados en la institución durante el año 2020



⁶ Fuente: Memorando N°015-2021-DP/SG

⁷ Fuente: Memorando N°015-2021-DP/SG

**Tabla N°04
Cantidad de Proyectos Implementados en la DP en el año 2020**

N°	PROYECTOS IMPLEMENTADOS
1	Sistema de Accesos a la Información Pública (AIP Virtual)
2	Sistema de Casilla Electrónica
3	Nuevo Sistema de Seguimiento de Recomendaciones de Informes Defensoriales - FASE 1
4	Nuevo Sistema de Seguimiento de casos de feminicidios
5	Sistema de Información Defensorial - SID V3 (Mejoras al sistema y validaciones)
6	Sistema de Información Defensorial - SID V3 (Modificación pantalla ingreso para acceder con DNI electrónico)
7	Sistema de Información Defensorial - SID V3 (Modificación de reportes y estadísticas en el software PENTAHO)
8	SID VIRTUAL
9	Sistema de Boleta de Pago Digital - Firma Digital
10	Sistema de CAS en Línea
11	Sistema de Mesa de Ayuda ("Soporte Virtual") - v2
12	Sistema POI-PEI 2020
13	Sistema POI-PEI 2020 - REPORTES
14	Plataforma Mapas de Indicadores - 2020
15	Sistema de Servicios PIDE - DP - FASE 1
16	INTRANET-DP
17	Sistema de Control de Modalidad de Trabajo
18	Sistema de Gestión Documental -SGD+ - MESA DE PARTES VIRTUAL
19	Portal GOB.PE
20	Sistema de Acceso a la Información Pública (AIP -VIRTUAL) - FASE 2
21	Nuevo Sistema de Seguimiento de Recomendaciones de Informes Defensoriales - FASE 2
22	Sistema de Seguimiento de Casos de Feminicidio -FASE 2
23	Ajustes Reportes Estadísticos - SID V3
24	Nuevos Reportes Emergencia Nacional Sanitaria - SID V3
25	Nuevos Reportes Detallados - SID V3 (Mejoras al sistema: grupos vulnerables)
26	Sistema de Información Defensorial - SID V3
27	Sistema de Información Defensorial - SID V3 (Modificación del formulario virtual y de consulta tu caso)
28	Sistema de Información Defensorial - SID V3 (Agregar la función de envió de correo de notificación)
29	Sistema de Información Defensorial - SID V3 (Mejoras coordinadas con PAD, SG, OD Lima)
30	Sistema de CAS en Línea
31	Sistema de CAS en Línea (Actualización de SICAS - Postulante)
32	Sistema POI-PEI 2020 (Modificaciones al POI-PEI)
33	Sistema POI-PEI 2020 - MONITOREO - Excel
34	Sistema de Servicios PIDE - DP - FASE 2
35	Catálogo de Impresos y Artículos DP (FASE 1)
36	Página de Resumen de Mapa de Conflictos Sociales
37	Proyecto Sala de Información Covid en Intranet DP
38	Implementación Nuevo Firmador - Web Service FASE 1
39	Pedido de Votación Electrónica Sindicato
40	Pedido de Generación de constancias para eventos institucionales
41	Pedido de generación de páginas para Mapas amigocloud
42	Pedido de Reporte de visitas
43	Modificaciones en el SGD - Fase 2
44	Modificaciones en el SGD - Fase 3
45	Pedido de Automatización de saludo de cumpleaños
46	Integración SID y SGD FASE 1
47	Pedido de Elaboración de Rifa Virtual CAFAE
48	Pedido de Elaboración de Páginas de Rendición de cuentas tema COVID - FASE 1
49	Sistema de Registro y Búsqueda de Temas COVID19

Fuente: Oficina de Gobierno Digital, Proyectos y Tecnologías de la Información
Elaboración: Oficina de Planeamiento y Presupuesto

Asimismo, la Oficina de Gobierno Digital, Proyectos y Tecnologías de la Información⁸ informa que unos de los problemas identificados en la falta de recurso de personal para poder mejorar la atención de requerimientos de los usuarios. Puesto, que el recurso humano tiene que hacer todas las funciones de las diferentes etapas que hay en el proceso de desarrollo de software. Además, concluir un proyecto para empezar uno nuevo.

3.4.2 Análisis de Resultado AEI 04.02: Porcentaje de servidores con calificación aprobatoria en el marco del Plan de Desarrollo de las Personas

El Plan de Desarrollo de las Personas (PDP) tiene como finalidad planificar, las acciones de capacitación dirigidas a los servidores de la entidad para el cierre de brechas identificadas, mejorando el desempeño de los servidores desarrollando sus competencias y capacidades a fin de contribuir al logro de los objetivos institucionales.

Cabe precisar que el Plan de Desarrollo de las Personas (PDP) fue aprobado mediante Resolución de Secretaría General N°044-2020/DP-SG el 01 de junio del año 2020.

Con respecto a la AEI.04.02 en el año 2020, un conjunto de 1,736 servidores públicos de la Defensoría del Pueblo que participaron en los cursos del PDP obtuvieron calificación final aprobatoria, respecto al total de 1,829 servidores públicos capacitados en el marco del PDP; lo cual representa un nivel de ejecución del 95%, superando la meta programada de 90% para el 2020.

3.4.3 Análisis de Resultado AEI 04.02: Nivel de satisfacción laboral de los servidores de la DP.

La satisfacción laboral o clima laboral, se suele definir como el medio ambiente, físico y humano en el que se desarrolla el trabajo. Influye en la satisfacción del personal y está relacionado con la forma de relacionarse y la cultura de la institución.

Correspondiente a la AEI.04.02, el cual mide el Nivel de Satisfacción laboral de los servidores de la DP, la Oficina de Gestión y Desarrollo Humano⁹ realizó una encuesta en el mes de diciembre considerando una escala tipo liker de cinco (05) alternativas: "Siempre, Muchas veces, A veces, Algunas veces, Nunca", en la cual se encuestaron a 521 personas a nivel Nacional, las cuales 443 se encuentran satisfechos en la Defensoría del Pueblo, representando a un 85% superando la meta programada para el año 2020 de 80% .

Asimismo, la Oficina de Gestión y Desarrollo Humano, considera que la encuesta se debe realizar de manera semestral ya que en el transcurso del año hay nuevos ingresos de personal, además de ello manejar un plan de difusión para que la encuesta sea de manera masiva y a nivel nacional para que pueda llegar a cada colaborador.



⁸ Fuente: Memorando N°0043-2021-DP/OGDPTI

⁹ Fuente: Memorando N°151- 2021-DP/OGDH

3.4.4 Análisis de Resultado AEI 04.03: Porcentaje de procesos optimizados

El indicador cuantifica los procesos internos optimizados, la que considera las normas, directivas, protocolos, guías, implementación de sistema gestión de calidad y control interno, que contribuyen a la mejora de procesos o procedimientos que fortalecen la gestión institucional y la obtención de resultados.

La optimización de los procesos incluye la elaboración o formulación de las directivas o guías para su implementación, contribuyendo de este modo a la mejora de procesos o procedimientos que fortalecen la gestión institucional y la obtención de resultados. La labor de optimización se enmarca en los lineamientos planteados por la Secretaria de Gestión Pública de la PCM, donde además define tres niveles de procesos: Proceso de Nivel 0; Proceso de nivel 1 y Proceso de nivel 2; sin perjuicio de ello las entidades de la administración pública pueden definir mayores niveles de desagregación de sus procesos de acuerdo a su complejidad

Con respecto al AEI 04.03 en el año 2020, el cual mide el porcentaje de procesos optimizados se ha obtenido 4 procesos optimizados del Nivel 1 de un total de 66 procesos nivel 1 identificados, logrando un 6% de ejecución, con lo cual demuestra un nivel óptimo puesto que la meta era del 2% para el 2020. A continuación, se describe los resultados:

Según el Mapa de Procesos de la Defensoría del Pueblo, existen 17 procesos Nivel 0 y 66 procesos Nivel 1, de los cuales se optimizaron 4 procesos Nivel 1 en el año 2020, el cual se detallan a continuación:

- a) Tres (03) Procesos Nivel 1 de Promoción de Derechos:
1. Preparatoria de la Acción de Promoción de Derechos.
 2. Ejecución de Acción de Promoción de Derechos.
 3. Registro y Evaluación de Acción de Promoción de Derechos.

Cuya característica es asegurar la continuidad de la promoción de derechos, el cual se desarrolla a través de medios digitales como ferias informativas, carpa defensorial, talleres temáticos, charlas informativas, presentación de publicaciones institucionales, audiencias públicas, piezas digitales para promoción de derecho y ejecución de debates defensoriales. Reducir la cantidad de recursos logísticos para la ejecución de cada actividad de promoción de derechos. Y la emisión de constancias y certificados se da de manera digital.



b) Un proceso Nivel 1 de Trámite Documentario:

1. Trámite Documentario

Cuya característica es la recepción de documentación durante las 24 horas de manera online, sin necesidad de acercarse presencialmente a la sede institucional. Los documentos pueden ser notificados a través de una casilla electrónica.

Asimismo, se optimizó 1 subproceso que compone el Proceso Nivel 1: Planificación de Políticas y Organización del trabajo y 01 subproceso que compone el proceso Nivel 1: Gestión del Empleo de la Oficina de Gestión y Desarrollo Humano, "Elaboración y aprobación de perfiles de puestos" y "Proceso de Selección CAS", respectivamente. De tal manera que, los procesos nivel 1 de la OGDH mencionados aún no pueden ser considerados como optimizados, debido a que todo su alcance no ha sido optimizado.

En adición, se implementó un proceso de elaboración y seguimiento del Plan de Prevención, Vigilancia y Control del COVID-19 de la Defensoría del Pueblo como parte de los procesos de seguridad y salud en el trabajo, a cargo de la Oficina de Gestión y Desarrollo Humano.

De la misma manera, se adoptó el mecanismo laboral del trabajo remoto y plasmado con Directiva de Trabajo Remoto para los trabajadores/as de la Defensoría del Pueblo.

Finalmente, se trabajó en la Directiva para la declaración de requerimientos y pagos en la Defensoría del Pueblo en el marco de la declaración de emergencia sanitaria y del trabajo remoto para la atención de requerimientos de bienes y servicios y el pago de las obligaciones a través del trabajo remoto implementado en la entidad.

➤ **OEI .05 – IMPLEMENTAR LA GESTIÓN DEL RIESGO DE DESASTRES EN LA INSTITUCIÓN**

El OEI.05 y sus acciones estratégicas institucionales corresponden a Implementar la Gestión del Riesgo de Desastres en la Institución el cual tiene como responsable de su ejecución a la Secretaría General y a la Oficina de Administración y Finanzas.




El Reglamento de la Ley N°29664, Ley que crea el Sistema Nacional de la Gestión del Riesgo de Desastres, define el Riesgo de Desastre como la probabilidad que la población y sus medios de vida sufran daños y pérdidas a consecuencia de su condición de vulnerabilidad y el impacto de un peligro. Asimismo, define "peligro" como la probabilidad de que un fenómeno físico potencialmente dañino, de origen natural o inducido por la acción humana, se presente en un lugar específico, con una cierta intensidad y en un período de tiempo y frecuencia definidos.

Por tanto ante la aparición de forma abrupta a nivel mundial de la pandemia producida por la covid-19, es considerada un riesgo de desastre la cual repercute en la salud y en la vida de la ciudadanía, ante esta situación la Defensoría del Pueblo enfocó este objetivo estratégico en la elaboración y aprobación del Plan para la Vigilancia, Prevención y Control del Covid-19, y del Plan de Prevención, Reducción y Rehabilitación de Riesgos de Desastres, el cual se elaboró a fines del 2020, y fue aprobado por Resolución de Secretaría General N°006-2021/DP-SG.



En el cuadro N°6 se muestra los resultados de los indicadores correspondiente al Objetivo Estratégico Institucional 05 y de sus Acciones Estratégicas Institucionales

**Cuadro N°6
Resultado de Indicadores del OEI 05 y sus Acciones Estratégicas Institucionales**

OEI/AEI		Descripción del Indicador			Meta 2020		Nivel de Cumplimiento* (%) (C) = (B/A)*100	Infografía de Nivel de Cumplimiento	Centro de Costo Responsable del Indicador
Código	Descripción	Nombre del Indicador	Fórmula del Indicador	U.M.	Prog. (A)	Ejec. (B)			
OEI.05	Implementar la Gestión del Riesgo de Desastres en la institución.	Porcentaje de avance en la implementación la Gestión de Riesgos de Desastre (GRD) en la entidad	$X = A/B*100$; Dónde: A= Número de acciones ejecutadas del Plan de GRD en la DP. B= Número de acciones programadas.	Porcentaje	40%	60%	150%		Secretaría General/ Oficina de Planeamiento y Presupuesto
Acciones Estratégicas del OEI.05									
AEI.05.01	Plan de prevención de gestión de riesgo de desastres	Porcentaje de la ejecución presupuestal de acciones preventivas aprobadas	$X = A/B*100$; Dónde: A= Ejecución presupuestal de acciones preventivas aprobadas. B= Total de asignación para la GRD.	Porcentaje	85%	83%	98%		Oficina de Gobierno Digital, Proyectos y Tecnología de la Información
AEI.05.02	Plan de respuesta y reconstrucción frente a desastres	Número de instrumentos de gestión de carácter reactivo aprobados	$X = A$; Dónde: A= Instrumentos de gestión de carácter reactivo aprobados.	Número	1	1	100%		Secretaría General/ Oficina de Planeamiento y Presupuesto

*El nivel de cumplimiento es el resultado del cálculo de la ejecución sobre la meta programada
Fuente: Ficha de Resultados de Indicadores del PEI, Período 2020
Elaboración: Oficina de Planeamiento y Presupuesto

3.5 Análisis de Resultado del indicador del OEI 05: Porcentaje de avance en la implementación la Gestión de Riesgos de Desastre (GRD) en la entidad.

Debido al estado de emergencia nacional decretado mediante Decreto Supremo N°044-2020-PCM a consecuencia del brote del Covid-19 y sus modificaciones, en las cuales el Perú dispuso diversas medidas como el aislamiento social, prohibición a reuniones y/o aglomeraciones, distancia social, uso de mascarilla, cierre de fronteras y la autorización de viajes provinciales focalizados, etc., y además de ello, estableció protocolos sanitarios con la finalidad de preservar la Salud de todos los peruanos.




En ese sentido, considerando que desde el momento que se decretó el aislamiento social obligatorio, la Defensoría del Pueblo implementó medidas de prevención y organización interna para mitigar el riesgo ante la propagación del COVID-19 en la Institución, con la finalidad de resguardar la salud e integridad de los colaboradores de la Defensoría del Pueblo y de los ciudadanos que acuden a la Institución.

Es por ello por lo que la Defensoría del Pueblo, elaboró el "Plan para la Vigilancia, Prevención y Control de COVID-19", el cual tiene como objetivo ser un documento de gestión vinculado a identificar y describir los procesos y actividades de Gestión de Riesgo de Desastre¹⁰ que viene implementando la Defensoría del Pueblo en marco a la Pandemia del Covid-19.

Correspondiente a la OEI.05.01 en el año 2020, se ejecutaron 3 acciones del Plan de Vigilancia, Prevención y Control del Covid-19, considerado como un Plan vinculado a situación de Gestión de Riesgo de Desastre implementado por la Defensoría del Pueblo en el marco de la Pandemia del Covid-19; del cual se programaron 5 acciones de dicho plan. Obteniendo una ejecución del 60%, superando a la meta programada del 40% para el año 2020.

El presente plan incluye 5 acciones programadas las cuales se detallan a continuación: Planificación, Adquisición, Prevención, Monitoreo, Control.

- 1). Planificación: Se elaboró, se revisó y se aprobó el Plan para la Vigilancia, Prevención y Control de Covid-19 de la Defensoría del Pueblo con Resolución Administrativa N°421-2020-DP/OGDH
- 2). Adquisición: Se programaron la adquisición de una cantidad determinada de equipos de protección personal frente al covid-19, de los cuales se adquirió la cantidad solicitada, en beneficio del personal de la DP.
- 3). Prevención: Comprende aspectos como
 - *Seguridad, la DP estableció acciones referentes a distanciamiento social en el trabajo, reducción de aforo, barreras físicas, etc.
 - *Limpieza, La DP realizó procedimientos enfocados en la adecuada higiene a las oficinas de la DP, como una adecuada desinfección del centro de trabajo, así como establecer puntos de desinfección de manos al ingreso del centro de trabajo, puntos de lavado de manos, etc.
 - *Salud, hace referencia a la elaboración de fichas de sintomatología a los trabajadores antes de su reincorporación, aplicación de pruebas serológicas, control de temperatura.
- 4). Monitoreo: Actualmente se está trabajando en un Informe de Evaluación del Cumplimiento del Plan para la Vigilancia, Prevención, y Control de la Covid-19 de la Defensoría del Pueblo. Dando seguimiento al detalle a las actividades previstas en dicho plan.
- 5). Control: Una vez realizado el monitoreo de dicho plan, se precederá a la fase control de objetivos

3.5.1 Análisis de Resultado AEI 05.01: Porcentaje de ejecución presupuestal de acciones preventivas aprobados

Este indicador permite conocer el nivel de ejecución presupuestal otorgada para las acciones de prevención, reducción y preparación frente a riesgos de desastres en relación al presupuesto asignado para la implementación del Plan de Gestión de Riesgo de Desastres (PGRD).

Producto de la Pandemia del Covid-19, el Ministerio de Economía y Finanzas dispuso la actividad presupuestal 5006269 "Prevención, control, diagnóstico y tratamiento de coronavirus", en la cual se destinarán recursos para las actividades relacionadas a la mitigación del Covid-19.

¹⁰ Fuente: Memorando N°015-2021-DP/SG

En ese sentido, la Defensoría del Pueblo al cierre del año 2020 cuenta con un Presupuesto Institucional Modificado respecto a la actividad 5006269 "Prevención, control, diagnóstico y tratamiento de coronavirus" de S/ 3,207,748.00 y con una ejecución (Devengado) de S/ 2,647,055.44 representando una ejecución para este indicador del 83%, siendo un resultado ligeramente menor a la meta programada de 85% para el año 2020.

Sin embargo, logró tener un nivel de cumplimiento del 98% considerado óptimo

3.5.2 Análisis de Resultado AEI 05.02: Número de instrumentos de gestión de carácter reactivo aprobados

Este indicador permite conocer el número de instrumentos o documentos de gestión elaborados para hacer frente a las situaciones de riesgo de desastres (prevención, preparación, rehabilitación y reconstrucción) y aprobados por la Entidad.

Concerniente a la AEI 05.02 en el año 2020, a raíz del estado de emergencia producto del COVID-19 y a las diversas normas decretadas por el Gobierno Central, la Defensoría del Pueblo elaboró y aprobó el "Plan para la Vigilancia, Prevención y Control de COVID-19" correspondiendo a un (01) instrumento de gestión, alcanzado un nivel óptimo de cumplimiento puesto que la meta para el año 2020 es de un (01) instrumento aprobado.

Este Plan permite: i) Establecer los procedimientos para la vigilancia, prevención y control de la salud de los/as trabajadores/as de la Defensoría del Pueblo que realizan actividades durante la pandemia COVID-19, ii) Establecer lineamientos para el regreso y reincorporación al trabajo de los/as trabajadores/as de la Defensoría del Pueblo y iii) Garantizar la sostenibilidad de las medidas de vigilancia, prevención y control adoptadas para evitar la transmisibilidad de COVID-19, entre los/as trabajadores/as de la Defensoría del Pueblo.

IV. PROPUESTA PARA MEJORAR LA ESTRATEGIA





En este capítulo se plantean propuestas para mejorar o buscar alternativas de solución para alcanzar los logros esperados de nuestro PEI, en base a este nuevo contexto que vivimos producto de la Pandemia, el cual nos deja experiencias y lecciones, que es importante y necesario conocerlas a fin de poder concretar iniciativas orientadas a mejorar el servicio de la Defensoría del Pueblo en beneficio de la población.

Los resultados obtenidos en el año 2020 confirman algunas lecciones y conclusiones previas, así como nos plantea algunos desafíos para mejorarlos durante el período de implementación del Plan Estratégico Institucional. Por ello, a continuación, se presenta la propuesta de mejora por cada Objetivo Estratégico Institucional y Acción Estratégica Institucional con el fin de que las áreas usuarias en coordinación con las áreas competentes tomen las medidas necesarias para llevar a cabo su ejecución.



4.1 Propuesta de Mejora del OEI.01 y sus Acciones Estratégicas: En el cuadro N°7 se detalla la propuesta de mejora.

**Cuadro N°7
Propuesta de Mejora del OEI 01 y sus Acciones Estratégicas Institucionales**

OEI/AEI		Descripción del Indicador	Meta 2020		Nivel Cumplimiento* (%)	Meta Alcanzada	Resp	Propuesta de Mejora
Código	Descripción		Prog.	Ejec.				
OEI.01	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.	Porcentaje de casos atendidos a población en condición de mayor vulnerabilidad	37%	47%	127%		PAD	<p>De acuerdo al PEI 2020-2023 el OEI. 01 es el objetivo priorizado más importante de la Defensoría del Pueblo y de acuerdo a los resultados se evidencia un resultado óptimo de 03 indicadores al primer año de ejecución del PEI, sin embargo, al medirse de manera anual se propone lo siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Realizar un seguimiento trimestral de cada variable del indicador por parte de PAD y DCT en coordinación con OPP para determinar su avance. 2. Para la AEI.01.01 se sugiere Realizar seguimiento y acompañamiento a las Oficinas y Módulos Defensoriales que registran menores resultados en la ejecución del indicador con la finalidad de identificar y evaluar los motivos que están impidiendo un mejor resultado <p>Asimismo, se evidencia un (01) indicador sin ejecución, correspondiente al nivel de satisfacción del ciudadano por la atención brindada, sobre ello se propone lo siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none"> 3. Formular una encuesta que permita medir el grado de satisfacción de los ciudadanos para el año 2021.
AEI.01.01	Servicio de atención de quejas oportunamente en defensa de derechos fundamentales en beneficio de la población	Porcentaje de quejas concluidas y fundadas	85%	88%	104%		PAD	
AEI.01.02	Servicio de atención de casos eficientemente en defensa de derechos fundamentales en beneficio del ciudadano	Nivel de satisfacción de la atención brindada al ciudadano en las oficinas a nivel nacional	70%	No hay resultado	No hay resultado		PAD	
AEI.01.03	Acciones de Itinerancia Defensorial incrementadas en distritos pobres en beneficio de la comunidad	Porcentaje de distritos pobres visitados en las acciones de Itinerancia Defensorial	63%	73%	116%		DCT/ OPP	

*El nivel de cumplimiento es el resultado del cálculo de la ejecución sobre la meta programada




Fuente: Ficha de Resultados de Indicadores del PEI, Período 2020

Elaboración: Oficina de Planeamiento y Presupuesto




4.2 Propuesta de Mejora del OEI.02 y sus Acciones Estratégicas: En el cuadro N°8 se detalla la propuesta de mejora.

**Cuadro N°8
Propuesta de Mejora del OEI 02 y sus Acciones Estratégicas Institucionales**

OEI/AEI		Descripción del Indicador	Meta 2020		Nivel de Cumplimiento* (%)	Meta Alcanzada	Resp.	Propuesta de Mejora
Código	Descripción		Prog.	Ejec.				
OEI.02	Fortalecer las acciones de promoción de la defensa de los derechos fundamentales en beneficio de la población.	Número de personas informadas sobre sus derechos en las acciones de promoción	191,000	219,130	115%		DCT/ OPP	<p>Las actividades de promoción de los derechos y la realización de viajes itinerantes ha sido la actividad que ha tenido que adecuarse a la nueva realidad, esto debido a los efectos producidos por la Pandemia del COVID-19, en la cual el Perú ingreso a una etapa de aislamiento social obligatorio y se prohibieron la aglomeración de personas en cualquier ámbito. Frente a ello, la Defensoría del Pueblo impulso realizar acciones de promoción de derechos en beneficio de la población de manera virtual utilizando diferentes medios tecnológicos que le permitieron alcanzar una población considerable, esto se refleja en los resultados obtenidos en sus indicadores. Para su mejora se propone lo siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ante este nuevo contexto en el cual nos encontramos, se sugiere continuar con este tipo de estrategia de promoción de manera virtual. 2. Se propone que exista una adecuada capacitación del sistema del POA, dirigido a los comisionados de las sedes defensoriales, a fin de registrar adecuadamente las tareas programadas del POI.
AEI.02.01	Promoción de derechos en alianzas estratégicas con otras instituciones en beneficio de las personas y comunidad	Número de personas informadas sobre sus derechos a través de las alianzas estratégicas con otras instituciones	167,000	177,705	106%		DCT / OPP	
AEI.02.02	Promoción de derechos en actividades organizadas por la DP en beneficio de la población	Número de personas informadas por acciones de promoción organizadas por la DP	24,000	41,425	173%		DCT/ OPP	

*El nivel de cumplimiento es el resultado del cálculo de la ejecución sobre la meta programada




Fuente: Ficha de Resultados de Indicadores del PEI, Período 2020

Elaboración: Oficina de Planeamiento y Presupuesto




4.3 Propuesta de Mejora del OEI.03 y sus Acciones Estratégicas: En el cuadro N°9 se detalla la propuesta de mejora.

**Cuadro N°9
Propuesta de Mejora del OEI 03 y sus Acciones Estratégicas Institucionales**

OEI/AEI		Descripción del Indicador	Meta 2020		Nivel de Cmpl* (%)	Meta Alcanza da	Resp.	Propuesta de Mejora
Código	Descripción		Prog.	Ejec.				
OEI.03	Mejorar los procesos de generación de evidencias, los mecanismos de seguimiento de recomendaciones y los acuerdos de diálogo en beneficio de la población.	Porcentaje de recomendaciones acogidas de Informes producto de la supervisión	2%	15%	750%		PAD	<p>Respecto a los resultados obtenidos del objetivo estratégico n°3 y acciones estratégicas, se superó la meta programada, sin embargo para asegurar el cumplimiento de la meta de estos indicadores, se propone lo siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none"> En cuanto al OEI.03 se debe realizar un seguimiento semestral del porcentaje de recomendaciones acogidas de informe producto de la supervisión. Es importante señalar que se debe continuar con los esfuerzos realizados y el compromiso de registrar las recomendaciones por parte de los equipos que intervienen, con la finalidad de cumplir con una función importante de la Defensoría del Pueblo. En cuanto a los demás indicadores de las Acciones Estratégicas Institucionales pertenecientes al OEI.03, se debe realizar un seguimiento trimestral de cada variable del indicador por parte de PAD y APCSG en coordinación con OPP para determinar su avance. Para la AEI.03.04 el contexto de la pandemia limitó, en algunos casos la participación presencial en las mesas de diálogo, por tanto, se sugiere la elaboración de una estrategia para la gestión y prevención de conflictos sociales en el contexto de la pandemia, así como un protocolo para reuniones presenciales.
AEI.03.01	Supervisión a entidades del Estado y empresas de servicios públicos de manera permanente en beneficio de la comunidad	Número de instituciones supervisadas por derechos	5,000	6,820	136%		PAD	
AEI.03.02	Mecanismos de seguimiento y evaluación de las actuaciones de persuasión a diferentes actores de la comunidad	Porcentaje de implementación del sistema de recomendaciones	30%	100%	333%		PAD	
AEI.03.03	Investigaciones Defensoriales permanentes en aporte de diseño e implementación de políticas públicas a favor de la población	Número de investigaciones en temas defensoriales a nivel nacional publicados	34	77	226%		PAD	
AEI.03.04	Intervención estratégica en conflictos sociales en defensa de los derechos de las personas y la comunidad	Porcentaje de conflictos sociales en diálogo con participación de la DP	84%	83%	99%		APCSG	

*El nivel de cumplimiento es el resultado del cálculo de la ejecución sobre la meta programada






Fuente: Ficha de Resultados de Indicadores del PEI, Período 2020

Elaboración: Oficina de Planeamiento y Presupuesto




4.4 Propuesta de Mejora del OEI.04 y sus Acciones Estratégicas: En el cuadro N°10 se detalla la propuesta de mejora.

**Cuadro N°10
Propuesta de Mejora del OEI 04 y sus Acciones Estratégicas Institucionales**

OEI/AEI		Descripción del Indicador	Meta 2020		Nivel de Cumpl (%)	Meta Alcanzada	Resp.	Propuesta de Mejora
Código	Descripción		Prog.	Ejec.				
OEI.04	Modernizar la Gestión Institucional.	Número de buenas prácticas identificadas en gestión institucional	2	2	100%		SG / OPP	<p>Con respecto al OEI.04 que se refiere al número de buenas prácticas identificadas, se propone las siguientes acciones de mejora:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Brindar asistencia técnica a las dependencias en la interpretación de sus resultados obtenidos que sustenten el impacto de la buena práctica 2. Contar con los dispositivos necesarios a fin de que los trabajadores lleven a cabo las capacitaciones del PDP 3. Gestionar la aprobación del PDP del año 2021 en los primeros meses del año para lograr una mayor ejecución. 4. La encuesta deberá ser realizada de manera semestral una en el mes de junio y otra en el mes de diciembre esto debido a la rotación de los servidores. 5. Establecer una difusión activa para la participación de la encuesta a nivel nacional el cual debe estar liderada por OGDH en coordinación con OGDPTI para el envío de correos masivos y el reporte de los datos con el fin de medir los niveles de satisfacción en la sede central, Oficinas y Módulos.
AEI.04.01	Instrumentos de gobierno electrónico implementados para el óptimo desarrollo de la gestión institucional	Porcentaje de sistemas de información implementados en la entidad	85%	96%	113%		OGDPTI	
AEI.04.02	Programa de fortalecimiento de capacidades y bienestar de los servidores	Porcentaje de servidores con calificación aprobatoria en el marco del PDP	90%	95%	106%		OGDH	
		Nivel de satisfacción laboral de los servidores de la DP	80%	85%	106%		OGDH	
AEI.04.03	Gestión de procesos internos optimizados en los diferentes sistemas administrativos de la entidad	Porcentaje de procesos optimizados	2%	8%	400%		SG/OPP	

*El nivel de cumplimiento es el resultado del cálculo de la ejecución sobre la meta programada




Fuente: Ficha de Resultados de Indicadores del PEI, Período 2020

Elaboración: Oficina de Planeamiento y Presupuesto




4.5 Propuesta de Mejora del OEI.05 y sus Acciones Estratégicas: En el cuadro N°11 se detalla la propuesta de mejora.

**Cuadro N°11
Propuesta de Mejora del OEI 04 y sus Acciones Estratégicas Institucionales**

OEI/AEI		Descripción del Indicador	Meta 2020		Nivel de Cump. (%)	Meta Alcanzada	Resp.	Propuesta de Mejora
Código	Descripción		Prog.	Ejec.				
OEI.05	Implementar la Gestión del Riesgo de Desastres en la institución.	Porcentaje de avance en la implementación en la Gestión de Riesgos de Desastre (GRD) en la entidad	40%	60%	150%		SG / OAF	<p>Con respecto al OEI.05, referente a la implementación en la Gestión de Riesgo, se plantea la siguiente propuesta de mejora:</p> <p>1. La elaboración de un Plan integral de Riesgo de Desastres deber ser liderado por el Área de Infraestructura y Seguridad Integral de acuerdo a su función descrita en el ROF de la Defensoría del Pueblo aprobado mediante Resolución Defensorial N°007-2019/DP que en su artículo 59 literal h) indica como función: "Planificar, organizar, ejecutar, supervisar y evaluar las acciones de la gestión de riesgos".</p> <p>Ya que es el área competente para evaluar los potenciales riesgos de acuerdo a lo dispuesto por el Centro Nacional de Estimación, Prevención y Reducción del Riesgo de Desastres (CENEPRED).</p>
AEI.05.01	Plan de prevención de gestión de riesgo de desastres	Porcentaje de la ejecución presupuestal de acciones preventivas aprobadas	85%	83%	98%		SG / OAF	
AEI.05.02	Plan de respuesta y reconstrucción frente a desastres	Número de instrumentos de gestión de carácter reactivo aprobados	1	1	100%		SG / OAF	

*El nivel de cumplimiento es el resultado del cálculo de la ejecución sobre la meta programada

Fuente: Ficha de Resultados de Indicadores del PEI, Período 2020

Elaboración: Oficina de Planeamiento y Presupuesto




V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- Con respecto al nivel de cumplimiento de los Objetivos Estratégicos Institucionales del Plan Estratégico Institucional 2020 – 2023, de los cinco (05) objetivos estratégicos institucionales, cinco (05) de ellos alcanzaron la meta programada anual, alcanzando un nivel de cumplimiento óptimo para el año 2020.
- Con respecto al nivel de cumplimiento de las Acciones Estratégicas Institucionales del Plan Estratégico Institucional 2020 – 2023, de las catorce (14) acciones estratégicas institucionales, trece (13) de ellos alcanzaron la meta programada anual, alcanzando un nivel de cumplimiento satisfactorio para el año 2020.
- Respecto al Período 2020 y debido a la coyuntura producto de la Pandemia por el COVID-19 que dispuso diversas medidas como el aislamiento social obligatorio, prohibición de reuniones, concentraciones y aglomeraciones de personas, entre otras medidas; ello impacto en gran medida sobre el indicador “Nivel de satisfacción de la atención brindada al ciudadano en las oficinas a nivel nacional”.
Por tanto, se recomienda a fin de ejecutar el indicador “Nivel de satisfacción de la atención brindada al ciudadano en las oficinas a nivel nacional” la elaboración de la encuesta que permita lograr medir el grado de satisfacción de la atención brindada al ciudadano durante el I Semestre del 2021.
- Asimismo, se sugiere analizar y viabilizar las propuestas de mejora descritas en el presente informe a fin de lograr los Objetivos y Acciones Institucionales.
- Por último, se recomienda para todo tipo de Plan Estratégico Institucional, todos sus Objetivos Estratégicos cuenten con Indicador de Desempeño, es decir aquel indicador cuyo parámetro de medición permita establecer puntos de comparación entre más variables. Como ejemplo el OEI 02 “Fortalecer las acciones de promoción de la defensa de los derechos fundamentales en beneficio de la población”, cuyo indicador es “Número de personas informadas sobre sus derechos en las acciones de promoción”, para lo cual resulta algo limitante al querer medir el impacto generado para dicho Objetivo Estratégico. Por otro lado, es importante considerar el nuevo escenario el cual nos encontramos inmersos producto de la pandemia, por lo cual se recomendaría en redefinir nuestro Plan Estratégico Institucional.
- Por lo expuesto anteriormente se sugiere modificar, reformular y/o elaborar un nuevo Plan Estratégico Institucional, enmarcado en el escenario actual producto de la pandemia, de acuerdo a las circunstancias indicadas en la Guía para el Planeamiento Institucional elaborada por CEPLAN¹¹ como “Recomendaciones provenientes de los Informes de evaluación de los planes institucionales” y a “Situación de desastre con declaratoria de estado de Emergencia”








¹¹ Guía para el Planeamiento Institucional, sección 5.8

El PEI se modifica cuando se presentan las siguientes circunstancias:

a. Cambios en la Política General de Gobierno¹⁸; b. Cambios en la política institucional; c. Adscripción de entidades, transferencia de programas, cambios en las funciones de la organización u otros similares; d. Situación de desastre con declaratoria de estado de emergencia; e. Recomendaciones provenientes de los Informes de Evaluación de los planes institucionales; y f. Disposiciones específicas del CEPLAN.

Finalmente, se ha elaborado un consolidado que muestra el nivel de cumplimiento respecto a la meta anual por Objetivo Estratégico Institucional (Cuadro N°12) y Acción Estratégica Institucional (Cuadro N°13).

**Cuadro N°12
Avance de Cumplimiento de los Objetivos Estratégicos Institucionales del año 2020**

OE/AEI		Descripción del Indicador			Meta 2020		Nivel de Cumplimiento* (%) (C) = (B/A)*100	Infografía de Nivel de Cumplimiento	Centro de Costo Responsable del Indicador
Código	Descripción	Nombre del Indicador	Fórmula del Indicador	U.M.	Prog. (A)	Ejec. (B)			
OEI.01	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.	Porcentaje de casos atendidos a población en condición de mayor vulnerabilidad	$X = A/B*100$; Dónde: A= Número de casos atendidos a población en condición de mayor vulnerabilidad. B= Total de casos atendidos	Porcentaje	37%	47%	127%		Primera Adjuntía
OEI.02	Fortalecer las acciones de promoción de la defensa de los derechos fundamentales en beneficio de la población.	Número de personas informadas sobre sus derechos en las acciones de promoción	$X = A$; Dónde: A= Número de personas informadas sobre sus derechos	Número	191,000	219,130	115%		Dirección de Coordinación Territorial / Oficina de Planeamiento y Presupuesto
OEI.03	Mejorar los procesos de generación de evidencias, los mecanismos de seguimiento de recomendaciones y los acuerdos de diálogo en beneficio de la población.	Porcentaje de recomendaciones acogidas de Informes producto de la supervisión	$X = A/B*100$; Dónde: A= Número de recomendaciones acogidas B= Total de recomendaciones emitidas desde el año 2017.	Porcentaje	2%	15%	750%		Primera Adjuntía
OEI.04	Modernizar la Gestión Institucional.	Número de buenas prácticas identificadas en gestión institucional	$X = A$; Dónde: A= Buenas prácticas identificadas en gestión institucional.	Número	2	2	100%		Secretaría General/ Oficina de Planeamiento y Presupuesto
OEI.05	Implementar la Gestión del Riesgo de Desastres en la institución.	Porcentaje de avance en la implementación la Gestión de Riesgos de Desastre (GRD) en la entidad	$X = A/B*100$; Dónde: A= Número de acciones ejecutadas del Plan de GRD en la DP. B= Número de acciones programadas.	Porcentaje	40%	60%	150%		Secretaría General/ Oficina de Planeamiento y Presupuesto










*El nivel de cumplimiento es el resultado del cálculo de la ejecución sobre la meta programada

Fuente: Ficha de Resultados de Indicadores del PEI, Período 2020

Elaboración: Oficina de Planeamiento y Presupuesto




**Cuadro N°13:
Avance de Cumplimiento de las Acciones Estratégicas Institucionales del año 2020**







OE/AEI		Descripción del Indicador			Meta 2020		Nivel de Cumplimiento* (%)	Infografía de Nivel de Cumplimiento	Centro de Costo Responsable del Indicador
Código	Descripción	Nombre del Indicador	Fórmula del Indicador	U.M.	Prog. (A)	Ejec. (B)	(C) = (B/A)*100		
AEI.01.01	Servicio de atención de quejas oportunamente en defensa de derechos fundamentales en beneficio de la población	Porcentaje de quejas concluidas y fundadas	$X = A/B*100$; Dónde: A= Número de quejas concluidas y fundadas. B= Total de quejas concluidas.	Porcentaje	85%	88%	104%		Primera Adjuntía
AEI.01.02	Servicio de atención de casos eficientemente en defensa de derechos fundamentales en beneficio del ciudadano	Nivel de satisfacción de la atención brindada al ciudadano en las oficinas a nivel nacional	$X = A/B*100$; Dónde: A= Total de ciudadanos encuestados satisfechos. B= Total de ciudadanos encuestados	Porcentaje	70%	No hay resultado	No hay resultado		Primera Adjuntía
AEI.01.03	Acciones de Itinerancia Defensorial incrementadas en distritos pobres en beneficio de la comunidad	Porcentaje de distritos pobres visitados en las acciones de Itinerancia Defensorial	$X = A/B*100$; Dónde: A= Total de distritos pobres visitados en acciones de Itinerancia Defensorial. B= Total de distritos visitados.	Porcentaje	63%	73%	116%		Dirección de Coordinación Territorial
AEI.02.01	Promoción de derechos en alianzas estratégicas con otras instituciones en beneficio de las personas y comunidad	Número de personas informadas sobre sus derechos a través de las alianzas estratégicas con otras instituciones.	$X = A$; Dónde: A= Número de personas informadas sobre sus derechos a través de las alianzas estratégicas	Número	167,000	177,705	106%		Dirección de Coordinación Territorial / Oficina de Planeamiento y Presupuesto
AEI.02.02	Promoción de derechos en actividades organizadas por la DP en beneficio de la población	Número de personas informadas por acciones de promoción organizadas por la DP	$X = A$; Dónde: A= Número de personas informadas por acciones de promoción organizadas por la DP.	Número	24,000	41,425	173%		Dirección de Coordinación Territorial / Oficina de Planeamiento y Presupuesto
AEI.03.01	Supervisión a entidades del Estado y empresas de servicios públicos de manera permanente en beneficio de la comunidad	Número de instituciones supervisadas por derechos	$X = A$; Dónde: A= Número de instituciones supervisadas por derechos.	Número	5,000	6,820	136%		Primera Adjuntía
AEI.03.02	Mecanismos de seguimiento y evaluación de las actuaciones de persuasión a diferentes actores de la comunidad	Porcentaje de implementación del sistema de recomendaciones	$X = A/B*100$; Dónde: A= Sistema de recomendaciones implementado. B= Total de Sistema de recomendaciones.	Porcentaje	30%	100%	333%		Primera Adjuntía
AEI.03.03	Investigaciones Defensoriales permanentes en aporte de diseño e implementación de políticas públicas a favor de la población	Número de investigaciones en temas defensoriales a nivel nacional publicados	$X = A$; Dónde: A= Investigaciones en temas defensoriales publicados.	Número	34	77	226%		Primera Adjuntía
AEI.03.04	Intervención estratégica en conflictos sociales en defensa de los derechos de las personas y la comunidad	Porcentaje de conflictos sociales en diálogo con participación de la DP	$X = A/B*100$; Dónde: A= Número de conflictos sociales en diálogo con participación de la DP. B= Total de conflictos sociales en diálogo.	Porcentaje	84%	83%	99%		Adjuntía para la Prevención de Conflictos Sociales y la Gobernabilidad

*El nivel de cumplimiento es el resultado del cálculo de la ejecución sobre la meta programada

Fuente: Ficha de Resultados de Indicadores del PEI, Período 2020

Elaboración: Oficina de Planeamiento y Presupuesto




OEI/AEI		Descripción del Indicador			Meta 2020		Nivel de Cumplimiento* (%) (C) = (B/A)*100	Infografía de Nivel de Cumplimiento	Centro de Costo Responsable del Indicador
Código	Descripción	Nombre del Indicador	Fórmula del Indicador	U.M.	Prog. (A)	Ejec. (B)			
AEI.04.01	Instrumentos de gobierno electrónico implementados para el óptimo desarrollo de la gestión institucional.	Porcentaje de sistemas de información implementados en la entidad	$X = A/B * 100$; Dónde: A= Sistemas de información implementadas. B= Total de sistemas de información programados.	Porcentaje	85%	96%	113%		Oficina de Gobierno Digital, Proyectos y Tecnología de la Información
AEI.04.02	Programa de fortalecimiento de capacidades y bienestar de los servidores.	Porcentaje de servidores con calificación aprobatoria en el marco del PDP	$X = A/B * 100$; Dónde: A= Total de Servidores con calificación aprobatoria B= Total de servidores capacitados en el marco del Plan de Desarrollo de las Personas.	Porcentaje	90%	95%	106%		Oficina de Gestión y Desarrollo Humano
		Nivel de satisfacción laboral de los servidores de la DP	$X = A/B * 100$; Dónde: A= Total de Servidores satisfechos laboralmente B= Total de Servidores encuestados.	Porcentaje	80%	85%	106%		Oficina de Gestión y Desarrollo Humano
AEI.04.03	Gestión de procesos internos optimizados en los diferentes sistemas administrativos de la entidad.	Porcentaje de procesos optimizados	$X = A/B * 100$; Dónde: A= Total de procesos optimizados B= Total de procesos en la entidad Nivel 1.	Porcentaje	2%	6%	300%		Secretaría General/ Oficina de Planeamiento y Presupuesto
AEI.05.01	Plan de prevención de gestión de riesgo de desastres	Porcentaje de la ejecución presupuestal de acciones preventivas aprobadas	$X = A/B * 100$; Dónde: A= Ejecución presupuestal de acciones preventivas aprobadas. B= Total de asignación para la GRD.	Porcentaje	85%	83%	98%		Oficina de Gobierno Digital, Proyectos y Tecnología de la Información
AEI.05.02	Plan de respuesta y reconstrucción frente a desastres	Número de instrumentos de gestión de carácter reactivo aprobados	$X = A$; Dónde: A= Instrumentos de gestión de carácter reactivo aprobados.	Número	1	1	100%		Secretaría General/ Oficina de Planeamiento y Presupuesto

*El nivel de cumplimiento es el resultado del cálculo de la ejecución sobre la meta programada

Fuente: Ficha de Resultados de Indicadores del PEI, Período 2020

Elaboración: Oficina de Planeamiento y Presupuesto