



**INFORME DE MONITOREO Y EVALUACIÓN**

**DEL PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL**

**AL CUARTO TRIMESTRE 2020**

**Área de Planeamiento**

**Oficina de Planeamiento y Presupuesto**

## CONTENIDO

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



## INFORME DE EVALUACIÓN DE IMPLEMENTACIÓN DEL POI 2020 AL CUARTO TRIMESTRE

PERIODO DEL PEI: PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL 2020-2023

SECTOR: DEFENSORÍA DEL PUEBLO

PLIEGO: 020

FECHA: 18/03/2021

---

### 1. Resumen Ejecutivo

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

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

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

Al finalizar el cuarto trimestre del año 2020 se ha logrado un nivel de ejecución de las metas físicas programadas del 98.6% y un nivel de ejecución presupuestal del 94.3%.

### Articulación PEI - POI

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

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



## Misión

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

La Misión vigente:

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

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

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

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




OBJETIVO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL	ACCIÓN ESTRATÉGICA INSTITUCIONAL	RESPONSABLE
	AEI 04.03 Gestión de procesos internos optimizados en los diferentes sistemas administrativos de la entidad.	OGDH
OEI: 05 Implementar la Gestión del Riesgo de Desastres en la institución.	AEI 05.01 Plan de prevención de gestión de riesgo de desastres.	SG / OPP
	AEI 05.02 Plan de respuesta y reconstrucción frente a desastres.	SG / OAF

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

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

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

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	ACCIONES ESTRATÉGICAS	ACTIVIDAD OPERATIVA
OE01. Fortalecer la atención de casos en defensa de los derechos fundamentales de las personas, en beneficio de los grupos poblacionales en condiciones de mayor vulnerabilidad.	AEI 01.01 Servicio de atención de quejas oportunamente en defensa de derechos fundamentales en beneficio de la población.	AO 1.1.1. Atención de quejas, peticorios y consultas.
	AEI 01.02 Servicio de atención de casos eficientemente en defensa de derechos fundamentales en beneficio del ciudadano.	AO 1.2.1. Atención de casos con servicio de calidad.
	AEI 01.03 Acciones de Itinerancia Defensorial incrementadas en distritos pobres en beneficio de la comunidad.	AO 1.3.1. Realización de acciones itinerantes.
OEI.2. Fortalecer las acciones de promoción de la defensa de los derechos fundamentales en beneficio de la población.	AEI 2.1. Promoción de derechos en Alianzas estratégicas con otras instituciones en beneficio de las personas y comunidad.	AO 2.1.1. Promoción de derechos a la población y sociedad civil en alianza estratégica con otras instituciones. AO 2.1.2. Promoción de derechos con otras instituciones a servidores de entidades públicas y privadas de servicios públicos.
	AEI 2.2. Promoción de derechos en actividades organizadas por la DP en beneficio de la población.	AO 2.2.1. Promoción de derechos a la población y sociedad civil liderados por la DP. AO 2.2.2. Promoción de derechos liderado por la DP a servidores de entidades públicas y privadas de servicios públicos.
OEI 3. Mejorar los procesos de generación de evidencias, los mecanismos de seguimiento de recomendaciones y los acuerdos de diálogo en beneficio de la población.	AEI 3.1. Supervisión a entidades del Estado y empresas de servicios públicos de manera permanente en beneficio de la comunidad.	AO 3.1.1. Supervisión de las entidades públicas y privadas que brindan los servicios públicos. AO 3.1.2. Supervisión en la lucha contra la violencia AO 3.1.3. Supervisión en el marco de Mecanismo de discapacidad AO 3.1.4. Supervisión en el marco del Proceso Electoral
	AEI 3.2. Mecanismos de seguimiento y evaluación permanente de las actuaciones de persuasión a diferentes actores de la comunidad.	AO 3.2.1. Seguimiento a recomendaciones emitidas a instituciones públicas AO 3.2.2. Seguimiento a recomendaciones emitidas a empresas públicas y privadas que brindan servicios públicos AO 3.2.3. Reuniones de trabajo con funcionarios y autoridades públicas. AO 3.2.4. Reuniones de trabajo con funcionarios y autoridades públicas en ámbito regional y local.




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

*JHG*



## Nivel de cumplimiento del POI 2020 al cuarto trimestre por Objetivo Estratégico Institucional

El nivel de cumplimiento al cuarto trimestre del año 2020, las metas físicas programadas de las actividades operativas del POI, alcanzó el 98.6%; asimismo, se observa que nivel de ejecución presupuestal alcanzó un nivel óptimo del 94.3%.

De lo expuesto, se resume que al cuarto trimestre se logró satisfactoriamente el cumplimiento de las metas físicas y la ejecución del presupuesto, lo que refleja una gestión que se esfuerza por el cumplimiento de sus labores.

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

O. E.	META PROGR.	META EJEC.	% NIVEL DE EJEC.	PPTO PROGR.	PPTO EJEC.	% NIVEL DE EJEC.
<b>OEI.1</b> 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.	144,575	144,110	99.7%	13,271,663	13,045,966	98.3%
<b>OEI.2</b> Fortalecer las acciones de promoción de la defensa de los derechos fundamentales en beneficio de la población.	1,651	1,574	95.3%	191,569	72,842	38.0%
<b>OEI.3</b> Mejorar los procesos de generación de evidencias, los mecanismos de seguimiento de recomendaciones y los acuerdos de dialogo en beneficio de la población.	17,735	16,278	91.8%	37,403,665	34,987,209	93.5%
<b>OEI.4</b> Modernizar la Gestión Institucional.	1,612	1,334	82.8%	27,127,380	25,510,637	94.0%
<b>OEI.5</b> Implementar la Gestión del Riesgo de Desastres en la Institución.	609	539	88.5%	1,429,890	1,270,939	88.9%
<b>Total general</b>	<b>166,182</b>	<b>163,835</b>	<b>98.6%</b>	<b>79,424,167</b>	<b>74,887,593</b>	<b>94.3%</b>

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

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

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

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

### Actividades Operativas:

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




**Cuadro N°4: Nivel de cumplimiento del POI – Al Cuarto Trimestre 2020**

DESCRIPCION AO		META PROGR.	META EJEC.	% NIVEL DE EJEC.	PPTO PROGR.	PPTO EJEC.	% NIVEL DE EJEC.
AO 1.1.1	Atención de quejas, petitorios y consultas	144,533	144,068	99.7%	13,239,607	13,013,915	98.3%
AO 2.1.1	Promoción de derechos a la población y sociedad civil en alianza estratégica con otras instituciones.	141	137	97.2%	2,167	2,167	100.0%
AO 2.1.2	Promoción de derechos con otras instituciones a servidores de entidades públicas y privadas de servicios públicos.	97	65	67.0%	0	0	
AO 2.2.1	Promoción de derechos a la población y sociedad civil liderado por la DP.	936	900	96.2%	14,117	14,115	100.0%
AO 2.2.2	Promoción de derechos liderado por la DP a servidores de entidades públicas y privadas de servicios públicos.	477	472	99.0%	175,285	56,560	32.3%
AO 3.1.1	Supervisión de las entidades públicas y privadas que brindan los servicios públicos.	12,949	11,894	91.9%	21,487,533	20,671,539	96.2%
AO 3.1.2	Supervisión en la lucha contra la violencia.	1,784	1,653	92.7%	673,020	667,010	99.1%
AO 3.1.3	Supervisión en el marco del mecanismo de discapacidad.	84	83	98.8%	0	0	
AO 3.1.4	Supervisión en el marco del proceso electoral.	480	456	95.0%	1,499,803	1,411,855	94.1%
AO 3.2.1	Seguimiento a recomendaciones emitidas a instituciones públicas.	47	44	93.6%	173,974	173,661	99.8%
AO 3.2.2	Seguimiento a recomendaciones emitidas a empresas públicas y privadas que brindan servicios públicos.	376	376	100.0%	0	0	
AO 3.3.1	Elaboración y publicación de informes defensoriales.	355	305	85.9%	5,669,130	5,208,570	91.9%
AO 4.1.1	Actividades de gobierno electrónico, proyectos y tecnología de la información.	15	4	26.7%	12,828	12,825	100.0%
AO 3.2.3	Reuniones de trabajo con funcionarios y autoridades públicas.	827	682	82.5%	6,129,959	5,418,547	88.4%
AO 4.3.2	Actividades de apoyo y asesoramiento.	715	585	81.8%	15,132,184	14,503,532	95.8%
AO 4.2.1	Desarrollo del Plan de Bienestar.	16	12	75.0%	263,261	263,260	100.0%
AO 4.2.2	Capacitación presencial y virtual del personal.	6	6	100.0%	256,500	253,949	99.0%






DESCRIPCION AO		META PROGR.	META EJEC.	% NIVEL DE EJEC.	PPTO PROGR.	PPTO EJEC.	% NIVEL DE EJEC.
AO 3.4.2	Gestión de conflictos sociales.	57	53	93.0%	416,404	360,699	86.6%
AO 4.3.1	Actividades de Alta Dirección.	361	314	87.0%	5,408,860	5,226,966	96.6%
AO 4.3.8	Actividades de control institucional.	77	71	92.2%	225,521	182,095	80.7%
AO 4.3.4	Actividades de planeamiento, presupuesto y cooperación internacional.	180	129	71.7%	2,073,689	1,988,769	95.9%
AO 3.2.4	Reuniones de trabajo con funcionarios y autoridades públicas en ámbito regional y local.	485	459	94.6%	5,587	5,586	100.0%
AO 3.3.2	Elaboración y publicación de Informe de Adjuntía.	259	244	94.2%	1,328,341	1,051,325	79.1%
AO 4.3.5	Equipamiento de oficinas.	139	111	79.9%	3,052,809	2,469,046	80.9%
AO 1.3.1	Realización de acciones itinerantes.	42	42	100.0%	32,056	32,051	100.0%
AO 3.4.1	Prevención de conflictos sociales.	32	29	90.6%	19,914	18,417	92.5%
AO 4.3.9	Realización de encuentros UCT.	7	7	100.0%	7,430	6,959	93.7%
AO 4.3.7	Implementación de inversión institucional.	96	95	99.0%	694,298	603,236	86.9%
AO 5.1.3	Acciones de prevención de gestión de riesgos de desastres y/o emergencia.	609	539	88.5%	1,429,890	1,270,939	88.9%
<b>Total general</b>		<b>166,182</b>	<b>163,835</b>	<b>98.6%</b>	<b>79,424,167</b>	<b>74,887,593</b>	<b>94.3%</b>

Del cuadro anterior se observa que la ejecución de las actividades del POI al cuarto trimestre del 2020, logró una ejecución del 98.6% respecto de las metas físicas programadas; asimismo, a nivel presupuestal tuvo una ejecución óptima del 94.3%

En el detalle de la ejecución de metas físicas de las actividades operativas al cuarto trimestre del 2020, se puede observar que el nivel de cumplimiento es satisfactorio, puesto que la mayoría de las actividades se encuentran en el rango de ejecución entre 90% y 100%.

El nivel de ejecución presupuestal alcanzó el nivel óptimo de 94.3%, respecto de ello, tres (3) actividades se ejecutaron sin programación presupuestal, estas actividades están relacionadas a la promoción de derechos, supervisión en el marco de Mecanismo de discapacidad y seguimiento a recomendaciones emitidas a empresas públicas y privadas que brindan servicios públicos, lo que refleja una optimización eficiente de los recursos.

Asimismo, se realizaron adicionalmente acciones de itinerancia en forma virtual las mismas que han sido informadas por las oficinas a la DCT y se reflejarán en los reportes de dicha oficina así como en la estadísticas institucionales.




- **Evaluación de las principales actividades operativas según dependencias**

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

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

OFICINAS	META PROGR.	META EJEC.	% NIVEL DE EJEC.	PPTO PROGR.	PPTO EJEC.	% NIVEL DE EJEC.
ADJUNTIAS Y DIRECCIONES	1,750	1,630	93.1%	12,173,935	10,563,749	86.8%
PROGRAMAS	594	549	92.4%	4,163,299	3,979,962	95.6%
OFICINAS DEFENSORIALES	136019	134530	98.9%	31,015,288	30,103,956	97.1%
MODULOS DEFENSORIALES	26119	25721	98.5%	4,035,929	3,899,657	96.6%
OFICINAS ADMINISTRATIVAS Y ALTA DIRECCIÓN	1700	1405	82.6%	28,035,716	26,340,269	94.0%
<b>Total general</b>	<b>166,182</b>	<b>163,835</b>	<b>98.6%</b>	<b>79,424,167</b>	<b>74,887,593</b>	<b>94.3%</b>

- Adjuntías y Direcciones

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

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

OFICINA	META PROGR.	META EJEC.	% NIVEL DE EJEC.	PPTO PROGR.	PPTO EJEC.	% NIVEL DE EJEC.
ADJUNTIA PARA LOS ASUNTOS CONSTITUCIONALES	133	132	99.2%	1,142,515	1,099,633	96.2%
ADJUNTIA DEL MEDIO AMBIENTE, SERVICIOS PUBLICOS Y PUEBLOS INDIGENAS	174	132	75.9%	2,302,463	1,850,729	80.4%
ADJUNTIA PARA LA ADMINISTRACION ESTATAL	146	143	97.9%	1,175,024	1,130,911	96.2%
ADJUNTIA PARA LA NIÑEZ Y LA ADOLESCENCIA	140	124	88.6%	969,737	872,976	90.0%
ADJUNTIA PARA LOS DERECHOS DE LA MUJER	194	178	91.8%	2,112,908	1,501,916	71.1%
ADJUNTIA PARA LOS DERECHOS HUMANOS Y PERSONAS CON DISCAPACIDAD	170	157	92.4%	1,834,959	1,681,228	91.6%
ADJUNTIA PARA LA PREVENCIÓN DE CONFLICTOS SOCIALES Y LA GOBERNABILIDAD	99	92	92.9%	1,116,926	1,050,930	94.1%
ADJUNTIA DE LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN, TRANSPARENCIA Y EFICIENCIA DEL ESTADO	356	353	99.2%	134,216	124,340	92.6%
DIRECCION DE COORDINACION TERRITORIAL	279	272	97.5%	1,134,557	1,010,939	89.1%
DIRECCION DEL MECANISMO NACIONAL DE PREVENCIÓN DE LA TORTURA	59	47	79.7%	250,630	240,146	95.8%
<b>TOTAL</b>	<b>1,750</b>	<b>1,630</b>	<b>93.1%</b>	<b>12,173,935</b>	<b>10,563,749</b>	<b>86.8%</b>




Como se aprecia en el cuadro, la cantidad de metas físicas ejecutadas al cuarto trimestre del 2020 por las adjuntías y direcciones, son 1,630, de un total de 1,750 metas programadas, alcanzando un nivel óptimo de ejecución del 93.1%, y presupuestalmente su nivel de ejecución alcanzó el 86.8%.

- Programas

La Defensoría del Pueblo cuenta con Programas en diferentes ámbitos según la misión y lineamientos planteados por la Institución. En el siguiente cuadro se muestra el nivel de ejecución de los programas que la Defensoría del Pueblo tiene como parte de su gestión:

Cuadro N°7: Nivel de ejecución de los Programas de la DP

OFICINA	META PROGR.	META EJEC.	% NIVEL DE EJEC.	PPTO PROGR.	PPTO EJEC.	% NIVEL DE EJEC.
PROGRAMA DE DESCENTRALIZACION Y BUEN GOBIERNO	53	42	79.2%	461,472	443,820	96.2%
PROGRAMA DE ETICA PUBLICA PREVENCIÓN DE LA CORRUPCIÓN Y POLÍTICAS PÚBLICAS	105	92	87.6%	557,767	529,160	94.9%
PROGRAMA DE PUEBLOS INDÍGENAS	161	160	99.4%	658,261	646,714	98.2%
PROGRAMA DE ASUNTOS PENALES Y PENITENCIARIOS	118	108	91.5%	892,771	854,008	95.7%
PROGRAMA DE DEFENSA Y PROMOCIÓN DE LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD	93	86	92.5%	1,103,205	1,060,604	96.1%
PROGRAMA DE IDENTIDAD Y CIUDADANÍA	13	13	100.0%	173,484	173,473	100.0%
PROGRAMA DE PROTECCIÓN DE DERECHOS EN DEPENDENCIAS POLICIALES	51	48	94.1%	316,339	272,184	86.0%
<b>TOTAL</b>	<b>594</b>	<b>549</b>	<b>92.4%</b>	<b>4,163,299</b>	<b>3,979,962</b>	<b>95.6%</b>

Según el cuadro N°7, al cuarto trimestre del 2020 los programas alcanzaron un nivel de ejecución satisfactorio de metas físicas del 92.4%, y presupuestal del 95.6%.

Se observa que la mayoría de programas alcanzaron un nivel de cumplimiento mayor al 90%, ejecutando al 95.6% el presupuesto programado, lo que refleja la buena actuación de la institución. El único Programa con un nivel de cumplimiento menor es el correspondiente a Ética pública, prevención de la corrupción y políticas públicas, cuyo nivel de cumplimiento de meta fue de 87.6%.




- Oficinas Defensoriales

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

Cuadro N°8: Nivel de ejecución por Oficina Defensorial

OFICINA	META PROGR.	META EJEC.	% NIVEL DE EJEC.	PPTO PROGR.	PPTO EJEC.	% NIVEL DE EJEC.
OFICINA DEFENSORIAL DE AREQUIPA	2,868	2,851	99.4%	1,693,492	1,654,984	97.7%
OFICINA DEFENSORIAL DE CUSCO	3,549	3,540	99.7%	1,437,282	1,401,087	97.5%
OFICINA DEFENSORIAL DE HUANUCO	3,555	3,555	100.0%	759,475	739,863	97.4%
OFICINA DEFENSORIAL DE LAMBAYEQUE	4,374	4,472	102.2%	813,526	789,294	97.0%
OFICINA DEFENSORIAL DE LIMA	48,882	48,752	99.7%	4,598,376	4,483,262	97.5%
OFICINA DEFENSORIAL DE LORETO	2,124	2,114	99.5%	1,024,645	988,850	96.5%
OFICINA DEFENSORIAL DE PASCO	1,887	1,878	99.5%	633,482	604,084	95.4%
OFICINA DEFENSORIAL DE PUNO	3,799	3,795	99.9%	860,292	846,063	98.3%
OFICINA DEFENSORIAL DE TACNA	5,312	5,307	99.9%	759,381	740,037	97.5%
OFICINA DEFENSORIAL DE CALLAO	7,440	7,434	99.9%	1,255,768	1,228,927	97.9%
OFICINA DEFENSORIAL DE PIURA	2,691	2,636	98.0%	1,340,858	1,311,828	97.8%
OFICINA DEFENSORIAL DE AMAZONAS	1,504	1,503	99.9%	639,594	621,285	97.1%
OFICINA DEFENSORIAL DE ANCASH	2,851	2,829	99.2%	690,635	648,386	93.9%
OFICINA DEFENSORIAL DE APURIMAC	1,094	1,090	99.6%	759,597	743,983	97.9%
OFICINA DEFENSORIAL DE AYACUCHO	7,687	7,634	99.3%	1,477,786	1,448,513	98.0%
OFICINA DEFENSORIAL DE CAJAMARCA	2,983	2,963	99.3%	885,024	869,591	98.3%
OFICINA DEFENSORIAL DE HUANCANELICA	2,859	2,827	98.9%	769,101	740,280	96.3%
OFICINA DEFENSORIAL DE ICA	2,066	2,042	98.8%	800,032	772,955	96.6%
OFICINA DEFENSORIAL DE JUNIN	2,942	2,733	92.9%	1,399,767	1,324,983	94.7%
OFICINA DEFENSORIAL DE LA LIBERTAD	6,044	6,038	99.9%	1,684,953	1,650,204	97.9%
OFICINA DEFENSORIAL DE LIMA ESTE	2,849	2,844	99.8%	927,239	906,375	97.7%
OFICINA DEFENSORIAL DE LIMA NORTE	3,598	3,528	98.1%	1,039,229	1,011,289	97.3%
OFICINA DEFENSORIAL DE LIMA SUR	3,493	2,736	78.3%	1,024,442	999,745	97.6%
OFICINA DEFENSORIAL DE MADRE DE DIOS	1,471	1,363	92.7%	780,834	764,164	97.9%
OFICINA DEFENSORIAL DE MOQUEGUA	140	128	91.4%	691,710	674,474	97.5%
OFICINA DEFENSORIAL DE SAN MARTIN	3,081	3,077	99.9%	687,300	640,601	93.2%
OFICINA DEFENSORIAL DE TUMBES	1,884	1,874	99.5%	767,276	730,718	95.2%
OFICINA DEFENSORIAL DE UCAYALI	2,992	2,987	99.8%	814,192	768,129	94.3%
<b>TOTAL</b>	<b>136,019</b>	<b>134,530</b>	<b>98.9%</b>	<b>31,015,288</b>	<b>30,103,956</b>	<b>97.1%</b>

*Handwritten signature*



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

Como se observa en el cuadro N°8, al cuarto trimestre del 2020 las Oficinas Defensoriales alcanzaron un nivel de ejecución satisfactorio de metas físicas del 98.9%, y presupuestal del 97.1%, sin embargo, la Oficina Defensorial de Lima Sur presenta un nivel de cumplimiento de 78.3%.

- Módulos Defensoriales

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

A continuación, se presenta el nivel de ejecución de las metas físicas y presupuestales de los Módulos Defensoriales al cuarto trimestre del 2020:

Cuadro N°9: Nivel de ejecución por Módulos Defensoriales

OFICINA	META PROGR.	META EJEC.	% NIVEL DE EJEC.	PPTO PROGR.	PPTO EJEC.	% NIVEL DE EJEC.
MODULO DEFENSORIAL DE ANDAHUAYLAS	1,425	1,417	99.4%	379,895	368,277	96.9%
MODULO DEFENSORIAL DE CHIMBOTE	2,289	2,157	94.2%	525,870	502,948	95.6%
MODULO DEFENSORIAL DE HUANTA	2,850	2,814	98.7%	292,623	287,366	98.2%
MODULO DEFENSORIAL DE JAEN	3,593	3,469	96.5%	434,526	429,992	99.0%
MODULO DEFENSORIAL DE JULIACA	2,509	2,481	98.9%	384,692	380,572	98.9%
MODULO DEFENSORIAL DE LA MERCED	1,723	1,720	99.8%	377,277	368,301	97.6%
MODULO DEFENSORIAL DE PUQUIO	3,624	3,623	100.0%	313,923	292,284	93.1%
MODULO DEFENSORIAL DE SATIPO	3,205	3,205	100.0%	310,877	291,659	93.8%
MODULO DEFENSORIAL DE TARAPOTO	1,810	1,789	98.8%	511,013	492,780	96.4%
MODULO DEFENSORIAL DE TINGO MARIA	3,091	3,046	98.5%	505,233	485,479	96.1%
<b>Total general</b>	<b>26,119</b>	<b>25,721</b>	<b>98.5%</b>	<b>4,035,929</b>	<b>3,899,657</b>	<b>96.6%</b>

*JHG*



Correspondiente a la información mostrada en el cuadro N°9, los Módulos Defensoriales al cuarto trimestre del 2020 alcanzaron un nivel de ejecución del 98.5% respecto a su programación, así como una ejecución presupuestal del 96.6% de lo programado.

- Oficinas Administrativas y Alta Dirección

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

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

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

OFICINA	META PROGR.	META EJEC.	% NIVEL DE EJEC.	PPTO PROGR.	PPTO EJEC.	% NIVEL DE EJEC.
OFICINA DE ADMINISTRACION Y FINANZAS	359	335	93.3%	9,735,268	8,614,506	88.5%
OFICINA DE COMUNICACIONES E IMAGEN INSTITUCIONAL	200	88	44.0%	1,512,887	1,415,081	93.5%
OFICINA DE CONTROL INSTITUCIONAL	77	71	92.2%	225,521	182,095	80.7%
OFICINA DE DESARROLLO ESTRATÉGICO, COOPERACIÓN INTERNACIONAL	53	53	100.0%	562,440	531,929	94.6%
OFICINA DE GESTION Y DESARROLLO HUMANO	278	250	89.9%	3,215,851	3,138,784	97.6%
PRIMERA ADJUNTIA	139	132	95.0%	2,049,368	1,947,888	95.0%
DESPACHO DEL DEFENSOR DEL PUEBLO	35	20	57.1%	946,954	919,878	97.1%
GABINETE DE APOYO DEL DEFENSOR DEL PUEBLO	87	61	70.1%	753,757	700,489	92.9%
OFICINA DE ASESORIA JURIDICA	69	66	95.7%	935,803	916,674	98.0%
OFICINA DE GOBIERNO DIGITAL, PROYECTOS Y TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION	142	122	85.9%	4,756,181	4,696,234	98.7%
OFICINA DE PLANEAMIENTO Y PRESUPUESTO	132	80	60.6%	1,531,735	1,477,125	96.4%
SECRETARIA GENERAL	119	117	98.3%	1,759,401	1,749,040	99.4%
SECRETARIA TECNICA ESPECIALIZADA	10	10	100.0%	50,550	50,548	100.0%
<b>Total general</b>	<b>1,700</b>	<b>1,405</b>	<b>82.6%</b>	<b>28,035,716</b>	<b>26,340,269</b>	<b>94.0%</b>




A continuación, en el cuadro N°10 se muestra el nivel de ejecución por oficinas administrativas, en la que se observa que al cuarto trimestre el nivel de ejecución de metas programadas logró el 82.6%; asimismo, presupuestalmente se ejecutó adecuadamente el 94.0% de lo programado. Cabe mencionar que la Oficina de Control Institucional obtuvo un nivel de ejecución presupuestal del 80.7%, menor en comparación a las demás oficinas administrativas.

### Medidas adoptadas para el cumplimiento de metas:

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

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

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

### Principales Actividades ejecutadas al cuarto trimestre del 2020 por OEI:

OEI	Principales actividades
OEI.1	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Atención de quejas, petitorios y consultas a nivel nacional.</li> <li>- Viajes itinerantes a las provincias de San Ignacio, Tocache, Bagua, Luya, Utcubamba, Rodríguez de Mendoza, Ambo, Huánuco, Pisco, Ilo, Pasco, Azángaro, Vilcashuaman, Huancavelica, Lambayeque, Piura, entre otros.</li> <li>- Servicio de intérprete de lengua de señas.</li> <li>- Servicio de interpretación en lengua de señas para la atención de quejas, petitorios y orientaciones a personas con discapacidad auditiva.</li> <li>- Sistematización de las quejas y petitorios recibidos de parte de los recurrentes.</li> <li>- Acción Itinerante Defensorial Virtual en el distrito de Tumayhuraca en Andahuaylas, distritos de la Joya, Yuya y Choco en Arequipa, distritos de Sallique y Bellavista en Jaén, distrito de Churubamba y Rondos en Huánuco, en las provincias de Lauricocha, Dos de Mayo, Ambo en Huánuco, distritos de Cura Mori y Cristo Nos Valga en Piura, en la provincia de Chumbivilcas en Cusco.</li> </ul>




OEI	Principales actividades
OEI.02	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Carpa informativa en el Distrito de Acostambo sobre violencia a la mujer.</li> <li>- Carpa informativa en el Mega evento por el Día Internacional de la Mujer.</li> <li>- Carpa Informativa para recepción de casos en Nueva Cajamarca (provincia Rioja, departamento San Martín).</li> <li>- Carpa informativa por el día internacional de la Mujer.</li> <li>- Carpas Defensorial en las Provincias de Jauja, Concepción y Chupaca.</li> <li>- Carpas Defensorial para abordar la temática de Calidad del Agua.</li> <li>- Charla formativa sobre "El rol de la Defensoría del Pueblo" y Derechos Humanos.</li> <li>- Feria Informativa "Educación Cívica Electoral en el marco de las elecciones congresales 2020".</li> <li>- Charla informativa para la creación de Instancia de Concertación Provincial para "Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra las Mujeres e Integrantes del grupo familiar".</li> <li>- Promoción Interinstitucional de derechos de la mujer y no violencia en feria informativa por el día de la Mujer.</li> <li>- Microprograma en televisión en Región San Martín con la difusión referente a los cuidados ante el COVID-19, así como la concientización de denunciar un acto de violencia.</li> <li>- Taller con líderes sociales y miembros de las diversas organizaciones de la Iglesia Católica para difundir la labor de la Defensoría del Pueblo en el contexto de la pandemia COVID-19 en los distritos de Lima Norte.</li> </ul>
OEI.2	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Charla virtual "Atención de casos de violencia contra la mujer e integrantes del grupo familiar durante el estado de emergencia por el COVID-19".</li> <li>- Charla virtual "El derecho a la educación durante el Estado de Emergencia".</li> <li>- Charla dirigida a los ciudadanos de la Urb. El Águila y San José – Bellavista – Callao, sobre la situación de los servicios agua y saneamiento en contexto del estado de emergencia.</li> <li>- Taller dirigido a los responsables del Libro de reclamaciones sobre el uso y derechos de los usuarios de los servicios de salud desarrollado en la provincia de Jaén.</li> <li>- Taller temático de presupuesto participativo multianual 2021-2023</li> <li>- Taller sobre Brecha de género y desigualdad.</li> <li>- Charla sobre Transparencia y Acceso a la Información Pública a los funcionarios de Ministerio de Economía y Finanzas (MEF)</li> <li>- Charla sobre violencia sexual basada en género (SGVB) y la protección</li> <li>- Charla virtual sobre "Violencia, Pandemia silenciosa"</li> <li>- "Charla Virtual "Atención de casos de violencia contra la mujer e integrantes del grupo familiar durante el estado de emergencia por el COVID 19"</li> <li>- Charla virtual "Violencia de Género en Época de Cuarentena".</li> <li>- Feria Informativa "Reducción de la anemia".</li> <li>- Feria informativa del Programa Estrategia Multisectorial Barrio Seguro denominado "Bracamoros".</li> </ul>

*Handwritten signature*





OEI	Principales actividades
OEI.02	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Feria informativa en conmemoración por el día de la Mujer, organizado por la Municipalidad Provincial de Chanchamayo.</li> <li>- Feria Informativa para dar a conocer la importancia de la no violencia contra la mujer y el grupo familiar.</li> <li>- Feria Mujer conoce tus derechos, invitado por la Dirección Regional de Trabajo.</li> <li>- III Feria y Festival de la Mujer Huk Kallpalla Warmi, "Una sola Fuerza Mujer".</li> <li>- Microprograma en televisión sobre Derecho al voto de las personas con discapacidad Elecciones Congresales extraordinarias 2020- Rol de la Defensoría del Pueblo –San Martín.</li> <li>- Microprograma en televisión sobre Matrícula Escolar 2020 - San Martín.</li> <li>- Microprograma en televisión sobre Coronavirus - SAN MARTÍN.</li> <li>- Microprograma en televisión sobre Denuncia violencia contra la mujer- San Martín.</li> <li>- Taller temático sobre el "Rol de la Defensoría del Pueblo y buen trato a las personas con discapacidad".</li> <li>- Taller temático sobre la Supervisión en el Marco del Proceso electoral, dirigido a los colaboradores</li> <li>- Taller temático sobre la Supervisión en el Marco del Proceso electoral, dirigido al personal de la OD Huancavelica</li> <li>- Taller temático sobre reinserción en el servicio educativo de adolescentes en situación de embarazo o maternidad y acceso a la salud.</li> <li>- Taller temático sobre: Garantía del derecho fundamental a la educación dirigido a directores, Conei y promotores de IE públicas y privadas.</li> <li>- Taller virtual de capacitación en marco de la Ley 30364 y DL 1470, a la PNP de la Comisaria de Puerto Inca, Tournavista y Honoria de la provincia de Puerto Inca, para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra la mujer e integrantes del grupo familiar.</li> <li>- Taller sobre "Protección de niños y niñas y adolescentes frente a la violencia en tiempos de COVID - 19".</li> <li>- Charla a los funcionarios de las municipalidades y población en general sobre Mecanismos de denuncia frente a actos de corrupción durante el estado de Emergencia por el brote COVID-19.</li> <li>- Charla Informativa "Derecho de las Comunidades Campesinas y Nativas de comprendidas dentro del Programa País - Tambos "</li> <li>- Charla informativa "Presentación del resultado de la supervisión nacional que hizo la Defensoría del Pueblo sobre Transparencia y prácticas de integridad en el proceso de adquisición y distribución de productos de la Canasta Básica Familiar".</li> <li>- Charla informativa sobre "Servicios Públicos durante y después de la pandemia".</li> <li>- Retos y desafíos del sistema penitenciario durante y después de la pandemia.</li> <li>- Taller con Líderes Sociales y miembros de las diversas organizaciones de la Iglesia católica para promover una red de</li> </ul>

*JHG*



OEI	Principales actividades
OEI.02	<p>apoyo a las personas vulnerables de los distritos de Lima Norte y empoderar en la vigilancia ciudadana y la defensa de derechos en salud.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Charla informativa sobre "Información de Bonos en el Estado de Emergencia COVID-1.</li> <li>- Promoción de Derechos: "El Derecho a la Educación durante la emergencia sanitaria".</li> <li>- Charla a través webinar para presentar el Informe de Adjuntía sobre "Interoperabilidad en el sistema de justicia penal.</li> <li>- Desarrollo de Webinar sobre Canastas Familiares: Retos de integridad y transparencia en las medidas de apoyo social.</li> <li>- Webinar: sobre las facturaciones de electricidad.</li> <li>- Webinar sobre protección de niños frente a la violencia.</li> <li>- Webinar "Las labores de cuidado durante la pandemia: experiencias y labor institucional" organizada por ADM.</li> </ul> <p>Presentación de Informe de Adjuntía: Personas venezolanas en Perú. Análisis de su tratamiento antes y durante la crisis sanitaria generada por el COVID-19.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Presentación de informe defensorial regional de la DP: Trata de personas y responsabilidades estatales en Piura.</li> <li>- Webinar: Medidas de prevención y vacuna para evitar el contagio de la COVID-19.</li> <li>- "Webinar sobre Regiones en cuarentena: Más allá de los 100 días".</li> <li>- Charla Educación en contexto de pandemia.</li> <li>- Presentación Pública de resultados de la supervisión nacional sobre mecanismos de atención virtual de reclamos del servicio de agua.</li> <li>- Charla informativa "Derecho a la Educación durante la emergencia sanitaria".</li> <li>- Webinar: Guía para reclamar por cobros excesivos en los servicios públicos en pandemia.</li> <li>- Conferencia virtual: Medidas normativas aprobadas por la SUNASS en el periodo de emergencia sanitaria por el COVID-19.</li> <li>- Webinar "¿Qué pasó con ellas?" miradas nacionales e internacionales para la búsqueda de mujeres desaparecidas por particulares organizada por ADM y UNFPA.</li> <li>- Taller temático de Procedimiento de Atención de Denuncias, Investigación y Sanción del Hostigamiento Sexual organizado por SERNANP.</li> <li>- Webinar Un camino sin violencia contra las mujeres: desafíos y perspectivas organizada por ADM.</li> <li>- Webinar "Estrategias para proteger la salud mental durante y post pandemia.</li> <li>- Webinar: Cómo convivir con el COVID-19 hasta que llegue la vacuna.</li> <li>- Webinar: La acción de las organizaciones sociales frente a los efectos de la pandemia y el rol de la Defensoría del Pueblo.</li> <li>- Charla "Derecho a la Educación en tiempos de Pandemia".</li> <li>- Taller "Salud mental dirigido a mujeres que atienden en el contexto de emergencia sanitaria.</li> </ul>

*JHG*



OEI	Principales actividades
OEI.02	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Charla Informativa sobre "Salud Mental: Atención a mujeres víctimas de violencia y el perfil de agresores sexuales". Coorganizada con CEDRO y el Proyecto Alianza por la Amazonía Frente al Covid-19.</li> <li>- Charla web: "Seguridad Ciudadana frente a los efectos del COVID-19"</li> <li>- Charla informativa sobre "Acceso a la Justicia y Medidas de Protección durante el Estado de Emergencia por COVID 19"</li> <li>- Taller Gratuito "Prevención y Autocuidado emocional frente a la violencia hacia las mujeres en el contexto del COVID-19"</li> <li>- Charla dirigida a los relacionistas públicos del Gobierno Regional Cusco sobre el tema Publicidad Estatal en el Marco de las Elecciones Generales 2021.</li> <li>- Charla dirigida al público sobre "Servicio de Telecomunicaciones en Estado de Emergencia"</li> <li>- Charla informativa sobre " El acceso a la justicia y medidas de protección durante el estado de emergencia"</li> <li>- Charla de Promoción de Derechos dirigida a Juntas Vecinales de Lima Servicios Públicos y Transportes en el contexto del COVID 19.</li> <li>- Feria Virtual simultanea Llapanchikpaq Justicia (Justicia para todos)-Corte Superior de Justicia de Lima Norte.</li> <li>- Audiencia con líderes de iniciativas comunitarias para atender los efectos del COVID -19 en Lima Norte.</li> <li>- Participar en la charla virtual sobre el rol de la Defensoría del Pueblo, a gestores institucionales de Tambo-Ut Loreto, organizado por "Plataforma de acción para inclusión social-PAIS.</li> <li>- Charla Virtual Defensorial: "Los derechos Humanos en tiempos de Pandemia"</li> <li>- WEBINAR Regional " El derecho a la educación inclusiva, en la educación básica y superior universitaria"</li> <li>- Charla virtual "Labor de la Defensoría del Pueblo con relación a los mercados en el contexto de la Covid-19 "</li> <li>- Charla zoom sobre la Protección de niñas, niños y adolescentes frente a la violencia en tiempos de COVID-19 y El derecho a la educación inclusiva en la educación básica" en Yantalo.</li> <li>- Foro Regional Virtual Logros y Desafíos en la Erradicación de la Violencia contra las niñas y mujeres en la región San Martín, con enfoque de Derechos Humanos en tiempos de Covid-19 realizado por aliados estratégicos.</li> <li>- Webinar: Presentación del informe: Alcances sobre la situación de las personas con discapacidad y el ejercicio de sus derechos en Puno.</li> <li>- Taller virtual denominado Prevención y autocuidado emocional frente a la violencia contra las mujeres en el contexto del COVID-19 organizado por la Oficina Defensorial de San Martín.</li> <li>- Charla sobre el embarazo adolescente en tiempos de covid-19.</li> </ul>

*Handwritten signature*



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

*JHG*



OEI	Principales actividades
OEI.03	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Informe de Adjuntía 010-2020-AAC Opinión sobre respuesta de la Municipalidad de Oxapampa a la Recomendación de la Oficina Defensorial de Pasco en el marco del Estado de Emergencia Nacional por covid-19.</li> <li>- Informe de Adjuntía 008-2020-AAC Informe de regímenes de excepción.</li> <li>- Elaboración y publicación de Informe Especial sobre Transparencia y buenas prácticas de integridad en el proceso de adquisición y distribución de productos de la canasta básica familiar</li> <li>- Reunión de trabajo virtual con el Comité Regional Multisectorial de Alto Nivel frente al COVID-19 para analizar los responsables por componentes del Plan Multisectorial.</li> <li>- Supervisión Defensorial a diversas instituciones educativas del nivel inicial, primario y secundario a nivel nacional en Apurímac, Ancash, Cajamarca, Puno, Junín, San Martín/Moyobamba, Cusco, Huancavelica, Huánuco, Ica, Lima, Callao, Iquitos, Tambopata, Cerro de Pasco, Tumbes, Pucallpa,</li> <li>- Supervisión Defensorial a diversas universidades a nivel nacional en Apurímac, Ayacucho, Ancash, Cajamarca, Cusco, Huánuco, Lima, Callao, Piura, Pucallpa,</li> <li>- Supervisión Defensorial a diversas Redes asistenciales, Centros de Salud, Hospitales, Policlínicos a nivel nacional.</li> <li>- Supervisión remota sobre la transparencia de los Gobiernos Regionales en el Traslado Humanitario Excepcional como consecuencia de la COVID-19.</li> <li>- Sistematización de situaciones de amenaza o vulneración de los derechos de las personas afectadas a causa del COVID-19, y elaboración de recomendaciones vinculadas a las acciones desarrolladas por el Estado Peruano.</li> <li>- Supervisión de atención policial en casos de niñas, niños y adolescentes reportados como personas desaparecidas en el contexto del covid 19.</li> <li>- Supervisión de abastecimiento y entrega de kits de atención para casos de violación sexual de niñas y adolescentes en contexto del covid 19.</li> <li>- Supervisión a establecimientos de salud y a instituciones educativas sobre intervenciones efectivas para la prevención del embarazo adolescente no planificado.</li> <li>- Supervisión al Servicio Línea 100 y el Sistema de Servicio de atención a Víctimas (SAU).</li> <li>- Supervisión a los servicios de Defensa Pública del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos en la atención de la violencia contra las mujeres en el contexto de emergencia sanitaria (Covid-19).</li> <li>- Supervisión defensorial en materia de atención de la salud sexual y reproductiva de las mujeres en el marco del Covid 19. para el desarrollo de las funciones de supervisión defensorial a las acciones de mitigación de los efectos del COVID-19.</li> <li>- Servicio de seguimiento a la supervisión de los centros de salud mental comunitaria y su importancia para la salud mental en el contexto de la pandemia.</li> </ul>

*JHG*



OEI	Principales actividades
OEI.03	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Supervisión de la atención de pacientes no Covid-19, en los Establecimientos de Salud categoría II Hospital Sub Regional de Andahuaylas y el Hospital II Santa Margarita de ESSALUD.</li> <li>- Supervisión de estrategia de cooperación para fortalecer iniciativas comunitarias contra los efectos del COVID- 19.</li> <li>- Supervisión a nivel nacional y regional en los establecimientos de salud del primer nivel de atención sobre inmunizaciones y suplementación con hierro para el control de la anemia en niños y niñas en el contexto de emergencia sanitaria por el covid-19.</li> <li>- Supervisión a nivel provincial a los establecimientos de salud de la Red de Salud Sur y Norte.</li> <li>- Supervisión nacional de la atención de la salud mental de niñas, niños y adolescentes en Centros de Salud del primer nivel durante el contexto de emergencia sanitaria por covid-19.</li> <li>- Supervisión nacional al servicio educativo de educación básica durante el periodo de la emergencia sanitaria.</li> <li>- Supervisión al COPROSEC Jaén y San Ignacio, sobre Seguridad Ciudadana en el contexto de emergencia sanitaria como efecto mitigador del COVID 19.</li> <li>- Supervisión a los mecanismos de atención de reclamos vía remota en la EPS Marañón para reducir la propagación del COVID 19.</li> <li>- Supervisión del funcionamiento de los Comités Locales de Transparencia y Vigilancia Ciudadana durante la emergencia sanitaria en las localidades de la Provincia de Chanchamayo y Tarma</li> <li>- Supervisión a Jornada Nacional de Vacunación en el contexto de Covid-19.</li> <li>- Supervisión a 4 establecimientos de salud de nivel I de Leoncio Prado en el marco de la emergencia sanitaria por COVID-19.</li> <li>- Supervisión a las 23 municipalidades de nuestra jurisdicción sobre el principio de neutralidad durante el proceso electoral.</li> <li>- Supervisión del Hospital Regional Virgen de Fátima, sobre deficiencias de atención en UCI y en el Centro Materno Perinatal.</li> <li>- Supervisión para Identificar aquellas iniciativas que desarrollen acciones orientadas al acceso a alimentación y prevención a contagios Covid-19.</li> <li>- Supervisión Nacional sobre la situación de mercados de abastos y comercio ambulatorio en el contexto COVID-19.</li> <li>- Labores de supervisión defensorial presencial a entidades públicas sobre las acciones de mitigación de los efectos del COVID-19.</li> <li>- Supervisión del funcionamiento de los establecimientos de salud (EESS) de primer nivel no especializados y con servicios de salud mental en el contexto de pandemia por COVID 19.</li> <li>- Supervisión a Gobiernos Locales sobre actividades de prevención y control de la anemia en niñas y niños menores de 3 años, durante el estado de emergencia por COVID - C19" aplicada en la Provincia de Moyobamba, Rioja, San Martín, Lamas, Mariscal Cáceres.</li> </ul>

*JHG*



OEI	Principales actividades
OEI.4	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Capacitación y supervisión del cumplimiento de la normativa de transparencia, gestión de intereses y conflictos de intereses, en la Oficina Defensorial San Martín (Moyobamba y Tarapoto), contando con el apoyo de la Secretaría de Integridad de la PCM.</li> <li>- Adquisición de 100 Tokens Criptográficos que permite la portabilidad de los certificados digitales para los Jefes de Oficina a nivel nacional.</li> <li>- Adquisición de teclados, equipo de sistema de video (Amplificador, receptor compacto, receptor de alcance extendido, matriz de conmutación), aire Acondicionado, adquisición de transmisor de placa de pared para el equipo de sistema de video, equipos de Audio, Adquirir Adquisición de unidades de melanina para custodiar archivadores.</li> <li>- Adquisición de 25 smartphone para que lo comisionados atiendan las emergencias en el marco de la emergencia sanitaria.</li> <li>- Adquisición de 307 computadoras portátiles para distribuir a nivel nacional para las atenciones por la emergencia sanitaria.</li> <li>- Alquiler de 42 computadoras portátiles por 02 meses para cubrir la necesidad de los colaboradores que se encuentran trabajando de manera remota.</li> <li>- Adquisición de un servidor.</li> <li>- Renovar la licencia de VMware 6x (software de virtualización).</li> <li>- Servicios Servicio de 13 licencias anuales de Zoom Meeting Business e Implementación sobre Zoom Meeting.</li> <li>- Servicio de 01 licencia anual de Zoom Webinar para 1000 usuarios en el marco del COVID 19.</li> <li>- Adquisición de 4146 mascarillas KN95, en el marco del Decreto Supremo N. 239-2020-EF.</li> <li>- Adquisición de 100 unidades de dispensadores de alcohol en gel, en el marco de la emergencia sanitaria COVID 19.</li> <li>- Plan de Acción Conjunta (PAC), para la adquisición de 10 laptops a la Oficina de Gobierno Digital, Proyectos y Tecnologías de la Información.</li> <li>- Adquisición de 02 Licencias de Software Red Hat Enterprise Linux Server ESTANDAR (1-2 Sockets) (up to 1 guest) 1 Year, Versión 64 bits.</li> <li>- Adquisición de Laptops.</li> <li>- Adquisición de 6 estabilizadores.</li> </ul>
OEI.5	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Servicio de apoyo en limpieza.</li> <li>- Servicio de vigilancia.</li> <li>- Servicio de fumigación y desinfección.</li> <li>- Toma de pruebas rápidas y moleculares para el personal.</li> <li>- Adquisición de mascarillas, mamelucos, alcohol gel, dispensadores, guantes, protectores faciales.</li> <li>- Servicio de enfermera para atender al personal en el marco del COVID19</li> <li>- Servicio de choferes para trasladar al personal de la DP en el marco de la emergencia del COVID.</li> <li>- Acondicionamiento de las oficinas para la atención al público en el marco del COVID19.</li> </ul>

*Handwritten signature*



OEI	Principales actividades
OEI.05	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Adquisición de discos duros.</li> <li>- Servicio de alquiler de 455 aparatos telefónicos, todos con un plan de datos de 9GB para fortalecer el servicio de atención virtual.</li> <li>- Servicio de 25 líneas celulares "postpago" (con 6 GB datos) para el contacto de Emergencia a nivel nacional.</li> <li>- Adquisición de 2800 unidades de pruebas rápidas COVID 19.</li> <li>- Tamizaje para el descarte de COVID-19 para el personal de la Oficina Defensorial de la Libertad.</li> <li>- Monitoreo diario de las condiciones de seguridad (bioseguridad), así como el seguimiento del control y cumplimiento del protocolo sanitario, en el marco de la emergencia sanitaria COVID 19" para el Área de Atención al Ciudadano de la Oficina Defensorial.</li> <li>- Servicio de un especialista en materia de seguridad y salud en el trabajo, de la Covid-19 y sus instrumentos derivados, así como del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo de la Defensoría del Pueblo.</li> </ul>

### **Medidas para la mejora continua:**

Como se explicó líneas arriba, a partir del 16 de marzo, el Perú empezó un aislamiento obligatorio debido a la propagación del brote del COVID 19, afectando la salud, vida, economía y estilo de vida de los peruanos, ante esta situación la Defensoría del Pueblo tuvo que adaptarse a esta coyuntura, ante ello se priorizó la atención telefónica para continuar con los servicios que brinda, asimismo; se trabajó en fortalecer e implementar canales virtuales para continuar con nuestras funciones. Al cuarto trimestre 2020, de manera oportuna se logró atender a los ciudadanos. Sin embargo, las acciones de promoción de los derechos fundamentales, por su naturaleza de convocar personas, no pudieron ser ejecutadas en forma presencial, por lo que se vienen realizándose en forma virtual. Asimismo, los casos de supervisión se realizaron a nivel nacional siendo enfocados al estado de emergencia.

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






### 3. Conclusiones y recomendaciones

- A nivel institucional se ha logrado un nivel de ejecución al cuarto trimestre del 98.6% de metas y respecto a la ejecución presupuestal se observa que de manera óptima se alcanzó el 94.3%.
- Las Adjuntías y direcciones ejecutaron el 93.1% de las metas y 86.8% del presupuesto según la programación.
- Los Programas han logrado una ejecución del 92.4% de las metas y 95.6% del presupuesto programado a toda fuente de financiamiento.
- Las Oficinas Defensoriales ejecutaron el 98.9% de sus metas y 97.1% presupuestalmente.
- Los Módulos Defensoriales alcanzaron un nivel de ejecución del 98.5% respecto a las metas programadas y 96.6% a nivel presupuestal.
- Los Oficinas Administrativas y Alta Dirección han logrado ejecutar el 82.6% de sus metas físicas programadas y su ejecución presupuestal es del 94.0%.
- Debido a las consecuencias producto de la Pandemia que afecta al mundo, y a la normalidad de las actividades, la Defensoría del Pueblo ha fortalecido sus canales alternativos de atención a través de manera virtual, adicional a ello implemento una directiva de trabajo remoto el cual se viene ejecutando de manera satisfactoria y los protocolos de prevención contra el COVID-19 en todas nuestras sedes institucionales para la seguridad de nuestros colaboradores y de los ciudadanos.
- Se recomienda fortalecer las acciones de Gestión de Riesgos de desastres, para actuar de manera oportuna ante el presente y futuros desastres (naturales, químicos, etc.).
- Se recomienda fortalecer las acciones de promoción de manera virtual, a fin de continuar con la labor de promoción y difusión de derechos fundamentales.

