



**INFORME DE MONITOREO Y EVALUACIÓN
DEL PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL
AL PRIMER TRIMESTRE 2021**

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 2021 AL PRIMER TRIMESTRE

Periodo del PEI: Plan Estratégico Institucional 2020-2023

Sector: Defensoría del Pueblo

Pliego: 020

Fecha: 18/05/2021

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 primer trimestre del año 2021.

Debido al estado de emergencia nacional decretado mediante Decreto Supremo N°044-2020-PCM y sus ampliaciones a consecuencia del brote del Covid-19, nuestra entidad a pesar de lo acontecido desarrolló sus actividades en forma ininterrumpida las mismas que han permitido el logro de nuestros objetivos institucionales en forma satisfactoria alcanzando las metas establecidas.

En esa misma línea, el presente año continuamos con nuestra labor defensorial implementando nuevas estrategias que nos permiten llegar a la ciudadanía a través de los diferentes canales que tiene la Defensoría del Pueblo.

En el presente documento se detalla las principales actividades ejecutadas que contribuyeron 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 las metas, presupuesto e información cualitativa de las actividades registrados por todas las dependencias de la Defensoría del Pueblo.

Al finalizar el primer trimestre del año 2021 se ha logrado un nivel de ejecución de las metas físicas programadas del 99.4% y un nivel de ejecución presupuestal del 92.7%.



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




OBJETIVO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL	ACCIÓN ESTRATÉGICA INSTITUCIONAL	RESPONSABLE
	AEI 03.04 Intervención estratégica en conflictos sociales en defensa de los derechos de las personas y la comunidad.	APCSG
OEI04.Modernizar la Gestión Institucional.	AEI 04.01 Instrumentos de gobierno electrónico implementados para el óptimo desarrollo de la gestión institucional.	OGDPTI
	AEI 04.02 Programa de fortalecimiento de capacidades y bienestar de los servidores.	OGDH
	AEI 04.03 Gestión de procesos internos optimizados en los diferentes sistemas administrativos de la entidad.	OGDH
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, petitorios 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	AO 3.2.1. Seguimiento a recomendaciones emitidas a instituciones públicas	

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	ACCIONES ESTRATÉGICAS	ACTIVIDAD OPERATIVA
	actuaciones de persuasión a diferentes actores de la comunidad.	AO 3.2.2. Seguimiento a recomendaciones emitidas a empresas públicas y privadas que brindan servicios públicos AO 3.2.3. Reuniones de trabajo con funcionarios y autoridades públicas. AO 3.2.4. Reuniones de trabajo con funcionarios y autoridades públicas en ámbito regional y local.
	AEI 3.3. Investigaciones Defensoriales permanentes en aporte de diseño e implementación de 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.
AEI 4.2. Programa de fortalecimiento de capacidades y bienestar de los servidores.		AO 4.2.1. Desarrollo del Plan de Bienestar AO 4.2.2. Capacitación presencial y virtual del personal en el marco del PDP.
AEI 4.3. Gestión de procesos internos optimizados en los diferentes sistemas administrativos de la entidad.		AO 4.3.1. Actividades de Alta Dirección
		AO 4.3.2. Actividades de apoyo y asesoramiento.
		AO 4.3.3. Reuniones de coordinación institucional
		AO 4.3.4. Actividades de planeamiento, presupuesto y cooperación internacional
		AO 4.3.5. Equipamiento de oficinas
		AO 4.3.6. Elaboración de estudios de pre inversión
		AO 4.3.7. Implementación de inversión institucional
AO 4.3.8. Actividades de control institucional		
AO 4.3.9. Realización de encuentros UCT		
OEI 5. Implementar la Gestión del Riesgo de Desastres en la institución.	AEI 5.1. Plan de prevención de gestión de riesgo de desastres.	AO 5.1.1. Elaboración del Plan de Contingencia.
		AO 5.1.2. Capacitación en gestión de riesgo de desastres.
	AO 5.1.3. Acciones de prevención de gestión de riesgos de desastres y/o emergencias	
AEI 5.2. Plan de respuesta y reconstrucción frente a desastres.	AO 5.2.1. Diseño de Plan de Continuidad Operativa	




Nivel de cumplimiento del POI 2021 al primer trimestre por Objetivo Estratégico Institucional

El nivel de cumplimiento al primer trimestre del año 2021, las metas físicas programadas de las actividades operativas del POI, alcanzó el 99.4%; asimismo, se observa que nivel de ejecución presupuestal alcanzó un nivel óptimo del 92.7%.

De lo expuesto, se resume que al primer 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 Primer trimestre 2021

OE		META PROGR.	META EJEC.	% NIVEL EJEC.	PPTO PROGR.	PPTO EJEC.	% NIVEL EJEC.
OEI.1	Fortalecer la atención de casos en defensa de los derechos fundamentales de las personas, en beneficio de los grupos poblacionales en condiciones de mayor vulnerabilidad.	31,820	31,815	100.0%	3,443,205	3,241,107.94	94.1%
OEI.2	Fortalecer las acciones de promoción de la defensa de los derechos fundamentales en beneficio de la población.	1,001	952	95.1%	5,493,790	5,059,130.63	92.1%
OEI.3	Mejorar los procesos de generación de evidencias, los mecanismos de seguimiento de recomendaciones y los acuerdos de dialogo en beneficio de la población.	3,714	3,577	96.3%	3,467,443	3,048,259.98	87.9%
OEI.4	Modernizar la Gestión Institucional.	548	535	97.6%	6,867,713	6,509,134.74	94.8%
OEI.5	Implementar la Gestión del Riesgo de Desastres en la Institución.	262	245	93.5%	148,749	140,307.10	94.3%
Total general		37,345	37,124	99.4%	19,420,900	17,997,940	92.7%

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

Al primer trimestre del 2021 las Actividades Operativas y Estratégicas han sido ejecutadas de manera satisfactoria, detallándose a continuación los puntos que acompañan a la implementación del POI:

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

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




Actividades Operativas:

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

Cuadro N°4: Nivel de cumplimiento del POI – Al Primer Trimestre 2021

AO	DESCRIPCIÓN AO	META PROGR.	META EJEC.	% NIVEL EJEC.	PPTO PROGR.	PPTO EJEC.	% NIVEL EJEC.
AO 1.1.1	Atención de quejas, petitorios y consultas	31,746	31,742	100.0%	3,434,615	3,232,518	94.1%
AO 1.2.1	Atención de casos con servicio de calidad	2	2	100.0%	5,000	5,000	100.0%
AO 1.3.1	Realización de acciones itinerantes.	72	71	98.6%	3,590	3,590	100.0%
AO 2.1.1	Promoción de derechos a la población y sociedad civil en alianza estratégica con otras instituciones.	427	402	94.1%	2,892,416	2,616,677	90.5%
AO 2.1.2	Promoción de derechos con otras instituciones a servidores de entidades públicas y privadas de servicios públicos.	20	17	85.0%	1,350	1,350	100.0%
AO 2.2.1	Promoción de derechos a la población y sociedad civil liderado por la DP.	501	481	96.0%	2,600,024	2,441,104	93.9%
AO 2.2.2	Promoción de derechos liderado por la DP a servidores de entidades públicas y privadas de servicios públicos.	53	52	98.1%	0	0	
AO 3.1.1	Supervisión de las entidades públicas y privadas que brindan los servicios públicos.	1,371	1,309	95.5%	76,940	76,940	100.0%
AO 3.1.2	Supervisión en la lucha contra la violencia.	514	495	96.3%	67,460	67,460	100.0%
AO 3.1.3	Supervisión en el marco del mecanismo de discapacidad.	30	30	100.0%	0	0	
AO 3.1.4	Supervisión en el marco del proceso electoral.	1,018	990	97.2%	341,180	312,500	91.6%
AO 3.2.1	Seguimiento a recomendaciones emitidas a instituciones públicas.	162	162	100.0%	151,820	151,820	100.0%
AO 3.2.2	Seguimiento a recomendaciones emitidas a empresas públicas y privadas que brindan servicios públicos.	10	9	90.0%	5,100	5,100	100.0%
AO 3.2.3	Reuniones de trabajo con funcionarios y autoridades públicas.	266	251	94.4%	1,138,564	878,851	77.2%
AO 3.2.4	Reuniones de trabajo con funcionarios y autoridades públicas en ámbito regional y local.	238	234	98.3%	0	0	
AO 3.3.1	Supervisión de las entidades públicas y privadas que brindan los servicios públicos.	73	67	91.8%	1,646,399	1,515,609	92.1%
AO 3.3.2	Elaboración y publicación de Informe de Adjuntía.	15	13	86.7%	38,900	38,900	100.0%
AO 3.4.1	Prevención de conflictos sociales.	11	11	100.0%	1,080	1,080	100.0%
AO 3.4.2	Gestión de conflictos sociales.	6	6	100.0%	0	0	
AO 4.3.1	Actividades de Alta Dirección.	311	308	99.0%	1,212,344	1,119,404	92.3%
AO 4.3.2	Actividades de apoyo y asesoramiento.	147	141	95.9%	5,037,620	4,867,495	96.6%
AO 4.3.4	Actividades de planeamiento, presupuesto y cooperación internacional.	43	42	97.7%	486,665	405,100	83.2%
AO 4.3.5	Equipamiento de oficinas.	2	2	100.0%	2,300	1,487	64.7%
AO 4.3.7	Implementación de inversión institucional.	15	15	100.0%	41,500	41,500	100.0%
AO 4.3.8	Actividades de control institucional.	22	20	90.9%	87,284	74,149	85.0%
AO 4.3.9	Realización de encuentros UCT.	8	7	87.5%	0	0	
AO 5.1.3	Acciones de prevención de gestión de riesgos de desastres y/o emergencia.	262	245	93.5%	148,749	140,307	94.3%
Total general		37,345	37,124	99.4%	19,420,900	17,997,940	92.7%




Del cuadro anterior se observa que la ejecución de las actividades del POI al primer trimestre del 2021, logró una ejecución del 99.4% respecto de las metas físicas programadas; asimismo, a nivel presupuestal tuvo una ejecución óptima del 92.7%

En el detalle de la ejecución de metas físicas de las actividades operativas al primer trimestre del 2021, se puede observar que el nivel de cumplimiento es satisfactorio, puesto que la mayoría de las actividades se encuentran en el rango de ejecución adecuado.

El nivel de ejecución presupuestal alcanzó el nivel óptimo de 92.7%, asimismo es importante mencionar que las tareas correspondientes a cinco (5) actividades se lograron ejecutar sin presupuesto debido al compromiso de las oficinas, las mismas que están relacionadas a la promoción de derechos, supervisión en el marco de Mecanismo de discapacidad, reunión de trabajo con funcionarios, gestión de conflictos sociales y encuentros UCT, lo que refleja una optimización eficiente de los recursos.

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

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

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

OFICINAS	META PROGR.	META EJEC.	% NIVEL DE EJEC.	PPTO PROGR.	PPTO EJEC.	% NIVEL DE EJEC.
ADJUNTIAS Y DIRECCIONES	250	235	94.0%	2,452,944	2,142,549	87.3%
PROGRAMAS	139	129	92.8%	895,193	794,096	88.7%
OFICINAS DEFENSORIALES	29,609	29,517	99.7%	7,760,449	7,234,546	93.2%
MODULOS DEFENSORIALES	6,779	6,687	98.6%	1,310,117	1,192,937	91.1%
OFICINAS ADMINISTRATIVAS Y ALTA DIRECCIÓN	568	556	97.9%	7,002,197	6,633,812	94.7%
Total general	37,345	37,124	99.4%	19,420,900	17,997,940	92.7%




- 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

ADJUNTÍAS Y DIRECCIONES	META PROGR.	META EJEC.	% NIVEL EJEC.	PPTO PROGR.	PPTO EJEC.	% NIVEL EJEC.
ADJUNTIA PARA LOS ASUNTOS CONSTITUCIONALES	20	19	95.0%	275,240	233,053.99	84.7%
ADJUNTIA DE LUCHA CONTRA LA CORRUPCION, TRANSPARENCIA Y EFICIENCIA DEL ESTADO	4	1	25.0%	21,639	0.00	0.0%
ADJUNTIA DEL MEDIO AMBIENTE, SERVICIOS PUBLICOS Y PUEBLOS INDIGENAS	28	28	100.0%	486,663	404,162.87	83.0%
ADJUNTIA PARA LA ADMINISTRACION ESTATAL	24	24	100.0%	278,749	230,089.73	82.5%
ADJUNTIA PARA LA NIÑEZ Y LA ADOLESCENCIA	28	23	82.1%	253,089	214,143.21	84.6%
ADJUNTIA PARA LA PREVENCIÓN DE CONFLICTOS SOCIALES Y LA GOBERNABILIDAD	25	25	100.0%	266,644	225,184.50	84.5%
ADJUNTIA PARA LOS DERECHOS DE LA MUJER	41	40	97.6%	254,606	250,024.82	98.2%
ADJUNTIA PARA LOS DERECHOS HUMANOS Y PERSONAS CON DISCAPACIDAD	26	26	100.0%	352,928	336,491.31	95.3%
DIRECCION DE COORDINACION TERRITORIAL	43	39	90.7%	210,678	196,691.62	93.4%
DIRECCION DEL MECANISMO NACIONAL DE PREVENCIÓN DE LA TORTURA	11	10	90.9%	52,708	52,706.80	100.0%
Total general	250	235	94.0%	2,452,944	2,142,549	87.3%



Como se aprecia en el cuadro, la cantidad de metas físicas ejecutadas al primer trimestre del 2021 por las adjuntías y direcciones, son 235, de un total de 250 metas programadas, alcanzando un nivel óptimo de ejecución del 94%, y presupuestalmente su nivel de ejecución alcanzó el 87.3%.



- 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

PROGRAMAS	META PROGR.	META EJEC.	% NIVEL EJEC.	PPTO PROGR.	PPTO EJEC.	% NIVEL EJEC.
PROGRAMA DE ASUNTOS PENALES Y PENITENCIARIOS	23	23	100.0%	218,489	176,044.59	80.6%
PROGRAMA DE DEFENSA Y PROMOCION DE LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD	20	20	100.0%	248,297	220,771.33	88.9%
PROGRAMA DE DESCENTRALIZACION Y BUEN GOBIERNO	8	8	100.0%	114,229	109,946.25	96.3%
PROGRAMA DE ETICA PUBLICA PREVENCION DE LA CORRUPCION Y POLITICAS PUBLICAS	21	13	61.9%	139,696	115,366.40	82.6%
PROGRAMA DE PROTECCION DE DERECHOS EN DEPENDENCIAS POLICIALES	8	8	100.0%	27,690	27,690.00	100.0%
PROGRAMA DE PUEBLOS INDIGENAS	55	53	96.4%	132,566	131,142.04	98.9%
PROGRAMA DE IDENTIDAD Y CIUDADANIA	4	4	100.0%	14,226	13,135.60	92.3%
Total general	139	129	92.8%	895,193	794,096	88.7%

Según el cuadro N°7, al primer trimestre del 2021 los programas alcanzaron un nivel de ejecución satisfactorio de metas físicas del 92.8%, y presupuestal del 88.7%.

Se observa que la mayoría de programas alcanzaron un nivel de cumplimiento del 100%, ejecutando al 88.7% el presupuesto programado, lo que refleja la buena actuación de la institución. El único Programa con un nivel de cumplimiento menor es el correspondiente a Ética pública, prevención de la corrupción y políticas públicas, cuyo nivel de cumplimiento de meta fue de 61.9%.

- Oficinas Defensoriales

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




Cuadro N°8: Nivel de ejecución por Oficina Defensorial

OFICINAS DEFENSORIALES	META PROGR.	META EJEC.	% NIVEL EJEC.	PPTO PROGR.	PPTO EJEC.	% NIVEL EJEC.
OFICINA DEFENSORIAL DE AMAZONAS	373	373	100.0%	187,302	183,268.01	97.8%
OFICINA DEFENSORIAL DE ANCASH	923	923	100.0%	202,910	188,911.55	93.1%
OFICINA DEFENSORIAL DE APURIMAC	273	273	100.0%	209,192	197,718.82	94.5%
OFICINA DEFENSORIAL DE AREQUIPA	825	823	99.8%	444,989	428,433.21	96.3%
OFICINA DEFENSORIAL DE AYACUCHO	842	827	98.2%	340,454	325,997.54	95.8%
OFICINA DEFENSORIAL DE CAJAMARCA	555	553	99.6%	215,783	207,430.07	96.1%
OFICINA DEFENSORIAL DE CALLAO	390	389	99.7%	237,501	217,056.25	91.4%
OFICINA DEFENSORIAL DE CUSCO	1,048	1,047	99.9%	405,154	328,985.72	81.2%
OFICINA DEFENSORIAL DE HUANCANELICA	622	622	100.0%	221,503	212,673.70	96.0%
OFICINA DEFENSORIAL DE HUANUCO	967	966	99.9%	162,303	161,394.16	99.4%
OFICINA DEFENSORIAL DE ICA	347	327	94.2%	236,572	227,131.70	96.0%
OFICINA DEFENSORIAL DE JUNIN	520	514	98.8%	365,252	347,040.50	95.0%
OFICINA DEFENSORIAL DE LA LIBERTAD	1,155	1,154	99.9%	382,127	353,319.53	92.5%
OFICINA DEFENSORIAL DE LAMBAYEQUE	766	766	100.0%	209,382	204,186.74	97.5%
OFICINA DEFENSORIAL DE LIMA	13,307	13,301	100.0%	1,005,789	909,272.91	90.4%
OFICINA DEFENSORIAL DE LIMA ESTE	416	412	99.0%	205,815	164,139.14	79.8%
OFICINA DEFENSORIAL DE LIMA NORTE	714	710	99.4%	229,121	225,952.61	98.6%
OFICINA DEFENSORIAL DE LIMA SUR	534	530	99.3%	190,452	177,654.67	93.3%
OFICINA DEFENSORIAL DE LORETO	394	394	100.0%	320,780	291,147.06	90.8%
OFICINA DEFENSORIAL DE MADRE DE DIOS	279	277	99.3%	208,437	198,058.68	95.0%
OFICINA DEFENSORIAL DE MOQUEGUA	92	92	100.0%	190,449	183,323.24	96.3%
OFICINA DEFENSORIAL DE PASCO	570	570	100.0%	162,367	162,163.91	99.9%
OFICINA DEFENSORIAL DE PIURA	856	848	99.1%	368,038	352,510.82	95.8%
OFICINA DEFENSORIAL DE PUNO	214	207	96.7%	204,266	196,044.65	96.0%
OFICINA DEFENSORIAL DE SAN MARTIN	314	314	100.0%	196,997	182,431.96	92.6%
OFICINA DEFENSORIAL DE TACNA	1,090	1,087	99.7%	153,903	140,324.38	91.2%
OFICINA DEFENSORIAL DE TUMBES	422	419	99.3%	208,989	198,649.64	95.1%
OFICINA DEFENSORIAL DE UCAYALI	801	799	99.8%	294,622	269,325.06	91.4%
Total general	29,609	29,517	99.7%	7,760,449	7,234,546	93.2%



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



Como se observa en el cuadro N°8, al primer trimestre del 2021 las Oficinas Defensoriales alcanzaron un nivel de ejecución satisfactorio de metas físicas del 99.7%, y presupuestal del 93.2%, por lo que se observa que existe un nivel de cumplimiento en metas entre el 90 y 100%.

- Módulos Defensoriales

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

A continuación, se presenta el nivel de ejecución de las metas físicas y presupuestales de los Módulos Defensoriales al primer trimestre del 2021:

Cuadro N°9: Nivel de ejecución por Módulos Defensoriales

MODULO DEFENSORIALES	META PROGRAMADA	META EJECUTADA	% NIVEL EJECUCIÓN	PPTO PROGRAMADO	PPTO EJECUTADO	% NIVEL EJECUCIÓN
MODULO DEFENSORIAL DE ANDAHUAYLAS	339	338	99.7%	102,952	98,840.83	96.0%
MODULO DEFENSORIAL DE CHIMBOTE	436	436	100.0%	156,299	115,487.26	73.9%
MODULO DEFENSORIAL DE JAEN	1,061	1,050	99.0%	137,588	128,986.87	93.7%
MODULO DEFENSORIAL DE LA MERCED	620	619	99.8%	98,882	92,421.31	93.5%
MODULO DEFENSORIAL DE PUQUIO	827	824	99.6%	143,829	126,671.62	88.1%
MODULO DEFENSORIAL DE SATIPO	678	678	100.0%	130,021	130,017.51	100.0%
MODULO DEFENSORIAL DE TARAPOTO	353	352	99.7%	172,957	163,848.31	94.7%
MODULO DEFENSORIAL DE TINGO MARIA	786	786	100.0%	164,687	155,385.24	94.4%
MODULO DEFENSORIAL DE HUANTA	1,094	1,021	93.3%	75,240	74,188.56	98.6%
MODULO DEFENSORIAL DE JULIACA	585	583	99.7%	127,662	107,089.27	83.9%
Total general	6,779	6,687	98.6%	1,310,117	1,192,937	91.1%

Correspondiente a la información mostrada en el cuadro N°9, los Módulos Defensoriales al primer trimestre del 2021 alcanzaron un nivel de ejecución del 98.6% respecto a su programación, así como una ejecución presupuestal del 91.1% de lo programado.

- Oficinas Administrativas y Alta Dirección

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

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




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

OFICINAS ADMINISTRATIVAS Y ALTA DIRECCIÓN	META PROGRAMADA	META EJECUTADA	% NIVEL EJECUCIÓN	PPTO PROGRAMADO	PPTO EJECUTADO	% NIVEL EJECUCIÓN
GABINETE DE APOYO DEL DEFENSOR DEL PUEBLO	20	17	85.0%	155,421	120,999.31	77.9%
OFICINA DE ADMINISTRACION Y FINANZAS	101	101	100.0%	2,959,473	2,850,634.27	96.3%
OFICINA DE ASESORIA JURIDICA	16	16	100.0%	190,745	187,885.82	98.5%
OFICINA DE COMUNICACIONES E IMAGEN INSTITUCIONAL	34	34	100.0%	317,465	276,890.51	87.2%
OFICINA DE DESARROLLO ESTRATÉGICO, COOPERACIÓN INTERNACIONAL	13	12	92.3%	128,215	112,698.42	87.9%
OFICINA DE GESTION Y DESARROLLO HUMANO	9	9	100.0%	329,296	316,008.83	96.0%
OFICINA DE GOBIERNO DIGITAL, PROYECTOS Y TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION	28	22	78.6%	1,389,271	1,374,087.36	98.9%
PRIMERA ADJUNTIA	262	262	100.0%	419,298	398,059.58	94.9%
SECRETARIA GENERAL	23	23	100.0%	455,020	426,122.08	93.6%
DESPACHO DEL DEFENSOR DEL PUEBLO	7	7	100.0%	196,605	188,222.60	95.7%
OFICINA DE CONTROL INSTITUCIONAL	22	20	90.9%	87,284	74,149.00	85.0%
OFICINA DE PLANEAMIENTO Y PRESUPUESTO	33	33	100.0%	374,104	308,054.54	82.3%
Total general	568	556	97.9%	7,002,197	6,633,812	94.7%

A continuación, en el cuadro N°10 se muestra el nivel de ejecución por oficinas administrativas, en la que se observa que al primer trimestre el nivel de ejecución de metas programadas logró el 97.9%; asimismo, presupuestalmente se ejecutó adecuadamente el 94.7% de lo programado. Cabe mencionar que la Oficina de Gobierno Digital, Proyectos y Tecnología de la Información obtuvo un nivel de ejecución presupuestal del 78.6%.

Medidas adoptadas para el cumplimiento de metas:

Nuestro país continúa siendo afectado por la pandemia por lo que la Defensoría del Pueblo continuará con su labor defensorial en forma similar al año pasado a través de nuestros diversos canales de atención y estrategias que permiten llegar a la población en forma ininterrumpida.



El presente año continuaremos con el seguimiento mensual del cumplimiento de las metas físicas y comunicación permanente con las áreas, lo que permite poner en alerta las acciones que se deben tomar para el cumplimiento de sus actividades.



Principales Actividades ejecutadas al primer trimestre del 2021 por OEI:

OEI.01	<ul style="list-style-type: none"> - Atención de quejas, consultas y petitorios a nivel nacional. - Acción itinerante en forma virtual en las provincias de: Aija, Angaraes / Lircay, Barranca, Bongará, Camaná, Candarave, Castrovirreyna, Caylloma, Chanchamayo / La Merced, Chumbivilcas / Santo Tomas, Concepción, Contralmirante Villar / Zorritos, Daniel Alcides Carrión / Yanahuanca, Dos De Mayo / La Unión, Ferreñafe, Huacaybamba, Huamalies / Llata, Huanca Sancos, Huancayo, Huánuco, Huaral, Huarochiri, Huaura / Huacho, Ica, Jaén, Julcán, Leoncio Prado / Tingo Maria, Manu, Marañon / Huacrachuco, Ocros, Oxapampa, Pasco / Cerro De Pasco, Paucartambo, Piura, Puerto Inca, Puno, Quispicanchi / Urcos, Recuay, Rodríguez De Mendoza, Sucre / Querobamba, Tambopata / Puerto Maldonado, Tarata, Tocache / Tocache Nuevo, Tumbes, Zarumilla - Atención de casos mediante video llamada a personas con discapacidad auditiva. - Atención de casos a recurrentes a través de la lengua de señas para la atención de casos, quejas y petitorios a personas con discapacidad auditiva en el Área de Atención Ciudadana de la Oficina Defensorial de Lima. - Acciones de atención, monitoreo y supervisión de casos de afectación de derechos de la población refugiada y migrante en la Región Piura.
OEI.02	<ul style="list-style-type: none"> - Webinar "Igualdad de Género y Desarrollo Sostenible en el Contexto de Covid-19" organizado por ADM y UNFPA. - Charla Mujeres del Bicentenario - Construyendo un Futuro Igualitario en conjunto con el Centro de Emergencia Mujer. - Charla informativa sobre el derecho a la educación y matricula por el periodo del COVID – 19. - Charla "Avances y retos de camino hacia la igualdad de derechos de las mujeres en tiempos de Covid-19". - Charla sobre derecho a la educación a distancia sobre educación a distancia durante el periodo de emergencia sanitaria COVID - 19. - Charla Defensorial: "Protocolos de seguridad y prevención contra el COVID 19 en los procesos convocados por la ONPE". - Charla informativa virtual: Protocolos de Bioseguridad en el marco del proceso electoral - Elecciones Generales 2021. - Charla "Neutralidad electoral" dirigido a funcionarios de la municipalidad distrital de Paucartambo. - Webinar "El derecho a la educación inclusiva durante la pandemia por COVID 19: Supervisión de la política de educación inclusiva no presencial en la Educación Superior Universitaria". - Charla "El proceso electoral en San Martín en el contexto de la pandemia" con los actores del sistema electoral y autoridades en el marco del proceso de las Elecciones Generales 2021 y emergencia sanitaria en la Región San Martín.




<p>OEI.03</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Supervisión al Jurado Nacional de Elecciones sobre ubicación de Propaganda Electoral en la Provincia de Andahuaylas. - Supervisión presencial de propaganda electoral en el distrito de Pomahuaca. - Supervisión a los órganos electorales en el contexto del proceso de elecciones 2021. - Supervisión virtual de ordenanzas sobre instalación de propaganda electoral a la Municipalidad distrital de Castillo Grande de la Provincia de Leoncio Prado. - Supervisión virtual de ordenanzas sobre instalación de propaganda electoral a la Municipalidad Provincial de Puerto Inca. - Reunión multisectorial Virtual sobre el Proceso Electoral 2021. - Supervisión remota a la jornada laboral de capacitación electoral para los Miembros de Mesa. - Supervisión de propaganda electoral en los distritos de Los Olivos, Independencia y San Martín de Porres. - Supervisión a los distritos de Salas-Guadalupe, La Tinguíña, Parcona e Ica sobre propaganda electoral en el marco del proceso electoral. - Supervisión presencial a los Locales de Votación del distrito de Abancay. - Supervisión sobre la distribución de pulsioxímetros a cargo de la Dirección Regional de Salud de Ayacucho.
<p>OEI.04</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Servicio de alquiler de un Servidor de Base de datos. - Adquisición de un Certificado Digital que se utiliza para firmar las Boletas de Pago que se emiten mensualmente. - Transportar al personal a solicitud de las diversas áreas de la Defensoría del Pueblo. - Supervisión de vigilancia sedes centrales, Lima Este, Callao, Lima Sur, Lima Norte, del Servicio de Vigilancia a nivel nacional, control y registro de cámaras en sede central, manejo, custodia y control de equipo de sonido, acondicionamiento.
<p>OEI.05</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Servicio de pruebas rápidas Covid-19. - Adquisición de protectores faciales. - Servicio de fumigación y desinfección. - Servicio de pruebas de antígeno para el personal de la OD Ayacucho. - Servicio de Fumigación y Desinfección de local institucional. - Servicio de pruebas moleculares que se realizaron los servidores de la OD Lima Norte. - Adquisición de Alcohol Líquido de 70°. - Adquisición de Amonio cuaternario.




Medidas para la mejora continua:

Nuestro país continúa adaptándose en el marco de la emergencia del covid, por lo que la Defensoría del Pueblo no ajeno a ello continúa brindando sus servicios en forma ininterrumpida a través de los diversos canales de atención el cual permite acercarnos a la población, esto ha conllevado el fortalecer prioritariamente nuestros canales virtuales.

En ese mismo sentido, al primer trimestre 2021 se ha logrado en forma oportuna atender a los ciudadanos. Las estrategias implementadas a través de la modalidad virtual vienen permitiendo realizar nuestras actividades, las mismas que se continuarán monitoreando en forma mensual, con la finalidad de llevar un control para el logro de las metas programadas y por ende el cumplimiento de los objetivos institucionales.

La gestión institucional continúa siendo fortalecida mediante el soporte virtual que de manera oportuna permite 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.



3. Conclusiones y Recomendaciones

- A nivel institucional se ha logrado un nivel de ejecución al primer trimestre del 99.4% de metas y respecto a la ejecución presupuestal se observa que de manera óptima se alcanzó el 92.7%.
- Las Adjuntías y direcciones ejecutaron el 94% de las metas y 87.3% del presupuesto según la programación.
- Los Programas han logrado una ejecución del 92.8% de las metas y 88.7% del presupuesto programado a toda fuente de financiamiento.
- Las Oficinas Defensoriales ejecutaron el 99.7% de sus metas y 93.2% presupuestalmente.
- Los Módulos Defensoriales alcanzaron un nivel de ejecución del 98.6% respecto a las metas programadas y 91.1% a nivel presupuestal.
- Los Oficinas Administrativas y Alta Dirección han logrado ejecutar el 97.9% de sus metas físicas programadas y su ejecución presupuestal es del 94.7%.
- 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 de forma virtual, asimismo se continúa trabajando remotamente 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 continuar con el fortalecimiento de los canales de atención con la finalidad de seguir brindando nuestros servicios a la población.

