



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

Periodo del PEI: Plan Estratégico Institucional 2020-2024 Ampliado

Sector: Defensoría del Pueblo

Pliego: 020

Fecha: 11/08/2021

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 semestre del año 2021.

Nuestra entidad a pesar de lo acontecido por el covid-19 ha venido desarrollando 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 semestre del año 2021 se ha logrado un nivel de ejecución de las metas físicas programadas del 99.3% y un nivel de ejecución presupuestal del 91.3%.



Articulación PEI - POI

En el marco del proceso del planeamiento estratégico fue aprobado el Plan Estratégico Institucional 2020-2024 Ampliado, con Resolución Administrativa N°015-2021/DP de fecha 01 de mayo del 2021, 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 2020-2024
Ampliado

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 2020-2024 Ampliado

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 semestre por Objetivo Estratégico Institucional

El nivel de cumplimiento al primer semestre del año 2021, las metas físicas programadas de las actividades operativas del POI, alcanzó el 99.3%; asimismo, se observa que nivel de ejecución presupuestal alcanzó un nivel óptimo del 91.3%.

De lo expuesto, se resume que al primer semestre 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 Semestre 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.	73,075	73,043	100.0%	7,001,789	6,520,034	93.1%
OEI.2	Fortalecer las acciones de promoción de la defensa de los derechos fundamentales en beneficio de la población.	2,785	2,646	95.0%	10,379,948	9,322,137	89.8%
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.	14,427	14,108	97.8%	8,008,170	7,076,945	88.4%
OEI.4	Modernizar la Gestión Institucional.	1,314	1,185	90.2%	12,457,244	11,615,897	93.2%
OEI.5	Implementar la Gestión del Riesgo de Desastres en la Institución.	635	608	95.7%	427,160	403,316	94.4%
Total general		92,236	91,590	99.3%	38,274,311	34,938,329	91.3%

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

Al primer semestre 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 2020-2024 Ampliado.




Actividades Operativas:

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

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

AO	DESCRIPCIÓN DE LA AO	META PROGR.	META EJEC.	% NIVEL EJEC.	PPTO PROGR.	PPTO EJEC.	% NIVEL EJEC.
AO 1.1.1	Atención de quejas, petitorios y consultas	72,867	72,840	100.0%	6,992,294	6,510,598.55	93.1%
AO 1.2.1	Atención de casos con servicio de calidad	2	2	100.0%	5,000	5,000.00	100.0%
AO 1.3.1	Realización de acciones itinerantes.	206	201	97.6%	4,495	4,435.00	98.7%
AO 2.1.1	Promoción de derechos a la población y sociedad civil en alianza estratégica con otras instituciones.	1,240	1,160	93.5%	7,034,637	6,154,651.28	87.5%
AO 2.1.2	Promoción de derechos con otras instituciones a servidores de entidades públicas y privadas de servicios públicos.	75	69	92.0%	4,725	4,725.00	100.0%
AO 2.2.1	Promoción de derechos a la población y sociedad civil liderado por la DP.	1,320	1,268	96.1%	3,340,586	3,162,761.04	94.7%
AO 2.2.2	Promoción de derechos liderado por la DP a servidores de entidades públicas y privadas de servicios públicos.	150	149	99.3%	0	0.00	
AO 3.1.1	Supervisión de las entidades públicas y privadas que brindan los servicios públicos.	3,179	3,097	97.4%	208,614	206,612.60	99.0%
AO 3.1.2	Supervisión en la lucha contra la violencia.	1,128	1,101	97.6%	153,572	152,643.60	99.4%
AO 3.1.3	Supervisión en el marco del mecanismo de discapacidad.	125	112	89.6%	0	0.00	
AO 3.1.4	Supervisión en el marco del proceso electoral.	4,986	4,946	99.2%	1,106,783	1,099,513.76	99.3%
AO 3.2.1	Seguimiento a recomendaciones emitidas a instituciones públicas.	3,288	3,286	99.9%	356,680	355,030.00	99.5%
AO 3.2.2	Seguimiento a recomendaciones emitidas a empresas públicas y privadas que brindan servicios públicos.	23	22	95.7%	5,100	5,100.00	100.0%
AO 3.2.3	Reuniones de trabajo con funcionarios y autoridades públicas.	880	779	88.5%	2,746,192	2,129,783.59	77.6%
AO 3.2.4	Reuniones de trabajo con funcionarios y autoridades públicas en ámbito regional y local.	548	539	98.4%	0	0.00	
AO 3.3.1	Supervisión de las entidades públicas y privadas que brindan los servicios públicos.	184	149	81.0%	3,301,908	3,016,576.86	91.4%
AO 3.3.2	Elaboración y publicación de Informe de Adjuntía.	44	35	79.5%	121,546	104,302.20	85.8%
AO 3.4.1	Prevención de conflictos sociales.	28	28	100.0%	7,225	6,831.92	94.6%
AO 3.4.2	Gestión de conflictos sociales.	14	14	100.0%	550	550.00	100.0%
AO 4.2.2	Capacitación presencial y virtual del personal en el marco del PDP	2	1	50.0%	38,540	3,540.00	9.2%
AO 4.3.1	Actividades de Alta Dirección.	751	656	87.4%	2,533,998	2,311,362.30	91.2%
AO 4.3.2	Actividades de apoyo y asesoramiento.	343	331	96.5%	7,906,608	7,537,173.94	95.3%
AO 4.3.3	Reuniones de coordinación institucional	5	5	100.0%	0	0.00	
AO 4.3.4	Actividades de planeamiento, presupuesto y cooperación internacional.	114	102	89.5%	1,081,863	919,123.34	85.0%
AO 4.3.5	Equipamiento de oficinas.	5	4	80.0%	647,046	616,406.11	95.3%
AO 4.3.7	Implementación de inversión institucional.	29	29	100.0%	77,418	77,416.50	100.0%
AO 4.3.8	Actividades de control institucional.	54	47	87.0%	171,771	150,875.19	87.8%
AO 4.3.9	Realización de encuentros UCT.	11	10	90.9%	0	0.00	
AO 5.1.2	Capacitación en gestión de riesgos de desastres	1	1	100.0%	500	0.00	0.0%
AO 5.1.3	Acciones de prevención de gestión de riesgos de desastres y/o emergencia.	634	607	95.7%	426,660	403,316.34	94.5%
Total general		92,236	91,590	99.3%	38,274,311	34,938,329.12	91.3%

Del cuadro anterior se observa que la ejecución de las actividades del POI al primer semestre del 2021, logró una ejecución del 99.3% respecto de las metas físicas programadas; asimismo, a nivel presupuestal tuvo una ejecución óptima del 91.3%

En el detalle de la ejecución de metas físicas de las actividades operativas al primer semestre 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 91.3%, 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, reuniones de coordinación institucional 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.
ADJUNTÍAS Y DIRECCIONES	3,528	3,402	96.4%	5,261,867	4,569,714	86.8%
PROGRAMAS	603	559	92.7%	2,113,306	1,834,538	86.8%
OFICINAS DEFENSORIALES	72,189	71,948	99.7%	15,530,529	14,308,422	92.1%
MODULOS DEFENSORIALES	14,549	14,456	99.4%	2,405,534	2,212,417	92.0%
OFICINAS ADMINISTRATIVAS Y ALTA DIRECCIÓN	1,367	1,225	89.6%	12,963,075	12,013,238	92.7%
Total general	92,236	91,590	99.3%	38,274,311	34,938,329	91.3%



- 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 EJEC.	PPTO PROGR.	PPTO EJEC.	% NIVEL EJEC.
ADJUNTIA PARA LOS ASUNTOS CONSTITUCIONALES	56	31	55.4%	593,373	477,285	80.4%
ADJUNTIA DE LUCHA CONTRA LA CORRUPCION, TRANSPARENCIA Y EFICIENCIA DEL ESTADO	10	4	40.0%	43,278	0	0.0%
ADJUNTIA DEL MEDIO AMBIENTE, SERVICIOS PUBLICOS Y PUEBLOS INDIGENAS	2,969	2,956	99.6%	1,042,039	873,851	83.9%
ADJUNTIA PARA LA ADMINISTRACION ESTATAL	75	64	85.3%	607,585	530,762	87.4%
ADJUNTIA PARA LA NIÑEZ Y LA ADOLESCENCIA	61	43	70.5%	492,650	400,221	81.2%
ADJUNTIA PARA LA PREVENCION DE CONFLICTOS SOCIALES Y LA GOBERNABILIDAD	59	57	96.6%	572,888	497,433	86.8%
ADJUNTIA PARA LOS DERECHOS DE LA MUJER	109	98	89.9%	557,799	535,585	96.0%
ADJUNTIA PARA LOS DERECHOS HUMANOS Y PERSONAS CON DISCAPACIDAD	75	63	84.0%	766,017	709,000	92.6%
DIRECCION DE COORDINACION TERRITORIAL	83	58	69.9%	466,022	425,363	91.3%
DIRECCION DEL MECANISMO NACIONAL DE PREVENCION DE LA TORTURA	31	28	90.3%	120,216	120,214	100.0%
Total general	3,528	3,402	96.4%	5,261,867	4,569,714	86.8%

Como se aprecia en el cuadro, la cantidad de metas físicas ejecutadas al primer semestre del 2021 por las adjuntías y direcciones, son 3,402, de un total de 3,528 metas programadas, alcanzando un nivel óptimo de ejecución del 96.4%, 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 EJEC.	PPTO PROGR.	PPTO EJEC.	% NIVEL EJEC.
PROGRAMA DE ASUNTOS PENALES Y PENITENCIARIOS	352	344	97.7%	489,196	412,405.37	84.3%
PROGRAMA DE DEFENSA Y PROMOCION DE LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD	52	46	88.5%	545,028	493,870.56	90.6%
PROGRAMA DE DESCENTRALIZACION Y BUEN GOBIERNO	30	26	86.7%	246,551	227,400.75	92.2%
PROGRAMA DE ETICA PUBLICA PREVENCIÓN DE LA CORRUPCIÓN Y POLÍTICAS PÚBLICAS	56	43	76.8%	299,311	245,780.14	82.1%
PROGRAMA DE IDENTIDAD Y CIUDADANIA	6	6	100.0%	85,386	61,878.00	72.5%
PROGRAMA DE PROTECCION DE DERECHOS EN DEPENDENCIAS POLICIALES	27	21	77.8%	146,866	104,405.93	71.1%
PROGRAMA DE PUEBLOS INDIGENAS	80	73	91.3%	300,968	288,796.92	96.0%
Total general	603	559	92.7%	2,113,306	1,834,537.67	86.8%

Según el cuadro N°7, al primer semestre del 2021 los programas alcanzaron un nivel de ejecución satisfactorio de metas físicas del 92.7%, y presupuestal del 86.8%.

Se observa que la mayoría de programas alcanzaron un nivel de cumplimiento adecuado, ejecutando al 86.8% el presupuesto programado, lo que refleja la buena actuación de la institución. Los programas con un nivel de cumplimiento menor en metas corresponden a: Ética pública prevención de la corrupción y políticas públicas, así como el Programa de protección de derechos en dependencias policiales cuyo nivel de cumplimiento de meta fue de 76.8% y 77.8% respectivamente.

- 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 EJEC.	PPTO PROGR.	PPTO EJEC.	% NIVEL EJEC.
OFICINA DEFENSORIAL DE AMAZONAS	872	867	99.4%	356,128	347,897.53	97.7%
OFICINA DEFENSORIAL DE ANCASH	2,544	2,541	99.9%	388,473	351,180.78	90.4%
OFICINA DEFENSORIAL DE APURIMAC	729	725	99.5%	366,089	346,501.72	94.6%
OFICINA DEFENSORIAL DE AREQUIPA	1,739	1,734	99.7%	858,983	805,516.66	93.8%
OFICINA DEFENSORIAL DE AYACUCHO	1,699	1,649	97.1%	691,780	676,689.08	97.8%
OFICINA DEFENSORIAL DE CAJAMARCA	2,092	2,072	99.0%	439,761	422,601.61	96.1%
OFICINA DEFENSORIAL DE CALLAO	3,161	3,159	99.9%	557,445	494,525.86	88.7%
OFICINA DEFENSORIAL DE CUSCO	2,366	2,361	99.8%	800,830	702,613.61	87.7%
OFICINA DEFENSORIAL DE HUANCVELICA	1,748	1,742	99.7%	410,931	374,828.69	91.2%
OFICINA DEFENSORIAL DE HUANUCO	2,220	2,220	100.0%	371,676	353,006.17	95.0%
OFICINA DEFENSORIAL DE ICA	1,104	1,060	96.0%	393,441	376,510.57	95.7%
OFICINA DEFENSORIAL DE JUNIN	1,631	1,631	100.0%	744,185	662,195.97	89.0%
OFICINA DEFENSORIAL DE LA LIBERTAD	2,545	2,543	99.9%	814,909	755,859.62	92.8%
OFICINA DEFENSORIAL DE LAMBAYEQUE	1,934	1,930	99.8%	389,546	368,280.55	94.5%
OFICINA DEFENSORIAL DE LIMA	26,590	26,584	100.0%	2,223,369	2,024,609.81	91.1%
OFICINA DEFENSORIAL DE LIMA ESTE	952	944	99.2%	492,840	396,133.15	80.4%
OFICINA DEFENSORIAL DE LIMA NORTE	1,626	1,619	99.6%	470,311	447,071.64	95.1%
OFICINA DEFENSORIAL DE LIMA SUR	1,085	1,083	99.8%	436,960	410,358.63	93.9%
OFICINA DEFENSORIAL DE LORETO	1,285	1,281	99.7%	631,116	572,093.59	90.6%
OFICINA DEFENSORIAL DE MADRE DE DIOS	534	526	98.5%	391,458	372,633.45	95.2%
OFICINA DEFENSORIAL DE MOQUEGUA	1,062	1,062	100.0%	370,065	356,317.90	96.3%
OFICINA DEFENSORIAL DE PASCO	1,332	1,332	100.0%	308,214	286,568.52	93.0%
OFICINA DEFENSORIAL DE PIURA	1,869	1,851	99.0%	681,301	651,805.02	95.7%
OFICINA DEFENSORIAL DE PUNO	2,328	2,311	99.3%	403,199	379,700.12	94.2%
OFICINA DEFENSORIAL DE SAN MARTIN	2,680	2,665	99.4%	362,882	327,435.66	90.2%
OFICINA DEFENSORIAL DE TACNA	1,893	1,889	99.8%	313,538	292,679.79	93.3%
OFICINA DEFENSORIAL DE TUMBES	975	975	100.0%	371,616	310,518.10	83.6%
OFICINA DEFENSORIAL DE UCAYALI	1,594	1,592	99.9%	489,483	442,288.12	90.4%
Total general	72,189	71,948	99.7%	15,530,529	14,308,421.92	92.1%




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

Como se observa en el cuadro N°8, al primer semestre del 2021 las Oficinas Defensoriales alcanzaron un nivel de ejecución satisfactorio de metas físicas del 99.7%, y presupuestal del 92.1%, 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 semestre del 2021:

Cuadro N°9: Nivel de ejecución por Módulos Defensoriales

OFICINA	META PROGR.	META EJE.	% NIVEL EJE.	PPTO PROGR.	PPTO EJE.	% NIVEL EJE.
MODULO DEFENSORIAL DE ANDAHUAYLAS	846	839	99%	237,274	221,271.17	93%
MODULO DEFENSORIAL DE CHIMBOTE	1,368	1,368	100%	274,219	233,062.34	85%
MODULO DEFENSORIAL DE JAEN	2,211	2,175	98%	250,654	233,781.51	93%
MODULO DEFENSORIAL DE LA MERCED	1,102	1,102	100%	185,423	174,324.51	94%
MODULO DEFENSORIAL DE PUQUIO	1,388	1,380	99%	235,040	213,727.82	91%
MODULO DEFENSORIAL DE SATIPO	1,515	1,502	99%	229,607	214,007.10	93%
MODULO DEFENSORIAL DE TARAPOTO	1,080	1,078	100%	283,501	253,628.50	89%
MODULO DEFENSORIAL DE TINGO MARIA	1,822	1,818	100%	287,531	274,084.52	95%
MODULO DEFENSORIAL DE HUANTA	1,623	1,617	100%	206,392	187,657.41	91%
MODULO DEFENSORIAL DE JULIACA	1,594	1,577	99%	215,893	206,872.48	96%
Total general	14,549	14,456	99%	2,405,534	2,212,417.36	92%

Correspondiente a la información mostrada en el cuadro N°9, los Módulos Defensoriales al primer semestre del 2021 alcanzaron un nivel de ejecución del 99% respecto a su programación, así como una ejecución presupuestal del 92% 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 EJEC.	PPTO PROGR.	PPTO EJEC.	% NIVEL EJEC.
OFICINA DE ADMINISTRACION Y FINANZAS	200	197	98.5%	4,491,408	4,310,451.68	96.0%
OFICINA DE ASESORIA JURIDICA	37	37	100.0%	415,528	399,757.91	96.2%
OFICINA DE COMUNICACIONES E IMAGEN INSTITUCIONAL	69	65	94.2%	635,845	560,955.20	88.2%
OFICINA DE DESARROLLO ESTRATÉGICO, COOPERACIÓN INTERNACIONAL	38	35	92.1%	295,950	262,238.17	88.6%
OFICINA DE GESTION Y DESARROLLO HUMANO	58	43	74.1%	911,383	761,044.05	83.5%
OFICINA DE GOBIERNO DIGITAL, PROYECTOS Y TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION	61	57	93.4%	2,591,070	2,496,259.45	96.3%
OFICINA DE PLANEAMIENTO Y PRESUPUESTO	85	76	89.4%	863,526	710,743.10	82.3%
OFICINA DE CONTROL INSTITUCIONAL	54	47	87.0%	171,771	150,875.19	87.8%
SECRETARIA GENERAL	63	63	100.0%	897,757	839,466.89	93.5%
PRIMERA ADJUNTIA	623	548	88.0%	918,669	857,987.74	93.4%
GABINETE	58	39	67.2%	343,933	261,729.81	76.1%
DESPACHO DEL DEFENSOR DEL PUEBLO	21	18	85.7%	426,235	401,728.99	94.3%
Total general	1,367	1,225	89.6%	12,963,075	12,013,238.18	92.7%

A continuación, en el cuadro N°10 se muestra el nivel de ejecución por oficinas administrativas y Alta Dirección, en la que se observa que al primer semestre el nivel de ejecución de metas programadas logró el 89.6%; asimismo, presupuestalmente se ejecutó adecuadamente el 92.7% de lo programado.

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 semestre 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: Abancay, Acobamba, Aija, Alto Amazonas / Yurimaguas, Ambo, Angaraes / Lircay, Antonio Raymondi, Ayabaca, Azángaro, Barranca, Bolívar, Bolognesi, Bogará, Cajabamba, Camaná, Canas / Yanaoca, Candarave, Cangallo, Carabaya / Macusani, Caravelí, Carlos Fermín Fitzcarrald, Castrovirreyna, Caylloma, Chachapoyas, Chanchamayo / La Merced, Chepén, Chiclayo, Chota, Chumbivilcas / Santo Tomas, Concepción, Condorcanqui, Contralmirante Villar / Zorritos, Cutervo, Daniel Alcides Carrión / Yanahuanca, Dos De Mayo / La Unión, Ferreñafe, Gran Chimú / Cascas, Huacaybamba, Huamalíes / Llata, Huamanga, Huanca Sancos, Huancabamba, Huancavelica, Huancayo, Huánuco, Huaral, Huarmey, Huarochirí, Huaura / Huacho, Ica, Islay / Mollendo, Jaén, Jorge Basadre / Locumba, Julcán, La Convención / Quillabamba, Lamas, Lambayeque, Lauricocha / Jesús, Leoncio Prado / Tingo María, Luya, Manu / Salvación, Marañón / Huacrachuco, Mariscal Luzuriaga, Nazca, Ocros, Otuzco, Oxapampa, Oyón, Pachitea / Pano, Padre Abad / Aguaytia, Parinacochas / Coracora, Pasco / Cerro De Pasco, Pataz / Tayabamba, Paucartambo, Piura, Pomabamba, Puerto Inca, Puno, Quispicanchi / Urcos, Recuay, Rioja, Rodríguez De Mendoza, San Ignacio, Sánchez Carrión, Santiago De Chuco, Sucre / Querobamba, Tahuamanu / Iñapari, Tambopata / Puerto Maldonado, Tarata, Tocache / Tocache Nuevo, Tumbes, Utcubamba, Yarowilca / Chavinillo, Yauyos, 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 matrícula 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".

Handwritten signature



OEI.02	<ul style="list-style-type: none"> - 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. - Charla informativa sobre "Funciones de la Defensoría del Pueblo y su labor en defensa del niño y adolescente". - Charla informativa sobre Bonos familiares ante la COVID 19: "Procedimientos y consultas". - Charla: Derecho al sufragio en el marco de las elecciones generales 2021 -segunda vuelta electoral. - Charla: "Derechos Humanos y Seguridad Ciudadana" en coordinación con la Oficina Regional de Defensa Nacional, Defensa Civil y Seguridad Ciudadana del Gobierno Regional. - Charla Informativa de asistencia técnica sobre requisitos y funcionamiento de las DEMUNAS para funcionarios y trabajadores de las Municipalidades Provinciales y Distritales de la región Amazonas. - Charla informativa sobre "Violencia de género en el marco de la Ley Nro. 30364", dirigido a Defensores Públicos y personal administrativo de MINJUS – Ayacucho. - Charla de Capacitación sobre funciones de la Defensoría del Pueblo, dirigido a representantes de Rondas campesinas de la Provincia de Canchis. - Carpa Defensorial en el tambo Ollantaytambo, del distrito de huando, región Huancavelica. - Charla Informativa virtual: "El derecho a la participación política de las personas LGTBI" – La Libertad.
OEI.03	<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.

<p>OEI.03</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Supervisión a los distritos de Salas-Guadalupe, La Tinguiña, 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. - Supervisión sobre oxígeno medicinal para atención de pacientes Covid-19 en el Callao. - Supervisión proceso de vacunación AM de 60 años, en 4 distritos de Arequipa, Cayma, Miraflores, Mariano Melgar y Socabaya – Arequipa. - Supervisión sobre abastecimiento de EPP y oxígeno en el Hospital de Tocache en el marco de la emergencia sanitaria – Tingo María. - Supervisión del Plan Nacional de Vacunación contra la Covid-19: Distribución y aplicación de la vacuna por las Oficinas y Módulos Defensoriales a nivel nacional. - Supervisión a 08 municipalidades sobre planes de acción en comercio ambulatorio, transporte público y gestión de riesgos – Puno. - Supervisión presencial a las instalaciones de las I.E.s. Moyobamba, Rioja, Nueva Cajamarca, Soritor y Juanjui, para la verificación del proceso electoral 2021 - segunda vuelta.
<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. - Adquisición de licencia para acceder a herramientas y monitoreo de la elaboración y difusión de piezas gráficas y juegos interactivos en una plataforma virtual. - Atención de incidencias en la sede central, así como el soporte a aplicaciones. - Servicio de alquiler de 2 impresoras, para uso del Área de Infraestructura. - Implementación y seguimiento de las recomendaciones derivadas de los informes de auditoría y su publicación en el portal de transparencia estándar de la entidad. - UFII Capacitación al personal de la Defensoría del Pueblo en materia de ética pública, integridad, gestión de intereses e implementación del SCI. - Servicio de alquiler de un Servidor de Base de datos.
<p>OEI.05</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Servicio de pruebas Covid-19. - Adquisición de protectores faciales.



- Servicio de fumigación y desinfección.
- Servicio de Fumigación y Desinfección de local institucional.
- Servicio de pruebas moleculares que se realizaron los servidores.
- Adquisición de Alcohol Líquido de 70°.
- Adquisición de Amonio cuaternario.
- Adquisición de pruebas antígeno COVID -19, para el personal que realiza trabajo presencial en la Defensoría del Pueblo.
- Trajes de protección (mamelucos impermeables), para el traslado del personal como medida de protección.
- Adquisición de materiales para la construcción de cabina para toma de prueba antígeno COVID19 al personal que trabaja de manera presencial en la Defensoría del Pueblo.

Medidas para la mejora continua:

Nuestro país continúa adaptándose en el marco de la emergencia del Covid-19, 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 semestre 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 semestre del 99.3% de metas y respecto a la ejecución presupuestal se observa que de manera óptima se alcanzó el 91.3%.
- Las Adjuntías y direcciones ejecutaron el 96.4% de las metas y 86.8% del presupuesto según la programación.
- Los Programas han logrado una ejecución del 92.7% de las metas y 86.8% del presupuesto programado a toda fuente de financiamiento.
- Las Oficinas Defensoriales ejecutaron el 99.7% de sus metas y 92.1% presupuestalmente.
- Los Módulos Defensoriales alcanzaron un nivel de ejecución del 99% respecto a las metas programadas y 92% a nivel presupuestal.
- Los Oficinas Administrativas y Alta Dirección han logrado ejecutar el 89.6% de sus metas físicas programadas y su ejecución presupuestal es del 92.7%.
- 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 viene ejecutando de manera satisfactoria 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.

