Defensoría del Pueblo
Firmado digitalmente por: GUTIERREZ CAMACHO Walter Francisco FAU 20304117142 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 09/02/2022 16:52:59

RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA N°005 -2022/DP

Lima, 09 de febrero de 2022

VISTO:

El Informe N° 001-2022-DP/OPP de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto de la Defensoría del Pueblo, que adjunta el Oficio N° D000001-2022-CEPLAN-DNCP y este a su vez, el Informe Técnico N° D000264-2021-CEPLAN-DNCPPEI emitidos por la Dirección Nacional de Coordinación y Planeamiento Estratégico del Centro Nacional de Planeamiento Estratégico - CEPLAN, relacionados con la emisión de la resolución que apruebe el Plan Estratégico Institucional 2020-2024 Modificado de la Defensoría del Pueblo; y,

CONSIDERANDO:

Que, de conformidad con los artículos 161° y 162° de la Constitución Política del Perú se aprueba la Ley N.° 26520, Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo, y mediante Resolución Defensorial N° 007-2019/DP se aprueba su Reglamento de Organización y Funciones;

Que, mediante el Decreto Legislativo N° 1088, Ley del Sistema Nacional de Planeamiento Estratégico y del Centro Nacional de Planeamiento Estratégico, se crea el Centro Nacional de Planeamiento Estratégico – CEPLAN como órgano rector y orientador del Sistema Nacional de Planeamiento Estratégico;

Que, la “Guía para el Planeamiento Institucional”, aprobada por Resolución de Presidencia de Consejo Directivo N° 033-2017/CEPLAN/PCD y modificatorias, en adelante la Guía, establece las pautas para el planeamiento institucional que comprende la política y los planes que permiten la elaboración o modificación del Plan Estratégico Institucional – PEI y del Plan Operativo Institucional – POI, en el marco del Ciclo de Planeamiento Estratégico para la mejora continua;

Que, el segundo párrafo del numeral 4.1 de la Guía señala que el Plan Estratégico Institucional – PEI, es un instrumento de gestión que define la estrategia del pliego para lograr sus objetivos, para un periodo mínimo de tres (3) años, a través de iniciativas diseñadas para producir una mejora en el bienestar de la población;

Que, mediante Resolución Administrativa N° 002-2020/DP, se aprobó el Plan Estratégico Institucional 2020-2023 de la Defensoría del Pueblo, ampliado por Resolución Administrativa N° 0015-2021/DP para el período 2020-2024;

Que, mediante Informe N° 001-2022-DP/OPP, la Oficina de Planeamiento y Presupuesto de la Defensoría del Pueblo sustenta la necesidad de aprobar el Plan Estratégico Institucional 2020-2024 Modificado, y al

Defensoría del Pueblo
Firmado digitalmente por: GUTIERREZ CAMACHO Walter Francisco FAU 20304117142 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 09/02/2022 16:52:59

respecto señala que: *"(…) La Oficina de Planeamiento y Presupuesto elaboró el proyecto del Plan Estratégico Institucional Modificado 2020-2024 de la Defensoría del Pueblo, en función a los lineamientos establecidos en la "Guía Para el Planeamiento Institucional" modificada mediante Resolución de Presidencia de Consejo Directivo N° 00016-2019 CEPLAN/PCD y la elaboración de indicadores según lo establecido en la "Guía para la elaboración de indicadores de políticas nacionales y planes estratégicos" aprobado por Resolución de Presidencia de Consejo Directivo N°00015-2021-CEPLAN/PCD (…) en concordancia con todas la Unidades Orgánicas responsables de los Indicadores del PEI 2020-2024 Ampliado. (…) Por lo expuesto, de acuerdo con el análisis efectuado por el Área de Planeamiento se concluye y recomienda (…) La necesidad de aprobar en el corto plazo el Plan Estratégico Institucional Modificado 2020-2024 de la Defensoría del Pueblo mediante Resolución Administrativa, para su posterior publicación en el Portal de Transparencia.";*

Que, el numeral 5.8 de la Guía dispone que el Plan Estratégico Institucional, se modifica cuando se presentan las siguientes circunstancias: cambios en la Política General de Gobierno; cambios en la política institucional, adscripción de entidades, transferencia de programas, cambios en las funciones de la organización u otros similares; situación de desastre con declaratoria de estado de emergencia; recomendaciones provenientes de los Informes de Evaluación de los planes institucionales; y disposiciones específicas del Centro Nacional de Planeamiento Estratégico - CEPLAN;

Que, la propuesta de Plan Estratégico Institucional 2020-2024 Modificado de la Defensoría del Pueblo, señala que: *"(…) ha sido elaborado considerando la nueva realidad nacional, caracterizada por el Estado de Emergencia Nacional a consecuencia de la crisis sanitaria, sus efectos sobre el normal desenvolvimiento de la ciudadanía y, sobre todo por los retos planteados para continuar prestando los servicios a la ciudadanía por parte del Estado y de la propia Defensoría del Pueblo, que ha conllevado a una dinámica participativa de todas las Unidades Orgánicas de la institución y con el establecimiento de nuevas estrategias diseñadas a partir de las condiciones sociales, económicas e información proporcionada por los diferentes actores de la sociedad.";*

Que, mediante Resolución de Presidencia de Consejo Directivo N° 00015-2021-CEPLAN/PCD, se aprobó la "Guía para el seguimiento y evaluación de políticas nacionales y planes del SINAPLAN", que constituye un documento metodológico donde se establecen pautas generales y específicas para el desarrollo del seguimiento y evaluación de las políticas nacionales y planes en los tres niveles de gobierno, en el marco del ciclo de planeamiento estratégico para la mejora continua;

Que, asimismo, mediante la citada Resolución, se aprobó la "Guía para la elaboración de indicadores de políticas nacionales y planes estratégicos", que constituye un documento metodológico para el proceso de selección o construcción de indicadores, dirigido a las entidades de los tres niveles de gobierno que conforman el SINAPLAN, en el marco del ciclo de planeamiento estratégico para la mejora continua;

Defensoría del Pueblo
Firmado digitalmente por: GUTIERREZ CAMACHO Walter Francisco FAU 20304117142 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 09/02/2022 16:52:59

Defensoría del Pueblo

Que, en ese orden de ideas, mediante Oficio N° D000001-2022-CEPLAN-DNCP de fecha 4 de enero de 2022, la Dirección Nacional de Coordinación y Planeamiento Estratégico del CEPLAN, remite el Informe Técnico N° D000264-2021-CEPLAN-DNCPPEI, en cual concluye: *"(…) Se verifica y valida que el Plan Estratégico Institucional 2020-2024 Modificado de la Defensoría del Pueblo, ha sido modificado en aplicación a las orientaciones que establece la Directiva de actualización del Plan Estratégico de Desarrollo Nacional y la Guía para el Planeamiento Institucional. (…).* Asimismo, recomienda: "*(…) continuar con los trámites correspondientes para su aprobación mediante acto resolutivo (…)";*

Que, por las consideraciones expuestas, corresponde aprobar la propuesta de Plan Estratégico Institucional 2020-2024 Modificado de la Defensoría del Pueblo; el mismo que cuenta con la validación de CEPLAN;

Con los visados de la Primera Adjuntía, de la Secretaría General, de las oficinas de Planeamiento y Presupuesto, y de Asesoría Jurídica; y,

En uso de las facultades conferidas por los literales d) y q) del artículo 7° del Reglamento de Organización y Funciones de la Defensoría del Pueblo;

SE RESUELVE:

Artículo Primero.- APROBAR el Plan Estratégico Institucional 2020-2024 Modificado de la Defensoría del Pueblo, que consta de sesenta y tres (63) páginas y forma parte integrante de la presente Resolución.

Artículo Segundo.- NOTIFICAR la presente Resolución a los miembros que conforman la Comisión de Planeamiento Estratégico de la Defensoría del pueblo aprobado por Resolución Administrativa N° 020-2019/DP.

Artículo Tercero.- DISPONER la publicación de la presente Resolución en el Portal de Transparencia de la Defensoría del Pueblo (www.defensoria.gob.pe).

Regístrese, comuníquese y publíquese.

Walter Gutiérrez Camacho
DEFENSOR DEL PUEBLO

Firmado digitalmente por: GUTIERREZ CAMACHO Walter Francisco FAU 20304117142 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 09/02/2022 16:52:59

PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL 2020 – 2024 MODIFICADO

LIMA -2021

DEFENSORÍA DEL PUEBLO

Defensoría del Pueblo
Firmado digitalmente por: GUTIERREZ CAMACHO Walter Francisco FAU 20304117142 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 09/02/2022 16:52:59

Índice

1. Presentación....3
2. Contexto Institucional y la Modificación del PEI 2020-2024....4
3. Declaración de Política Institucional....11
   3.1 Principios y Enfoques Institucionales....11
   3.2 Lineamientos de Política Institucional....13
4. Misión Institucional....14
5. Análisis Estratégico FODA....14
6. Objetivos y Acciones Estratégicas Institucionales....24
7. Indicadores del PEI 2020-2024 Modificado....31
8. Ruta Estratégica....33
Anexos....36
Matriz de Articulación de Planes (Anexo B-1)....37
Matriz de Plan Estratégico Institucional (Anexo B-2)....38
Fichas Técnicas de los Indicadores OEI/AEI (Anexo B-3)....43

Defensoría del Pueblo
Firmado digitalmente por: GUTIERREZ CAMACHO Walter Francisco FAU 20304117142 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 09/02/2022 16:52:59

Plan Estratégico Institucional 2020 – 2024 Modificado de la Defensoría del Pueblo

1. PRESENTACIÓN

El Plan Estratégico Institucional (PEI) 2020-2023 de la Defensoría del Pueblo fue aprobado en Enero 2020[1], constituyendo en uno de los principales instrumentos de gestión de la entidad donde se describe el enfoque estratégico de la institución en concordancia con sus roles establecidos en su Ley Orgánica; se enmarca en los Objetivos de Desarrollo Sostenible, la Política General de Gobierno, las políticas de Estado establecidas en el Acuerdo Nacional, y por consiguiente al Plan Estratégico de Desarrollo Nacional. Por su importancia y considerando la necesidad de contar con un PEI con horizonte temporal mínimo al 2024, para el registro y aprobación del Plan Operativo Institucional Multianual, en mayo del presente año se aprobó la ampliación de su horizonte temporal al año 2024.[2]

El Plan Estratégico Institucional Modificado, busca responder a los nuevos desafíos generados por la crisis sanitaria, social y económica, así como a los cambios originados por estos procesos de crisis. De esta forma, los posibles escenarios que se vislumbran a partir del comportamiento social y, de resultados y tendencias de variables estratégicas, orientan en cierta forma a la búsqueda de estrategias que garanticen la actuación de la Defensoría del Pueblo en relación a la defensa de 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.

En ese sentido, el Plan Estratégico Institucional 2020-2024 Modificado ha sido elaborado considerando la nueva realidad nacional, caracterizada por el Estado de Emergencia Nacional a consecuencia de la crisis sanitaria, sus efectos sobre el normal desenvolvimiento de la ciudadanía y, sobre todo por los retos planteados para continuar prestando los servicios a la ciudadanía por parte del Estado y de la propia Defensoría del Pueblo, que ha conllevado a una dinámica participativa de todas las Unidades Orgánicas de la institución y con el establecimiento de nuevas estrategias diseñadas a partir de las condiciones sociales, económicas e información proporcionada por los diferentes actores de la sociedad. Para su formulación se ha considerado el uso de herramientas de planificación y se ha seguido los lineamientos metodológicos del Centro Nacional de Planeamiento Estratégico (CEPLAN).[3]

[1] Con Resolución Administrativa N° 002-2020/DP, de fecha 10 de enero de 2020. Su elaboración se desarrolló de manera participativa y conjunta entre todas las instancias y áreas de la entidad.
[2] Resolución Administrativa N° 015-2021/DP, de fecha 01 de mayo de 2021.
[3] Establecidos en la "Guía para el Planeamiento Institucional" (CEPLAN, 2019), complementados con Talleres, reuniones de trabajo participativo (modo virtual) y revisión documentaria.

Defensoría del Pueblo
Firmado digitalmente por: GUTIERREZ CAMACHO Walter Francisco FAU 20304117142 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 09/02/2022 16:52:59

El presente documento de gestión mantiene la Misión institucional, formulada como parte del proceso de planeamiento que considera los roles establecidos en la Ley Orgánica de la entidad; los objetivos y las acciones estratégicas han sido contextualizados a la realidad actual, con una revisión y análisis de sus respectivas variables, indicadores y metas[4]. Producto del análisis realizado se han planteado vínculos estratégicos, orientados a generar una cultura de cambio, que fomente un mejor desempeño institucional, considerando la importancia de mantener los Objetivos de Tipo I y Tipo II, según la metodología establecida por el CEPLAN en su Guía para el Planeamiento Institucional.

Por lo expuesto, se presenta el Plan Estratégico Institucional 2020-2024 Modificado de la Defensoría del Pueblo, que responde a los retos planteados por la crisis sanitaria, social y económica, así como a los cambios generados para continuar con un desempeño institucional acorde a la coyuntura actual[5]. Por ello, la implementación del PEI Modificado es un nuevo desafío que asume la entidad, con el entusiasmo y el profesionalismo de sus servidores que laboran en sus diferentes unidades orgánicas, con el ejercicio de su autonomía en defensa y promoción de Derechos de las personas y la comunidad, con énfasis en los grupos poblacionales en condiciones de mayor vulnerabilidad, mediante la supervisión al cumplimiento de las obligaciones del Estado y en el desarrollo de compromisos de participación de la ciudadanía, con apoyo del sector privado, cooperación internacional y de la sociedad civil, y lograr con ello un Estado moderno y transparente, que protege los Derechos de sus ciudadanos.

2. EL CONTEXTO INSTITUCIONAL Y LA MODIFICACIÓN DEL PEI 2020-2024

Desde la elaboración y aprobación del Plan Estratégico Institucional 2020-2024, el contexto institucional ha mostrado alteraciones generadas por factores externos a la gestión que han incidido sobre la capacidad y el desempeño de la Entidad, convirtiéndose en un factor determinante para proceder a modificar el Plan Estratégico Institucional.

Como es de conocimiento, el actual contexto caracterizado por un escenario definido por la Pandemia COVID-19, que ha generado a su vez, crisis sanitaria, económica y social, complementado por un nuevo panorama político en el país como consecuencia del inicio de un periodo gubernamental, son aspectos que han llevado a generar cambios en muchas instituciones públicas y privadas para garantizar su normal funcionamiento y la prestación de sus servicios de manera oportuna, en un marco social aún con restricciones, medidas de bioseguridad y trabajo remoto.[6]

Los efectos sobre el desempeño institucional generados por las medidas de protección adoptadas por el gobierno de turno, como consecuencia del COVID-19, ocasionaron también cambios, dificultades y un conjunto de limitaciones a la población, que vieron

[4] Que pueden ser apreciadas en las respectivas Fichas Técnicas.
[5] Decreto Supremo N° 164-2021-PCM, publicado el 16 de Octubre 2021 en el Diario Oficial.
[6] Implementadas a partir de la segunda quincena del mes de marzo 2020.

Defensoría del Pueblo
Firmado digitalmente por: GUTIERREZ CAMACHO Walter Francisco FAU 20304117142 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 09/02/2022 16:52:59

vulnerados sus Derechos fundamentales en distintas situaciones, y sintieron la necesidad de los servicios de la Defensoría del Pueblo en las condiciones señaladas. Estas dificultades en la población, acompañado del limitado desempeño institucional y las restricciones para brindar sus servicios, también impulsan al cambio y la innovación en los procedimientos internos (optimización de procesos), con la idea de evitar un mayor impacto en la capacidad de la entidad, por ello se hicieron grandes esfuerzos para continuar brindando un adecuado servicio a la ciudadanía.

Este escenario generado por la Pandemia (no previsto) en circunstancias de mucha incertidumbre, exigía la necesidad de diseñar nuevas estrategias de atención y su implementación para la prestación oportuna de los servicios de la entidad; la incertidumbre hacia aún más severa la posibilidad de encontrar la estrategia adecuada, aspecto que impedía y también la convertía en un factor de riesgo para implementar el Plan Estratégico Institucional 2020-2024 en su total potencialidad, así como para realizar las actividades operativas que conlleven al cumplimiento de las metas de los indicadores correspondientes a los Objetivos Estratégicos Institucionales (OEI) y Acciones Estratégicas Institucionales (AEI), como instrumentos que evidencian el progreso y desarrollo institucional.

El Entorno Institucional

Este nuevo escenario de crisis sanitaria, económica y social, con la existencia de ciertas restricciones para realizar actividades sociales y productivas, así como ante la necesidad de reactivar de manera paulatina la economía y garantizar los servicios de salud en el país, constituyen ser aspectos importantes para considerarlos como materias de atención en la prestación de servicios en la nueva realidad, pues ellos delimitan o amplían la posibilidad de que muchos sectores de la población puedan sentir vulnerados sus Derechos fundamentales, y por lo tanto, requieran de los servicios de la entidad con calidad y efectividad a nivel nacional.

Este panorama surge a su vez como un reto/desafío para asumir mayores y mejores compromisos institucionales. Este esfuerzo que nos exige el contexto actual es a su vez, el principal motivo para innovar procesos/procedimientos en la prestación de servicios a la ciudadanía y diseñar estrategias que al incorporarse a la entidad facilite y garanticen el cumplimiento de la Misión institucional.

Asimismo, existen determinados factores adicionales que no podemos dejar de lado. Sus efectos en el desempeño institucional y sus posibles consecuencias en la ciudadanía, genera la necesidad de tenerlos siempre presentes, sobre todo en conocer su conducta o su desempeño, dado que ellos inciden o podrían incidir en el rol y compromiso de la entidad con la población y la comunidad. Conocer de cerca su evolución también nos facilita construir futuros escenarios, propiciar su análisis y adoptar decisiones que permitan aprovechar oportunidades y reducir riesgos de carácter institucional.

Defensoría del Pueblo
Firmado digitalmente por: GUTIERREZ CAMACHO Walter Francisco FAU 20304117142 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 09/02/2022 16:52:59

En ese sentido, se han identificado diversos factores que consideramos se vinculan o podrían incidir sobre el accionar institucional. Estos factores han sido agrupados en económicos, geográficos, demográficos, político-legales, tecnológicos y sociales, entre otros que, en el contexto actual, su análisis puede contribuir a definir estrategias institucionales que, al ser incorporadas en la entidad, fortalecerán la labor de la Defensoría del Pueblo, especialmente en el cumplimiento de su Misión y sus Objetivos.

Entre los factores de **carácter económico** cuyo comportamiento han llamado la atención en el entorno institucional, esta: el alto desempleo estructural o subempleo existente, que en las actuales condiciones se convierte en un elemento importante para explicar el incremento de situaciones de pobreza monetaria de la población, y por consiguiente de situaciones de vulnerabilidad. Para el INEI, en el año 2020 la pobreza monetaria afectó al 30,1% de la población del país, incrementándose en 9,9 puntos porcentuales en comparación con el año 2019. Es importante señalar que, el aumento de la pobreza estaría asociado a la paralización de la mayoría de las actividades económicas, ante el Estado de Emergencia Nacional y el aislamiento social obligatorio por la presencia del COVID-19 en el país, establecido mediante el Decreto Supremo N° 044-2020-PCM (publicado el 16 de marzo de 2020 en el diario oficial El Peruano y ampliado a través de diversos Decretos Supremos). La pobreza monetaria afectó al 45,7% de la población del área rural y al 26% de la población del área urbana; incrementándose en 4,9% y 11,4 %, respectivamente; al compararla con el año 2019.[7]

Si bien es cierto, la economía nacional sufrió una caída en muchos de sus indicadores (el PBI de 2020 se redujo en -11.1%, siendo los sectores de minería, manufactura, construcción y comercio lo más afectados), el tipo de cambio promedio se mostró muy inestable durante el período de la Pandemia, aunque siempre con una tendencia al alza (S/ 3.49 en Mar.20 a S/ 4.10 a fines de Set.21). A ello, debe agregarse los problemas de carácter político que inciden sobre la percepción de confianza, con sus efectos en los niveles de inversión e impactos en los niveles de desempleo en el país.

En términos **demográficos** los factores que consideramos importantes en el análisis, son aquellos relacionados a la dinámica poblacional, y en este aspecto, el flujo migratorio adquiere un nivel de particular importancia por ubicar a gran número de personas en una situación de vulnerabilidad y, por diversas circunstancias no tienen acceso a servicios de salud, educación, saneamiento, empleo, alimentación, entre sus Derechos fundamentales.[8] El INEI señala que en el último quinquenio se ha observado un proceso migratorio de importancia hacia nuestro país, es así como señala que durante el período 2015-2020, se ha realizado una fuerte inmigración de extranjeros registrada en dicho quinquenio (698 mil personas).

[7] https://www.inei.gob.pe/prensa/noticias/pobreza-monetaria-alcanzo-al-301-de-la-poblacion-del-pais-durante-el-ano-2020-12875/

[8] Caso especial de más de un millón de ciudadanos venezolanos en nuestro país. Quienes además se ven vinculados a temas de trata y otros aspectos.

Defensoría del Pueblo
Firmado digitalmente por: GUTIERREZ CAMACHO Walter Francisco FAU 20304117142 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 09/02/2022 16:52:59

Por otro lado, como resultado de las dificultades generadas por la crisis sanitaria, la población vulnerable por condiciones de salud se ha incrementado a nivel nacional, más aún al haberse notado determinadas limitaciones del sistema sanitario para hacer frente a la Pandemia. Asimismo, las proyecciones realizadas por el Instituto Nacional de Estadística e Informática para los años 2025, 2030 y 2050, muestran un proceso de envejecimiento de la población que bien podría determinar la priorización de este grupo poblacional, sobre todo en las actuales circunstancias.[9] Las cifras muestran que las personas mayores de 65 años de edad, en el año 2020 representaran el 9% del total de la población, para luego ser el 10% en el 2025, el 11.5% en el año 2030, el 18.3% en el año 2050 y el 24% en el año 2070.[10]

A partir de lo señalado, consideramos como factores que incidirán en el trabajo de la Defensoría del Pueblo, los relacionados a la migración poblacional y al incremento de la población vulnerable como consecuencia de la crisis sanitaria, en particular las personas de tercera edad, niños, niñas y adolescentes, quienes podrían ver vulnerados determinados Derechos.

Asimismo, existen otras características demográficas en el país que podrían ser materia de trabajo de la Defensoría del Pueblo en los próximos años, debido a posibles y mayores demandas de la población por la vigencia de sus Derechos fundamentales y que a su vez podrían generar la necesidad de orientar mayores recursos para las intervenciones del Estado, entre ellas tenemos, la tendencia hacia una mayor concentración de la población en las grandes urbes y la dispersión rural existente.[11]

FACTORES ECONÓMICOS
- Crecientes niveles de desempleo
- Incremento de niveles de pobreza
- Tipo de cambio inestable
- Contracción del gasto público
- Menor dinamismo de la inversión privada

FACTORES DEMOGRÁFICOS
- Flujo de migración constante (interna/externa)
- Población vulnerable en salud (Pandemia)
- Concentración poblacional en grandes urbes
- En zonas rurales dispersión poblacional
- Incremento de niveles de defunción

FACTORES COMUNICACIÓN/TECNOLÓGICOS
- Mayor uso de tecnologías de información
- Acceso desigual a servicios de Internet
- Mayor presencia de Gobierno Digital en el Sector Público
- Medios de comunicación sensacionalistas

FACTORES GEOGRÁFICOS
- Accesibilidad vial limitada
- Ocurrencia de desastres naturales
- Efectos Cambio Climático

FACTORES POLÍTICO Y LEGALES
- Coyuntura política actual
- Régimen de Transición Democrática
- Proceso de modernización de la gestión pública y administrativa de Estado, con normas que disponen trabajo remoto

FACTORES SOCIALES
- Confinamiento y vida social restringida
- Sistema de salud fragmentado y en colapso
- Niveles de infección y letalidad muy altos
- Elevados niveles de soborno y Corrupción
- Débil capacidad de organización poblacional
- Inseguridad Ciudadana y aumento niveles de violencia familiar
- Otros temas

Elaboración: Oficina de Planeamiento y Presupuesto

[9] Personas Adultas Mayores (mayor a 65 años de edad).
[10] INEI. “Perú: Estimaciones y Proyecciones de la Población Nacional, 1950-2070”. Boletín de Análisis Demográfico N° 38. Lima, mayo de 2019.
[11] La demanda por acceder a los servicios básicos (agua, electricidad, salud, educación, etc.) en ciudades intermedias y grandes urbes se incrementará.

Defensoría del Pueblo
Firmado digitalmente por: GUTIERREZ CAMACHO Walter Francisco FAU 20304117142 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 09/02/2022 16:52:59

A lo descrito, es importante también considerar **factores geográficos y climáticos**, aspectos que con el transcurrir del tiempo vienen adquiriendo cada vez mayor importancia, por sus efectos sobre la población. Por su localización, nuestro país está expuesto a posibles desastres naturales, que de ocurrir incidirían sobre diversas actividades económicas y sociales, es decir, sobre la accesibilidad vial (urbano y hacia el interior del país, comunidades distantes y dispersas), limitando con ello el accionar de la población, la prestación de servicios que brinda el Estado en su conjunto, y también incidiría sobre la estructura social y productiva en general dado que la infraestructura se podría ver dañada o destruida, así como el impacto que genera en la seguridad alimentaria del país.

Por otro lado, los problemas generados por el cambio climático,[12] y las consecuencias de la deforestación, contaminación de suelos, ríos, humedales, lagos y lagunas, entre otras acciones, también emergen como factores que podrían no solo ampliar las competencias de la Defensoría del Pueblo en su afán por garantizar los Derechos de las personas, sino que además se incrementan las consecuencias que ellos generan en relación a los Derechos de determinados grupos poblacionales, como las comunidades indígenas, andinas y campesinas del país.

En términos de los aspectos **políticos y legales**, es importante precisar que el nuevo contexto institucional y la actual coyuntura política en el país, han establecido un escenario difícil para la entidad, pero a su vez ha generado las condiciones para fomentar un proceso de reflexión y dialogo respecto a los objetivos y estrategias que se deben implementar en esta nueva realidad, que si bien asume desafíos, también debería representar esfuerzos para fortalecer procesos y procedimientos institucionales, en marco al proceso de modernización de la gestión pública. Ello también constituye un aspecto que invita a evaluar el Plan Estratégico y fomentar su modificación para continuar con el trabajo efectivo y transparente que caracteriza a la Defensoría del pueblo.

La **tecnología y las comunicaciones** se ha convertido también en un factor importante para todas las entidades, especialmente porque cada vez más son esenciales para el desarrollo de sus actividades y competencias funcionales. La disponibilidad de una computadora o un celular en casa, así como el acceso a Internet, son elementos que en las actuales circunstancias son fundamentales para la educación de los niños, niñas y adolescentes, así como para la compra o adquisición de bienes básicos para el hogar (alimentos, medicinas, artículos de limpieza). En reciente Nota de Prensa, el INEI señala que, según la Encuesta Nacional de Hogares, “el 14,3% de los hogares pobres cuenta con una computadora o laptop y el 4,5% de los hogares en pobreza extrema cuenta con una computadora o laptop”. Asimismo, indica que, “en el año 2020, el 94,5% de los hogares en condición de pobreza y el 92,4% de los hogares pobres extremos cuentan con un teléfono celular. El 18,0% de hogares en pobreza acceden a una conexión a internet y el 7,4% de los hogares en extrema pobreza acceden a este servicio.

[12] Y sus efectos sobre familias y comunidades en general.

Defensoría del Pueblo
Firmado digitalmente por: GUTIERREZ CAMACHO Walter Francisco FAU 20304117142 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 09/02/2022 16:52:59

En términos de gestión pública, se hace imprescindible implementar estrategias o mecanismos de gobierno digital en el Sector Público, porque permite fomentar la transformación digital de las entidades públicas, las empresas privadas y la sociedad en su conjunto, fortalecer el uso efectivo de las tecnologías digitales, las redes y los servicios digitales por parte de los ciudadanos y personas en general. Permite también, impulsar la innovación digital, el fortalecimiento de una sociedad digital inclusiva y el ejercicio de una ciudadanía digital con deberes y derechos digitales de los ciudadanos; y, fortalecer el acceso y la inclusión a las tecnologías digitales en el país y la confianza digital fomentando la seguridad, transparencia, protección de datos personales y gestión ética de las tecnologías en el entorno digital para la sostenibilidad, prosperidad y bienestar social y económico del país.[13]

En relación a los **factores sociales**, uno de los principales puntos está referido a la corrupción que no solo se traducen en pérdidas monetarias, sino que también aumenta la desconfianza de la población en las instituciones.[14] [15] El incremento de la inseguridad ciudadana y el crimen organizado también surgen como factores sociales de gran preocupación. La inseguridad ciudadana es uno de los principales problemas no solo del país, sino que además tiene presencia en muchos países de América Latina, según la encuesta de Barómetro de las Américas (LAPOP, 2017), comparativamente con otros países de Sudamérica, Perú es el tercer país sudamericano en considerar la inseguridad como el principal problema del país (30.4%), por debajo de Uruguay (42.6%) y Paraguay (35.3%). Asimismo, comparado con países americanos miembros de la OCDE, Perú se encuentra cercano a países como Chile (25.5%) y en menor medida México (21.7%), pero bastante alejado del porcentaje de preocupación por la seguridad registrado en Estados Unidos (15.1%).[16]

Un aspecto también de carácter social es los niveles de violencia existentes en el país[17], tema que ha sido considerado como prioritario en la Defensoría del Pueblo, especialmente el relacionado a la violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar. El Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI) a partir de la Encuesta Demográfica y de Salud Familiar Continuas (ENDES), elabora el documento "Perú: Indicadores de violencia familiar y sexual, 2012-2019",[18] donde señala que según reporte de la Policía Nacional del Perú se han registrado 222 mil 376 denuncias por violencia familiar y 7 mil 789 casos de violencia sexual, en el año 2018; lo que

[13] Ver Decreto de urgencia N° 006-2020, publicado en el Diario Oficial El Peruano, el 9 de Enero de 2020; y, el Decreto Supremo N° 029-2021-PCM, que aprueba el Reglamento del Decreto Legislativo N° 1412 que aprueba la Ley de Gobierno Digital, y establece disposiciones sobre las condiciones, requisitos y uso de las tecnologías y medios electrónicos en el Procedimiento Administrativo. Recientemente, el D.S. N° 157-2021-PCM aprueba el Reglamento del D.R. N° 006-2020, que crea el Sistema Nacional de Transformación Digital (Diario Oficial El Peruano, edición del 25 de setiembre de 2021).
[14] CEPLAN: "Análisis de los principales riesgos y oportunidades globales para el Perú al 2030". Lima, enero 2019.
[15] El Perú mantiene un alto índice de percepción de corrupción, ubicándose en el puesto 105 de 180 naciones, según el último Índice de Percepción de la Corrupción (IPC 2018) elaborado por Transparencia Internacional (TI).
[16] Extraído del Plan Nacional de Seguridad Ciudadana 2019 – 2023, Ministerio del Interior.
[17] Violencia familiar, delincuencia, crimen organizado.
[18] INEI, Lima, agosto 2019.

Defensoría del Pueblo
Firmado digitalmente por: GUTIERREZ CAMACHO Walter Francisco FAU 20304117142 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 09/02/2022 16:52:59

significa, respectivamente, un incremento de 79.3% y 26.2% con relación al año 2012. Las cifras del Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI) revelan que el 63,2% de las mujeres de 15 a 49 años de edad sufrieron algún tipo de violencia ejercida por su pareja en algún momento de su vida; el 58,9% fueron víctimas de violencia psicológica, 30,7% agredidas físicamente y el 6,8% fueron violentadas sexualmente. El Programa Nacional contra la Violencia Familiar y Sexual-PNCVFS - Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, atendió 133 mil 697 víctimas de violencia familiar y sexual en el año 2018.

Si bien estas cifras ya son alarmantes, las cifras de feminicidio son aún más preocupantes con el transcurrir de los años. La Defensoría del Pueblo en uno de sus Informes Defensoriales señala que, “los feminicidios son delitos pluriofensivos que afectan gravemente un conjunto de derechos fundamentales como la vida, la igualdad y no discriminación, y el libre desarrollo de la personalidad, así como la autonomía sexual y la seguridad de las mujeres”.[19] A todo ello, habría que agregar las condiciones generadas a los hijos(as) ante la ausencia de la madre.

Los conflictos sociales, es quizás un tema recurrente pero también preocupante en el país. La Defensoría del Pueblo entiende el conflicto social como un proceso complejo en el cual sectores de la sociedad, el Estado y las empresas perciben que sus objetivos, intereses, valores o necesidades son contradictorios y esa contradicción puede derivar en violencia. Esta condición vulnera los derechos de las personas, la confrontación afecta la gobernabilidad local, regional y nacional, desfavorece las condiciones para el desarrollo y desestimula una cultura de dialogo y paz. En su Reporte de agosto de 2021, la Defensoría del Pueblo indica la existencia de 196 conflictos, de los cuales 96 están en procesos de dialogo, generándose 89 mesas de dialogo (en 76 de ellos participa la Defensoría del Pueblo). El mismo documento señala que del total, el 64.8% de ellos son de tipo socio ambiental (127 casos).[20]

Adicionalmente, existen algunos nuevos temas que bien podrían ser materia de trabajo prioritario de la Defensoría del Pueblo en el futuro, algunos relacionados a salud, como la salud mental de la población[21], accesibilidad y costos a los servicios de salud, educación inclusiva y casos relacionados a ludopatías generados por juegos (ciber dependencia) y acceso a servicios tecnológicos (originados por mayor cobertura de internet en los hogares)[22]. La problemática del transporte urbano, la contaminación auditiva, la existencia de un gran número de jóvenes que no estudian ni trabajan, las condiciones laborales de los jóvenes, así como el incremento de jóvenes en conflicto con la ley penal surgen también como temas de preocupación, por la vulnerabilidad social que genera en este grupo poblacional.

[19] Defensoría del Pueblo. “Feminicidio íntimo en el Perú: Análisis de Expedientes Judiciales”. Informe Defensorial N° 173. Lima, octubre de 2018.
[20] Defensoría del Pueblo. Reporte Mensual de Conflictos Sociales N° 210. Lima, agosto de 2021.
[21] Defensoría del Pueblo. “El Derecho a la Salud Mental”. Informe Defensorial N° 180. Lima Setiembre de 2019. En el documento se señala que no existe atención articulada y eficiente, así como el tema no es prioritario para el Estado al no estar previsto en el Acuerdo Nacional, en el Plan Estratégico de Desarrollo Nacional, ni en la Política General de Gobierno 2021.
[22] Aunque la tecnología móvil e internet surgen como mecanismos de mejora en las tecnologías de comunicación y el aumento de la cobertura permitirá tener conexiones más estables. Asimismo, permitirá mejor transferencia de datos, generando niveles de eficiencia en la prestación de servicios.

Defensoría del Pueblo
Firmado digitalmente por: GUTIERREZ CAMACHO Walter Francisco FAU 20304117142 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 09/02/2022 16:52:59

El comercio ilícito también emerge como un factor en crecimiento, por lo general se relaciona con la informalidad. Quizás Lima es la ciudad que presenta la mayor cantidad de actividades informales y por consiguiente alberga a un gran número de trabajadores informales, que los ubica en situación de vulnerabilidad social y también económica. La corrupción y las tasas de criminalidad (asociadas a la comercialización y consumo de drogas, violencia, alcohol, trabajo infantil, trata de personas y prostitución) se asocian a este tipo de actividades. Asimismo, la seguridad alimentaria como mecanismos para combatir el hambre y la desnutrición, el cuidado de nuestro entorno y de nuestra diversidad biológica, reducción de la contaminación atmosférica, del agua, suelos y plásticos (protección y gestión ambiental, atención a escenarios de riesgos naturales y/o antrópicos. Por otro lado, el gobierno y transformación digital con equidad, aprovechamiento de las tecnologías digitales en todas las regiones del país, el ejercicio de la ciudadanía digital para todas las personas.

Por lo señalado en los párrafos precedentes, el análisis de los factores describe un escenario presente y futuro para la Defensoría del Pueblo que invita a establecer estrategias orientadas a garantizar los Derechos y promover los Deberes[23] de los sectores de la población en condición de mayor vulnerabilidad, con igualdad de trato y sin discriminación, considerando a las mujeres, personas con discapacidad, niñez y adolescencia, adultos mayores, migrantes, comunidades indígenas, andinas y campesinas, personas con problemas de salud mental, trata, etc. entre las prioritarias, fortaleciendo con ello su accionar en beneficio de la sociedad peruana.

3. DECLARACIÓN DE POLÍTICA INSTITUCIONAL

La Defensoría del Pueblo es un órgano constitucional autónomo con personería jurídica de derecho público. Sus responsabilidades esenciales son las 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 la adecuada prestación de los servicios públicos a la ciudadanía. Tiene el carácter de pliego presupuestal y su titular es el Defensor del Pueblo.

3.1 Principios y Enfoques Institucionales[24]

Principios Institucionales

a. **Defensa de los Derechos Humanos**: Toda actuación defensorial está orientada a la defensa de los derechos fundamentales de las personas y la comunidad y, de manera especial, de los derechos de las personas que se encuentran en una mayor situación de vulnerabilidad e indefensión.

[23] Entendido como el compromiso ciudadano a organizarse y participar activamente en la mejora de sus derechos, aspecto que a su vez es promovido en la actualidad con acciones preventivas promocionales y también con carácter educativo.
[24] Extraído del "Protocolo de Actuaciones Defensoriales", de la Defensoría del Pueblo. Aprobado con Resolución Administrativa N° 014-2019/DP-PAD, de fecha 21 de febrero de 2019.

Defensoría del Pueblo
Firmado digitalmente por: GUTIERREZ CAMACHO Walter Francisco FAU 20304117142 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 09/02/2022 16:52:59

b. **Discrecionalidad**: La Defensoría del Pueblo determina el ejercicio de la atribución más conveniente para el cumplimiento de sus funciones, así como el tipo de actuación defensorial más adecuada para la atención de cada solicitud de intervención, de acuerdo con sus características específicas.

c. **Eficacia**: Las actuaciones defensoriales están orientadas a lograr un resultado que garantice el respeto, protección y realización de los derechos fundamentales. Para tal fin, se llevan a cabo actuaciones de persuasión para procurar un cambio de actitud en la Administración Pública que permita el cese de los derechos vulneratorios o la amenaza, la restitución del derecho o derechos afectados o la respectiva adopción de medidas permanentes que procuren la no repetición de los hechos vulneratorios.

d. **Gratuidad**: Toda actuación defensorial sin perjuicio del tipo de procedimiento es gratuita.

e. **Inmediación**: Las actuaciones defensoriales se realizan en relación directa y en contacto permanente con las personas que solicitan nuestra intervención y, sobre todo, con los/as afectados/as, así como con las entidades involucradas en los procedimientos que se atienden.

f. **Subsidiaridad**: La intervención de la Defensoría del Pueblo tiene una naturaleza subsidiaria. En caso de que la persona afectada hubiera adoptado algún mecanismo de tutela o hubiere iniciado algún procedimiento orientado a garantizar la debida protección de su derecho afectado, la intervención de la Defensoría del Pueblo se realiza de manera complementaria, cuando existan indicios de que el caso sea fundado. Las actuaciones que realiza la Defensoría del Pueblo no suplen a aquellas acciones cuyo ejercicio corresponde a la persona conforme a sus derechos, las mismas que pudieran ser realizadas en la vía administrativa o judicial.

g. **Principio de Unidad de Actuación Defensorial**: La persona afectada o recurrente puede presentar su solicitud de intervención en cualquier Oficina Defensorial o Módulo Defensorial de la Defensoría del Pueblo, el cual, de ser el caso, deriva el pedido de intervención a la dependencia a la que corresponde su tramitación.

h. **Celeridad**: Todas las actuaciones defensoriales deben estar orientadas a la defensa urgente de los derechos fundamentales, desarrollándose en el menor plazo y con carácter proactivo, evitando las actuaciones que constituyan meros formalismos.

Enfoques Institucionales

a. **Enfoque basado en los Derechos Humanos**: Las personas son titulares de derechos y el Estado tiene el deber de respetarlos, protegerlos, garantizarlos y promoverlos. Ello implica que los servicios prestados por la Defensoría del Pueblo deben estar alineados con los estándares de derechos humanos y los principios transversales de igualdad y no discriminación, progresividad y no regresividad,

Defensoría del Pueblo
Firmado digitalmente por: GUTIERREZ CAMACHO Walter Francisco FAU 20304117142 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 09/02/2022 16:52:59

participación ciudadana en la toma de decisiones, y transparencia y rendición de cuentas.

b. Enfoque Intercultural: Los servicios prestados por la Defensoría del Pueblo deben adoptarse a partir de la valoración del otro y el reconocimiento de las diferencias culturales en función de un proyecto común elaborado con igualdad, interaprendizaje, participación y manejo de conflictos. Se debe contribuir a la modificación de las formas de abordar y atender la diversidad cultural en y desde los diferentes ámbitos de la sociedad, educación, salud, prevención de conflictos sociales, atención al público, etc.

c. Enfoque de Género: Las brechas de género deben superarse a partir del conocimiento de las causas que generan asimetrías entre mujeres y varones. Para ello, es indispensable mirar la realidad identificando los roles que asumen mujeres y varones en nuestra sociedad, así como las relaciones de poder y desigualdad que se producen entre ellas y ellos.

d. Enfoque de atención preferente: Reciben atención preferente las mujeres embarazadas, las niñas, niños, personas adultas mayores y con discapacidad.[25] Ello implica el cambio de paradigma en la manera de entender a la ciudadanía, a través de los distintos canales de atención, implementando medidas para facilitar el uso o acceso adecuado a la institución.

e. Enfoque Intergeneracional: Todas las personas transitan por el proceso natural de envejecimiento; las distintas etapas del ciclo de vida (niñez, adolescencia, juventud, adultez y vejez) presentan características particulares y necesidades específicas, por lo que se debe reconocer y respetar las diferencias que presentan las personas en razón de la edad en un marco de igualdad. En virtud a este enfoque, se identifican las relaciones de poder entre dichas etapas y sus vinculaciones para mejorar las condiciones de vida o el desarrollo común, teniendo en cuenta que en conjunto contribuyen a una historia común y deben fortalecerse generacionalmente.

3.2 Lineamientos de Política Institucional

En consonancia con el mandato constitucional y con los enfoques que asume para el desempeño de sus funciones, los lineamientos de política institucional para el periodo 2020 – 2024 son los siguientes:

- Ampliación y mejora de la atención de las quejas, petitorios y consultas de la ciudadanía en todo el territorio nacional.
- Fortalecimiento de la supervisión de los servicios públicos esenciales, tanto los que son brindados por entidades públicas como por los privados.
- Afirmación de la lucha contra la corrupción como línea de trabajo permanente y prioritario.

[25] Ley N° 28683 que modifica la Ley N° 27408, que establece la atención preferente en los lugares de atención al público.

Defensoría del Pueblo
Firmado digitalmente por: GUTIERREZ CAMACHO Walter Francisco FAU 20304117142 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 09/02/2022 16:52:59

- Fortalecimiento de las intervenciones defensoriales en la prevención y gestión de los conflictos sociales y la protección del ambiente.
- Modernización de la gestión institucional, mejorando los servicios a la ciudadanía y transversalizando los enfoques de derechos, de género e interculturalidad.

4. LA MISION INSTITUCIONAL

Para el proceso de modificación del PEI 2020-2024, la misión de la entidad no merece ser modificada por considerar que, a pesar de los cambios generados en la realidad a consecuencia de las diversas crisis presentadas, las responsabilidades asumidas por la entidad responden a su Ley Orgánica. En ese sentido, el concepto de Misión utilizado está referida básicamente a la razón de ser de la entidad, la cual permite 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. Por tanto, la Misión es:

> 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.

La Misión de la Defensoría del Pueblo, refleja la autonomía institucional para liderar acciones conducentes a defender y promover los derechos, especialmente de aquellos grupos poblacionales de mayor vulnerabilidad en el país.

5. EL ANÁLISIS ESTRATÉGICO: FODA

El nuevo escenario nacional ha constituido ser la principal razón para realizar la Modificación del Plan Estratégico Institucional 2020-2024 de la Defensoría del Pueblo. Sus efectos en el desempeño institucional y sus posibles consecuencias en la ciudadanía, motiva conocer el rol y compromiso de la entidad en el contexto generado, que luego del análisis realizado, define algunos aspectos y estrategias a incorporar en la labor de la Defensoría del Pueblo para el cumplimiento de su Misión.

Análisis FODA

Es importante precisar que el análisis estratégico FODA se complementa al análisis del Entorno, especialmente en lo relacionado a conocer el comportamiento de ciertos factores que inciden de manera favorable o desfavorable en la institución y que a la vez influyen sobre la Gestión de la Defensoría del Pueblo. De igual forma, debe

Defensoría del Pueblo
Firmado digitalmente por: GUTIERREZ CAMACHO Walter Francisco FAU 20304117142 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 09/02/2022 16:52:59

tenerse en cuenta que algunas situaciones del entorno tienden a mantenerse durante el período de implementación del presente Plan Estratégico y otras constituyen ser aspectos de carácter coyuntural, lo que implica el desarrollo de estrategias y mecanismos de implementación a mediano plazo, con su consecuente formulación de acciones de articulación y coordinación, orientados a la búsqueda de la defensa y promoción de los Derechos de las personas y la comunidad.

Desde la perspectiva descrita, a continuación, se presenta el análisis interno y externo de la entidad, elaborado sobre el contexto actual y con la referencia del análisis realizado en octubre de 2019 y que dio sustento al Plan Estratégico Institucional 2020-2023 (aprobado en enero 2020), y posteriormente ampliado su temporalidad hasta el año 2024 (mayo de 2021), que además considera situaciones y aspectos propios del actual contexto nacional.

El análisis interno

El análisis interno, expresado en términos de Fortalezas y Debilidades, fue realizado con la finalidad de elaborar la Matriz del Análisis FODA y utilizar con eficiencia las capacidades institucionales, en el aprovechamiento de las oportunidades y propiciar la reducción de las amenazas.

Fortalezas

Las fortalezas[26] tienen relación con los lineamientos de política de la entidad y con las decisiones del Estado en materia de derechos constitucionales y fundamentales. Sin embargo, se conceptúa que la Defensoría del Pueblo ha desarrollado y fortalecido sus capacidades considerando su rol dinámico y activo, dentro de la promoción de derechos y supervisión de la acción del Estado[27]. Entre las fortalezas identificadas, tenemos:

1. Autonomía e independencia Institucional. Capacidad de la entidad que representa ser parte de los Principios institucionales y que se expresa durante la realización del trabajo defensorial, sin ninguna injerencia política o social.
2. Especialización profesional en los Temas que aborda la Defensoría del Pueblo. Entendido como la capacidad de la entidad por disponer de personal profesional

[26] Las fortalezas, definidas como capacidades con las que cuenta la entidad para adaptarse y poder aprovechar las ventajas que ofrece el Entorno, así como enfrentar las Amenazas.

[27] Las capacidades y aspectos que se exploraron para identificar las Fortalezas/Debilidades de la entidad, fueron aquellas dialogadas durante el proceso de Planeamiento Estratégico (oct.- nov. 2019) y las sesiones de trabajo realizadas con los diferentes órganos de la entidad para el proceso de Modificación (Abr-Jul 2021):

- La cultura institucional (principios, valores), sus competencias: las habilidades y procedimientos (métodos de trabajo), sistemas de gestión, las tecnologías incorporadas, etc.
- El posicionamiento institucional: la imagen difundida (hacia la población objetivo), la red de relaciones estratégicas establecidas, mecanismos de comunicación.
- Gestión de recursos: recursos presupuestales asignados/ ejecutados (capacidad de gastos), recursos humanos (equipos profesionales, acción multidisciplinaria), el patrimonio acumulado.

Defensoría del Pueblo
Firmado digitalmente por: GUTIERREZ CAMACHO Walter Francisco FAU 20304117142 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 09/02/2022 16:52:59

calificado en las diferentes Adjuntías especializadas y programas que trabaja la Defensoría.

3. Capacidad para Priorizar la atención de grupos vulnerables. Esta referida a la capacidad institucional por atender diversos temas en función de prioridades, según situaciones específicas (crisis, conflictos) y efectos sobre poblaciones vulnerables.
4. Presencia nacional de la Defensoría del Pueblo. Entidad con representatividad en todo el territorio nacional, a través de sus 38 oficinas descentralizadas y labor defensorial mediante sus diferentes estrategias de intervención.[28]
5. Disponer de recursos humanos comprometidos con la institución y con amplia capacidad de respuesta en contextos de crisis, pudiendo hacer del trabajo remoto un medio para retomar la capacidad institucional de brindar servicio a la ciudadanía.
6. Reconocimiento de la población y de diferentes medios de comunicación. La experiencia y la labor institucional, ha logrado el reconocimiento de la población y medios de comunicación del interior del país. La labor de los mecanismos de comunicación institucional, por dar a conocer la labor, logros y resultados obtenidos por la Defensoría del Pueblo en el interior, también contribuye a ello.
7. Referente Internacional en defensa de los Derechos Humanos. Por su trayectoria institucional, se ha logrado la Categoría A que otorga las Naciones Unidas a instituciones nacionales de derechos humanos.

No obstante, los puntos señalados, surgen también como puntos potenciales; la capacidad técnica y experiencia en la gestión de conflictos; supervisiones permanentes a los servicios que presta el Estado; implementación de redes locales en apoyo a la acción defensorial y la atención con equipos multidisciplinarios.

Debilidades

Las Debilidades han sido entendidas como las limitaciones o carencias que padece la institución, que no le permiten el aprovechamiento de las Oportunidades que brinda el Entorno. Su identificación permite conocer los recursos, que se encuentran en condiciones no adecuadas que, de no fortalecerlas, no se estará en condiciones de enfrentarse al entorno. Entre ellas, tenemos:

1. Nivel salarial y régimen laboral, no otorgan estabilidad y permanencia profesional en la entidad. El nivel de rotación de profesionales es explicado por el bajo nivel salarial que, invita a que los profesionales de la Defensoría del Pueblo opten por migrar a otras entidades que le ofrezcan mejores remuneraciones, limitando la continuidad de acciones de la entidad y generando la existencia de locadores de servicios que brindan sus servicios para realizar funciones regulares en la institución.

[28] Cabe precisar que la actual condición de crisis sanitaria, económica y social ha conllevado a que la entidad trabaje de manera limitada en la prestación de servicios presenciales.

Defensoría del Pueblo
Firmado digitalmente por: GUTIERREZ CAMACHO Walter Francisco FAU 20304117142 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 09/02/2022 16:52:59

2. Presupuesto insuficiente ante el incremento de funciones y líneas de atención. La situación de crisis sanitaria, económica y social, las medidas de confinamiento y trabajo remoto han incrementado la necesidad de servicios de la entidad.[29] Todo ello no se ve respaldado en un comportamiento igual en la asignación de recursos. No se dispone de un presupuesto que permita afrontar los nuevos retos o funciones, tales como el retorno progresivo a la ejecución de las actividades presenciales.
3. Procesos y procedimientos administrativos con necesidad de ser optimizados en marco al nuevo Entorno. Es decir, mejorar la capacidad institucional según el nuevo escenario, requiere de procesos y procedimientos óptimos que permitan destinar más tiempo al trabajo especializado y menos al trabajo administrativo, lo que establece la necesidad de una mejora continua de los procesos y procedimientos.[30]
4. Limitada infraestructura tecnológica y digital que contribuya a mejorar la atención a la ciudadanía y fortalecer la comunicación interna. Para una mejor atención a la ciudadanía hace falta mejores condiciones tecnológicas en términos de infraestructura y equipamiento. Un gran factor que incide en ello y muchas veces es determinante, está referido a la asignación presupuestal, que no responde a esta necesidad, y que también incide sobre la comunicación interna.
5. Limitado sistema de seguimiento a las actividades y recomendaciones defensoriales, que impide un trabajo coordinado y articulado. Referido a las limitaciones generadas por el nuevo escenario y que se concreta en el seguimiento/verificación al cumplimiento o implementación de recomendaciones,[31] así como a la implementación del Sistema de información.
6. Falta reforzar los mecanismos para promover Derechos y para coordinar con la población y comunidad, ante la ausencia física de los equipos de trabajo de la Defensoría del Pueblo. El nuevo escenario ha generado un cambio en la realidad, que, si bien muestra una ausencia física de los profesionales de la DP, su labor se realiza de manera remota, por lo que se requiere reforzar la implementación de mecanismos digitales para fortalecer la presencia institucional.

De igual forma, es preciso señalar que producto del dialogo grupal (realizado en su debida oportunidad) también se consideraron como posibles Debilidades: seguir mejorando los niveles de coordinación y comunicación entre órganos de la institución; reforzar los mecanismos de difusión sobre el rol, logros y alcances de la Defensoría del Pueblo (que incide en la imagen institucional en la opinión pública); la necesidad de fortalecer las acciones preventivas de carácter educativas y, aquellas que generen un mayor compromiso ciudadano (Deberes), en términos de organización y participación social, y ciudadana[32].

[29] Sumado a ello, se debe señalar el proceso electoral vigente.
[30] Criterios de transformación digital incidirá mucho sobre este punto.
[31] Relacionados a la mejora de los servicios del Estado, restitución de Derechos en beneficio de los ciudadanos, seguimiento de acuerdos de los procesos de dialogo (conflictos sociales), entre otros.
[32] Durante el período de confinamiento se ha podido observar incumplimiento a las normas y restricciones por parte de la ciudadanía.

Defensoría del Pueblo
Firmado digitalmente por: GUTIERREZ CAMACHO Walter Francisco FAU 20304117142 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 09/02/2022 16:52:59

El análisis externo

En relación al análisis externo, en ella se considera las Oportunidades y Amenazas generadas por el entorno institucional, no controladas por la entidad y que en muchos casos inciden sobre la gestión de la Defensoría del Pueblo.

Oportunidades [33]

El nuevo escenario generado por los efectos de la Pandemia Covid19, nos presenta algunos aspectos a considerar en el desarrollo de estrategias y actividades de la Defensoría del Pueblo. Los altos índices de violencia, corrupción, informalidad e inseguridad existentes en el país desde antes de la Pandemia y los efectos de la crisis sanitaria y económica confirman la necesidad de contar de manera permanente con instituciones que garanticen el respeto a los Derechos de los ciudadanos, así como al compromiso de asumir responsabilidades conjuntas con el Estado para apoyar su superación o contribuyan a su reducción.

Estas consideraciones del Entorno, constituyen ser elementos importantes para generar la necesidad del diseño e implementación de estrategias de mediano y largo plazo para la Defensoría del Pueblo. Es decir, constituyen ser Oportunidades, que deben ser aprovechadas para fortalecer la gestión institucional y cumplir con su respectiva Misión. En el marco de lo señalado, las principales oportunidades identificadas en el nuevo escenario son las siguientes:

1. Nuevo Escenario Político Nacional generado por el nuevo gobierno para el período 2021-2026. El nuevo período gubernamental surge como una oportunidad para fortalecer el trabajo neutral y articulado de la Defensoría del Pueblo.
2. La falta de atención del Estado a diversas necesidades de la población, entre ellos las generadas por la Pandemia. La falta de atención del Estado a diversas necesidades generadas por el crecimiento poblacional (en determinadas zonas, por ejemplo; agua, transporte), las originadas por la crisis sanitaria y el nuevo contexto, con énfasis en los grupos en condición de vulnerabilidad; surgen como Temas o materias de trabajo inmediato/futuro de la entidad y en coordinación con los diferentes niveles de gobierno.
3. La generación de información resultante de acciones defensoriales (evidencias) y la necesidad de una mayor difusión del accionar de la entidad. Esta referido a la capacidad de generar Informes, Estudios, Evaluaciones como resultados de las intervenciones o participación de la institución en sus acciones de carácter defensorial en diversos temas y materias a nivel nacional.

[33] Las Oportunidades fueron definidas como situaciones externas que se presentan favorables a la Defensoría del Pueblo y que pueden ser aprovechadas para el cumplimiento de su Misión.

Defensoría del Pueblo
Firmado digitalmente por: GUTIERREZ CAMACHO Walter Francisco FAU 20304117142 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 09/02/2022 16:52:59

4. Existencia de Cooperación Internacional comprometida con diversos temas de gestión defensorial. Esta oportunidad está vinculada a la existencia de Organismos Internacionales que apoyan y trabajan diversos temas que son de prioridad de la institución, entre ellos: Derechos Humanos y Empresas, Migrantes y Trata, Cambio Climático, entre otros. Existencia de recursos de cooperación técnica internacional por apoyar diferentes temáticas.
5. La generación de Alianzas Estratégicas (Estado, Sociedad Civil, Empresas) para contribuir y fortalecer el servicio de la ciudadanía. La necesidad de aunar esfuerzos y recursos en el nuevo contexto, fomentar el trabajo conjunto y articulado, y promover el rol de diversos actores sociales, constituyen ser una oportunidad importante para acercarnos como institución a las personas y comunidades.
6. Existencia de población organizada y redes sociales muy activas (Iglesia, Organizaciones, etc.) para prestar apoyo desde la Pandemia. Constituye un elemento fundamental para fomentar el trabajo defensorial, aprovechando las Redes sociales activas (institución con más seguidores) orientadas a promover y defender derechos/ compromisos a determinados grupos poblacionales, como los jóvenes.
7. La creación del Sistema de Transformación Digital como proceso para el uso intensivo de tecnologías digitales. El aprovechamiento de esta oportunidad permitirá impulsar la transformación digital en la entidad y fortalecer el uso efectivo de las tecnologías digitales, las redes y los servicios digitales por parte de los ciudadanos y personas en general, fomentando el ejercicio de una ciudadanía digital con deberes y derechos digitales de los ciudadanos. También promueve la economía digital y la confianza digital fomentando la seguridad, transparencia, protección de datos personales y gestión ética de las tecnologías en el entorno digital para la sostenibilidad, prosperidad y bienestar social y económico del país.

Un factor importante y que merece resaltar es, la existencia de una red organizativa de la población que se constituye en un gran recurso a movilizarse y, la existencia de instituciones[34] que comparten con la Defensoría del Pueblo la preocupación por la superación de determinados problemas sociales y, que es posible, estén dispuestas a impulsar esfuerzos conjuntos para alcanzar dicho fin.

Amenazas [35]

Del proceso de planeamiento estratégico, se han podido identificar algunas Amenazas a la labor de la Defensoría del Pueblo para los próximos años, especialmente la generación de nuevas temáticas y materias de atención, originados por factores demográficos, sociales, políticos, ambientales, aquellos generados por la Pandemia Covid19 y por el crecimiento urbano (invasiones, informalidad) y deficiencias rurales, además de aquellos que son generados por decisiones de política socio-económica.

[34] Organismos Supervisores.
[35] Las Amenazas fueron definidas como factores externos, fuera del control de la Defensoría del Pueblo que actúan contra su labor generando problemas y situaciones de riesgo.

Defensoría del Pueblo
Firmado digitalmente por: GUTIERREZ CAMACHO Walter Francisco FAU 20304117142 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 09/02/2022 16:52:59

Estas amenazas, promueven la formulación de estrategias de implementación, generando la necesidad de diseñar metodologías de intervención. Las Amenazas a la Defensoría del Pueblo identificadas fueron las siguientes: [36]

1. La crisis sanitaria, económica y social, además de los efectos del cambio climático que inciden sobre el desempeño institucional y sobre el normal desenvolvimiento social y humano.
2. Limitaciones en la asignación presupuestal y/o recortes durante el ejercicio presupuestal (MEF). A ello, se debe agregar posibles recortes en el otorgamiento presupuestal y el retraso en la transferencia de recursos por parte del MEF, que muchas veces tiene efectos sobre actividades defensoriales ya programadas (además que muchas veces la asignación presupuestal no alcanza para las actividades).
3. Los cambios permanentes en la coyuntura política nacional hacen que no se visualice las acciones defensoriales en los medios de comunicación.
4. Duplicidad de actividades con otras entidades del Estado que confunden a la población respecto al rol defensorial. Funciones similares en algunos sectores o entidades (MINJUSDH, Contraloría) confunden el rol defensorial con el de defensor público (abogado).
5. Resistencia de algunas entidades a ser supervisadas y de acoger las recomendaciones de la Defensoría. La resistencia observada por algunos decisores políticos limita el cumplimiento de las recomendaciones.
6. Insatisfacción cada vez mayor por parte de la población por el accionar del Estado. La percepción general estima que durante la Pandemia este nivel de insatisfacción ha crecido, debido a diversos factores. Por ejemplo, acceso a servicios de salud, alta rotación de decisores políticos que afectan la continuidad de las políticas públicas.
7. Probabilidad de ocurrencia o riesgo de desastre en el país. Por su ubicación geográfica nuestro país se encuentra localizado en el denominado cinturón de fuego, que aumenta la posibilidad de desastre natural. Así como la existencia de brechas de accesibilidad a infraestructura, tecnología de telecomunicaciones y conectividad a internet.

Matriz de Análisis FODA

Con el propósito de realizar un análisis y revisión de los Objetivos Estratégicos Institucionales, se procedió a la actualización de la Matriz FODA (ver cuadro en el Anexo), cuyo análisis cruzado ha contribuido a la definición/modificación de los

[36] El supuesto subyacente es que el accionar de la Defensoría del Pueblo no dependerá en lo fundamental de las situaciones políticas que se presenten en el país. Sin embargo, el mismo horizonte del Plan Estratégico (año 2023) considera tener presente procesos electorales y cambios continuos generados por las diversas crisis existentes.

Defensoría del Pueblo
Firmado digitalmente por: GUTIERREZ CAMACHO Walter Francisco FAU 20304117142 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 09/02/2022 16:52:59

objetivos del PEI 2020-2024, a partir de vínculos de carácter estratégico y que a su vez han permitido establecer algunas estrategias de intervención.

Es en este proceso donde luego de una revisión y análisis de pertinencia se identifican aquellas fortalezas o capacidades que permitan aprovechar las oportunidades externas y aquellas que permitan contrarrestar las amenazas externas. De igual forma, este proceso ha contribuido a identificar aquellas debilidades posibles de convertirse en amenazas, y aquellas que por responder al accionar de la propia gestión pueden ser convertidas en nuevas capacidades de la Defensoría del Pueblo. En definitiva, los criterios utilizados en el análisis FODA buscan orientar las capacidades y factores institucionales, para saber:

- Como Usar las fortalezas para aprovechar las oportunidades.
- Como Usar las fortalezas para evitar las amenazas.
- Superar las debilidades aprovechando las oportunidades.
- Reducir las debilidades y evitar las amenazas.

En consecuencia, la matriz FODA es un instrumento de carácter estratégico que nos ha permitido la identificación de estrategias específicas, así como, nos ha facilitado establecer los lineamientos y fundamento técnico para la determinación de acciones estratégicas y delinear actividades operativas. Este resultado de objetivos y estrategias ha sido producto de un trabajo participativo y dinámico, entre profesionales de diferentes unidades orgánicas de la Defensoría del Pueblo, por lo que luego de su revisión se identificaron Ejes Estratégicos para el período 2020-2024.

Como Usar las fortalezas para aprovechar las oportunidades.

- Fortalecer la promoción de Derechos en un nuevo contexto nacional caracterizado por nuevo Gobierno y, crisis sanitaria, económica y social.
- Promover el trabajo especializado de la entidad en alianza con el Estado, Empresas y la población organizada.
- Hacer sostenible el compromiso institucional, fomentar la generación de evidencias del trabajo de la entidad y hacer uso intensivo de la tecnología digital.

Como Usar las fortalezas para evitar las amenazas.

- Fortalecer las acciones defensoriales y la especialización de la entidad para mejorar su desempeño, ante la limitación de recursos y contextos confusos.
- Fomentar desde su autonomía y reconocimiento de la población, la importancia de la Defensoría del Pueblo en la sociedad.

Superar las debilidades aprovechando las oportunidades.

- Aprovechar el nuevo escenario político, las alianzas y herramientas digitales para optimizar procesos y procedimientos de gestión institucional, así como para mejorar los recursos de la entidad.
- Promover Derechos con el uso intensivo de tecnología digital y con el apoyo de agentes sociales comprometidos con las materias que trabaja la Defensoría del Pueblo.

Reducir las debilidades y evitar las amenazas.

Defensoría del Pueblo
Firmado digitalmente por: GUTIERREZ CAMACHO Walter Francisco FAU 20304117142 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 09/02/2022 16:52:59

- Promover procesos de gestión de riesgo, con el propósito de contribuir a mejorar el desempeño institucional y hacer frente a los desafíos que generan los períodos de crisis.

Matriz de Análisis Estratégico FODA

FORTALEZAS	DEBILIDADES	OPORTUNIDADES	AMENAZAS
F1. Autonomía e independencia institucional.	D1. Nivel salarial y régimen laboral, no otorgan estabilidad y permanencia profesional en la entidad.	O1. Nuevo escenario político nacional generado por nuevo gobierno para el período 2021-2026.	A1. La crisis sanitaria, económica y social, además de los efectos del cambio climático que inciden sobre el desempeño institucional y sobre el normal desenvolvimiento social y humano.
F2. Especialización profesional en los temas que aborda la Defensoría del Pueblo.	D2. Presupuesto insuficiente ante el incremento de funciones y líneas de atención.	O2. La falta de atención del Estado a diversas necesidades de la población, entre ellos las generadas por la Pandemia.	A2. Limitaciones en la asignación presupuestal y/o recortes durante el ejercicio presupuestal (MEF).
F3. Capacidad para priorizar la atención de grupos vulnerables.	D3. Procesos y procedimientos administrativos con necesidad de ser optimizados en marco al nuevo entorno.	O3. La generación de información resultante de acciones defensoriales (evidencias) y la necesidad de una mayor difusión del accionar de la entidad.	A3. Los cambios permanentes en la coyuntura política nacional hacen que no se visualice las competencias y acciones Defensoriales en los medios de comunicación.
F4. Presencia nacional de la Defensoría del Pueblo.	D4. Limitada infraestructura tecnológica y digital que contribuya a mejorar la atención a la ciudadanía y fortalecer la comunicación interna.	O4. Existencia de Cooperación Internacional comprometida con diversos temas de gestión defensorial (Derechos Humanos y Empresas, Migrantes y Trata, Cambio Climático).	A4. Duplicidad de actividades con otras entidades que confunden a la población sobre el rol defensorial.
F5. Disponer de recursos humanos comprometidos con la institución y con capacidad de respuesta en contextos de crisis.	D5. Limitado sistema de seguimiento a las actividades y recomendaciones defensoriales, que impide un trabajo coordinado y articulado.	O5. La generación de alianzas estratégicas (Estado, Sociedad Civil, Empresas) para contribuir y fortalecer el servicio a la ciudadanía.	A5. Resistencia de algunas entidades a ser supervisadas y de acoger las recomendaciones de la Defensoría.
F6. Reconocimiento de la población y de diferentes medios de comunicación.	D6. Falta reforzar mecanismos para promover Derechos y para coordinar con la población y comunidad ante la ausencia física de equipos de trabajo de la DP.	O6. Existencia de población organizada y redes sociales muy activas (Iglesia, Organizaciones, etc.) para prestar apoyo desde la Pandemia.	A6. Insatisfacción cada vez mayor por parte de la población por el accionar del Estado.
F7. Referente Internacional en defensa de los Derechos Humanos.		O7. La creación del Sistema de Transformación Digital como proceso para el uso intensivo de tecnologías digitales.	A7. Probabilidad de ocurrencia o riesgo de desastre en el país.











Defensoría del Pueblo
Firmado digitalmente por: GUTIERREZ CAMACHO Walter Francisco FAU 20304117142 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 09/02/2022 16:52:59

6. OBJETIVOS Y ACCIONES ESTRATÉGICAS INSTITUCIONALES

Los objetivos estratégicos para el período 2020–2024, se definieron como aquellos resultados que se esperan alcanzar al final del período y contribuir a la mejora en las condiciones de vida de la población, especialmente en la defensa y promoción de sus Derechos en virtud del mandato conferido a la Defensoría del Pueblo por la Constitución y por su Ley Orgánica. Desde esa perspectiva, el análisis estratégico realizado como parte del proceso de planeamiento, ha establecido elementos importantes que a su vez permiten orientar las capacidades internas para aprovechar las oportunidades y enfrentar las amenazas, así como superar las debilidades; es decir, los objetivos generan cambios, modificaciones o efectos que permitirán el logro de la Misión.[37]

Las acciones estratégicas institucionales han sido definidas como aquellas que contribuyen al cumplimiento de los objetivos estratégicos,[38] concretándose en bienes o servicios que la entidad proporciona a sus usuarios, en marco a sus competencias y funciones. Por tanto, se orientan a mejorar el desempeño de la institución, innovando su gestión, generando efectos positivos en la población, propiciando una intervención eficiente de las entidades estatales en la prestación de servicios y generando compromisos en los diferentes actores para una efectiva promoción de Derechos en las personas y la comunidad.

Bajo el marco expuesto, a continuación, se presentan los objetivos estratégicos institucionales con sus respectivas acciones estratégicas.

- **OEI 01: Fortalecer la defensa de los Derechos fundamentales de la población.**

  En virtud a lo establecido en su mandato constitucional, la actuación de la Defensoría del Pueblo busca la defensa de los Derechos constitucionales y fundamentales de las personas y la comunidad, la supervisión del cumplimiento de los deberes de la administración Estatal y la adecuada prestación de los servicios públicos. Por tanto, el objetivo busca que la Defensoría del Pueblo, intervenga en escenarios o situaciones donde se produzcan acciones ilegítimas, irregulares, abusivas, excesivas, arbitrarias y negligentes que afecten la plena vigencia de los Derechos del ciudadano. Con ello debe propiciar un cambio significativo en la sociedad y el Estado, en relación a la promoción, respeto y protección de los derechos humanos, en especial a los grupos poblacionales de mayor vulnerabilidad.

[37] Los objetivos estratégicos buscan establecer una dirección conjunta, orientadora, que prioriza aspectos importantes, facilita las coordinaciones, fortalece la asignación de recursos y sienta las bases para planificar, organizar, dirigir y controlar el desempeño de la institución.
[38] Al igual que los objetivos estratégicos, las acciones estratégicas de la Defensoría del Pueblo han sido redactadas siguiendo la estructura proporcionada por la Guía para el Planeamiento Institucional, del Centro Nacional de Planeamiento Estratégico – CEPLAN (Resolución de Presidencia de Consejo Directivo N 016-2019/CEPLAN/PCD, del 25 de marzo de 2019).

Defensoría del Pueblo
Firmado digitalmente por: GUTIERREZ CAMACHO Walter Francisco FAU 20304117142 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 09/02/2022 16:52:59

Por otro lado, el objetivo busca promover o impulsar por lado del ciudadano, el desarrollo de actitudes para reducir la vulneración de los Derechos, así como propiciar la promoción del ejericicio de los mismos. En cuanto a las entidades estatales, implica promover el enfoque de Derechos en los servicios públicos a fin de garantizar el acceso de los ciudadanos con un trato digno.

Acciones Estratégicas Institucionales:

- AEI 01.01: Gestión de Quejas en defensa de los Derechos fundamentales en beneficio de la población.
  Con esta acción se busca fortalecer los servicios en la defensa de los Derechos constitucionales y fundamentales de las personas y de la comunidad, a través de los diferentes procedimientos de atención de los pedidos de intervención que presenta la ciudadanía en promover, respetar y garantizar los derechos de las personas y la comunidad.

- AEI 01.02: Servicio eficiente en la atención de casos en defensa de los Derechos fundamentales del ciudadano.
  Está orientado a mejorar los servicios de la Defensoría del Pueblo con un trabajo de calidad en la atención del ciudadano, adquiriendo con ello un servicio especializado, de mayor compromiso y mejores resultados en alineación con los temas prioritarios y objetivos institucionales.

- AEI 01.03 Acción Itinerante Defensorial (AID) en distritos en situación de pobreza, en beneficio de las personas y la comunidad.
  La Acción Itinerante Defensorial se respalda en estrategias de acercamiento a la población (presencial y/o virtual), de manera especial los distritos en situación de pobreza y pobreza extrema, entre otros factores de vulnerabilidad e indefensión. A través de este servicio, la Defensoría de Pueblo, cumple las funciones que le son otorgados por ley, como son: (1) atender quejas, consultas y petitorios de la población, (2) promocionar los derechos de la población y difundir el rol de la defensoría, (3) supervisar la presencia del Estado.

- **OEI 02: Fortalecer la promoción de Derechos fundamentales en beneficio de la población y la comunidad.**

Con el propósito de aunar esfuerzos y recursos para la defensa y promoción de los derechos de las personas y la comunidad, este objetivo busca reducir de manera articulada y efectiva la vulneración de los Derechos, así como propiciar su promoción y el respeto de los mismos entre los diferentes actores de la sociedad. Se entiende que la generación de alianzas estrategicas contribuye también a que la ciudadanía conozca mejor el funcionamiento del Estado y, en consecuencia, sus Derechos y Deberes; por tanto, la implementación de estos mecanismos de coordinación permitirá que las acciones de promoción emprendida por la Defensoría del Pueblo sirvan como fomento para el empoderamiento de los

Defensoría del Pueblo
Firmado digitalmente por: GUTIERREZ CAMACHO Walter Francisco FAU 20304117142 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 09/02/2022 16:52:59

diferentes actores respecto a promover, respetar y garantizar los derechos de las personas y la comunidad.

Acciones Estratégicas Institucionales:

- AEI 02.01: Promoción de Derechos en Alianzas Estratégicas con otras instituciones en beneficio de la población.
  Está orientada a fomentar el trabajo conjunto y coordinado con instituciones del Estado y la sociedad civil, con el propósito que contribuyan a la promoción de los Derechos fundamentales, mediante la unión de esfuerzos y recursos.

- AEI 02.02: Promoción de Derechos en actividades organizadas por la Defensoría del Pueblo en beneficio de la población.
  Acción orientada a promover el compromiso y participación de la ciudadanía (presencial y/o virtual) en el conocimiento y defensa de sus derechos, a través de diversas actividades, como: charlas informativas, talleres temáticos, presentación de publicaciones institucionales, campañas preventivas, audiencias públicas, debates defensoriales, entre otros, organizados por la Defensoría del Pueblo.

- **OEI 03: Contribuir a la implementación de las recomendaciones y los acuerdos de diálogo en beneficio de la población y comunidad.**

Dada la participación activa y dinámica de la Defensoría del Pueblo en diferentes supervisiones a entidades del Estado y en diversos conflictos generados a nivel nacional, fortalecer sus procesos de seguimiento en el cumplimiento de las recomendaciones producto de sus supervisiones, y en la implementación de los acuerdos resultantes de los diálogos, busca fortalecer estos procesos de seguimiento como mecanismo para incrementar los niveles de eficiencia en el accionar del Estado y evitar la vulneración de los Derechos de las personas y la comunidad.

Acciones Estratégicas Institucionales:

- AEI 03.01: Supervisión permanente a entidades del Estado y empresas de servicios públicos.
  Busca brindar un servicio eficaz y de calidad en las acciones de supervisión sobre el cumplimiento de los deberes de la administración Estatal y la adecuada prestación de los servicios públicos por parte de empresas que cumplan esta labor. Esta acción adquiere una importancia mayor al considerar algunas precisiones técnicas propias de la supervisión, según el derecho que se brinda a la ciudadanía.

Defensoría del Pueblo
Firmado digitalmente por: GUTIERREZ CAMACHO Walter Francisco FAU 20304117142 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 09/02/2022 16:52:59

- AEI 03.02: Seguimiento y evaluación permanente de las actuaciones de persuasión para la implementación de las recomendaciones, en beneficio de la comunidad.
  Esta acción estratégica se refiere a las diversas acciones conducentes a realizar de manera permanente el seguimiento y evaluación al cumplimiento de recomendaciones producto de la labor de supervisión al accionar de la administración Estatal y sobre la prestación de los servicios públicos por parte de empresas.

- AEI 03.03: Documentos defensoriales que contribuyen al diseño, implementación y evaluación de políticas públicas y de gestión pública, en la defensa de Derechos fundamentales de las personas y la comunidad.
  Esta acción estratégica está orientada a desarrollar documentos como productos o resultados de la acción defensorial en sus diversas temáticas y materias que trabaja, a fin de que puedan ser difundidas y utilizadas como referentes para el diseño e implementación de políticas públicas, mejoras en la gestión pública orientadas a mejorar el desempeño de las entidades del Estado. En cierta forma, contribuye a promover la generación de evidencias y gestión del conocimiento en la entidad.[39]

- AEI 03.04: Intervención estratégica en conflictos sociales en defensa de los Derechos de las personas y la comunidad.
  Se refiere a las acciones de prevención, diligencia, sensibilización, defensa de Derechos, acuerdos de dialogo en marco a la intervención de la Defensoría del Pueblo en los conflictos sociales a nivel nacional. Su principal objetivo es la defensa y/o restitución de Derechos de las personas y la comunidad.

OEI 04: Promover la Modernización de la Gestión Institucional.

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

[39] La gestión del conocimiento busca generar, compartir y utilizar el conocimiento (know-how) existente en una institución, para mejorar el funcionamiento de las entidades, tomando en cuenta buenas prácticas propias o de terceros para retroalimentar, el diseño e implementación de estrategias de acción y asegurar así resultados positivos y relevantes (extraído de la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública).

Defensoría del Pueblo
Firmado digitalmente por: GUTIERREZ CAMACHO Walter Francisco FAU 20304117142 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 09/02/2022 16:52:59

Acciones Estratégicas Institucionales:

- AEI 04.01: Instrumentos de gobierno digital implementados para el óptimo desarrollo de la gestión institucional.
  Esta acción se respalda en la transformación digital, como proceso continuo, disruptivo, estratégico y de cambio cultural que se sustenta en el uso intensivo de las tecnologías digitales, sistematización y análisis de datos para generar efectos económicos, sociales y de valor para las personas[40]. Busca apoyar la modernización de la gestión institucional, mediante la optimización del uso de bases de datos en los procesos internos con la digitalización de archivos, y la interacción e interoperabilidad a través de casillas electrónicas.

- AEI 04.02: Fortalecimiento de capacidades y bienestar permanente para los servidores de la Defensoría del Pueblo.
  La acción estratégica se orienta a la gestión de capacidades en la institución, entendido no solo a la identificación de las existentes, sino que además busca la generación de nuevas capacidades para promover la adaptación de la institución a los cambios de carácter organizacional y la inclusión de nuevas responsabilidades producidas como parte de su labor hacia la defensa y promoción de derechos de las personas y la comunidad.[41]

- AEI 04.03: Gestión de procesos internos optimizados en los diferentes sistemas administrativos de la entidad.
  Busca fomentar el desarrollo e implementación de herramientas de modernización de gestión en los diferentes sistemas administrativos de la entidad,[42] con el propósito de generar mayores niveles de eficiencia en la gestión de la institución, a través de mejores servicios y mayores resultados de la entidad. Ello, también debe contribuir a la gestión y optimización de los procesos administrativos, simplificación administrativa, y en conjunto a la mejora organizacional de la entidad.

- **OEI 05: Promover e implementar la Gestión del Riesgo de Desastres en la Institución.**
  Se busca la institucionalización de los procesos de la gestión del riesgo de desastres, priorizando las acciones de prevención y reducción, para el cual es fundamental la elaboración del Plan de Gestión de Riesgos de desastres, comprendiendo sus fases de diagnóstico, formulación, validación, seguimiento y evaluación. Por su importancia, es un objetivo que comprende el compromiso de todas las instancias de la entidad, toda vez que involucra a todos el fomentar la preparación para enfrentar la ocurrencia de desastres físicos, naturales y biológicos. Este objetivo busca sensibilizar, comprometer y capacitar a los

[40] Artículo 3 del Decreto de Urgencia 006-2020, que crea el Sistema de Transformación Digital.
[41] Entre ellas las generadas por el período de Emergencia Nacional a raíz de la crisis sanitaria.
[42] Por ejemplo, planificación, personal, proyectos de inversión, contabilidad, presupuesto, tesorería, etc.

Defensoría del Pueblo
Firmado digitalmente por: GUTIERREZ CAMACHO Walter Francisco FAU 20304117142 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 09/02/2022 16:52:59

miembros de la institución para hacer frente a los impactos de un peligro y evitar sufrir daños y pérdidas a consecuencia de desastres.

Acciones Estratégicas Institucionales:

- AEI 05.01. Fortalecimiento de las capacidades institucionales para el desarrollo de la gestión del riesgo de desastres en la Defensoría del Pueblo.
  Comprende el desarrollo de instrumentos, mecanismos y procedimientos orientados a la implementación de actividades dirigidas a prevenir y reducir el riesgo de desastres, y el desarrollo de una capacidad de respuesta (continuidad operativa) ante la ocurrencia de desastres naturales o inducidos por la actividad humana.

- AEI 05.02.Implementación del Plan de Preparación y respuesta frente a la Pandemia, en beneficio de los servidores de la Defensoría del Pueblo.
  Comprende el desarrollo de acciones conducentes a la implementación de actividades de carácter contingente, especialmente aquellas orientadas a hacer frente a la Pandemia generada por el covid-19, y reducir las consecuencias de ella en los servidores de la entidad, así como evitar que incida sobre el desempeño de la institución.

En resumen, los objetivos estratégicos y acciones estratégicas institucionales son los que se muestran en el siguiente cuadro.

Defensoría del Pueblo
Firmado digitalmente por: GUTIERREZ CAMACHO Walter Francisco FAU 20304117142 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 09/02/2022 16:52:59

Objetivos y Acciones Estratégicas Institucionales

Objetivo Estratégico Institucional (OEI)		Acción Estratégica Institucional (AEI)	
Código	**Descripción**	**Código**	**Descripción**
OEI: 01	Fortalecer la defensa de los Derechos fundamentales de la población.	AEI: 01.01	Gestión de Quejas en defensa de los Derechos fundamentales en beneficio de la población.
		AEI: 01.02	Servicio eficiente en la atención de casos en defensa de los Derechos fundamentales del ciudadano.
		AEI: 01.03	Acción Itinerante Defensorial (AID) en distritos en situación de pobreza, en beneficio de las personas y la comunidad.
OEI: 02	Fortalecer la promoción de Derechos fundamentales en beneficio de la población y la comunidad.	AEI: 02.01	Promoción de Derechos en Alianzas Estratégicas con otras instituciones en beneficio de la población.
		AEI: 02.02	Promoción de Derechos en actividades organizadas por la Defensoría del Pueblo en beneficio de la población.
OEI: 03	Contribuir a la implementación de las recomendaciones y los acuerdos de diálogo en beneficio de la población y comunidad.	AEI: 03.01	Supervisión permanente a entidades del Estado y empresas de servicios públicos.
		AEI: 03.02	Seguimiento y evaluación permanente de las actuaciones de persuasión para la implementación de las recomendaciones, en beneficio de la comunidad.
		AEI: 03.03	Documentos defensoriales que contribuyen al diseño, implementación y evaluación de políticas públicas y de gestión pública, en la defensa de Derechos fundamentales de las personas y la comunidad.
		AEI: 03.04	Intervención estratégica en conflictos sociales en defensa de los Derechos de las personas y la comunidad.
OEI: 04	Promover la modernización de la Gestión Institucional.	AEI: 04.01	Instrumentos de gobierno digital implementados para el óptimo desarrollo de la gestión institucional.
		AEI: 04.02	Fortalecimiento de capacidades y bienestar permanente para los servidores de la Defensoría del Pueblo.
		AEI: 04.03	Gestión de procesos internos optimizados en los diferentes sistemas administrativos de la entidad.
OEI: 05	Promover e implementar la Gestión del Riesgo de Desastres en la Institución.	AEI: 05.01	Fortalecimiento de las capacidades institucionales para el desarrollo de la gestión del riesgo de desastres en la Defensoría del Pueblo.
		AEI: 05.02	Implementación del Plan de Preparación y Respuesta frente a la Pandemia, en beneficio de los servidores de la Defensoría del Pueblo.

Defensoría del Pueblo
Firmado digitalmente por: GUTIERREZ CAMACHO Walter Francisco FAU 20304117142 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 09/02/2022 16:52:59

7. INDICADORES DEL PLAN ESTRÉGICO INSTITUCIONAL 2020-2024 MODIFICADO

Conforme a lo establecido en la Guía de Planificación Institucional de CEPLAN, se han definido indicadores que permiten medir el cumplimiento de los Objetivos Estratégicos Institucionales y las Acciones Estratégicas Institucionales en relación a un resultado inicial (línea de base), disponiendo de esta manera de instrumentos para el seguimiento y evaluación.

Desde esa perspectiva y considerando lo trascendental de los objetivos y las acciones estratégicas para la defensa y promoción de los Derechos de las personas y la comunidad, la elaboración de los indicadores considera los siguientes criterios:

- Especifico; es decir, se ha definido un indicador por objetivo y acción estratégica.
- Confiables; que disponen de información oportuna y validada para obtener resultados congruentes y garantizar el análisis.
- Válidos; que permitan medir lo que se pretende medir.
- Realizable; que puede ser medido con los recursos disponibles y la experiencia técnica de la entidad.
- Capaces de ser medidos a lo largo del tiempo; para conocer si se están realizando progresos y alcanzando los objetivos.

Dado que los objetivos y las acciones estratégicas serán implementados de manera gradual y progresiva, los indicadores responderán a esta característica, respaldándose en los recursos y sistemas de información disponibles en la entidad, con el propósito de evitar posibles dependencias de información cuando los indicadores requieran de fuentes o bases de datos de entidades externas.

Indicadores del Plan Estratégico Institucional 2020-2024 Modificado, según Objetivos y Acciones Estratégicas

Objetivo Estratégico Institucional (OEI)			Acción Estratégica Institucional (AEI)		
Código	**Descripción**	**Indicador**	**Código**	**Descripción**	**Indicador**
OEI: 01	Fortalecer la defensa de los Derechos fundamentales de la población.	Porcentaje de atenciones a la población en condición de mayor vulnerabilidad.	AEI: 01.01	Gestión de Quejas en defensa de los Derechos fundamentales en beneficio de la población.	Porcentaje de quejas fundadas con recomendación acogida y acogida parcialmente.
			AEI: 01.02	Servicio eficiente en la atención de casos en defensa de los Derechos fundamentales del ciudadano.	Nivel de satisfacción de la atención brindada al ciudadano en las oficinas a nivel nacional.
			AEI: 01.03	Acción Itinerante Defensorial (AID) en distritos en situación de pobreza, en beneficio de las personas y la comunidad.	Porcentaje de distritos en situación de pobreza atendidos en la Acción Itinerante Defensorial.
OEI: 02	Fortalecer la promoción de Derechos fundamentales en beneficio de la población y la comunidad.	Número de personas informadas sobre sus Derechos en las actividades de Promoción.	AEI: 02.01	Promoción de Derechos en Alianzas Estratégicas con otras instituciones en beneficio de la población.	N° de personas informadas sobre sus Derechos en actividades de Promoción en Alianzas Estratégicas con entidades del Estado y sociedad civil.
			AEI: 02.02	Promoción de Derechos en actividades organizadas por la Defensoría del Pueblo en beneficio de la población.	N° de personas informadas sobre sus Derechos en actividades de Promoción organizadas por la DP.
OEI: 03	Contribuir a la implementación de las recomendaciones y los acuerdos de diálogo en beneficio de la población y comunidad.	Proporción de gestiones por recomendación formulada mediante documentos defensoriales.	AEI: 03.01	Supervisión permanente a entidades del Estado y empresas de servicios públicos.	Porcentaje de temas prioritarios en las supervisiones.
			AEI: 03.02	Seguimiento y evaluación permanente de las actuaciones de persuasión para implementación de recomendaciones, en beneficio de la comunidad.	Porcentaje de temas priorizados en los documentos defensoriales emitidos por adjuntías y programas.
			AEI: 03.03	Documentos defensoriales que contribuyen al diseño, implementación y evaluación de políticas públicas y de gestión pública, en la defensa de Derechos fundamentales de las personas y la comunidad.	Cantidad de documentos defensoriales registrados en el Sistema de Registro y Seguimiento de Recomendaciones.
			AEI: 03.04	Intervención estratégica en conflictos sociales en defensa de los Derechos de las personas y la comunidad.	Porcentaje de conflictos sociales en diálogo con participación de la DP.
OEI: 04	Promover la Modernización de la Gestión Institucional.	Número de Buenas Prácticas identificadas en la Gestión Institucional	AEI: 04.01	Instrumentos de gobierno digital implementados para el óptimo desarrollo de la gestión institucional.	Porcentaje de herramientas digitales implementadas.
			AEI: 04.02	Fortalecimiento de capacidades y bienestar permanente para los servidores de la Defensoría del Pueblo.	Porcentaje de participación de servidores en acciones de capacitación enmarcadas en el PDP
					Nivel de satisfacción laboral de servidores de la DP
			AEI: 04.03	Gestión de procesos internos optimizados en los diferentes sistemas administrativos de la entidad.	Porcentaje de procesos priorizados optimizados.
OEI: 05	Promover e implementar la Gestión del Riesgo de Desastres en la Institución.	Número de instrumentos técnicos y normativos aprobados para la Prevención y Reducción de riesgos de desastres.	AEI: 05.01	Fortalecimiento de las capacidades institucionales para el desarrollo de la gestión del riesgo de desastres en la Defensoría del Pueblo.	Porcentaje de Unidades Orgánicas de la Defensoría del Pueblo que implementan las acciones, procedimientos y mecanismos de gestión con inclusión en GRD.
			AEI: 05.02	Implementación del Plan de Preparación y Respuesta frente a la Pandemia, en beneficio de los servidores de la Defensoría del Pueblo.	Porcentaje de la ejecución presupuestal de las actividades de preparación y respuesta.

Defensoría del Pueblo
Firmado digitalmente por: GUTIERREZ CAMACHO Walter Francisco FAU 20304117142 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 09/02/2022 16:52:59

8. RUTA ESTRATÉGICA

Para establecer la ruta estratégica del Plan Estratégico Institucional 2020-2024 Modificado de la Defensoría del Pueblo a nivel de objetivos y acciones estratégicas, se ha considerado el nivel de relevancia de ellos en relación a la situación deseada al término del período que forma parte del Plan Estratégico; así como al nivel de influencia de las acciones estratégicas para alcanzar los objetivos estratégicos institucionales planteados en el documento. Estos criterios y la vinculación de ellos con la Política General de Gobierno (PGG)[43] fundamentan la ruta estratégica que oriente la implementación del PEI Modificado de la Defensoría del Pueblo.

Es importante señalar, que la ruta estratégica definida contribuye a la asignación de recursos de los años que conforman el Plan Estratégico Institucional y que se concretan en la formulación de los respectivos Planes Operativos. De esta manera la ruta estratégica queda conforme se puede observar en el siguiente cuadro.

[43] Política General de Gobierno 2021-2026, aprobada mediante Decreto Supremo N°164-2021-PCM

Ruta Estratégica del Plan Estratégico Institucional 2020-2024 Modificado de la Defensoría del Pueblo
De acuerdo a la Política General de Gobierno 2021-2026 aprobada mediante Decreto Supremo N°164-2021-PCM

Prioridad	Objetivo Estratégico Institucional (OEI)		Vinculación con la PGG	Prioridad	Acción Estratégica Institucional (AEI)		Vinculación con la PGG	UO Responsable
	Código	Descripción			Código	Descripción		
1	OEI: 01	Fortalecer la defensa de los Derechos fundamentales de la población.	EJE 1, LIN 1.3	1	AEI: 01.01	Gestión de Quejas en defensa de los Derechos fundamentales en beneficio de la población.	EJE 1, LIN 1.3	**PAD** / OD / MD
				2	AEI: 01.02	Servicio eficiente en la atención de casos en defensa de los Derechos fundamentales del ciudadano.		**PAD** / OD / MD
				3	AEI: 01.03	Acción Itinerante Defensorial (AID) en distritos en situación de pobreza, en beneficio de las personas y la comunidad.		**DCT** / OPP / OD/ MD
3	OEI: 02	Fortalecer la promoción de Derechos fundamentales en beneficio de la población y la comunidad.	EJE 1, LIN 1.3	2	AEI: 02.01	Promoción de Derechos en Alianzas Estratégicas con otras instituciones en beneficio de la población.	EJE 1, LIN 1.3	**DCT** / OPP / OD/ MD
				1	AEI: 02.02	Promoción de Derechos en actividades organizadas por la Defensoría del Pueblo en beneficio de la población.		**DCT** / OPP / OD/ MD
5	OEI: 03	Contribuir a la implementación de las recomendaciones y los acuerdos de diálogo en beneficio de la población y comunidad.	EJE 1, LIN 1.3	1	AEI: 03.01	Supervisión permanente a entidades del Estado y empresas de servicios públicos.	EJE 1, LIN 1.3	**PAD** / Adjuntías / Programas / Mecanismo / OD / MD
				2	AEI: 03.02	Seguimiento y evaluación permanente de las actuaciones de persuasión para implementación de recomendaciones, en beneficio de la comunidad.		**PAD** / Adjuntías / Programas / Mecanismo
				4	AEI: 03.03	Documentos defensoriales que contribuyen al diseño, implementación y evaluación de políticas públicas y de gestión pública, en la defensa de Derechos fundamentales de las personas y la comunidad.		**PAD** / Adjuntías / Programas / Mecanismo
				3	AEI: 03.04	Intervención estratégica en conflictos sociales en defensa de los Derechos de las personas y la comunidad.		APCSG
4	OEI: 04	Promover la modernización de la Gestión Institucional.	EJE 5, LIN 5.3	2	AEI: 04.01	Instrumentos de gobierno digital implementados para el óptimo desarrollo de la gestión institucional.	EJE 8, LIN 8.1	**SG** / OGDPTI
				3	AEI: 04.02	Fortalecimiento de capacidades y bienestar permanente para los servidores de la Defensoría del Pueblo.	EJE 5, LIN 5.3	OGDH
				1	AEI: 04.03	Gestión de procesos internos optimizados en los diferentes sistemas administrativos de la entidad.		**SG** / OPP
2	OEI: 05	Promover e implementar la Gestión del Riesgo de Desastres en la Institución.	EJE 7, LIN 7.2	1	AEI: 05.01	Fortalecimiento de las capacidades institucionales para el desarrollo de la gestión del riesgo de desastres en la Defensoría del Pueblo.	EJE 7, LIN 7.2	**SG** / OAF
				2	AEI: 05.02	Implementación del Plan de Preparación y Respuesta frente a la Pandemia, en beneficio de los servidores de la Defensoría del Pueblo.		**SG** / OAF / OGDH / OPP

Nota: **OEI** = Objetivo Estratégico Institucional; **AEI** = Acción Estratégica Institucional, **PGG** = Política General de Gobierno, **LIN**: Lineamiento
PGG - Eje 1: Generación de bienestar y protección social con seguridad alimentaria
LIN. 1.3: Garantizar la protección social
PGG - Eje 5: Descentralización, fortalecimiento institucional y del servicio civil.
LIN. 5.3: Fortalecer los sistemas de la administración pública y del servicio civil.
PGG - Eje 7: Gestión eficiente de riesgos y amenazas a los derechos de las personas y su entorno.
LIN. 7.2: Fortalecer las acciones y medidas preventivas, de atención y contención frente a nuevos escenarios de riesgos naturales y/o antrópicos.
PGG - Eje 8: Gobierno y transformación digital con equidad.
LIN. 8.1: Garantizar el acceso inclusivo, seguro y de calidad al entorno digital y el aprovechamiento de las tecnologías digitales en todas las regiones del país para consolidar la ciudadanía digital considerando sus condiciones de vulnerabilidad y diversidad cultural.











ANEXOS


DEFENSORÍA DEL PUEBLO
Primera Adjuntía


DEFENSORÍA DEL PUEBLO
Oficina de Asesoría Jurídica


DEFENSORÍA DEL PUEBLO
Oficina de Planeamiento y Presupuesto


DEFENSORIA DEL PUEBLO
Secretaría General



MATRIZ DE ARTICULACIÓN DE PLANES (Anexo B-1)

Período del PEI: 2020-2024 Modificado
Nivel de Gobierno: Gobierno Central
Sector: 20 Defensoría del Pueblo
Pliego: 020 Defensoría del Pueblo

Objetivo Nacional		Objetivo Específico			Objetivo Específico			Explicación de Relación Causal con ON u OE
Código	Enunciado	Código	Enunciado	Nombre del Indicador	Código	Enunciado	Nombre del Indicador	
OEN.01	Plena vigencia de los derechos fundamentales y la dignidad de las personas.	OEE.01.01	Vigencia plena y ejercicio efectivo de los derechos y libertades fundamentales.	Población mayor de 18 años identificado con DNI. Población menor de edad identificada con DNI.	OEI.01	Fortalecer la defensa de los derechos fundamentales de la población.	Porcentaje de atenciones a la población en condición de mayor vulnerabilidad	La atención de casos en defensa de los derechos fundamentales de la persona y de la comunidad, son funciones por mandato constitucional de la DP contribuyendo al ejercicio efectivo de los derechos.
OEN.01	Plena vigencia de los derechos fundamentales y la dignidad de las personas.	OEE.01.01	Vigencia plena y ejercicio efectivo de los derechos y libertades fundamentales.	Población mayor de 18 años identificado con DNI. Población menor de edad identificada con DNI.	OEI.02	Fortalecer la promoción de Derechos fundamentales en beneficio de la población y la comunidad.	Número de personas informadas sobre sus Derechos en las actividades de Promoción	La atención de casos en defensa de los derechos fundamentales de la persona y de la comunidad, contribuye al ejercicio efectivo de los derechos.
OEN.03	Estado democrático y descentralizado que funciona con eficiencia al servicio de la ciudadanía y del desarrollo y garantiza la seguridad nacional.	OEE.03.01	Agilidad, transparencia y eficacia de la administración publica en todos sus niveles al servicio de los derechos de las personas en general y de los emprendedores e inversionistas en particular, con revaloración de los servidores y funcionarios públicos.	Efectividad gubernamental.	OEI.03	Contribuir a la implementación de las recomendaciones y los acuerdos de diálogo en beneficio de la población y comunidad.	Proporción de gestiones por recomendación formulada mediante documentos defensoriales.	La DP mediante la supervisión del cumplimiento de los deberes de la administración estatal contribuye a su funcionamiento eficiente al servicio del ciudadano.
OEN.03	Estado democrático y descentralizado que funciona con eficiencia al servicio de la ciudadanía y del desarrollo y garantiza la seguridad nacional.	OEE.03.01	Agilidad, transparencia y eficacia de la administración publica en todos sus niveles al servicio de los derechos de las personas en general y de los emprendedores e inversionistas en particular, con revaloración de los servidores y funcionarios públicos.	Efectividad gubernamental.	OEI.04	Promover la Modernización de la Gestión Institucional.	Número de buenas prácticas identificadas en gestión institucional.	Fortalecimiento de capacidades internas de la Defensoría del Pueblo que permitirá el cumplimiento de sus objetivos.
OEN.03	Estado democrático y descentralizado que funciona con eficiencia al servicio de la ciudadanía y del desarrollo y garantiza la seguridad nacional.	OEE.03.04	Agilidad, transparencia y eficacia de la administración publica en todos sus niveles al servicio de los derechos de las personas en general y de los emprendedores e inversionistas en particular, con revaloración de los servidores y funcionarios públicos.	Participación de las Oficinas de Defensa Nacional en el Sistema de Seguridad y Defensa Nacional.	OEI.05	Promover e implementar la Gestión del Riesgo de Desastres en la institución.	Número de instrumentos técnicos y normativos para la Prevención y Reducción de Riesgos de desastres	Fortalecimiento de acciones de prevención que reduzcan los riesgos en casos de desastres.

Activar Wind

Matriz del Plan Estratégico Institucional – PEI 2020-2024 Modificado de la Defensoría del Pueblo (Anexo B-2)

OEI / AEI		Nombre del Indicador	Método de Cálculo	Línea de Base		Valor Actual		Logros Esperados				Unidad Orgánica responsable del Indicador
Código	Descripción			Valor	Año	Valor	Año	2021	2022	2023	2024	
OEI: 01	Fortalecer la defensa de los Derechos fundamentales de la población.	Porcentaje de atenciones a la población en condición de mayor vulnerabilidad.	X = A/B*100; Dónde: A= Total de atenciones vinculadas a salud, educación y competencias municipales con registro de grupos vulnerables en el SID. B= Total de atenciones con registro de grupo vulnerables en el SID.	22%	2020	22%	2020	23%	24%	25%	26%	**PAD** / OD / MD
Acciones Estratégicas del OEI: 01												
AEI: 01.01	Gestión de Quejas en defensa de los Derechos fundamentales en beneficio de la población.	Porcentaje de quejas fundadas con recomendación acogida y acogida parcialmente.	X = A/B*100; Dónde: A= Número de quejas fundadas con recomendación acogida y acogida parcialmente B= Número de quejas fundadas con recomendación	80%	2020	80%	2020	81%	81.5%	82%	82.5%	**PAD** / OD / MD
AEI: 01.02	Servicio eficiente en la atención de casos en defensa de los Derechos fundamentales del ciudadano.	Nivel de satisfacción de la atención brindada al ciudadano en las oficinas a nivel nacional.	X = A/B*100; Dónde: A= Total de ciudadanos encuestados satisfechos. B= Total de ciudadanos encuestados	N.D.	2020	N.D.	2020	20%	25%	30%	35%	**PAD** / OD / MD
AEI: 01.03	Acción Itinerante Defensorial (AID) en distritos en situación de pobreza, en beneficio de las personas y la comunidad.	Porcentaje de distritos en situación de pobreza atendidos en la Acción Itinerante Defensorial.	X = A/B*100; Dónde: A= Total de distritos en situación de pobreza atendidos en la Acción Itinerante Defensorial. B= Total de distritos atendidos	63%	2020	63%	2020	64%	65%	66%	67%	**DCT** / OPP / OD / MD

OEI / AEI		Nombre del Indicador	Método de Cálculo	Línea de Base		Valor Actual		Logros Esperados				Unidad Orgánica responsable del Indicador
Código	Descripción			Valor	Año	Valor	Año	2021	2022	2023	2024	
OEI: 02	Fortalecer la promoción de Derechos fundamentales en beneficio de la población y la comunidad.	Número de personas informadas sobre sus Derechos en las actividades de Promoción.	X = A; Dónde: A= Número de personas informadas sobre sus Derechos en las actividades de Promoción.	219,130	2020	219,130	2020	193,000	195,000	197,000	199,000	**DCT** / OPP / OD / MD
Acciones Estratégicas del OEI: 02												
AEI: 02.01	Promoción de Derechos en Alianzas Estratégicas con otras instituciones en beneficio de la población.	N° de personas informadas sobre sus Derechos en actividades de Promoción en Alianzas Estratégicas con entidades del Estado y sociedad civil.	X = A; Dónde: A= Número de personas informadas sobre sus Derechos en actividades de Promoción organizadas en Alianzas Estratégicas con instituciones del Estado y la sociedad civil.	177,705	2020	177,705	2020	115,800	117,000	118,200	119,400	**DCT** / OPP / OD / MD
AEI: 02.02	Promoción de Derechos en actividades organizadas por la Defensoría del Pueblo en beneficio de la población.	N° de personas informadas sobre sus Derechos en actividades de Promoción organizadas por la DP.	X = A; Dónde: A= Número de personas informadas sobre sus Derechos en actividades de Promoción organizadas por la DP.	41,425	2020	41,425	2020	77,200	78,000	78,800	79,600	**DCT** / OPP / OD / MD
OEI: 03	Contribuir a la implementación de las recomendaciones y los acuerdos de diálogo en beneficio de la población y comunidad.	Proporción de gestiones por recomendación formulada mediante documentos defensoriales.	X = A/B; Dónde: A= Total de gestiones realizadas por una adjuntía, programa y mecanismo para el cumplimiento de las recomendaciones B= N° de recomendaciones viables formuladas mediante documentos defensoriales	1.5	2020	1.5	2020	2	2.5	3	3.5	**PAD** / Adjuntías / Programas / Mecanismo
Acciones Estratégicas del OEI: 03												
AEI: 03.01	Supervisión permanente a entidades del Estado y empresas de servicios públicos.	Porcentaje de temas prioritarios en las supervisiones.	X = A/B*100; Dónde: A= Número de temas prioritarios supervisados. B= Total de temas en general supervisados.	75%	2020	75%	2020	75.5%	76%	76.5%	77%	**PAD** / Adjuntías / Programas / OD / MD

OEI / AEI		Nombre del Indicador	Método de Cálculo	Línea de Base		Valor Actual		Logros Esperados				Unidad Orgánica responsable del Indicador
Código	Descripción			Valor	Año	Valor	Año	2021	2022	2023	2024	
AEI: 03.02	Seguimiento y evaluación permanente de las actuaciones de persuasión para implementación de recomendaciones, en beneficio de la comunidad.	Porcentaje de temas priorizados en los documentos defensoriales emitidos por adjuntías y programas.	X = A/B*100; Dónde: A= Número de temas prioritarios desarrollados en los documentos defensoriales. B= Total de temas desarrollados en los documentos defensoriales	28%	2020	28%	2020	29%	30%	31%	31%	**PAD** / Adjuntías / Programas / Mecanismo
AEI: 03.03	Documentos defensoriales que contribuyen al diseño, implementación y evaluación de políticas públicas y de gestión pública, en la defensa de Derechos fundamentales de las personas y la comunidad.	Cantidad de documentos defensoriales registrados en el Sistema de Registro y Seguimiento de Recomendaciones.	X = A; Dónde: A= Número documentos registrados en el Sistema de Registro y Seguimiento de Recomendaciones	34	2020	34	2020	35	36	40	41	**PAD** / Adjuntías / Programas / Mecanismo
AEI: 03.04	Intervención estratégica en conflictos sociales en defensa de los Derechos de las personas y la comunidad.	Porcentaje de conflictos sociales en diálogo con participación de la DP.	X = A/B*100; Dónde: A= Número de conflictos sociales en diálogo con participación de la DP. B= Total de conflictos sociales en diálogo.	83%	2020	83%	2020	82%	84%	86%	88%	APCSG
OEI: 04	Promover la Modernización de la Gestión Institucional.	Número de buenas prácticas identificadas en la Gestión Institucional.	X = A; Dónde: A= Número de Buenas prácticas identificadas en gestión institucional.	2	2020	2	2020	2	3	3	4	**SG** / OPP
Acciones Estratégicas del OEI: 04												
AEI: 04.01	Instrumentos de gobierno digital implementados para el óptimo desarrollo de la gestión institucional.	Porcentaje de herramientas digitales implementadas.	X = A/B*100, Dónde: A= Número de herramientas digitales implementadas B= Total de herramientas digitales programadas	85%	2020	85%	2020	90%	95%	100%	100%	**SG** / OGDPTI
OEI / AEI		**Nombre del Indicador**	**Método de Cálculo**	**Línea de Base**		**Valor Actual**		**Logros Esperados**				**Unidad**

Código	Descripción			Valor	Año	Valor	Año	2021	2022	2023	2024	Orgánica responsable del Indicador
AEI: 04.02	Fortalecimiento de capacidades y bienestar permanente para los servidores de la Defensoría del Pueblo.	Porcentaje de participación de servidores en acciones de capacitación enmarcadas en el PDP.	X = A/B*100, Dónde: A= Total de servidores capacitados en el marco del Plan de Desarrollo de Personas. B= Total de servidores de la institución.	N.D.	2020	N.D.	2020	62%	64%	66%	68%	OGDH
		Nivel de satisfacción laboral de servidores de la DP	X = A/B*100, Dónde: A= Total de Servidores satisfechos laboralmente. B= Total de Servidores encuestados.	85%	2020	85%	2020	85%	86%	87%	88%	OGDH
AEI: 04.03	Gestión de procesos internos optimizados en los diferentes sistemas administrativos de la entidad.	Porcentaje de procesos priorizados optimizados.	X = A/B * 100, Dónde: A= Número de procesos priorizados optimizados de Nivel 1 B = Total de procesos priorizados Nivel 1	6%	2020	6%	2020	18%	18%	27%	36%	**SG** / OPP
OEI: 05	Promover e implementar la Gestión del Riesgo de Desastres en la Institución.	Número de instrumentos técnicos y normativos para la Prevención y Reducción de riesgos de desastres aprobados.	X = A; Dónde: A= Número de instrumentos técnicos y normativos para la Prevención y Reducción de riesgos de desastres aprobados.	1	2020	1	2020	2	3	3	3	**SG** / OAF
Acciones Estratégicas del OEI: 05												
AEI: 05.01	Fortalecimiento de las capacidades institucionales para el desarrollo de la gestión del riesgo de desastres en la Defensoría del Pueblo.	Porcentaje de Unidades Orgánicas de la Defensoría del Pueblo que implementan las acciones, procedimientos y mecanismos de gestión con inclusión en GRD.	X = A/B*100; Dónde: A= Número de Unidades Orgánicas de la DP que han cumplido con las metas del Plan de Gestión de Riesgo de Desastres. B= Número total de Unidades Orgánicas de la DP.	N.D.	2020	N.D.	2020	N.D.	30%	60%	80%	**SG** / OAF
AEI: 05.02	Implementación del Plan de Preparación y Respuesta frente a la Pandemia, en beneficio de los servidores de la Defensoría del Pueblo.	Porcentaje de la ejecución presupuestal de las actividades de preparación y respuesta.	X = A/B*100; Dónde: A= Ejecución presupuestal de actividades de preparación y respuesta frente a la pandemia. B= Total de asignación de actividades de preparación y respuesta frente a la pandemia.	85%	2020	85%	2020	87%	90%	95%	95%	**SG** / OAF / OGDH / OPP









Firmado digitalmente por: GUTIERREZ CAMACHO Walter Francisco FAU 20304117142 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 09/02/2022 16:52:59

Vínculos o Ejes Estratégicos

		Fortalezas		Debilidades	
		F1	Autonomía e independencia institucional.	D1	Nivel salarial y régimen laboral, no otorgan estabilidad y permanencia profesional en la entidad.
		F2	Especialización profesional en los temas que aborda la Defensoría del Pueblo.	D2	Presupuesto insuficiente ante el incremento de funciones y líneas de atención.
		F3	Capacidad para priorizar la atención de grupos vulnerables.	D3	Procesos y procedimientos administrativos con necesidad de ser optimizados en marco al nuevo entorno.
		F4	Presencia nacional de la Defensoría del Pueblo.	D4	Limitada infraestructura tecnológica y digital que contribuya a mejorar la atención a la ciudadanía y fortalecer la comunicación interna.
		F5	Disponer de recursos humanos comprometidos con la institución y con capacidad de respuesta en contexto de crisis.	D5	Limitado sistema de seguimiento a las actividades y recomendaciones defensoriales, que impide un trabajo coordinado y articulado.
		F6	Reconocimiento de población y de diferentes medios de comunicación.	D6	Faltan definir mecanismos para promover Derechos y para coordinar con la población y comunidad ante la ausencia física de equipos de trabajo de la DP
		F7	Referente Internacional en defensa de los Derechos Humanos.		
Oportunidades		**Como Usar las Fortalezas para aprovechar las Oportunidades**		**Superar las Debilidades aprovechando las Oportunidades**	
O1	Nuevo escenario político nacional generado por nuevo gobierno para el período 2021-2026.	F1, F2, F3-O1, O2, O5, O6	Fortalecer la promoción de Derechos en un nuevo contexto nacional caracterizado por nuevo Gobierno y, crisis sanitaria, económica y social.	O1, O2, O5-D1, D2, D3, D4	Aprovechar el nuevo escenario político, las alianzas y herramientas digitales para optimizar procesos y procedimientos de gestión institucional, así como para mejorar los recursos de la entidad.
O2	La falta de atención del Estado a diversas necesidades de la población, entre ellas las generadas por la Pandemia.	F3, F4, F5, F6-O5, O6	Promover el trabajo especializado de la entidad en alianza con el Estado, Empresas y la población organizada.	O3, 04, O6, O7-D4,D5,D6	Promover Derechos con el uso intensivo de tecnología digital y con el apoyo de agentes sociales comprometidos con las materias que trabaja la DP.
O3	La generación de información resultante de acciones defensoriales (evidencias) y la necesidad de mayor difusión del accionar de la entidad.	F2, F4, F7-O3, O4, O7	Hacer sostenible el compromiso institucional, fomentar la generación de evidencias del trabajo de la entidad y hacer uso intensivo de la tecnología digital.		
O4	Existencia de Cooperación Internacional comprometida con diversos temas de gestión defensorial (Derechos Humanos y Empresas, Migrantes y Trata, Cambio Climático).				
O5	La generación de Alianzas Estratégicas (Estado, Sociedad Civil-Empresas) para contribuir y fortalecer el servicio a la ciudadanía.				
O6	Existencia de población organizada y redes sociales muy activas (Iglesia, Organizaciones, etc.) para prestar apoyo desde la Pandemia.				
O7	La creación del Sistema de Transformación Digital como proceso para el uso intensivo de tecnologías digitales.				
Amenazas		**Como Usar las Fortalezas para evitar las Amenazas**		**Reducir las Debilidades y evitar las Amenazas**	
A1	La crisis sanitaria, económica y social, además de los efectos del cambio climático que inciden sobre el desempeño institucional y sobre el normal desenvolvimiento social y humano.	F1, F2, F3, F5-A1, A2, A3, A5, A6, A7	Fortalecer las acciones defensoriales y la especialización de la entidad para mejorar su desempeño, ante la limitación de recursos y contextos confusos.	D1, D2, D3, D4, D5-A1, A2, A6, A7	Promover procesos de gestión de riesgo, con el propósito de contribuir a mejorar el desempeño institucional y hacer frente a los desafíos que generan los períodos de crisis.
A2	Limitaciones en la asignación presupuestal y/o recortes durante el ejercicio presupuestal (MEF).	F1, F4, F6, F7-A3, A4, A5	Fomentar desde su autonomía y reconocimiento de la población, la importancia de la Defensoría del Pueblo en la sociedad.		
A3	Los cambios permanentes en la coyuntura política nacional hacen que no se visualice las competencias y acciones Defensoriales en los medios de comunicación.				
A4	Duplicidad de actividades con otras entidades que confunden a la población sobre el rol defensorial.				
A5	Resistencia de algunas entidades a ser supervisadas y de acoger las recomendaciones de la Defensoría.				
A6	Insatisfacción cada vez mayor por parte de la población por el accionar del Estado.				
A7	Probabilidad de ocurrencia o riesgo de desastre en el país.				

Firmado digitalmente por: GUTIERREZ CAMACHO Walter Francisco FAU 20304117142 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 09/02/2022 16:52:59

Fichas Técnicas de los Indicadores OEI/AEI (Anexo B-3)

Defensoría del Pueblo
Firmado digitalmente por: GUTIERREZ CAMACHO Walter Francisco FAU 20304117142 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 09/02/2022 16:52:59

Fichas Técnicas de los Indicadores de los Objetivos Estratégicos Institucionales (OEI) del PEI 2020-2024 Modificado

Ficha Técnica del Indicador						
Objetivo Estratégico	OEI.01 - Fortalecer la defensa de los derechos fundamentales de la población.					
Nombre del indicador:	Porcentaje de atenciones a la población en condición de mayor vulnerabilidad.					
Justificación:	El indicador tiene como propósito conocer el porcentaje de atenciones en defensa de los derechos fundamentales de la población en condiciones de mayor vulnerabilidad. Para fines de cálculo, se entiende como atención en defensa de derechos, a la categoría registrada en el Sistema de Información Defensorial (SID) para identificar los casos con registro de grupo vulnerable, de manera prioritaria los relacionados a los servicios de salud y de educación. Asimismo, se considera población de mayor vulnerabilidad a aquella que debido a determinadas condiciones o características es más propensa a que sus derechos sean afectados o vulnerados.					
Responsable del indicador:	Primera Adjuntía / Oficinas Defensoriales / Módulos Defensoriales					
Limitaciones para la medición del Indicador:	La medición del indicador no presenta limitaciones.					
Método de cálculo:	X = A/B*100; Dónde: A= Total de atenciones vinculadas a salud, educación y competencias municipales con registro de grupos vulnerables en el Sistema de Información Defensorial. B= Total de atenciones con registro de grupo vulnerables en el Sistema de Información Defensorial.					
Sentido esperado del indicador:	Ascendente					
Supuestos:	Decisiones políticas de gobierno respecto a fortalecer a la población vulnerable y acciones de los sectores vinculados como MIDIS, MIMP y otras entidades públicas sean afines a los lineamientos establecidos por la Defensoría del Pueblo.					
Fuente y bases de datos:	Fuente de datos: Defensoría del Pueblo Base de datos: Sistema de Información Defensorial					
	Línea de Base	Logros Esperados				
Año	2020	2020	2021	2022	2023	2024
Valor	22%	22%	23%	24%	25%	26%

Nota: Anexo A-6: Ficha técnica del indicador de objetivos y acciones de la “Guía para elaboración de indicadores 2021” - CEPLAN

Defensoría del Pueblo
Firmado digitalmente por: GUTIERREZ CAMACHO Walter Francisco FAU 20304117142 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 09/02/2022 16:52:59

Ficha Técnica del Indicador						
Objetivo Estratégico	OEI.02 - Fortalecer la promoción de Derechos fundamentales en beneficio de la población y la comunidad.					
Nombre del indicador:	Número de personas informadas sobre sus Derechos en las actividades de Promoción.					
Justificación:	Este indicador busca cuantificar las personas informadas sobre sus Derechos fundamentales a través de las Actividades de Promoción de Derechos -APD. Entre las actividades de Promoción están talleres temáticos, charlas informativas, ferias informativas, carpas defensoriales, debates escolares y universitarios, audiencias, etc., organizadas por la Defensoría del Pueblo como las realizadas mediante Alianzas Estratégicas con diferentes entidades y actores de la sociedad.					
Responsable del indicador:	Dirección de Coordinación Territorial / Oficina de Planeamiento y Presupuesto / Oficinas Defensoriales / Módulos Defensoriales					
Limitaciones para la medición del Indicador:	La medición del indicador no presenta limitaciones.					
Método de cálculo:	X = A; Dónde: A= Número de personas informadas sobre sus Derechos en las actividades de Promoción.					
Sentido esperado del indicador:	Ascendente					
Supuestos:	Decisiones políticas de gobierno que incidan en la difusión de derechos de la población de los sectores vinculados como MIDIS, MIMP y otras entidades públicas.					
Fuente y bases de datos:	Fuente de datos: Defensoría del Pueblo Base de datos: Plan Operativo Institucional interno.					
	Línea de Base	Logros Esperados				
Año	2020	2020	2021	2022	2023	2024
Valor	219,130	219,130	193,000	195,000	197,000	199,000

Nota: Anexo A-6: Ficha técnica del indicador de objetivos y acciones de la “Guía para elaboración de indicadores 2021” - CEPLAN

Defensoría del Pueblo
Firmado digitalmente por: GUTIERREZ CAMACHO Walter Francisco FAU 20304117142 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 09/02/2022 16:52:59

Ficha Técnica del Indicador						
Objetivo Estratégico	OEI.03 - Contribuir a la implementación de las recomendaciones y los acuerdos de diálogo en beneficio de la población y comunidad.					
Nombre del indicador:	Proporción de gestiones por recomendación formulada mediante documentos defensoriales.					
Justificación:	El indicador busca medir la proporción entre el número total de gestiones y el número total de recomendaciones formuladas por una adjuntía, programa o mecanismo; y, registrada en el Sistema de Registro y Seguimiento de Recomendaciones de la Defensoría del Pueblo. Para efectos del cálculo, se tomará en cuenta el acumulado desde el año 2020. El indicador busca con ello, incrementar la eficacia de las gestiones realizadas por una adjuntía, programa o mecanismo, dirigidas a persuadir a la administración pública para que implemente las recomendaciones formuladas.					
Responsable del indicador:	Primera Adjuntía / Adjuntías / Programas / Mecanismos					
Limitaciones para la medición del Indicador:	Se requiere que el registro se mantenga actualizado.					
Método de cálculo:	X = A/B; Dónde: A= Total de gestiones realizadas por una adjuntía, programa y mecanismo para el cumplimiento de las recomendaciones. B= Número total de recomendaciones viables formuladas mediante documentos defensoriales.					
Sentido esperado del indicador:	Ascendente					
Supuestos:	Mejora de la prestación de servicios públicos a la población por parte de la Administración Estatal considerando las recomendaciones formuladas por la DP.					
Fuente y bases de datos:	Fuente de datos: Defensoría del Pueblo Base de datos: Sistema de Registro y Seguimiento de Recomendaciones.					
	Línea de Base	Logros Esperados				
Año	2020	2020	2021	2022	2023	2024
Valor	1.5	1.5	2	2.5	3	3.5

Nota: Anexo A-6: Ficha técnica del indicador de objetivos y acciones de la “Guía para elaboración de indicadores 2021” - CEPLAN

Defensoría del Pueblo
Firmado digitalmente por: GUTIERREZ CAMACHO Walter Francisco FAU 20304117142 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 09/02/2022 16:52:59

Ficha Técnica del Indicador						
Objetivo Estratégico	OEI.04 - Promover la modernización de la Gestión Institucional					
Nombre del indicador:	Número de Buenas Prácticas identificadas en la gestión institucional.					
Justificación:	El presente indicador tiene como finalidad conocer las buenas prácticas de gestión institucional que se han desarrollado al interior de la entidad, con el propósito de mejorar el servicio al ciudadano o público objetivo al que se beneficia con los servicios prestados en el marco de la modernización institucional. La identificación de buenas prácticas considera todas aquellas vinculadas a los diferentes sistemas administrativos y que podrían llevarse a cabo en la Sede Central y los demás órganos desconcentrados a nivel nacional.					
Responsable del indicador:	Secretaría General / Oficina de Planeamiento y Presupuesto					
Limitaciones para la medición del Indicador:	La medición del indicador no presenta limitaciones.					
Método de cálculo:	X = A; Dónde: A= Número de Buenas Prácticas identificadas en gestión institucional.					
Sentido esperado del indicador:	Ascendente					
Supuestos:	La normatividad del Sistema de Gestión por Procesos de la Secretaría de Gestión Pública de la PCM continue vigente.					
Fuente y bases de datos:	Fuente de datos: Defensoría del Pueblo Base de datos: Registro Administrativo.					
	Línea de Base	Logros Esperados				
Año	2020	2020	2021	2022	2023	2024
Valor	2	2	2	3	3	4

Nota: Anexo A-6: Ficha técnica del indicador de objetivos y acciones de la “Guía para elaboración de indicadores 2021” - CEPLAN

Defensoría del Pueblo
Firmado digitalmente por: GUTIERREZ CAMACHO Walter Francisco FAU 20304117142 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 09/02/2022 16:52:59

Ficha Técnica del Indicador						
Objetivo Estratégico	OEI.05 - Promover e implementar la Gestión del Riesgo de Desastres en la Institución.					
Nombre del indicador:	Número de instrumentos técnicos y normativos para la Prevención y Reducción de riesgos de desastres aprobados.					
Justificación:	Este indicador busca desarrollar instrumentos técnicos y normativos vinculados a la Prevención y Reducción del riesgo de desastres en la Defensoría del Pueblo. Para ello, se han considerado las fases de la elaboración del Plan de Prevención y Reducción del Riesgo de Desastres sugerido por CENEPRED, y que, con fines de concretar su implementación en la entidad, se ha considerado las siguientes etapas o fases: - Etapa 1: Diagnóstico y Formulación - Etapa 2: Validación e Implementación - Etapa 3: Seguimiento y evaluación. Considera la Gestión Prospectiva - PREVENCIÓN Gestión Correctiva - REDUCCIÓN					
Responsable del indicador:	Secretaría General / Oficina de Administración y Finanzas					
Limitaciones para la medición del Indicador:	La medición del indicador no presenta limitaciones.					
Método de cálculo:	X = A; Dónde: A= Número de instrumentos técnicos y normativos para la Prevención y Reducción de riesgos de desastres aprobados.					
Sentido esperado del indicador:	Ascendente					
Supuestos:	La normatividad del Sistema de Gestión de Riesgos y Desastres se encuentre vigente.					
Fuente y bases de datos:	Fuente de datos: Defensoría del Pueblo Base de datos: Registro de Resoluciones de Aprobación y Registro de Informes					
	Línea de Base	Logros Esperados				
Año	2020	2020	2021	2022	2023	2024
Valor	1	1	2	3	3	3

Nota: Anexo A-6: Ficha técnica del indicador de objetivos y acciones de la “Guía para elaboración de indicadores 2021” - CEPLAN

Defensoría del Pueblo
Firmado digitalmente por: GUTIERREZ CAMACHO Walter Francisco FAU 20304117142 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 09/02/2022 16:52:59

Fichas Técnicas de los Indicadores de las Acciones Estratégicos Institucionales (AEI) del PEI 2020-2024 Modificado, según OEI

Ficha Técnica del Indicador						
Objetivo Estratégico	OEI.01 - Fortalecer la defensa de los derechos fundamentales de la población.					
Acción Estratégica	AEI.01.01 - Gestión de Quejas en defensa de los Derechos fundamentales en beneficio de la población.					
Nombre del indicador:	Porcentaje de quejas fundadas con recomendación acogida y acogida parcialmente.					
Justificación:	El indicador busca medir el porcentaje de quejas fundadas con recomendación acogida y acogida parcialmente con relación al total de quejas fundadas con recomendación. Este indicador es importante porque nos permite analizar a través de las recomendaciones formuladas a partir de las quejas, la eficacia de sus recomendaciones con relación al nivel de cumplimiento de sus recomendaciones por parte de las instituciones públicas.					
Responsable del indicador:	Primera Adjuntía / Oficinas Defensoriales / Módulos Defensoriales					
Limitaciones para la medición del Indicador:	La medición del indicador no presenta limitaciones.					
Método de cálculo:	X = A/B*100; Dónde: A= Número de quejas fundadas con recomendación acogida y acogida parcialmente. B= Número de quejas fundadas con recomendación.					
Sentido esperado del indicador:	Ascendente					
Supuestos:	Mejora de la prestación de servicios públicos a la población por parte de la Administración Estatal considerando las recomendaciones formuladas por la DP.					
Fuente y bases de datos:	Fuente de datos: Defensoría del Pueblo Base de datos: Sistema de Información Defensorial					
	Línea de Base	Logros Esperados				
Año	2020	2020	2021	2022	2023	2024
Valor	80%	80%	81%	81.5%	82%	82.5%

Nota: Anexo A-6: Ficha técnica del indicador de objetivos y acciones de la “Guía para elaboración de indicadores 2021” - CEPLAN

Defensoría del Pueblo
Firmado digitalmente por: GUTIERREZ CAMACHO Walter Francisco FAU 20304117142 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 09/02/2022 16:52:59

Ficha Técnica del Indicador						
Objetivo Estratégico	OEI.01 - Fortalecer la defensa de los derechos fundamentales de la población.					
Acción Estratégica	AEI.01.02 - Servicio eficiente en la atención de casos en defensa de los derechos fundamentales del ciudadano.					
Nombre del indicador:	Nivel de satisfacción de la atención brindada al ciudadano en las oficinas a nivel nacional.					
Justificación:	El indicador tiene la finalidad de conocer el desempeño institucional a partir de la percepción del ciudadano. Su medición es de suma importancia para la institución porque muestra de alguna forma el cumplimiento de nuestra Misión Institucional. Para su cálculo se considera que la información se generará a través de una encuesta dirigida por la propia Defensoría del Pueblo.					
Responsable del indicador:	Primera Adjuntía / Oficinas Defensoriales / Módulos Defensoriales					
Limitaciones para la medición del Indicador:	La medición del indicador no presenta limitaciones.					
Método de cálculo:	X = A/B*100; Dónde: A= Total de ciudadanos encuestados satisfechos. B= Total de ciudadanos encuestados.					
Sentido esperado del indicador:	Ascendente					
Supuestos:	Decisiones políticas o normativa de gobierno que priorice la adecuada atención al ciudadano por parte de la Administración Estatal.					
Fuente y bases de datos:	Fuente de datos: Defensoría del Pueblo Base de datos: Consulta a través de algún medio de comunicación					
	Línea de Base	Logros Esperados				
Año	2020	2020	2021	2022	2023	2024
Valor	N.D.	N.D.	20%	25%	30%	35%

Nota: Anexo A-6: Ficha técnica del indicador de objetivos y acciones de la “Guía para elaboración de indicadores 2021” - CEPLAN

Defensoría del Pueblo
Firmado digitalmente por: GUTIERREZ CAMACHO Walter Francisco FAU 20304117142 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 09/02/2022 16:52:59

Ficha Técnica del Indicador						
Objetivo Estratégico	OEI.01 - Fortalecer la defensa de los derechos fundamentales de la población.					
Acción Estratégica	AEI.01.03 - Acción Itinerante Defensorial (AID) en distritos en situación de pobreza en beneficio de las personas y la comunidad.					
Nombre del indicador:	Porcentaje de distritos en situación de pobreza atendidos en la Acción Itinerante Defensorial.					
Justificación:	Este indicador mide los resultados de la estrategia de acercarse a la población (de manera presencial o virtual) que se encuentra en distritos en situación de pobreza, con los objetivos de: atender quejas, consultas y petitorios de la población y/o, promocionar los derechos de las personas, difundir el rol de la Defensoría del Pueblo y/o supervisar la presencia del Estado.					
Responsable del indicador:	Dirección de Coordinación Territorial / Oficina de Planeamiento y Presupuesto / Oficinas Defensoriales / Módulos Defensoriales					
Limitaciones para la medición del Indicador:	La medición del indicador no presenta limitaciones.					
Método de cálculo:	X = A/B*100; Dónde: A= Total de distritos en situación de pobreza atendidos en la Acción Itinerante Defensorial. B= Total de distritos atendidos.					
Sentido esperado del indicador:	Ascendente					
Supuestos:	Decisiones políticas de gobierno que incidan en la difusión de derechos de la población de los sectores vinculados como MIDIS, MIMP y otras entidades públicas.					
Fuente y bases de datos:	Fuente de datos: Defensoría del Pueblo Base de datos: Plan Operativo Institucional interno					
	Línea de Base	Logros Esperados				
Año	2020	2020	2021	2022	2023	2024
Valor	63%	63%	64%	65%	66%	67%

Nota: Anexo A-6: Ficha técnica del indicador de objetivos y acciones de la “Guía para elaboración de indicadores 2021” - CEPLAN

Defensoría del Pueblo
Firmado digitalmente por: GUTIERREZ CAMACHO Walter Francisco FAU 20304117142 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 09/02/2022 16:52:59

Ficha Técnica del Indicador						
Objetivo Estratégico	OEI.02 - Fortalecer la promoción de Derechos fundamentales en beneficio de la población y la comunidad.					
Acción Estratégica	AEI.02.01 - Promoción de Derechos en Alianzas Estratégicas con otras instituciones en beneficio de la población.					
Nombre del indicador:	Número de personas informadas sobre sus Derechos en actividades de Promoción en Alianzas Estratégicas con instituciones del Estado y la sociedad civil.					
Justificación:	Este indicador busca cuantificar las personas informadas sobre sus Derechos fundamentales a través de las Actividades de Promoción de Derechos (APD) organizadas por las sedes desconcentradas y/u órganos de línea en alianza estratégica con instituciones públicas y/o privadas, además de la sociedad civil. La cual incluye también, la participación por invitación en eventos organizados por otras instituciones.					
Responsable del indicador:	Dirección de Coordinación Territorial / Oficina de Planeamiento y Presupuesto / Oficinas Defensoriales / Módulos Defensoriales					
Limitaciones para la medición del Indicador:	La medición del indicador no presenta limitaciones.					
Método de cálculo:	X = A; Dónde: A= Número de personas informadas sobre sus Derechos en actividades de Promoción organizadas en Alianzas Estratégicas con instituciones del Estado y la sociedad civil.					
Sentido esperado del indicador:	Ascendente					
Supuestos:	Decisiones políticas de gobierno que incidan en la difusión de derechos de la población de los sectores vinculados como MIDIS, MIMP y otras entidades públicas.					
Fuente y bases de datos:	Fuente de datos: Defensoría del Pueblo Base de datos: Plan Operativo Institucional interno					
	Línea de Base	Logros Esperados				
Año	2020	2020	2021	2022	2023	2024
Valor	177,705	177,705	115,800	117,000	118,200	119,400

Nota: Anexo A-6: Ficha técnica del indicador de objetivos y acciones de la “Guía para elaboración de indicadores 2021” - CEPLAN

Defensoría del Pueblo
Firmado digitalmente por: GUTIERREZ CAMACHO Walter Francisco FAU 20304117142 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 09/02/2022 16:52:59

Ficha Técnica del Indicador						
Objetivo Estratégico	OEI.02 - Fortalecer la promoción de Derechos fundamentales en beneficio de la población y la comunidad.					
Acción Estratégica	AEI.02.02 - Promoción de Derechos en actividades organizadas por la Defensoría del Pueblo en beneficio de la población.					
Nombre del indicador:	Número de personas informadas sobre sus Derechos en actividades de Promoción organizadas por la Defensoría del Pueblo.					
Justificación:	Este indicador busca cuantificar las personas informadas sobre sus Derechos fundamentales a través de las Actividades de Promoción de Derechos (APD) organizadas y ejecutadas por las sedes desconcentradas y órganos de línea, con sus propios recursos y personal.					
Responsable del indicador:	Dirección de Coordinación Territorial / Oficina de Planeamiento y Presupuesto / Oficinas Defensoriales / Módulos Defensoriales					
Limitaciones para la medición del Indicador:	La medición del indicador no presenta limitaciones.					
Método de cálculo:	X = A; Dónde: A= Número de personas informadas sobre sus Derechos en actividades de Promoción organizadas por la Defensoría del Pueblo.					
Sentido esperado del indicador:	Ascendente					
Supuestos:	Decisiones políticas de gobierno que incidan en la difusión de derechos de la población de los sectores vinculados como MIDIS, MIMP y otras entidades públicas.					
Fuente y bases de datos:	Fuente de datos: Defensoría del Pueblo Base de datos: Plan Operativo Institucional interno					
	Línea de Base	Logros Esperados				
Año	2020	2020	2021	2022	2023	2024
Valor	41,425	41,425	77,200	78,000	78,800	79,600

Nota: Anexo A-6: Ficha técnica del indicador de objetivos y acciones de la “Guía para elaboración de indicadores 2021” - CEPLAN

Defensoría del Pueblo
Firmado digitalmente por: GUTIERREZ CAMACHO Walter Francisco FAU 20304117142 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 09/02/2022 16:52:59

Ficha Técnica del Indicador						
Objetivo Estratégico	OEI.03 - Contribuir a la implementación de las recomendaciones y los acuerdos de diálogo en beneficio de la población y comunidad.					
Acción Estratégica	AEI.03.01 - Supervisión permanente a entidades del Estado y empresas de servicios públicos.					
Nombre del indicador:	Porcentaje de temas prioritarios en las supervisiones.					
Justificación:	El indicador busca medir los temas identificados en cada supervisión, que son de interés de la Defensoría del Pueblo en el marco de la defensa de los derechos fundamentales. Para efectos de cálculo, los temas priorizados son definidos por la Alta Dirección en coordinación con la Oficina de Planeamiento y Presupuesto al inicio de cada ejercicio presupuestal, y previo a la formulación del Plan Operativo Institucional (POI). Este indicador es importante porque permite orientar las supervisiones de manera oportuna hacia los temas identificados como prioritarios, fortaleciendo la coordinación y comunicación entre la Alta Dirección, Adjuntías, Programas, Mecanismos y Oficinas Desconcentradas para el logro de sus objetivos institucionales.					
Responsable del indicador:	Primera Adjuntía / Adjuntías / Programas / Oficinas Defensoriales / Módulos Defensoriales					
Limitaciones para la medición del Indicador:	La medición del indicador no presenta limitaciones.					
Método de cálculo:	X = A/B*100; Dónde: A= Número de temas prioritarios supervisados. B= Total de temas en general supervisados.					
Sentido esperado del indicador:	Ascendente					
Supuestos:	Decisiones del gobierno y de los sectores como el MIDIS, MIMP destinados a atender a la población vulnerable que prioricen y enfaticen los temas relevantes en lograr la satisfacción de la persona.					
Fuente y bases de datos:	Fuente de datos: Defensoría del Pueblo Base de datos: Plan Operativo Institucional interno					
	Línea de Base	Logros Esperados				
Año	2020	2020	2021	2022	2023	2024
Valor	75%	75%	75.5%	76%	76.5%	77%

Nota: Anexo A-6: Ficha técnica del indicador de objetivos y acciones de la “Guía para elaboración de indicadores 2021” - CEPLAN

Defensoría del Pueblo
Firmado digitalmente por: GUTIERREZ CAMACHO Walter Francisco FAU 20304117142 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 09/02/2022 16:52:59

Ficha Técnica del Indicador						
Objetivo Estratégico	OEI.03 - Contribuir a la implementación de las recomendaciones y los acuerdos de diálogo en beneficio de la población y comunidad.					
Acción Estratégica	AEI.03.02 - Seguimiento y evaluación permanente de las actuaciones de persuasión para la implementación de las recomendaciones, en beneficio de la comunidad.					
Nombre del indicador:	Porcentaje de temas priorizados en los documentos defensoriales emitidos por adjuntías y programas.					
Justificación:	El indicador busca medir los temas identificados en cada documento defensorial que son de interés de la Defensoría del Pueblo en el marco de la defensa y protección de los derechos fundamentales, así como la supervisión a la Administración Pública. Para efectos del cálculo, los temas priorizados son definidos por las adjuntías, programas y mecanismos en coordinación con la Primera Adjuntía. Este indicador ayudará a crear un conocimiento específico de las recomendaciones formuladas y su correlación con los temas priorizados por la institución, con el propósito de reforzar la evaluación en las actividades realizadas como parte de las investigaciones impulsadas por los órganos de línea.					
Responsable del indicador:	Primera Adjuntía / Adjuntías / Programas / Mecanismo					
Limitaciones para la medición del Indicador:	Que el Sistema de Registro y Seguimientos de Recomendaciones aún no se encuentra actualizado.					
Método de cálculo:	X = A/B*100; Dónde: A= Número de temas prioritarios desarrollados en los documentos defensoriales. B= Total de temas desarrollados en los documentos defensoriales.					
Sentido esperado del indicador:	Ascendente					
Supuestos:	Decisiones del gobierno y de los sectores como el MIDIS, MIMP destinados a atender a la población vulnerable que prioricen y enfaticen los temas relevantes en lograr la satisfacción de la persona.					
Fuente y bases de datos:	Fuente de datos: Defensoría del Pueblo Base de datos: Sistema de Registro y Seguimiento de Recomendaciones.					
	Línea de Base	Logros Esperados				
Año	2020	2020	2021	2022	2023	2024
Valor	28%	28%	29%	30%	31%	31%

Nota: Anexo A-6: Ficha técnica del indicador de objetivos y acciones de la “Guía para elaboración de indicadores 2021” - CEPLAN

Defensoría del Pueblo
Firmado digitalmente por: GUTIERREZ CAMACHO Walter Francisco FAU 20304117142 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 09/02/2022 16:52:59

Ficha Técnica del Indicador						
Objetivo Estratégico	OEI.03 - Contribuir a la implementación de las recomendaciones y los acuerdos de diálogo en beneficio de la población y comunidad.					
Acción Estratégica	AEI.03.03 - Documentos defensoriales que contribuyen al diseño, implementación y evaluación de políticas públicas y de gestión pública, en la defensa de los derechos fundamentales de las personas y la comunidad.					
Nombre del indicador:	Cantidad de documentos defensoriales registrados en el Sistema de Registro y Seguimiento de Recomendaciones					
Justificación:	El indicador busca medir el número de documentos defensoriales emitidos por los órganos de línea y adjuntías que contribuyen al diseño, implementación y evaluación de políticas públicas, así como aquellos documentos que aportan a las diferentes intervenciones del Estado, fortaleciendo con ello la Gestión Pública en defensa de los Derechos fundamentales de las personas y la comunidad.					
Responsable del indicador:	Primera Adjuntía / Adjuntías / Programas / Mecanismo					
Limitaciones para la medición del Indicador:	Que el Sistema de Registro y Seguimientos de Recomendaciones aún no se encuentra actualizado.					
Método de cálculo:	X = A; Dónde: A= Número documentos registrados en el Sistema de Registro y Seguimiento de Recomendaciones.					
Sentido esperado del indicador:	Ascendente					
Supuestos:	Acciones que permitan fortalecer las políticas públicas mejorando la adecuada prestación de servicios públicos por parte de la Administración Estatal.					
Fuente y bases de datos:	Fuente de datos: Defensoría del Pueblo Base de datos: Sistema de Registro y Seguimiento de Recomendaciones.					
	Línea de Base	Logros Esperados				
Año	2020	2020	2021	2022	2023	2024
Valor	34	34	35	36	40	41

Nota: Anexo A-6: Ficha técnica del indicador de objetivos y acciones de la “Guía para elaboración de indicadores 2021” - CEPLAN

Defensoría del Pueblo
Firmado digitalmente por: GUTIERREZ CAMACHO Walter Francisco FAU 20304117142 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 09/02/2022 16:52:59

Ficha Técnica del Indicador						
Objetivo Estratégico	OEI.03 - Contribuir a la implementación de las recomendaciones y los acuerdos de diálogo en beneficio de la población y comunidad.					
Acción Estratégica	AEI.03.04 - Intervención estratégica en conflictos sociales en defensa de los derechos de las personas y la comunidad.					
Nombre del indicador:	Porcentaje de conflictos sociales en diálogo con participación de la Defensoría del Pueblo.					
Justificación:	El indicador busca medir el porcentaje de conflictos en fase de diálogo que cuentan con la participación de la Defensoría del Pueblo, a través de sus distintas modalidades como intermediador, facilitador, colaborador y mediador. En estos espacios la Defensoría del Pueblo promueve el diálogo y una cultura de paz.					
Responsable del indicador:	Adjuntía para la Prevención de Conflictos Sociales y la Gobernabilidad					
Limitaciones para la medición del Indicador:	La medición del indicador no presenta limitaciones.					
Método de cálculo:	X = A/B*100; Dónde: A= Número de conflictos sociales en diálogo con participación de la DP. B= Total de conflictos sociales en diálogo.					
Sentido esperado del indicador:	Ascendente					
Supuestos:	Decisiones del gobierno en fortalecer a algún actor político como mediador ante los diversos conflictos sociales que se presenten.					
Fuente y bases de datos:	Fuente de datos: Defensoría del Pueblo Base de datos: Sistema de Monitoreo de Conflictos Sociales					
	Línea de Base	Logros Esperados				
Año	2020	2020	2021	2022	2023	2024
Valor	83%	83%	82%	84%	86%	88%

Nota: Anexo A-6: Ficha técnica del indicador de objetivos y acciones de la “Guía para elaboración de indicadores 2021” - CEPLAN

Defensoría del Pueblo
Firmado digitalmente por: GUTIERREZ CAMACHO Walter Francisco FAU 20304117142 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 09/02/2022 16:52:59

Ficha Técnica del Indicador						
Objetivo Estratégico	OEI.04 - Promover la modernización de la Gestión Institucional					
Acción Estratégica	AEI.04.01 - Instrumentos de gobierno digital implementados para el óptimo desarrollo de la gestión institucional.					
Nombre del indicador:	Porcentaje de herramientas digitales implementadas					
Justificación:	El indicador busca dar a conocer la cantidad de herramientas digitales implementadas; sean nuevas y/o modificadas respecto de la cantidad programados. Su importancia radica en mejorar la relación ciudadano-entidad, a través de interacciones virtuales, que antes se hacían de forma física o presencial. Facilitando al ciudadano un mejor servicio, lo que permite el ahorro de tiempo y dinero al momento de realizar una gestión ante la entidad.					
Responsable del indicador:	Secretaría General / Oficina de Gobierno Digital, Proyectos y Tecnologías de la Información					
Limitaciones para la medición del Indicador:	La medición del indicador no presenta limitaciones.					
Método de cálculo:	X = A/B*100 Dónde: A= Número de herramientas digitales implementadas B= Total de herramientas digitales programadas					
Sentido esperado del indicador:	Ascendente					
Supuestos:	La estrategia de digitalización y uso intensivo de tecnología en el estado se mantenga a través de las acciones de la Secretaría de Gobierno Digital de la PCM.					
Fuente y bases de datos:	Fuente de datos: Defensoría del Pueblo Base de datos: Cuadro de Control de proyectos en Excel					
	Línea de Base	Logros Esperados				
Año	2020	2020	2021	2022	2023	2024
Valor	85%	85%	90%	95%	100%	100%

Nota: Anexo A-6: Ficha técnica del indicador de objetivos y acciones de la “Guía para elaboración de indicadores 2021” - CEPLAN

Defensoría del Pueblo
Firmado digitalmente por: GUTIERREZ CAMACHO Walter Francisco FAU 20304117142 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 09/02/2022 16:52:59

Ficha Técnica del Indicador						
Objetivo Estratégico	OEI.04 - Promover la modernización de la Gestión Institucional					
Acción Estratégica	AEI.04.02 - Fortalecimiento de capacidades y bienestar permanente para los servidores de la Defensoría del Pueblo.					
Nombre del indicador:	Porcentaje de participación de servidores en acciones de capacitación enmarcadas en el Plan de Desarrollo de las Personas.					
Justificación:	El indicador permite medir la cantidad de personal que participa en acciones de capacitación enmarcadas en el Plan de Desarrollo de las Personas. El indicador busca identificar si la Gestión de Capacitación en la entidad está siendo aprovechada de forma óptima y mayoritaria, dentro de los recursos asignados para la ejecución del PDP.					
Responsable del indicador:	Oficina de Gestión y Desarrollo Humano					
Limitaciones para la medición del Indicador:	La medición del indicador no presenta limitaciones.					
Método de cálculo:	X = A/B*100, Dónde: A= Total de servidores capacitados en el marco del Plan de Desarrollo de las Personas B= Total de servidores en la institución.					
Sentido esperado del indicador:	Ascendente					
Supuestos:	La normatividad de SERVIR se mantenga vigente					
Fuente y bases de datos:	Fuente de datos: Defensoría del Pueblo Base de datos: Registro administrativo de ejecución del Plan de Desarrollo de las Personas.					
	Línea de Base	Logros Esperados				
Año	2020	2020	2021	2022	2023	2024
Valor	N.D.	N.D.	62%	64%	66%	68%

Nota: Anexo A-6: Ficha técnica del indicador de objetivos y acciones de la “Guía para elaboración de indicadores 2021” - CEPLAN

Defensoría del Pueblo
Firmado digitalmente por: GUTIERREZ CAMACHO Walter Francisco FAU 20304117142 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 09/02/2022 16:52:59

Ficha Técnica del Indicador						
Objetivo Estratégico	OEI.04 - Promover la modernización de la Gestión Institucional					
Acción Estratégica	AEI.04.02 - Fortalecimiento de capacidades y bienestar permanente para los servidores de la Defensoría del Pueblo.					
Nombre del indicador:	Nivel de satisfacción laboral de los servidores de la Defensoría del Pueblo.					
Justificación:	El indicador permite conocer cómo se siente el servidor respecto de su ambiente laboral, el cual está directamente relacionado con su nivel de productividad.					
Responsable del indicador:	Oficina de Gestión y Desarrollo Humano					
Limitaciones para la medición del Indicador:	Baja motivación de los(as) trabajadores(as) por el llenado de la encuesta de clima laboral. Falta de Seguimiento en el llenado de la encuesta laboral de parte de los jefes de las oficinas administrativas. Falta de análisis de información que optimice y acelere los resultados de la encuesta laboral.					
Método de cálculo:	X = A/B*100, Dónde: A= Total de Servidores satisfechos laboralmente. B= Total de Servidores encuestados.					
Sentido esperado del indicador:	Ascendente					
Supuestos:	Decisiones políticas que otorguen y prioricen una asistencia continua a la población en salud mental, generando bienestar en el nivel de vida de la población (trabajo, estudio, etc.)					
Fuente y bases de datos:	Fuente de datos: Defensoría del Pueblo Base de datos: Registro administrativo					
	Línea de Base	Logros Esperados				
Año	2020	2020	2021	2022	2023	2024
Valor	85%	85%	85%	86%	87%	88%

Nota: Anexo A-6: Ficha técnica del indicador de objetivos y acciones de la “Guía para elaboración de indicadores 2021” - CEPLAN

Defensoría del Pueblo
Firmado digitalmente por: GUTIERREZ CAMACHO Walter Francisco FAU 20304117142 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 09/02/2022 16:52:59

Ficha Técnica del Indicador						
Objetivo Estratégico	OEI.04 - Promover la modernización de la Gestión Institucional					
Acción Estratégica	AEI.04.03 - Gestión de procesos internos optimizados en los diferentes sistemas administrativos de la entidad.					
Nombre del indicador:	Porcentaje de procesos priorizados optimizados					
Justificación:	Un proceso optimizado es un proceso eficiente en su ejecución y funcionamiento. El propósito de optimizar un proceso es poder reducir o eliminar tiempos, recursos innecesarios, gastos, obstáculos, limitaciones y errores que impiden que se obtengan los mejores resultados del proceso. Los procesos Nivel 1 forman parte de un macroproceso aprobado en el Mapa de procesos institucional de la entidad, el cual se encuentra conformado por un conjunto de procedimientos o también llamados procesos de mayor nivel de descomposición. El indicador nos permite cuantificar las mejoras que se realizan en los procesos institucionales de nivel 1 cuyo impacto busca mejorar los estándares de calidad de nuestros procesos y servicios defensoriales, a través de dos etapas. La primera etapa consistente en identificar los puntos débiles o etapas críticas del proceso que están impidiendo que se ejecute de una manera eficiente, eficaz y productiva; y la segunda etapa consistente en la identificación de las mejoras que permitan optimizar el proceso con la finalidad de mejorar la calidad del servicio de la administración pública de la Defensoría del Pueblo.					
Responsable del indicador:	Secretaría General / Oficina de Planeamiento y Presupuesto					
Limitaciones para la medición del Indicador:	No se cuenta con un análisis situacional actualizados de los procesos priorizados					
Método de cálculo:	X = A/B * 100, Dónde: A= Número de procesos priorizados optimizados de Nivel 1 B= Total de procesos priorizados Nivel 1					
Sentido esperado del indicador:	Ascendente					
Supuestos:	La normatividad del Sistema de Gestión por Procesos de la Secretaría de Gestión Pública de la PCM continue vigente.					
Fuente y bases de datos:	Fuente de datos: Defensoría del Pueblo Base de datos: Registro administrativo					
	Línea de Base	Logros Esperados				
Año	2020	2020	2021	2022	2023	2024
Valor	6%	6%	18%	18%	27%	36%

Nota: Anexo A-6: Ficha técnica del indicador de objetivos y acciones de la “Guía para elaboración de indicadores 2021” - CEPLAN

Defensoría del Pueblo
Firmado digitalmente por: GUTIERREZ CAMACHO Walter Francisco FAU 20304117142 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 09/02/2022 16:52:59

Ficha Técnica del Indicador						
Objetivo Estratégico	OEI.05 - Promover e implementar la Gestión del Riesgo de Desastres en la Institución.					
Acción Estratégica	AEI.05.01 - Fortalecimiento de las capacidades institucionales para el desarrollo de la gestión del riesgo de desastres en la Defensoría del Pueblo.					
Nombre del indicador:	Porcentaje de Unidades Orgánicas de la Defensoría del Pueblo que implementan las acciones, procedimientos y mecanismos de gestión con inclusión en GRD.					
Justificación:	El indicador busca medir el nivel de implementación de las acciones y procedimientos orientados a impedir o reducir los riesgos de desastres, evitar la generación de nuevos riesgos y propiciar la preparación, atención, rehabilitación y reconstrucción, ante situaciones de desastres, y minimizar sus efectos sobre los recursos de la entidad. Entiéndase por instancias la Sede Central, Oficinas Defensoriales a nivel nacional.					
Responsable del indicador:	Secretaría General / Oficina de Administración y Finanzas					
Limitaciones para la medición del Indicador:	La medición del indicador no presenta limitaciones.					
Método de cálculo:	X = A/B*100; Dónde: A= Número de Unidades Orgánicas de la DP que han cumplido con las metas del Plan de Gestión de Riesgo de Desastres. B= Número total de Unidades Orgánicas de la DP.					
Sentido esperado del indicador:	Ascendente					
Supuestos:	La normatividad del Sistema de Gestión de Riesgos y Desastres se encuentre vigente.					
Fuente y bases de datos:	Fuente de datos: Defensoría del Pueblo Base de datos: Registro administrativo de cumplimiento de metas.					
	Línea de Base	Logros Esperados				
Año	2020	2020	2021	2022	2023	2024
Valor	N.D.	N.D.	N.D.	30%	60%	80%

Nota: Anexo A-6: Ficha técnica del indicador de objetivos y acciones de la “Guía para elaboración de indicadores 2021” - CEPLAN

Defensoría del Pueblo
Firmado digitalmente por: GUTIERREZ CAMACHO Walter Francisco FAU 20304117142 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 09/02/2022 16:52:59

Ficha Técnica del Indicador						
Objetivo Estratégico	OEI.05 - Promover e implementar la Gestión del Riesgo de Desastres en la Institución.					
Acción Estratégica	AEI.05.02 - Implementación del Plan de Preparación y respuesta frente a la Pandemia, en beneficio de los servidores de la Defensoría del Pueblo.					
Nombre del indicador:	Porcentaje de la ejecución presupuestal de actividades de preparación y respuesta.					
Justificación:	Este indicador permite conocer el nivel de ejecución presupuestal otorgada para las actividades de preparación y prevención frente a la presencia y propagación del coronavirus declarado como emergencia sanitaria por el Gobierno Nacional, en relación al presupuesto asignado para la Prevención, Control, Diagnóstico y Tratamiento del Coronavirus.					
Responsable del indicador:	Secretaría General / Oficina de Administración y Finanzas / Oficina de Gestión y Desarrollo Humano / Oficina de Planeamiento y Presupuesto					
Limitaciones para la medición del Indicador:	Al no contar con un Plan Integral de Gestión de Riesgos de Desastres no es posible efectuar la medición en el marco de Riesgos y Desastres, sin embargo, existe el Plan de Gestión de Riesgo de Desastre en el marco del covid-19 el cual nos permite hacer la medición sobre la ejecución presupuestal.					
Método de cálculo:	X = A/B*100; Dónde: A= Ejecución presupuestal de actividades de preparación y respuesta frente a la pandemia. B= Total de asignación de actividades de preparación y respuesta frente a la pandemia.					
Sentido esperado del indicador:	Ascendente					
Supuestos:	Que se garantice la asignación de recursos presupuestales por parte del MEF para contrarrestar la pandemia de la covid-19					
Fuente y bases de datos:	Fuente de datos: Defensoría del Pueblo Base de datos: Plan Operativo Institucional interno					
	Línea de Base	Logros Esperados				
Año	2020	2020	2021	2022	2023	2024
Valor	85%	85%	87%	90%	95%	95%

Nota: Anexo A-6: Ficha técnica del indicador de objetivos y acciones de la “Guía para elaboración de indicadores 2021” - CEPLAN