



**PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL  
2020 - 2024**

**INFORME DE EVALUACIÓN ANUAL DE  
RESULTADOS 2021**

## Contenido

<b>Presentación .....</b>	<b>3</b>
<b>I. Resumen ejecutivo .....</b>	<b>4</b>
<b>II. Análisis contextual .....</b>	<b>5</b>
<b>III. Evaluación del cumplimiento de los logros esperados o metas .....</b>	<b>6</b>
OEI .01 - Fortalecer la atención de casos en defensa de los derechos fundamentales de las personas, en beneficio de los grupos poblacionales en condiciones de mayor vulnerabilidad. 6	
OEI .02 - Fortalecer las acciones de promoción de la defensa de los derechos fundamentales en beneficio de la población.....	11
OEI .03 - Mejorar los procesos de generación de evidencias, los mecanismos de seguimiento de recomendaciones y los acuerdos de diálogo en beneficio de la población. ....	13
OEI .04 - Modernizar la Gestión Institucional.....	19
OEI .05 - Implementar la Gestión del Riesgo de Desastres en la institución. ....	26
<b>IV. Propuestas para mejorar la estrategia .....</b>	<b>29</b>
<b>V. Conclusiones y Recomendaciones .....</b>	<b>35</b>



## PRESENTACIÓN

La Defensoría del Pueblo, mediante Resolución Administrativa N°0015-2021/DP aprobó en mayo del 2021 la ampliación del Plan Estratégico Institucional (PEI) 2020 – 2023 al año 2024, el cual es un documento de gestión que contiene la Misión, Objetivos Estratégicos Institucionales y Acciones Estratégicas Institucionales, con sus respectivos Indicadores y Metas a ser alcanzadas, las cuales obedecen al mandato constitucional de la Defensoría.

La Oficina de Planeamiento y Presupuesto, como órgano encargado de formular y evaluar los planes, ha elaborado el Informe de Evaluación de Resultados del Plan Estratégico Institucional 2020-2024 correspondiente al año 2021, que recoge información alcanzada por los órganos, unidades orgánicas y oficinas de la Entidad.

El presente documento constituye ser un Informe de Seguimiento y Evaluación del Plan Estratégico Institucional 2020-2024 de la Defensoría del Pueblo, el mismo que se está ejecutando durante un contexto marcado por la pandemia del COVID-19.

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



## INFORME DE EVALUACIÓN ANUAL DE RESULTADOS DEL PEI 2020-2024 CORRESPONDIENTE AL AÑO 2021

SECTOR: GOBIERNO NACIONAL  
PLIEGO: 020 DEFENSORÍA DEL PUEBLO  
FECHA: 03 DE MARZO DE 2022

### I. RESUMEN EJECUTIVO.

El Informe de Evaluación de Resultado 2021 del Plan Estratégico Institucional 2020-2024 de la Defensoría del Pueblo, presentado por la Oficina de Planeamiento y Presupuesto, tiene por objetivo dar a conocer los resultados alcanzados a nivel logros o metas programadas de los Indicadores del PEI (2020-2024), asimismo cuenta con propuesta de mejoras, conclusiones y recomendaciones, información que es de importancia para la toma de decisiones, orientadas a alcanzar los Objetivos Estratégicos Institucionales y de las Acciones Estratégicas en su conjunto.

En ese sentido, el PEI de la Defensoría del Pueblo está compuesto por cinco (05) Objetivos Estratégicos Institucionales (OEI) y catorce (14) Acciones Estratégicas Institucionales, los cuales después de realizar las evaluaciones correspondientes del año 2021, presentan un nivel de cumplimiento óptimo y satisfactorio de objetivos estratégicos y acciones estratégicas, sin embargo, el siguiente indicador: “Nivel de satisfacción de la atención brindada al ciudadano en las oficinas a nivel nacional” correspondiente a la Acción Estratégica Institucional AEI.01.02 “Servicio de atención de casos eficientemente en defensa de derechos fundamentales en beneficio del ciudadano”, a consecuencia del escenario que nos vemos inmerso producto del COVID-19, influyó en la no ejecución de dicho indicador para el año 2021.

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

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



## II. ANÁLISIS CONTEXTUAL

El presente Informe considera como periodo de evaluación del Plan Estratégico Institucional al año 2021, el mismo que aún sigue caracterizado por enmarcarse en un escenario definido por la Pandemia COVID-19, que ha modificado significativamente el panorama social y económico nacional, así como el normal funcionamiento de las instituciones públicas y privadas. En este contexto, la rápida expansión del virus y las medidas adoptadas ocasionaron cambios, dificultades y limitaciones a diferentes grupos sociales, quienes vieron vulnerados sus derechos fundamentales en distintas situaciones, y que fue expresándose de diferente manera, en diversos lugares y ciudades del país.

Este escenario no previsto, exigía la necesidad de diseñar nuevas estrategias de atención e implementación, la incertidumbre hacia aún más severa la posibilidad de encontrar la estrategia adecuada, aspecto que también la convertía en un factor de riesgo para la implementación del Plan Estratégico Institucional 2020-2024, así como para realizar las actividades que conlleven al cumplimiento de las metas de los indicadores correspondientes a los Objetivos Estratégicos Institucionales (OEI) y Acciones Estratégicas Institucionales (AEI). Durante el año 2021, período en el cual se viene aplicando diversas estrategias de lucha contra la pandemia, entre ellas la distribución y aplicación de las vacunas a la población vulnerable, por otro lado el accionar institucional también se vio limitado; sin embargo, como resultado del análisis respecto al panorama institucional se pudieron adoptar medidas capaces de fortalecer la capacidad operativa de la institución, que garantizaron la continuidad de los servicios que presta la Defensoría del Pueblo en la promoción, respeto y cumplimiento de los Derechos de las personas y la comunidad. Ello significó, implementar nuevas metodologías y procedimientos para la recolección, registro, procesamiento de información, en un escenario como el descrito y, aún es necesario continuar con el trabajo especializado, en diferentes materias y temas, a través de los cuales la Defensoría del Pueblo presta sus servicios a la población que ha visto vulnerado o amenazado sus derechos fundamentales durante este período.

Por otro lado, si bien es cierto actualmente la Pandemia está siendo cada vez más controlada a raíz de las medidas tomadas por el Gobierno Central, sin embargo, se probable que pudieran surgir nuevos casos de vulneración de derechos, sobre todo los relacionados con el acceso a servicios de salud, educación, saneamiento, alimentación, empleo, etc. En ese sentido, el proceso de planificación institucional describe los resultados de los indicadores del año 2021, así como para orientar un sistema de seguimiento y evaluación, tratando con ello de garantizar el cumplimiento de las metas previstas en el Plan Estratégico Institucional 2020-2024.



### III. CUMPLIMIENTO DE LAS METAS DEL PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL

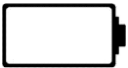



A continuación, se muestra los resultados obtenidos de los indicadores del PEI 2020-2024, correspondiente al año 2021, a nivel de Objetivo Estratégico Institucional (OEI) y de Acciones Estratégicas Institucionales (AEI), asimismo, es necesario señalar que los indicadores que tienen metas en porcentaje en su mayoría presentan un nivel satisfactorio.

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

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

Tabla N°1

Criterio de Valorización del Nivel de Cumplimiento de la Meta de los Indicadores

Sin Avance	Bajo	Normal	Alto
0%	Entre 1% y 39%	Entre 40% y 95%	Mayor a 95%
			

➤ **OEI .01 - FORTALECER LA ATENCIÓN DE CASOS EN DEFENSA DE LOS DERECHOS FUNDAMENTALES DE LAS PERSONAS, EN BENEFICIO DE LOS GRUPOS POBLACIONALES EN CONDICIONES DE MAYOR VULNERABILIDAD.**

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





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

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




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

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

OEI/AEI		Descripción del Indicador			Meta 2021		Nivel de Cumplimiento* (%) (C) = (B/A)*100	Infografía de Nivel de Cumplimiento	Centro de Costo Responsable del Indicador
Código	Descripción	Nombre del Indicador	Fórmula del Indicador	U.M.	Prog. (A)	Ejec. (B)			
OEI.01	Fortalecer la atención de casos en defensa de los derechos fundamentales de las personas, en beneficio de los grupos poblacionales en condiciones de mayor vulnerabilidad.	Porcentaje de casos atendidos a población en condición de mayor vulnerabilidad	$X = A/B*100$ ; Dónde: A= Número de casos atendidos a población en condición de mayor vulnerabilidad. B= Total de casos atendidos	Porcentaje	40%	44%	110%		Primera Adjuntía
<b>Acciones Estratégicas del OEI.01</b>									
AEI.01.01	Servicio de atención de quejas oportunamente en defensa de derechos fundamentales en beneficio de la población	Porcentaje de quejas concluidas y fundadas	$X = A/B*100$ ; Dónde: A= Número de quejas concluidas y fundadas. B= Total de quejas concluidas.	Porcentaje	87%	87%	100%		Primera Adjuntía
AEI.01.02	Servicio de atención de casos eficientemente en defensa de derechos fundamentales en beneficio del ciudadano	Nivel de satisfacción de la atención brindada al ciudadano en las oficinas a nivel nacional	$X = A/B*100$ ; Dónde: A= Total de ciudadanos encuestados satisfechos. B= Total de ciudadanos encuestados	Porcentaje	72%	No hay resultado	No hay resultado		Primera Adjuntía
AEI.01.03	Acciones de Itinerancia Defensorial incrementadas en distritos pobres en beneficio de la comunidad	Porcentaje de distritos pobres visitados en las acciones de Itinerancia Defensorial	$X = A/B*100$ ; Dónde: A= Total de distritos pobres visitados en acciones de Itinerancia Defensorial. B= Total de distritos visitados.	Porcentaje	64%	62%	97%		Dirección de Coordinación Territorial

El nivel de cumplimiento es el resultado del cálculo de la ejecución sobre la meta programada  
Fuente: Ficha de Resultados de Indicadores del PEI, Período 2021  
Elaboración: Oficina de Planeamiento y Presupuesto

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

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

Correspondiente al OEI.01, para el año 2021 se atendieron 73,900 casos a población en condición de mayor vulnerabilidad de un total de 168,425 casos atendidos, lo cual representa el 44%<sup>2</sup> de ejecución superando la meta anual programada de 40% para el año 2021. Asimismo, se informa el reporte de casos atendidos por temas:

- **Justicia**, representa el 14.5% del total para 24,379 casos atendidos, de los cuales 16,998 son consultas, 2,484 petitorios y 4,987 las quejas registradas, a nivel nacional.

<sup>2</sup> Memorando N°0054-2022-DP/PAD

- **Servicios de salud**, representa el 10.4% del total registran 17,433 casos atendidos, de los cuales 6,953 son consultas, 3,086 son petitorios y 7,394 son quejas atendidas a nivel nacional.
- **Programa y Servicios sociales o de asistencia**, representa el 6.6% del total para 11,194 casos atendidos, registrándose 8,100 consultas, 1,690 petitorios y 1,404 el total de quejas atendidas, a nivel nacional.
- **Servicios Públicos**, representa el 5.0% del total para 8,372 casos atendidos, los cuales 4,111 son consultas, 615 son petitorios y 3,646 son quejas atendidas, a nivel nacional.
- **Laboral**, con un valor porcentual del 4.6% del total para 7,670 casos atendidos, de los cuales 4,623 son consultas, 411 son petitorios y 2,636 son quejas atendidas, a nivel nacional.
- **Servicios Educativos**, con un porcentaje del 2.9% del total para 4,852 casos atendidos, de los cuales 2,231 son consultas, 615 petitorios, y 2,006 las quejas atendidas, a nivel nacional.

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

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

Correspondiente a la AEI.01.01 para el año 2021, se atendieron oportunamente 26,860 quejas concluidas y fundadas de un total de 31,068 quejas, lo cual representa el 86.5% de ejecución<sup>3</sup> igualando casi a la meta anual programada para el año 2021 de 87%. Asimismo, en la tabla n°2 se informa el reporte de las atenciones por Oficinas y Módulos, de mayor a menor:



<sup>3</sup> Memorando N°0054-2022-DP/PAD



**Tabla N°2  
Reporte de Quejas Concluidas y Fundadas a nivel nacional durante el año 2021**

OFICINA DEFENSORIAL, MÓDULO DEFENSORIAL Y/O PROGRAMA	N° DE QUEJAS CONCLUIDAS Y FUNDADAS (A)	N° DE QUEJAS CONCLUIDAS (B)	PORCENTAJE DE QUEJAS CONCLUIDAS Y FUNDADAS C = (A/B)*100
OD LIMA	3,498	3,971	88%
OD CALLAO	1,076	1,165	92%
OD AYACUCHO	1,057	1,187	89%
OD LA LIBERTAD	1,028	1,064	97%
OD CUSCO	1,019	1,126	90%
OD CAJAMARCA	1,005	1,265	79%
OD LAMBAYEQUE	955	1,191	80%
OD ANCASH	887	962	92%
MAD JAEN	881	960	92%
MAD CHIMBOTE	847	862	98%
OD LIMA NORTE	840	1,109	76%
OD AMAZONAS	757	798	95%
OD PUNO	729	744	98%
OD TUMBES	726	728	100%
OD ICA	702	1,023	69%
OD JUNIN	698	911	77%
OD HUANUCO	694	1,056	66%
MAD PUQUIO	634	658	96%
OD PIURA	609	614	99%
PROG. DE ASUNTOS PENALES Y PENITENCIARIOS	583	722	81%
MAD TINGO MARIA	577	641	90%
OD HUANCavelica	568	642	88%
OD AREQUIPA	548	721	76%
OD PASCO	519	559	93%
OD TACNA	500	959	52%
OD SAN MARTIN	469	575	82%
OD LIMA ESTE	459	494	93%
MAD JULIACA	457	459	100%
OD LIMA SUR	454	541	84%
MAD LA MERCED	440	481	91%
OD UCAYALI	426	446	96%
MAD HUANTA	420	458	92%
OD MOQUEGUA	392	418	94%
OD LORETO	334	380	88%
OD MADRE DE DIOS	273	289	94%
MAD SA TIPO	257	280	92%
MAD ANDAHUAYLAS	244	260	94%
MAD TARAPOTO	152	191	80%
OD APURIMAC	146	158	92%
<b>TOTAL</b>	<b>26,860</b>	<b>31,068</b>	<b>86.5%</b>

Fuente: Sistema de Información Defensorial  
Elaboración: Oficina de Planeamiento y Presupuesto



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

Correspondiente a la AEI.01.02 en el año 2021, debido al contexto inmerso producto del covid-19 y ante la situación de estado de emergencia sanitaria impidieron ejecutar este indicador en forma apropiada el cual mide el nivel de satisfacción que se brinda al ciudadano en las Oficinas Defensoriales.

Por otro lado, a fin de lograr una adecuada ejecución de dicho indicador se estaría considerando una asignación presupuestal en la realización de acciones necesarias para su ejecución durante el año 2022.

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

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

Correspondiente a la AEI.01.03 durante el año 2021, se visitaron un total de 479 distritos a nivel nacional en el marco de la ejecución de la estrategia Acción Itinerante Defensorial (AID), tanto en su modalidad presencial como virtual.

De este total, 297 distritos se ubican en los grupos de pobreza comprendidos entre el 1 al 11 según la clasificación establecida por el INEI, cantidad que representa el 62%. En ese sentido, es preciso señalar que este porcentaje se acerca a la meta establecida del 64% para el año 2021.

Asimismo, las cifras absolutas de las variables alcanzadas respecto al año 2020 son mayores:

- 479 distritos visitados frente a 191 en el año 2020.
- 3,786 casos frente a 1,197 en el año 2020.
- 1,523 supervisiones frente a 726 en el año 2020.
- 286 actividades de promoción de derechos frente a 46 en el año 2020
- 10,710 personas informadas frente a 2,214 en el año 2020.

Estas cifras explican una actuación defensorial enfatizada en el periodo analizado, a pesar del mantenimiento de las restricciones del estado de emergencia nacional y sanitaria.






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

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

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

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

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

OEI/AEI		Descripción del Indicador			Meta 2021		Nivel de Cumplimiento* (%) (C) = (B/A)*100	Infografía de Nivel de Cumplimiento	Centro de Costo Responsable del Indicador
Código	Descripción	Nombre del Indicador	Fórmula del Indicador	U.M.	Prog. (A)	Ejec. (B)			
OEI.02	Fortalecer las acciones de promoción de la defensa de los derechos fundamentales en beneficio de la población.	Número de personas informadas sobre sus derechos en las acciones de promoción	X = A ; Dónde: A= Número de personas informadas sobre sus derechos	Número	193,000	259,638	135%		Dirección de Coordinación Territorial / Oficina de Planeamiento y Presupuesto
Acciones Estratégicas del OEI.02									
AEI.02.01	Promoción de derechos en alianzas estratégicas con otras instituciones en beneficio de las personas y comunidad	Número de personas informadas sobre sus derechos a través de las alianzas estratégicas con otras instituciones.	X = A ; Dónde: A= Número de personas informadas sobre sus derechos a través de las alianzas estratégicas	Número	168,000	198,557	118%		Dirección de Coordinación Territorial / Oficina de Planeamiento y Presupuesto
AEI.02.02	Promoción de derechos en actividades organizadas por la DP en beneficio de la población	Número de personas informadas por acciones de promoción organizadas por la DP	X = A ; Dónde: A= Número de personas informadas por acciones de promoción organizadas por la DP.	Número	25,000	61,081	244%		Dirección de Coordinación Territorial / Oficina de Planeamiento y Presupuesto

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

Fuente: Ficha de Resultados de Indicadores del PEI, Período 2021

Elaboración: Oficina de Planeamiento y Presupuesto




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

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

Correspondiente al OEI.02, en el año 2021 se realizaron 1,766 actividades de promoción de derechos (APD) a nivel nacional, siendo 259,638 las personas informadas, de las cuales 36,997 fueron mujeres, 46,932 fueron hombres y 175,709 sin especificar debido a que se conectaron por las diferentes redes sociales institucionales, precisando que se superó la meta anual programada de 193,000 personas para el 2021.

Dado el contexto de pandemia, las APD realizadas han sido principalmente en la modalidad virtual, y algunas fueron retransmitidas en vivo por el Facebook de la Defensoría del Pueblo

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

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

Con respecto a la AEI.02.01 durante el año 2021, el total de personas informadas sobre sus derechos a través de las alianzas estratégicas con otras instituciones fue de 198,557, de las cuales 18,704 fueron hombres, 23,239 mujeres y 156,614 sin especificar. De esta manera se superó la meta anual programada de 168,000.

Entre algunas de las instituciones con las cuales se realizaron estas alianzas fueron las siguientes: gobiernos regionales y locales, Policía Nacional del Perú, MINJUSDH, establecimientos penitenciarios, universidades, UGELs, organizaciones sociales, entre otros



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

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

Concerniente a la AEI.02.02 “Número de personas informadas por acciones de promoción organizadas por la DP” durante el año 2021, el total de personas informadas por acciones de promoción organizadas por la Defensoría del Pueblo fue de 61,081, de las cuales 18,293 fueron hombres, 23,693 mujeres y 1,905 sin especificar, ésta última cifra al tratarse de personas que participaron en plataformas virtuales no ha sido posible identificar el género, precisando que se superó la meta anual programada de 25,000 personas para el 2021

Dado el contexto de pandemia, las APD realizadas han sido principalmente en la modalidad virtual, y algunas fueron retransmitidas en vivo por el Facebook de la Defensoría del Pueblo

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

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






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

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

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



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

OEI/AEI		Descripción del Indicador			Meta 2021		Nivel de Cumplimiento* (%) (C) = (B/A)*100	Infografía de Nivel de Cumplimiento	Centro de Costo Responsable del Indicador
Código	Descripción	Nombre del Indicador	Fórmula del Indicador	U.M.	Prog. (A)	Ejec. (B)			
OEI.03	Mejorar los procesos de generación de evidencias, los mecanismos de seguimiento de recomendaciones y los acuerdos de diálogo en beneficio de la población.	Porcentaje de recomendaciones acogidas de Informes producto de la supervisión	$X = A/B*100$ ; Dónde: A= Número de recomendaciones acogidas B= Total de recomendaciones emitidas desde el año 2017.	Porcentaje	2%	20%	1000%		Primera Adjuntía
<b>Acciones Estratégicas del OEI.03</b>									
AEI.03.01	Supervisión a entidades del Estado y empresas de servicios públicos de manera permanente en beneficio de la comunidad	Número de instituciones supervisadas por derechos	$X = A$ ; Dónde: A= Número de instituciones supervisadas por derechos.	Número	5,500	13,599	247%		Primera Adjuntía
AEI.03.02	Mecanismos de seguimiento y evaluación de las actuaciones de persuasión a diferentes actores de la comunidad	Porcentaje de implementación del sistema de recomendaciones	$X = A/B*100$ ; Dónde: A= Sistema de recomendaciones implementado. B= Total de Sistema de recomendaciones.	Porcentaje	70%	100%	143%		Primera Adjuntía
AEI.03.03	Investigaciones Defensoriales permanentes en aporte de diseño e implementación de políticas públicas a favor de la población	Número de investigaciones en temas defensoriales a nivel nacional publicados	$X = A$ ; Dónde: A= Investigaciones en temas defensoriales publicados.	Número	35	86	246%		Primera Adjuntía
AEI.03.04	Intervención estratégica en conflictos sociales en defensa de los derechos de las personas y la comunidad	Porcentaje de conflictos sociales en diálogo con participación de la DP	$X = A/B*100$ ; Dónde: A= Número de conflictos sociales en diálogo con participación de la DP. B= Total de conflictos sociales en diálogo.	Porcentaje	87%	79%	91%		Adjuntía para la Prevención de Conflictos Sociales y la Gobernabilidad

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

Fuente: Ficha de Resultados de Indicadores del PEI, Período 2021

Elaboración: Oficina de Planeamiento y Presupuesto

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

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




Correspondiente al OEI.03 durante el año 2021, se obtuvo un total de 699 recomendaciones acogidas producto de las supervisiones de un total de 3,545 recomendaciones registradas, lo cual representa un 19.7% de ejecución, superando a la meta anual programada del 2% para el año 2021.

Este resultado se obtiene del Sistema de Registro y Seguimiento a las Recomendaciones, entre el período comprendido del 01 de enero de 2017 al 31 de diciembre de 2021, el mismo que se compone en diferentes niveles como son:

- a) Número de recomendaciones registradas en su totalidad, que son 3,545 registros, representando el 100% del total de recomendaciones registradas.
- b) Recomendaciones Registradas en proceso de gestión, con 2,203 registros y representa el 62% en el registro del sistema.
- c) En el nivel del registro de Recomendaciones Concluidas, se dividen de acuerdo con los resultados de las acciones en
  1. Recomendaciones Concluidas Acogidas, fue de 699, hasta el 31 de diciembre de 2021, y representa el 19.7% del registro en el sistema.
  2. Recomendaciones Acogidas Parcialmente, con 443 registros, que representa el 12.5% del registro en el sistema.
  3. Recomendaciones Concluidas No Acogidas, con un número de 177, con un 4.9% en el registro.
  4. Recomendaciones Inviabiles, con un número de 23, representa el 0.65% del registro en el sistema.

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

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

Con respecto a la AEI.03.01 durante el año 2021, el número de instituciones supervisadas por Derecho para el año 2021 fue de 13,599, según el Registro del Sistema de Información Defensorial y Monitoreo del Plan Operativo Institucional del periodo<sup>4</sup>, cuya cifra es superior a la Meta Anual propuesta para el periodo 2021 de 5,500, siendo las Instituciones supervisadas por Derechos una de las principales funciones de la Defensoría del Pueblo, en su rol supervisor.

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



<sup>4</sup> Memorando N°0054-2022-DP/PAD

**Tabla N°03**
**Número de Instituciones Supervisadas por Oficina, Módulo y/o Programa Defensorial en el 2021**

OFICINA DEFENSORIAL, MÓDULO DEFENSORIAL Y/O PROGRAMA	N° INSTITUCIONES SUPERVISADAS
OFICINA DEFENSORIAL DE LIMA	1,805
OFICINA DEFENSORIAL DE PASCO	851
OFICINA DEFENSORIAL DE HUANUCO	669
MODULO DEFENSORIAL DE TINGO MARIA	616
OFICINA DEFENSORIAL DE CUSCO	557
OFICINA DEFENSORIAL DE AMAZONAS	530
OFICINA DEFENSORIAL DE PUNO	493
OFICINA DEFENSORIAL DE CALLAO	487
OFICINA DEFENSORIAL DE HUANCANELICA	481
OFICINA DEFENSORIAL DE AYACUCHO	451
OFICINA DEFENSORIAL DE PIURA	427
OFICINA DEFENSORIAL DE CAJAMARCA	384
OFICINA DEFENSORIAL DE ANCASH	363
OFICINA DEFENSORIAL DE SAN MARTIN	360
OFICINA DEFENSORIAL DE ICA	345
MODULO DEFENSORIAL DE JAEN	318
OFICINA DEFENSORIAL DE UCAYALI	308
OFICINA DEFENSORIAL DE JUNIN	300
MODULO DEFENSORIAL DE SATIPO	283
OFICINA DEFENSORIAL DE TUMBES	283
MODULO DEFENSORIAL DE JULIACA	261
MODULO DEFENSORIAL DE PUQUIO	242
MODULO DEFENSORIAL DE ANDAHUAYLAS	240
MODULO DEFENSORIAL DE HUANTA	240
OFICINA DEFENSORIAL DE MADRE DE DIOS	228
OFICINA DEFENSORIAL DE LAMBAYEQUE	221
OFICINA DEFENSORIAL DE LIMA NORTE	216
OFICINA DEFENSORIAL DE LIMA ESTE	204
OFICINA DEFENSORIAL DE TACNA	199
OFICINA DEFENSORIAL DE LORETO	191
OFICINA DEFENSORIAL DE AREQUIPA	166
OFICINA DEFENSORIAL DE LA LIBERTAD	142
MODULO DEFENSORIAL DE LA MERCED	134
OFICINA DEFENSORIAL DE MOQUEGUA	132
MODULO DEFENSORIAL DE CHIMBOTE	117
OFICINA DEFENSORIAL DE LIMA SUR	114
MODULO DEFENSORIAL DE TARAPOTO	93
OFICINA DEFENSORIAL DE APURIMAC	83
PROGRAMA DE ETICA PUBLICA PREVENCIÓN DE LA CORRUPCIÓN Y	36
PROGRAMA DE DEFENSA Y PROMOCIÓN DE LOS DERECHOS DE LAS	25
ADJUNTIA DEL MEDIO AMBIENTE, SERVICIOS PUBLICOS Y PUEBLOS	3
DIRECCION DEL MECANISMO NACIONAL DE PREVENCIÓN DE LA TORTURA	1
<b>TOTAL</b>	<b>13,599</b>

Fuente: OPP - Monitoreo del POI 2021

Elaboración: Oficina de Planeamiento y Presupuesto






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

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

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

Con respecto a la AEI.03.02 en el año 2021, para el periodo Anual 2021 continúa al 100% de implementado, comprendiendo el diseño, desarrollo, implementación y validación del referido sistema, tomando en consideración el alcance definido para su elaboración por parte de la Primera Adjuntía.

El SRSR tiene por objetivo, aportar en el seguimiento e implementación de recomendaciones emitidas (2017-2021) por los órganos de línea (adjuntías, mecanismos y programas), a través, de sus supervisiones e investigaciones., con la finalidad de que esta herramienta se convierta en una plataforma de trabajo para los órganos de línea, así como de consulta para el personal de las oficinas desconcentradas.

De otro lado, se trabajó con el propósito que el SRSR se posicione como mecanismo de evaluación permanente de las actuaciones de persuasión dirigidas a las diferentes entidades de la administración pública.

Respecto al funcionamiento del SRSR, se cumplió con elaborar y publicar la Guía de Usuario del Sistema de Registro y Seguimiento de las Recomendaciones; habilitar el acceso para el ingreso a través de Intranet; ejecutar capacitaciones dirigidas a los y las usuarios del sistema; recibir, evaluar y atender las incidencias reportadas por la mesa de trabajo denominada Soporte Virtual.

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

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

Con respecto a la AEI.03.03 durante el año 2021, se obtuvo un total de 86 investigaciones defensoriales a nivel nacional publicados, superando la meta anual programada de 35 para el 2021.



La Defensoría del Pueblo ha publicado 86 documentos relacionados en temas o materias de competencia de las Adjuntías y Programas, con la orientación al fortalecimiento de las acciones de defensa a la vulnerabilidad de las personas y sus comunidades, número que supera la línea base y meta propuesta para el periodo 2021.

En tal sentido, se han publicado 25 Informes de Adjuntías de los cuales, 9 son de la Adjuntía del Medio Ambiente, 7 son de la Adjuntía para los Derechos de la Mujer; 6 son de la Adjuntía para la Administración Estatal, 2 de la Adjuntía para los Derechos Humanos y Personas con Discapacidad y 2 de la Adjuntía para los Derechos Constitucionales.

Asimismo, se han publicado 20 Documentos de Trabajo y que corresponden a 9 son de la Adjuntía de Medio Ambiente y Pueblos Indígenas, 5 son de la Adjuntía para los Derechos de la Mujer, 3 están relacionados la Supervisión Electoral General durante la emergencia sanitaria por el Covid-19, 2 de la Adjuntía para la Administración Estatal y 1 Informe general sobre la Pandemia y el Covid-19.

Por otro lado, se han publicado 29 Reportes sobre la situación y estado de la Emergencia Sanitaria por el Covid-19 a nivel nacional; así como 3 Reportes de la Adjuntía para los derechos de la Mujer y 7 Reportes de Conflictos Sociales.

Por último, se han publicado 2 documentos de la Serie de Informes de Adjuntías, de la Adjuntía en Asuntos Constitucionales.

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

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

La promoción del diálogo por parte de la Defensoría del Pueblo permite prevenir situaciones que puedan amenazar o violar los derechos fundamentales de las personas y la afectación de la gobernabilidad en el país. Las modalidades de participación de la Defensoría del Pueblo son como mediador, facilitador, colaborador y promotor.

Con respecto a la AEI.03.04 durante el año 2021, la Defensoría del Pueblo participó en 74 conflictos sociales de un total de 94 conflictos, lo cual representa un 79% de ejecución, logrando un nivel de cumplimiento hasta este período de 91%.

Por otro lado, se registra una disminución de los procesos de diálogo con participación de la Defensoría del Pueblo debido a que existen factores logísticos y de recursos humanos que pueden limitar la participación de la Defensoría del Pueblo en todos los procesos de diálogo, principalmente de aquellos que se realizan en lugares alejados. Durante el 2021 la pandemia por covid-19 limitó los viajes del personal por razones sanitarias.



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






Este objetivo tiene como principal propósito, modernizar la gestión institucional con mecanismos y herramientas capaces de optimizar la gestión en los diferentes sistemas administrativos de la entidad, fortaleciendo y obteniendo con ello procesos y procedimientos institucionales ágiles, flexibles y oportunos, que contribuyan a la mejora del desempeño de la entidad y, la atención efectiva de las personas y comunidades, especialmente de la población en condiciones de vulnerabilidad, así como de los derechos 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 y equipos) métodos y recursos que repercuten en los resultados institucionales.

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

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



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

OEI/AEI		Descripción del Indicador			Meta 2021		Nivel de Cumplimiento* (%) (C) = (B/A)*100	Infografía de Nivel de Cumplimiento	Centro de Costo Responsable del Indicador
Código	Descripción	Nombre del Indicador	Fórmula del Indicador	U.M.	Prog. (A)	Ejec. (B)			
OEI.04	Modernizar la Gestión Institucional.	Número de buenas prácticas identificadas en gestión institucional	$X = A$ ; Dónde: A= Buenas prácticas identificadas en gestión institucional.	Número	2	2	100%		Secretaría General/ Oficina de Planeamiento y Presupuesto
<b>Acciones Estratégicas del OEI.04</b>									
AEI.04.01	Instrumentos de gobierno electrónico implementados para el óptimo desarrollo de la gestión institucional.	Porcentaje de sistemas de información implementados en la entidad	$X = A/B*100$ ; Dónde: A= Sistemas de información implementadas. B= Total de sistemas de información programados.	Porcentaje	90%	97%	108%		Oficina de Gobierno Digital, Proyectos y Tecnología de la Información
AEI.04.02	Programa de fortalecimiento de capacidades y bienestar de los servidores.	Porcentaje de servidores con calificación aprobatoria en el marco del PDP	$X = A/B*100$ ; Dónde: A= Total de Servidores con calificación aprobatoria B= Total de servidores capacitados en el marco del Plan de Desarrollo de las Personas.	Porcentaje	92%	98%	107%		Oficina de Gestión y Desarrollo Humano
		Nivel de satisfacción laboral de los servidores de la DP	$X = A/B*100$ ; Dónde: A= Total de Servidores satisfechos laboralmente B= Total de Servidores encuestados.	Porcentaje	82%	87%	106%		Oficina de Gestión y Desarrollo Humano
AEI.04.03	Gestión de procesos internos optimizados en los diferentes sistemas administrativos de la entidad.	Porcentaje de procesos optimizados	$X = A/B*100$ ; Dónde: A= Total de procesos optimizados B= Total de procesos en la entidad Nivel 1.	Porcentaje	3%	3%	100%		Secretaría General/ Oficina de Planeamiento y Presupuesto

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

Fuente: Ficha de Resultados de Indicadores del PEI, Período 2021

Elaboración: Oficina de Planeamiento y Presupuesto

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

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

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




Con respecto al OEI 04 en el año 2021, la Defensoría del Pueblo ha identificado dos (02) buenas prácticas, con lo cual demuestra un nivel de ejecución del 100%, respecto a la meta anual programada para el 2021 de (02) buenas prácticas<sup>5</sup> identificadas en gestión institucional.

Se identificó y se implementó las siguientes buenas prácticas:

### **Buena Práctica N° 1: Sistema de trabajo remoto**

Proceso Asociado: PS 01: Recursos Humanos - PS 01.01. Planificación de Política y Organización del trabajo

Descripción de realidad problemática: Dado la emergencia sanitaria, la Defensoría del Pueblo se vio en la necesidad de desarrollar un sistema de control de las actividades diarias del personal, que inicialmente presentaba inconvenientes como: La información se registraba de manera manual, los formatos de registros no eran estándar, para el cálculo de las planillas, no se contaba con un sustento de información, existía muchos desfases en la presentación de la información por parte de las dependencias, los jefes de áreas y oficinas no contaban con un control oportuno de las actividades reportadas de su personal.

Todas estas situaciones conllevaron a poder diseñar una mejora.

Descripción de la buena práctica: Centralizar y sistematizar todas las actividades diarias realizada por el personal defensorial, permitiendo control oportuno no sólo para la OGDH sino también un control oportuno para los jefes de oficina. La buena práctica nació como iniciativa propia del área responsable y fue diseñado por la entidad.

Beneficios:

- Facilidades en el registro de las actividades para el personal.
- Mayor control de las actividades por parte de los jefes de la dependencia.
- La OGDH cuenta con reportes históricos de las actividades diarias del personal para el desarrollo de sus procesos internos.
- Permite el control de la compensación de días.
- Se puede realizar seguimiento de las labores realizadas por dependencias y a nivel de cada servidor/a, permitiendo a los/as jefes/as la evaluación a detalle a su personal y reasignar labores en base a ello.

**Estado: Implementado**

### **Buena Práctica N° 2: Sistema de Plan Operativo Institucional – Reporte de Monitoreo**

Proceso asociado: PE 01.03. Planeamiento Operativo - PE 01.03.01. Formulación y/o Modificación del Plan Operativo Institucional - POI, PE 02.01 Seguimiento y Evaluación del Planeamiento Institucional. PE 02.02.02 Monitoreo y Evaluación del Plan Operativo Institucional de la Defensoría del Pueblo.

Descripción de la realidad problemática: La entidad consideró necesario diseñar e implementar una herramienta que permita llevar a cabo todas las etapas que comprende la planificación



<sup>5</sup> Memorando N°0021-2022-DP/SG

operativa, desde el registro de la programación hasta el monitoreo y seguimiento de las mismas, cuyo impacto de la mejora no solo será para los procesos de planificación del POI sino también

para el seguimiento de indicadores de desempeño de la entidad. El sistema POI carecía de un módulo de reportes que permita que las oficinas accedan al informe de sus actividades y tareas ejecutadas, impidiendo que haya un seguimiento por parte de las oficinas para identificar o implementar mejoras en cada una de ellas. Las dependencias de la entidad una vez registrado y cerrado el monitoreo de sus actividades, no podían visualizar el informe de monitoreo cualitativo y cuantitativo, sobre el desarrollo de sus actividades en forma detallada realizada por cada oficina, lo que ocasionaba que no puedan contar con este insumo para su evaluación y nueva planificación de sus actividades

Descripción de la buena práctica: Implementación del sistema de POI que abarca las fases de programación, monitoreo y reportería en tres diferentes módulos, que permite que las oficinas puedan acceder a la información que registraron desde la programación de sus actividades. Las dependencias de la entidad una vez registrado y cerrado el monitoreo de sus actividades podrán visualizar el informe de monitoreo cualitativo y cuantitativo, sobre el desarrollo de sus actividades en forma detallada realizada por cada oficina.

#### Beneficios

Seguimiento y evaluación para los indicadores del PEI, POI e indicadores de gestión. Seguimiento de las actividades ejecutadas por parte de los jefes de la dependencia.

Las oficinas puedan revisar la información de sus actividades monitoreadas.

Evidencia para los informes de la gestión que realizan las dependencias.

Seguimiento por parte de la Alta Dirección.

Insumo para elaboración de los informes regionales.

#### Estado: Implementado

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

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

Correspondiente a la AEI.04.01, durante el año 2021 se implementaron 36 sistemas de información de un total de 37 sistemas programados, lo cual representa un 97% de ejecución<sup>6</sup>, superando a la meta anual programada de 90% para el 2021.



<sup>6</sup> Memorando N°0020-2022-DP/OGDPTI

En la tabla n°04 se detalla los proyectos implementados en la institución durante el año 2021.

**Tabla N°04  
Cantidad de Proyectos Implementados en la DP en el año 2021**

N°	PROYECTOS IMPLEMENTADOS EN EL 2020 EN LA DP	Estado al 31-12-2021
1	Sistema de seguimiento y control de Procesos Judiciales - FASE 1	Implementado
2	Proyecto - Sección estadística en intranet - Fase 1	Implementado
3	Sistema de gestión documental - SGD+ - Fase 1	Implementado
4	Sistema de gestión documental - SGD+ - Fase 2	Implementado
5	Sistema de gestión documental - SGD+ - Fase 3	Implementado
6	Sistema de gestión documental - SGD+ - Fase 4	Implementado
7	Sistema de Casilla Electrónica	Implementado
8	Portal - Página de Rendición de Cuentas del Defensor	Implementado
9	Sistema de Votación electrónica Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo	Implementado
10	Portal: Página de actividades de promoción	Implementado
11	Sistema Votación CAFAE	Implementado
12	PlusnetSGD+ - Módulo de Convocatorias de Practicantes - Fase 1	Implementado
13	PlusnetSGD+ - Módulo de Convocatorias de Practicantes - Fase 2	Implementado
14	Proyecto – Kit promocional para ODS y MDS	Implementado
15	Proyecto – Sección Juegos Portal DP - Fase 1	Implementado
16	Sistema de Información Defensorial - SID V3 - Fase 1	Implementado
17	Sistema de Información Defensorial - SID V3	Implementado
18	Integración SID - SGD+ - Fase 1	Implementado
19	Proyecto: AIP	Implementado
20	Sistema POI-PEI 2021	Implementado
21	Sistema POI-PEI 2021	Implementado
22	Sistema de Soporte Virtual	Implementado
23	Sistema de Seguimiento de Caso de Femicidios	Implementado
24	Sistema de Recomendaciones	Implementado
25	Sistema de Trabajo Remoto	Implementado
26	Sistema supervisión electoral 2021	Implementado
27	Sistema de Horarios de Atención	Implementado
28	Sistema de gestión documental - SGD+ - Fase 5	Implementado
29	Sistema de Libro de Reclamaciones PCM – SGP	Implementado
30	Sistema de Supervisión Mujer (SISUP)	Implementado
31	Sistema de gestión documental - SGD+ - Migración	Pendiente
32	Integración SID - SGD+ - Fase 2	Implementado
33	Sistema de Información Defensorial - SID V3 - Fase 2	Implementado
34	Sistema registro y seguimiento de recomendaciones - Fase 2	Implementado
35	Sistema de registro de casos de femicidio - Fase 2	Implementado
36	Proyecto – Sección Juegos Portal DP - Fase 2	Implementado
37	Modificación del Sistema POI - Opción Monitoreo - FASE 1	Implementado

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




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

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

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

Con respecto a la AEI.04.02, durante el año 2021, un conjunto de 416 servidores públicos de la Defensoría del Pueblo que participaron en los cursos del PDP obtuvieron calificación final aprobatoria, respecto al total de 422 servidores públicos capacitados en el marco del PDP; lo cual representa un nivel de ejecución del 98%<sup>7</sup>, superando la meta anual programada de 92% para el 2021.

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

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

Correspondiente a la AEI.04.02, el cual mide el Nivel de Satisfacción laboral de los servidores de la DP, la Oficina de Gestión y Desarrollo Humano realizó una encuesta en el mes de diciembre. Se consideró una escala de respuesta de tipo liker de cinco alternativas: "Nunca, Muy pocas veces, A veces, Muchas veces y Siempre" en función a la siguiente pregunta: "En términos generales, me siento satisfecho con el clima laboral que se experimenta en mi trabajo (Oficina a la que pertenezco)".

Se evaluó al 52.76%; más de la población objetivo. De 363 trabajadores/as encuestados/as, se obtuvieron 317 trabajadores que marcaron respuestas en la escala de "Siempre" y "Muchas veces", logrando una ejecución del 87%, superando a la meta anual programada de 82%

En dicha encuesta participaron todas las Adjuntías, Oficinas Defensoriales, Módulos Defensoriales a nivel nacional y áreas administrativas.



<sup>7</sup> Memorando N°0078-2022-DP/OGDH



### 3.4.4 Análisis de Resultado AEI 04.03: Porcentaje de procesos optimizados

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

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

Según el Mapa de Procesos de la Defensoría del Pueblo, existen 17 procesos Nivel 0 y 66 procesos Nivel 1, de los cuales, en el año 2021, se optimizaron 2 procesos Nivel 1 para el cumplimiento del indicador.

Para el año 2021, se optimizaron 02 procesos de nivel 1, cumpliendo con la meta definida de 3%<sup>8</sup>. Los procesos optimizados son:

PE 03.03 - Simplificación administrativa, relacionado al proceso estratégico de Modernización Institucional. El cual consistió en su análisis de los procedimientos TUPA para la reconsideración de su existencia de los mismos, para finalmente tener solo 1 procedimiento TUPA relacionado a la atención de solicitudes de acceso a la información pública. En aplicación de la metodología de la simplificación administrativa, 2 procedimientos TUPA fueron suprimidos porque ya no eran solicitados por los ciudadanos hace más de 3 años.

PS 02.01 - Trámite documentario - Es un proceso de Nivel 1 del proceso de Gestión Documental, cuya optimización como mejora consistió en vincular el sistema de gestión documentaria (SGD) con el Sistema de Información Defensorial (SID) con la finalidad de facilitar el acceso a la información para el comisionado y brindar un mejor servicio al ciudadano. Esta mejora involucra los procedimientos Recepción, digitalización, registro y distribución de documentos de ciudadanos, proveedores, postores, postulantes y/o entidades externas; y el procedimiento de Emisión y registro de documentos internos y/o externos.



<sup>8</sup> Memorando N°0021-2022-DP/SG




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

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

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

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

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

OEI/AEI		Descripción del Indicador			Meta 2021		Nivel de Cumplimiento* (%) (C) = (B/A)*100	Infografía de Nivel de Cumplimiento	Centro de Costo Responsable del Indicador
Código	Descripción	Nombre del Indicador	Fórmula del Indicador	U.M.	Prog. (A)	Ejec. (B)			
OEI.05	Implementar la Gestión del Riesgo de Desastres en la institución.	Porcentaje de avance en la implementación la Gestión de Riesgos de Desastre (GRD) en la entidad	$X = A/B*100$ ; Dónde: A= Número de acciones ejecutadas del Plan de GRD en la DP. B= Número de acciones programadas.	Porcentaje	70%	75%	107%		Secretaría General/ Oficina de Administración y Finanzas
<b>Acciones Estratégicas del OEI.05</b>									
AEI.05.01	Plan de prevención de gestión de riesgo de desastres	Porcentaje de la ejecución presupuestal de acciones preventivas aprobadas	$X = A/B*100$ ; Dónde: A= Ejecución presupuestal de acciones preventivas aprobadas. B= Total de asignación para la GRD.	Porcentaje	87%	96%	110%		Secretaría General/ Oficina de Administración y Finanzas
AEI.05.02	Plan de respuesta y reconstrucción frente a desastres	Número de instrumentos de gestión de carácter reactivo aprobados	$X = A$ ; Dónde: A= Instrumentos de gestión de carácter reactivo aprobados.	Número	1	1	100%		Secretaría General/ Oficina de Administración y Finanzas

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

Fuente: Ficha de Resultados de Indicadores del PEI, Período 2021

Elaboración: Oficina de Planeamiento y Presupuesto




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

Producto del contexto inmerso en nuestro país se ha considerado como riesgo de desastre de origen biológico a la pandemia del COVID-19, ante ello la Defensoría del Pueblo implementó medidas de prevención y organización interna para mitigar el riesgo ante la propagación del COVID-19 en la Institución, con la finalidad de resguardar la salud e integridad de los colaboradores de la Defensoría del Pueblo y de los ciudadanos que acuden a la Institución.

Es por ello que la Defensoría del Pueblo, elaboró el "Plan de Prevención y Reducción de Riesgos de Desastres en marco del Covid-19 de la Defensoría del Pueblo", el cual tiene como objetivo ser un documento de gestión marco que identifique y describa los procesos y actividades de Gestión de Riesgo de Desastre que se implementará en la Defensoría del Pueblo.

Este Plan cuenta con un total de 20 actividades para el proceso de preparación y respuesta ante Riesgo de Desastre en marco del COVID-19. Las cuales son:

1. Elaboración y/o actualización de documentos en el contexto del COVID-19.
2. Acciones en la asignación de recursos en el marco de la Pandemia Covid-19.
3. Clasificación de puestos de trabajo de acuerdo al nivel de riesgo de exposición al COVID-19.
4. Identificación de trabajadores considerados como grupo vulnerable ante el COVID-19.
5. Número de reportes de casos de COVID-19.
6. Consolidación del registro del personal según modalidad de trabajo (Remoto, presencial y mixto)
7. Registro del Anexo N°04 del Plan para para la Vigilancia, Prevención y Control de Covid-19 "Ficha de Sintomatología COVID-19 para el regreso al trabajo"
8. Aplicación de pruebas de diagnóstico de acuerdo a las normas del MINSA.
9. Control de temperatura corporal del personal defensorial en las sedes institucionales de la DP.
10. Monitoreo de la Sintomatología del personal de la Entidad.
11. Implementación de medidas de protección para los ciudadanos.
12. Labores de Limpieza y desinfección de los centros de trabajo de acuerdo al Plan para la vigilancia, prevención y control de COVID-19 de la defensoría del pueblo.
13. Labores de fumigación de los centros de trabajo de acuerdo al Plan para la Vigilancia, Prevención y Control de COVID-19 de la Defensoría del Pueblo.
14. Labores de desinfección de vehículos de acuerdo con el Plan para la Vigilancia, Prevención y Control de COVID-19 de la Defensoría del Pueblo.
15. Sensibilización en la prevención del Contagio en el Centro de trabajo.
16. Brindar soporte emocional a los colaboradores en el contexto de la emergencia sanitaria del COVID-19.
17. Monitoreo de factores de riesgo psicosocial.
18. Adquisición de EPPs para el personal defensorial (Mascarilla KN 95, alcohol gel antibacterial, protectores, entre otros)
19. Distribución de los EPP al personal defensorial en su modalidad laboral presencial y/o mixta
20. Implementación del acondicionamiento de los locales de la DP para prevención de contagios.



Mediante los Memorando N°0082-2022-DP/OGDH y Memorando N°0088-2022-DP/OGDH, remitieron información en cuanto al seguimiento a las actividades del Plan de Prevención y Reducción de Riesgos de Desastres en marco del COVID-19, el cual señala la realización de un total de 15 Actividades. Por tanto, se logró una ejecución del 75% de este indicador<sup>9</sup>.

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

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

Producto de la Pandemia del COVID-19, la Defensoría del Pueblo dispuso diversas medidas para contrarrestar el contagio en los servidores públicos y en los ciudadanos que acudían a las Oficinas y Órganos Desconcertados a nivel nacional.

Una medida fue la asignación de Recursos Financieros, puesto que la Defensoría del Pueblo cuenta con un presupuesto institucional por Recursos Ordinarios, parte de estos recursos fueron priorizados durante el año 2021 de acuerdo a los requerimientos de las áreas usuarias para la ejecución de actividades preventivas para la mitigación de los efectos del COVID-19, tales como : la adquisición de Equipos de Protección Personal (EPP's), adquisición de Pruebas de Diagnóstico del COVID-19, Limpieza y Desinfección de las Oficinas (insumos y materiales utilizados), Servicio de Fumigación de las Oficinas a nivel nacional, Servicio de Fumigación de vehículos.

Durante el año 2021, se programó a todas las oficinas un presupuesto de S/ 834,676 con la finalidad de realizar las tareas correspondientes a contrarrestar el COVID-19, del cual se ejecutó un total de S/ 801,847, obteniendo una ejecución presupuestal del 96%

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

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

Concerniente a la AEI 05.02, durante el año 2021, a raíz del estado de emergencia producto del COVID-19, la Defensoría del Pueblo con fecha 05 de febrero de 2021 aprobó mediante Resolución de Secretaría General N°006-2021/DP-SG el "Plan de Prevención y Reducción de Riesgos de Desastres en Marco del COVID-19 de la Defensoría del Pueblo" correspondiendo a un (01)



<sup>9</sup> Memorando N°0021-2022-DP/SG

instrumento de gestión, alcanzado un nivel óptimo de cumplimiento puesto que la meta anual programada para el 2021 es de un (01) instrumento aprobado<sup>10</sup>.

Este Plan permite: i) Identificar los procesos de Gestión de Riesgo de Desastre que permitan retornar la operatividad de la entidad y velar por la salud de los trabajadores en el período de restablecimiento de los servicios que otorga la DP a la ciudadanía y comunidad, ii) Identificar y describir las actividades necesarias para prevenir y mitigar los efectos producidos por el COVID-19.

#### IV. PROPUESTA PARA MEJORAR LA ESTRATEGIA

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





Los resultados del período 2021 confirman algunas lecciones y conclusiones previas, así como nos plantea algunos desafíos para mejorarlos durante el período de implementación del Plan Estratégico Institucional. Por ello, a continuación, se presenta la propuesta de mejora por cada Objetivo Estratégico Institucional y Acción Estratégica Institucional con el fin de que las áreas usuarias en coordinación con las áreas competentes tomen las medidas necesarias para llevar a cabo su ejecución.



<sup>10</sup> Memorando N°0021-2022-DP/SG

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

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

OEI/AEI		Descripción del Indicador	Meta 2021		Nivel Cumplimiento* (%)	Meta Alcanzada	Resp	Propuesta de Mejora
Código	Descripción		Prog.	Ejec.				
OEI.01	Fortalecer la atención de casos en defensa de los derechos fundamentales de las personas, en beneficio de los grupos poblacionales en condiciones de mayor vulnerabilidad.	Porcentaje de casos atendidos a población en condición de mayor vulnerabilidad	40%	44%	110%		PAD	<p>De acuerdo al PEI 2020-2024 el OEI. 01 es el objetivo priorizado más importante de la Defensoría del Pueblo y de acuerdo a los resultados se evidencia un resultado óptimo de 03 indicadores de ejecución del PEI para el año 2021, en función a ello se propone lo siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Respecto al OEI.01 se sugiere continuar y aplicar mejoras con la finalidad de llegar a la población en condición de mayor vulnerabilidad.</li> <li>Para la AEI.01.03 se recomienda enfatizar la realización de la modalidad virtual, teniendo en cuenta el mantenimiento de las restricciones emanadas del estado de emergencia nacional y sanitario, con la intención de continuar brindando los servicios defensoriales salvaguardando la integridad de las personas que desarrollan la estrategia.</li> <li>Asimismo, se evidencia un (01) indicador sin ejecución, correspondiente al nivel de satisfacción del ciudadano por la atención brindada, sobre ello se propone lo siguiente:</li> </ol>
AEI.01.01	Servicio de atención de quejas oportunamente en defensa de derechos fundamentales en beneficio de la población	Porcentaje de quejas concluidas y fundadas	87%	87%	100%		PAD	
AEI.01.02	Servicio de atención de casos eficientemente en defensa de derechos fundamentales en beneficio del ciudadano	Nivel de satisfacción de la atención brindada al ciudadano en las oficinas a nivel nacional	72%	No hay resultado	No hay resultado		PAD	
AEI.01.03	Acciones de Itinerancia Defensorial incrementadas en distritos pobres en beneficio de la comunidad	Porcentaje de distritos pobres visitados en las acciones de Itinerancia Defensorial	64%	62%	97%		DCT/O PP	

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




Fuente: Ficha de Resultados de Indicadores del PEI, Período 2021

Elaboración: Oficina de Planeamiento y Presupuesto




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

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

OEI/AEI		Descripción del Indicador	Meta 2021		Nivel de Cumplimiento* (%)	Meta Alcanzada	Resp.	Propuesta de Mejora
Código	Descripción		Prog.	Ejec.				
<b>OEI.02</b>	Fortalecer las acciones de promoción de la defensa de los derechos fundamentales en beneficio de la población.	Número de personas informadas sobre sus derechos en las acciones de promoción	193,000	259,638	135%		<b>DCT/OPP</b>	Las actividades de promoción de los derechos y la realización de viajes itinerantes se ha tenido que adecuar a la nueva realidad, esto debido a los efectos producidos por la Pandemia del COVID-19.  Frente a ello, la Defensoría del Pueblo impulso realizar acciones de promoción de derechos en beneficio de la población de manera virtual utilizando diferentes medios tecnológicos que le permitieron alcanzar una población considerable, esto se refleja en los resultados obtenidos en sus indicadores. Para su mejora se propone lo siguiente:
<b>AEI.02.01</b>	Promoción de derechos en alianzas estratégicas con otras instituciones en beneficio de las personas y comunidad	Número de personas informadas sobre sus derechos a través de las alianzas estratégicas con otras instituciones.	168,000	198,557	118%		<b>DCT/OPP</b>	1. Se recomienda que los comisionados responsables brinden toda la información de las actividades en forma detallada a las personas encargadas de monitorear.
<b>AEI.02.02</b>	Promoción de derechos en actividades organizadas por la DP en beneficio de la población	Número de personas informadas por acciones de promoción organizadas por la DP	25,000	61,081	244%		<b>DCT/OPP</b>	

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






Fuente: Ficha de Resultados de Indicadores del PEI, Período 2021

Elaboración: Oficina de Planeamiento y Presupuesto




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

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

OEI/AEI		Descripción del Indicador	Meta 2021		Nivel de Cump <sup>l</sup> * (%)	Meta Alcanza da	Resp.	Propuesta de Mejora
Código	Descripción		Prog.	Ejec.				
<b>OEI.03</b>	Mejorar los procesos de generación de evidencias, los mecanismos de seguimiento de recomendaciones y los acuerdos de diálogo en beneficio de la población.	Porcentaje de recomendaciones acogidas de Informes producto de la supervisión	2%	20%	1000%		<b>PAD</b>	<p>Respecto a los resultados obtenidos del objetivo estratégico n°3 y acciones estratégicas, se superó la meta programada, sin embargo, para asegurar el cumplimiento de la meta de estos indicadores, se propone lo siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Es importante señalar que se debe continuar con los esfuerzos realizados y el compromiso de registrar las recomendaciones por parte de los equipos que intervienen, con la finalidad de cumplir con una función importante de la Defensoría del Pueblo.</li> <li>Respecto a la AEI.03.02 Se debe Ten en cuenta que el SRSR continúa en su etapa de implementación, su funcionamiento debe ser permanente evaluado, así como proponer las mejoras que permitan información para la toma de decisiones institucionales.</li> <li>Para la AEI.03.04 el contexto de la pandemia limitó, en algunos casos la participación presencial en las mesas de diálogo, por tanto, ante ello se ha propuesto priorizar la participación en los procesos de diálogo de los y las comisionadas de las oficinas defensoriales y módulos defensoriales a nivel nacional.</li> </ol>
<b>AEI.03.01</b>	Supervisión a entidades del Estado y empresas de servicios públicos de manera permanente en beneficio de la comunidad	Número de instituciones supervisadas por derechos	5,500	13,599	247%		<b>PAD</b>	
<b>AEI.03.02</b>	Mecanismos de seguimiento y evaluación de las actuaciones de persuasión a diferentes actores de la comunidad	Porcentaje de implementación del sistema de recomendaciones	70%	100%	143%		<b>PAD</b>	
<b>AEI.03.03</b>	Investigaciones Defensoriales permanentes en aporte de diseño e implementación de políticas públicas a favor de la población	Número de investigaciones en temas defensoriales a nivel nacional publicados	35	86	246%		<b>PAD</b>	
<b>AEI.03.04</b>	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	87%	79%	91%		<b>APCS G</b>	

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

Fuente: Ficha de Resultados de Indicadores del PEI, Período 2021

Elaboración: Oficina de Planeamiento y Presupuesto






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

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

OEI/AEI		Descripción del Indicador	Meta 2021		Nivel de Cumpl (%)	Meta Alcanzada	Resp.	Propuesta de Mejora
Código	Descripción		Prog	Ejec.				
OEI.04	Modernizar la Gestión Institucional.	Número de buenas prácticas identificadas en gestión institucional	2	2	100%		SG / OPP	Con respecto al OEI.04 que se refiere al número de buenas prácticas identificadas, se señala lo siguiente:  Se realizaron reuniones continuas entre OGDH y OGDPTI para la definición adecuada del diseño de la herramienta.
AEI.04.01	Instrumentos de gobierno electrónico implementados para el óptimo desarrollo de la gestión institucional	Porcentaje de sistemas de información implementados en la entidad	90%	97%	108%		OGDPTI	Se analizó los registros manuales para definir los tipos de documentos registrados en los reportes de actividades diarias. Finalmente, se decidió que el alcance de la herramienta del trabajo remoto era el uso de practicantes, secigristas, nombrados y CAS
AEI.04.02	Programa de fortalecimiento de capacidades y bienestar de los servidores	Porcentaje de servidores con calificación aprobatoria en el marco del PDP	92%	98%	107%		OGDH	Se coordinó con comunicaciones y OGDPTI para realizar la difusión de la herramienta Para el Sistema POI, se coordinó con OGDPTI para que brinde el soporte técnico a las dependencias durante la prueba de la herramienta.
		Nivel de satisfacción laboral de los servidores de la DP	82%	87%	106%		OGDH	Con respecto a la AEI.04.01 Se sugiere solicitar mayor personal para el equipo de Desarrollo de Sistemas de la OGDPTI, para su fortalecimiento y mejorar los tiempos de respuesta de atención a los requerimientos de los usuarios.
AEI.04.03	Gestión de procesos internos optimizados en los diferentes sistemas administrativos de la entidad	Porcentaje de procesos optimizados	3%	3%	100%		SG/OPP	Con respecto al AEI.04.02, La encuesta deberá ser realizada de manera semestral ya que suele haber ingresos nuevos que podrían variar la línea de satisfacción en el clima laboral.

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




Fuente: Ficha de Resultados de Indicadores del PEI, Período 2021

Elaboración: Oficina de Planeamiento y Presupuesto




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

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

OEI/AEI		Descripción del Indicador	Meta 2021		Nivel de Cumpl. (%)	Meta Alcanzada	Resp.	Propuesta de Mejora
Código	Descripción		Prog.	Ejec.				
<b>OEI.05</b>	Implementar la Gestión del Riesgo de Desastres en la institución.	Porcentaje de avance en la implementación en la Gestión de Riesgos de Desastre (GRD) en la entidad	70%	75%	107%		<b>SG / OAF</b>	<p>Con respecto al OEI.05, referente a la implementación en la Gestión de Riesgo, se plantea la siguiente propuesta de mejora:</p> <p>1. La elaboración de un Plan integral de Riesgo de Desastres deber ser liderado por el Área de Infraestructura y Seguridad Integral, quien tiene la función de "Planificar, organizar, ejecutar, supervisar y evaluar las acciones de la gestión de riesgos de la entidad"</p> <p>Ya que es el área competente para evaluar los potenciales riesgos de acuerdo a lo dispuesto por el Centro Nacional de Estimación, Prevención y Reducción del Riesgo de Desastres (CENEPRED).</p>
<b>AEI.05.01</b>	Plan de prevención de gestión de riesgo de desastres	Porcentaje de la ejecución presupuestal de acciones preventivas aprobadas	87%	96%	110%		<b>SG / OAF</b>	
<b>AEI.05.02</b>	Plan de respuesta y reconstrucción frente a desastres	Número de instrumentos de gestión de carácter reactivo aprobados	1	1	100%		<b>SG / OAF</b>	

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

Fuente: Ficha de Resultados de Indicadores del PEI, Período 2021

Elaboración: Oficina de Planeamiento y Presupuesto









## V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- Con respecto al nivel de cumplimiento de los Objetivos Estratégicos Institucionales del Plan Estratégico 2020-2024, de los cinco (05) objetivos estratégicos institucionales, cinco (05) de ellos alcanzaron la meta programada anual, alcanzando un nivel óptimo de cumplimiento para el año 2021.
- Con respecto al nivel de cumplimiento de las Acciones Estratégicas Institucionales del Plan Estratégico Institucional 2020 – 2024, de las catorce (14) acciones estratégicas institucionales, doce (12) de ellos alcanzaron la meta programada anual, alcanzando un nivel de cumplimiento satisfactorio para el año 2021.
- Respecto al cumplimiento del indicador de la AEI.01.02 “Nivel de satisfacción de la atención brindada al ciudadano en las oficinas a nivel nacional”, se señala que durante el año 2021 debido al contexto inmerso producto del covid-19 y ante la situación de estado de emergencia sanitaria impidieron ejecutar este indicador en forma apropiada, el cual mide el nivel de satisfacción que se brinda al ciudadano en las Oficinas Defensoriales. Por otro lado, a fin de lograr una adecuada ejecución de dicho indicador se estaría considerando una asignación presupuestal en la realización de acciones necesarias para su ejecución durante el año 2022.
- Respecto al cumplimiento del indicador de la AEI.03.04 “Porcentaje de conflictos sociales en diálogo con participación de la DP”, cabe precisar que, si bien mantiene un nivel de cumplimiento bueno, la meta alcanzada fue de 79% para una meta programada de 87% para el año 2021, ante ello la Adjuntía para la Prevención de Conflictos Sociales y la Gobernabilidad señala que existen factores logísticos y de recursos humanos que limitaron la participación de la Defensoría del Pueblo en todos los procesos de diálogo, principalmente de aquellos que se realizan en lugares alejados durante el año 2021. Recomendando la participación en los procesos de diálogo de los comisionados de las Oficinas y Módulos Defensoriales.
- Respecto al adecuado cumplimiento del indicador del OEI.05 “Implementar la Gestión del Riesgo de Desastres en la institución”, es necesario que la DP elabore el Plan de Prevención de Riesgos de Desastres, para lo cual se recomienda que el Área de Infraestructura realice las coordinaciones necesarias con CENEPRED a fin de brindar la asistencia y acompañamiento técnico necesario.
- Finalmente, es necesario considerar que CEPLAN mediante el Informe Técnico N°000264-2021-CEPLAN-DNCPPEI, el cual verifica y valida el PEI Modificado 2020-2024 de la DP, recomienda a nuestra institución la elaboración de un nuevo Plan Estratégico Institucional durante el presente año.



Por [señala] la elaborado un consolidado que muestra la ejecución de indicador del año 2021, resp [señala] meta anual programada por Objetivo Estratégico Institucional (Cuadro N°12) y Acción Estratégica insitucional (Cuadro N°13).










**Cuadro N°12  
Cumplimiento de los Objetivos Estratégicos Institucionales del año 2021**







OE/AEI		Descripción del Indicador			Meta 2021		Nivel de Cumplimiento* (%) (C) = (B/A)*100	Infografía de Nivel de Cumplimiento	Centro de Costo Responsable del Indicador
Código	Descripción	Nombre del Indicador	Fórmula del Indicador	U.M.	Prog. (A)	Ejec. (B)			
OEI.01	Fortalecer la atención de casos en defensa de los derechos fundamentales de las personas, en beneficio de los grupos poblacionales en condiciones de mayor vulnerabilidad.	Porcentaje de casos atendidos a población en condición de mayor vulnerabilidad	$X = A/B*100$ ; Dónde: A= Número de casos atendidos a población en condición de mayor vulnerabilidad. B= Total de casos atendidos	Porcentaje	40%	44%	110%		Primera Adjunta
OEI.02	Fortalecer las acciones de promoción de la defensa de los derechos fundamentales en beneficio de la población.	Número de personas informadas sobre sus derechos en las acciones de promoción	$X = A$ ; Dónde: A= Número de personas informadas sobre sus derechos	Número	193,000	259,638	135%		Dirección de Coordinación Territorial / Oficina de Planeamiento y Presupuesto
OEI.03	Mejorar los procesos de generación de evidencias, los mecanismos de seguimiento de recomendaciones y los acuerdos de diálogo en beneficio de la población.	Porcentaje de recomendaciones acogidas de Informes producto de la supervisión	$X = A/B*100$ ; Dónde: A= Número de recomendaciones acogidas B= Total de recomendaciones emitidas desde el año 2017.	Porcentaje	2%	20%	1000%		Primera Adjunta
OEI.04	Modernizar la Gestión Institucional.	Número de buenas prácticas identificadas en gestión institucional	$X = A$ ; Dónde: A= Buenas prácticas identificadas en gestión institucional.	Número	2	2	100%		Secretaría General/ Oficina de Planeamiento y Presupuesto
OEI.05	Implementar la Gestión del Riesgo de Desastres en la institución.	Porcentaje de avance en la implementación la Gestión de Riesgos de Desastre (GRD) en la entidad	$X = A/B*100$ ; Dónde: A= Número de acciones ejecutadas del Plan de GRD en la DP. B= Número de acciones programadas.	Porcentaje	70%	75%	107%		Secretaría General/ Oficina de Administración y Finanzas

\*El nivel de cumplimiento es el resultado del cálculo de la ejecución sobre la meta programada  
Fuente: Ficha de Resultados de Indicadores del PEI, Período 2021  
Elaboración: Oficina de Planeamiento y Presupuesto




**Cuadro N°13:  
Cumplimiento de las Acciones Estratégicas Institucionales del año 2021**

OE/AEI		Descripción del Indicador			Meta 2021		Nivel de Cumplimiento* (%) (C) = (B/A)*100	Infografía de Nivel de Cumplimiento	Centro de Costo Responsable del Indicador
Código	Descripción	Nombre del Indicador	Fórmula del Indicador	U.M.	Prog. (A)	Ejec. (B)			
AEI.01.01	Servicio de atención de quejas oportunamente en defensa de derechos fundamentales en beneficio de la población	Porcentaje de quejas concluidas y fundadas	$X = A/B*100$ ; Dónde: A= Número de quejas concluidas y fundadas. B= Total de quejas concluidas.	Porcentaje	87%	87%	100%		Primera Adjuntía
AEI.01.02	Servicio de atención de casos eficientemente en defensa de derechos fundamentales en beneficio del ciudadano	Nivel de satisfacción de la atención brindada al ciudadano en las oficinas a nivel nacional	$X = A/B*100$ ; Dónde: A= Total de ciudadanos encuestados satisfechos. B= Total de ciudadanos encuestados	Porcentaje	72%	No hay resultado	No hay resultado		Primera Adjuntía
AEI.01.03	Acciones de Itinerancia Defensorial incrementadas en distritos pobres en beneficio de la comunidad	Porcentaje de distritos pobres visitados en las acciones de Itinerancia Defensorial	$X = A/B*100$ ; Dónde: A= Total de distritos pobres visitados en acciones de Itinerancia Defensorial. B= Total de distritos visitados.	Porcentaje	64%	62%	97%		Dirección de Coordinación Territorial / Oficina de Planeamiento y Presupuesto
AEI.02.01	Promoción de derechos en alianzas estratégicas con otras instituciones en beneficio de las personas y comunidad	Número de personas informadas sobre sus derechos a través de las alianzas estratégicas con otras instituciones.	$X = A$ ; Dónde: A= Número de personas informadas sobre sus derechos a través de las alianzas estratégicas	Número	168,000	198,557	118%		Dirección de Coordinación Territorial / Oficina de Planeamiento y Presupuesto
AEI.02.02	Promoción de derechos en actividades organizadas por la DP en beneficio de la población	Número de personas informadas por acciones de promoción organizadas por la DP	$X = A$ ; Dónde: A= Número de personas informadas por acciones de promoción organizadas por la DP.	Número	25,000	61,081	244%		Dirección de Coordinación Territorial / Oficina de Planeamiento y Presupuesto
AEI.03.01	Supervisión a entidades del Estado y empresas de servicios públicos de manera permanente en beneficio de la comunidad	Número de instituciones supervisadas por derechos	$X = A$ ; Dónde: A= Número de instituciones supervisadas por derechos.	Número	5,500	13,599	247%		Primera Adjuntía
AEI.03.02	Mecanismos de seguimiento y evaluación de las actuaciones de persuasión a diferentes actores de la comunidad	Porcentaje de implementación del sistema de recomendaciones	$X = A/B*100$ ; Dónde: A= Sistema de recomendaciones implementado. B= Total de Sistema de recomendaciones.	Porcentaje	70%	100%	143%		Primera Adjuntía
AEI.03.03	Investigaciones Defensoriales permanentes en aporte de diseño e implementación de políticas públicas a favor de la población	Número de investigaciones en temas defensoriales a nivel nacional publicados	$X = A$ ; Dónde: A= Investigaciones en temas defensoriales publicados.	Número	35	86	246%		Primera Adjuntía
AEI.03.04	Intervención estratégica en conflictos sociales en defensa de los derechos de las personas y la comunidad	Porcentaje de conflictos sociales en diálogo con participación de la DP	$X = A/B*100$ ; Dónde: A= Número de conflictos sociales en diálogo con participación de la DP. B= Total de conflictos sociales en diálogo.	Porcentaje	87%	79%	91%		Adjuntía para la Prevención de Conflictos Sociales y la Gobernabilidad

OE/AEI		Descripción del Indicador			Meta 2021		Nivel de Cumplimiento* (%) (C) = (B/A)*100	Infografía de Nivel de Cumplimiento	Centro de Costo Responsable del Indicador
Código	Descripción	Nombre del Indicador	Fórmula del Indicador	U.M.	Prog. (A)	Ejec. (B)			
AEI.04.01	Instrumentos de gobierno electrónico implementados para el óptimo desarrollo de la gestión institucional.	Porcentaje de sistemas de información implementados en la entidad	$X = A/B * 100$ ; Dónde: A= Sistemas de información implementadas. B= Total de sistemas de información programados.	Porcentaje	90%	97%	108%		Oficina de Gobierno Digital, Proyectos y Tecnología de la Información
AEI.04.02	Programa de fortalecimiento de capacidades y bienestar de los servidores.	Porcentaje de servidores con calificación aprobatoria en el marco del PDP	$X = A/B * 100$ ; Dónde: A= Total de Servidores con calificación aprobatoria B= Total de servidores capacitados en el marco del Plan de Desarrollo de las Personas.	Porcentaje	92%	98%	107%		Oficina de Gestión y Desarrollo Humano
		Nivel de satisfacción laboral de los servidores de la DP	$X = A/B * 100$ ; Dónde: A= Total de Servidores satisfechos laboralmente B= Total de Servidores encuestados.	Porcentaje	82%	87%	106%		Oficina de Gestión y Desarrollo Humano
AEI.04.03	Gestión de procesos internos optimizados en los diferentes sistemas administrativos de la entidad.	Porcentaje de procesos optimizados	$X = A/B * 100$ ; Dónde: A= Total de procesos optimizados B= Total de procesos en la entidad Nivel 1.	Porcentaje	3%	3%	100%		Secretaría General/ Oficina de Planeamiento y Presupuesto
AEI.05.01	Plan de prevención de gestión de riesgo de desastres	Porcentaje de la ejecución presupuestal de acciones preventivas aprobadas	$X = A/B * 100$ ; Dónde: A= Ejecución presupuestal de acciones preventivas aprobadas. B= Total de asignación para la GRD.	Porcentaje	87%	96%	110%		Secretaría General/ Oficina de Administración y Finanzas
AEI.05.02	Plan de respuesta y reconstrucción frente a desastres	Número de instrumentos de gestión de carácter reactivo aprobados	$X = A$ ; Dónde: A= Instrumentos de gestión de carácter reactivo aprobados.	Número	1	1	100%		Secretaría General/ Oficina de Administración y Finanzas

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

Fuente: Ficha de Resultados de Indicadores del PEI, Período 2021

Elaboración: Oficina de Planeamiento y Presupuesto