Defensoría del Pueblo

RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA N°002-2025/DP

Lima, 07 ENE. 2025

VISTO:

El Memorando N° 0001-2025-DP/OGPP precisado mediante Memorando N° 0007-2025-DP/OGPP emitidos por la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto, que adjunta el Informe N° 0001-2025-DP/OPP-PLAN emitido por la Oficina de Planeamiento de la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto; el Informe Técnico N° 000492-2024-CEPLAN-DNCPPEI emitido por la Dirección Nacional de Coordinación y Planeamiento Estratégico del Centro Nacional de Planeamiento Estratégico – CEPLAN y el Informe N° 0011-2025-DP/OGAJ precisado mediante Memorando N° 0007-2025-DP/OGAJ emitidos por la Oficina General de Asesoría Jurídica; y,

CONSIDERANDO:

Que, de conformidad con los artículos 161° y 162° de la Constitución Política del Perú se constituye la Defensoría del Pueblo como Organismo Constitucionalmente Autónomo y se asignan sus funciones mediante la Ley N° 26520, Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo y sus modificatorias; y, mediante la Resolución Defensorial N° 0021-2024/DP se aprobó su Reglamento de Organización y Funciones;

Que, el Decreto Legislativo N° 1088, Ley del Sistema Nacional de Planeamiento Estratégico y del Centro Nacional de Planeamiento Estratégico, tiene por finalidad la creación y regulación de la organización y del funcionamiento del Sistema Nacional de Planeamiento Estratégico y del Centro Nacional de Planeamiento Estratégico – CEPLAN, orientados al desarrollo de la planificación estratégica como instrumento técnico de gobierno y gestión;

Que, el subnumeral 3 del numeral 7.3 del artículo 7° del Decreto Legislativo N° 1440, Decreto Legislativo del Sistema Nacional de Presupuesto Público, establece que el Titular de la Entidad es responsable de determinar las prioridades de gasto, en el marco de sus objetivos estratégicos institucionales que conforman su Plan Estratégico Institucional (PEI), y sujetándose a la normatividad vigente;

Que, mediante la Resolución de Presidencia de Consejo Directivo N° 026-2017/CEPLAN/PCD se aprobó la Directiva N° 001-2017-CEPLAN/PCD "Directiva para la actualización del Plan Estratégico de Desarrollo Nacional", en adelante la Directiva, versión modificada por la Resolución de Presidencia de Consejo Directivo N° 00009-2021/CEPLAN/PCD, cuyo objetivo es establecer los lineamientos para la actualización del Plan Estratégico de Desarrollo Nacional (PEDN), en el marco del ciclo de planeamiento estratégico para la mejora continua;

Defensoría del Pueblo

Que, mediante Resolución de Presidencia del Consejo Directivo Nº 00021-2024-CEPLAN/PCD se aprobó la Directiva Nº 001-2024-CEPLAN/PCD "Directiva General de Planeamiento Estratégico del Sistema Nacional de Planeamiento Estratégico", modificada por Resolución de Presidencia del Consejo Directivo Nº 039-2024-CEPLAN/PCD, la cual deja sin efecto los artículos 6° y 7° de la citada Directiva 001-2017-CEPLAN/PCD y sus modificatorias;

Que, asimismo, mediante Resolución de Presidencia de Consejo Directivo N° 0046-2024-CEPLAN/PCD se aprobó la "Guía para la elaboración de indicadores de políticas nacionales y planes estratégicos", que constituye un documento de carácter vinculante que establece pautas precisas para la elaboración de indicadores en los diferentes instrumentos de planeamiento estratégico de las entidades que integran el Sistema Nacional de Planeamiento Estratégico (SINAPLAN);

Que, mediante la Resolución de Presidencia de Consejo Directivo N° 033-2017/CEPLAN/PCD, y sus modificatorias, se aprobó la "Guía para el Planeamiento Institucional", la misma que fue actualizada mediante la Resolución de Presidencia de Consejo Directivo N° 0055-2024/CEPLAN/PCD, como una herramienta que orienta la formulación de los planes institucionales de las entidades integrantes del Sistema Nacional de Planeamiento Estratégico – SINAPLAN, a través de lineamientos metodológicos para el planeamiento institucional que comprende el Plan Estratégico Institucional - PEI y el Plan Operativo Institucional - POI;

Que, el numeral 1.4 de la referida "Guía para el Planeamiento Institucional" señala que las entidades públicas deben remitir sus proyectos del Planeamiento Institucional por correo electrónico al Centro Nacional de Planeamiento Estratégico, quien verifica y valida la metodología, la consistencia y coherencia del Plan Estratégico Institucional, con el Plan Estratégico de Desarrollo Nacional y la Política General de Gobierno y emite un informe técnico; luego de la validación, el Titular de la entidad deberá emitir el acto resolutivo de aprobación y disponer su publicación en el Portal de Transparencia Estándar;

Que, mediante Informe Técnico N° 000492-2024-CEPLAN-DNCPPEI, de fecha de suscripción digital 31 de diciembre de 2024, la Dirección Nacional de Coordinación y Planeamiento Estratégico del Centro Nacional de Planeamiento Estratégico – CEPLAN concluye lo siguiente: *"(…) Se verifica y valida que el Plan Estratégico Institucional – PEI de la Defensoría del Pueblo para el periodo 2025-2030, ha sido formulado en aplicación a las orientaciones que establece la Guía para el Planeamiento Institucional actualizada por Resolución de Presidencia de Consejo Directivo N° 055-2024/CEPLAN/PCD y en marco a la Guía para la elaboración de indicadores de políticas nacionales y planes estratégicos, actualizada mediante Resolución de Presidencia de Consejo Directivo N° 046-2024/CEPLAN/PCD.//Conforme a la Matriz de Verificación, se concluye que es pertinente proceder con la validación del PEI y emitir opinión técnica favorable. (…) Se recomienda continuar con los trámites correspondientes para su aprobación mediante acto resolutivo. (…)";*

Defensoría del Pueblo

Que, el artículo 29° del Reglamento de Organización y Funciones de la Defensoría del Pueblo dispone que la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto es un órgano de asesoramiento que depende de la Secretaría General, es responsable del sistema de planeamiento estratégico, entre otros; y, el literal a) del artículo 30° del referido Reglamento establece como una de las funciones de la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto el conducir, organizar y coordinar el proceso de formulación y aprobación del Plan Estratégico Institucional;

Que, en esa línea, mediante Informe N° 0001-2025-DP/OPP-PLAN emitido por la Oficina de Planeamiento de la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto, concluye y recomienda lo siguiente: *"En el marco del Oficio Múltiple N° 000006-2024-CEPLAN-DNCP de fecha 30 de enero de 2024 emitido por el CEPLAN, y la emisión de la Directiva y Guía, aprobadas, en marzo y junio respectivamente, la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto inicia el proceso de formulación del Nuevo PEI 2025-2030.//Según normativa, en el mes de junio se conforma el Grupo de Trabajo y Equipo Técnico de Planeamiento Estratégico de la Defensoría del Pueblo, el que acompaña en toda la formulación del PEI y valida el proceso en cada fase y el documento final.//(...) se recomienda aprobar el PEI 2025-2030 mediante acto resolutivo y disponer su publicación en el Portal de Transparencia Estándar de la Defensoría del Pueblo. (...)";*

DEFENSORÍA DEL PUEBLO - REPÚBLICA DEL PERÚ - Primera Adjuntía

Que, mediante Informe N° 0011-2025-DP/OGAJ, precisado mediante Memorando N° 0007-2025-DP/OGAJ, ambos de fecha de suscripción digital 06 de enero de 2025, la Oficina General de Asesoría Jurídica concluye que: *"(...) resulta procedente que el Titular de la Entidad emita el acto resolutivo que apruebe el Plan Estratégico Institucional 2025-2030 de la Defensoría del Pueblo, de acuerdo a lo indicado en el Informe Técnico N° 000492-2024-CEPLAN-DNCPPEI emitido por la Dirección Nacional de Coordinación y Planeamiento Estratégico del Centro Nacional de Planeamiento Estratégico – CEPLAN, y en atención a lo sustentado en el Informe N° 0001-2025-DP/OPP-PLAN emitido por la Oficina de Planeamiento de la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto de la Defensoría del Pueblo";*

DEFENSORÍA DEL PUEBLO - REPÚBLICA DEL PERÚ - Oficina de Asesoría Jurídica - JEFE

DEFENSORÍA DEL PUEBLO - REPÚBLICA DEL PERÚ - Oficina de Planeamiento y Presupuesto

Que, por las consideraciones expuestas, corresponde aprobar el Plan Estratégico Institucional 2025-2030 de la Defensoría del Pueblo, el mismo que cuenta con la verificación y validación del Centro Nacional de Planeamiento Estratégico – CEPLAN;

Con los visados de la Defensoría Adjunta, de la Secretaría General, de la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto, y de la Oficina General de Asesoría Jurídica; y,

En uso de las facultades conferidas por los literales d) y r) del artículo 8° del Reglamento de Organización y Funciones de la Defensoría del Pueblo, aprobado por Resolución Defensorial N° 021-2024/DP;

DEFENSORÍA DEL PUEBLO - REPÚBLICA DEL PERÚ - Secretaría General

SE RESUELVE:

Artículo Primero.- APROBAR el Plan Estratégico Institucional 2025-2030 de la Defensoría del Pueblo, que consta de ochenta y nueve (89) páginas, y forma parte integrante de la presente Resolución.

Artículo Segundo.- DEJAR SIN EFECTO la Resolución Administrativa N° 036-2024/DP, que aprueba la ampliación del horizonte temporal del Plan Estratégico Institucional de la Defensoría del Pueblo, para el periodo 2020-2027.

Artículo Tercero.- NOTIFICAR la presente Resolución a los miembros que conforman el Grupo de Trabajo de Planeamiento Estratégico de la Defensoría del Pueblo, aprobado mediante Resolución Administrativa N° 088-2024/DP.

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

Regístrese, comuníquese y publíquese.

Josué Manuel Gutiérrez Cóndor
Defensor del Pueblo
DEFENSORÍA DEL PUEBLO

República del Perú

Defensoría del Pueblo

PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL

2025-2030

DE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO



consulta@defensoria.gob.pe

www.defensoria.gob.pe

TABLA DE CONTENIDO

1. PRESENTACIÓN 4
2. EL CONTEXTO INSTITUCIONAL 4
2.1. Principios y Enfoques Institucionales 5
2.1.1. Principios Institucionales 5
2.1.2. Enfoques Institucionales 6
FASE 1: ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL 8
3. SÍNTESIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL 9
3.1. Etapa 1: Caracterización 9
3.1.1. Paso 1: Descripción de la entidad según sus principales funciones o competencias. 9
3.1.2. Paso 2: Análisis de la población objetivo que atiende 10
3.1.3. Paso 3: Aporte de la entidad al cumplimiento del plan superior 11
3.2. Etapa 2. Diagnóstico de la entidad 20
3.2.1. Paso 4: Identificación de los bienes, servicios o regulaciones que la entidad ofrece 20
3.2.2. Paso 5: Agrupación por finalidad de los bienes, servicios o regulaciones 22
3.2.3. Paso 6: Identificación y análisis de brechas para que se mejore o innove o se optimice las agrupaciones por finalidad de bienes, servicios o regulaciones 22
3.2.4. Paso 7: Análisis de los problemas o limitaciones internas que tiene la entidad. 23
FASE 2: ANÁLISIS PROSPECTIVO 27
4. SÍNTESIS ANÁLISIS PROSPECTIVO 28
4.1. Etapa 1: Formulación de escenarios 28
4.1.1. Paso 1: Identificar las tendencias que podrían impactar sobre la institución 28
4.1.2. Paso 2: Identificar los riesgos que podrían impactar sobre la institución 29
4.1.3. Paso 3: Identificar las oportunidades que podrían impactar sobre la institución 29
4.1.4. Paso 4: Agrupación de tendencias, riesgos y oportunidades 29
4.1.5. Paso 5: Formulación de escenarios 35
4.1.6. Paso 6 y 7: Análisis de impacto del escenario sobre la agrupación por afinidad de los bienes, servicios o regulaciones, y generación de medidas anticipatorias 37
4.2. Etapa 2. Opciones estratégicas 40
4.2.1. Paso 8: Importancia y gobernabilidad – IGO 40
FASE 3: DECISIÓN ESTRATÉGICA 51
5. DEFINICIÓN DE LA SITUACIÓN FUTURA DESEADA 52
5.1. Etapa 1. Definición del futuro deseado 52
5.2. Etapa 2. Desarrollo de la estrategia 57
5.2.1. Misión institucional 57
5.2.2. Objetivos y acciones estratégicas institucionales 57
5.2.3. Indicadores del Plan Estratégico Institucional 2025-2030 59
6. RUTA ESTRATÉGICA 62
7. ANEXOS 64
7.1. Matriz de Articulación de Planes (Anexo B-1): Articulación con el Plan Estratégico de Desarrollo Nacional – PEDN 64

7.2. Matriz de Articulación de las Políticas Nacionales y el PEI (Anexo B-2) 66
7.3. Matriz del Plan Estratégico Institucional (Anexo B-3)..... 67
7.4. Fichas técnicas del indicador de objetivos y acciones 70

Plan Estratégico Institucional 2025-2030 de la Defensoría del Pueblo

1. PRESENTACIÓN

El Plan Estratégico Institucional (PEI) 2025-2030 de la Defensoría del Pueblo, es el instrumento de gestión que establece la ruta estratégica 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 al 2050.

El desarrollo de este plan, ha sido formulado en el marco de la Guía para el planeamiento institucional aprobado en el presente año, conforme al Ciclo de Planeamiento Estratégico, desarrollando sus fases de manera conjunta con el Grupo de Trabajo y Equipo Técnico Planeamiento Estratégico[1], con las cuales se mantuvo talleres y reuniones en cada una de las fases para llegar al resultado plasmado en este documento.

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 el análisis prospectivo, y formulación de escenarios que más adelante se detallarán.

En atención a lo dispuesto por la Constitución Política del Perú y Ley Orgánica de la entidad, la Defensoría del Pueblo es el órgano constitucional autónomo encargado de la defensa de los derechos constitucionales y fundamentales de la persona y de la comunidad. Para conseguir dicho objetivo, se encarga de supervisar el cumplimiento de los deberes de la administración pública, la prestación de los servicios públicos, y — para cumplir cabalmente sus funciones— promueve sus acciones bajo tres enfoques claramente definidos: interculturalidad, territorialidad e institucionalidad

Estos retos nos obligan a seguir perfeccionando nuestro accionar a fin de cumplir los resultados esperados, para ello nos comprometemos a seguir modernizando la gestión institucional con el personal comprometido.

2. EL CONTEXTO INSTITUCIONAL

El contexto actual nos lleva a un Perú, que exige se reestablezcan los derechos que tenemos cada uno de nosotros, en contar con una calidad de vida que permite surgir en todos los aspectos, tanto económicos como socialmente.

La ciudadanía peruana reclama, con justa razón, una calidad de vida que permita el desarrollo integral de cada individuo. Sin embargo, la corrupción endémica, la

[1] Aprobada mediante Resolución Administrativa N° 088-2024/DP, de fecha 27 de junio de 2024.

inestabilidad política, la creciente inseguridad y la galopante inflación están erosionando las bases de una sociedad más justa y equitativa. Urge revertir esta situación para superar las profundas desigualdades que persisten en nuestro país.

Las protestas sociales se han incrementado en el presente año, mantienen como una expresión de las demandas ciudadanas por una mayor justicia social, respeto a los derechos humanos, como el acceso a la educación, la salud, en general acceso a las oportunidades.

Las últimas protestas fueron por motivo de la inseguridad ciudadana, siendo un problema preocupante, debido a las extorsiones que amenazan a los ciudadanos que están surgiendo con sus emprendimientos. El Perú hasta el mes de noviembre del presente año cuenta con más de 1,800 homicidios registrados, siendo el año más violento[2].Otros aspectos preocupantes, son el cambio climático y sus efectos del cambio, teniendo eventos climáticos extremos, impactando en la economía, la sociedad y el medio ambiente.

Por otro lado, contamos con una ola de migración que ha generado nuevos desafíos para el Perú, en cuánto a la capacidad de brindar los servicios públicos y el mercado laboral. Además, entre enero y septiembre del 2024, más de 600 mil peruanos dejaron el país, según la Superintendencia Nacional de Migraciones, por la falta de oportunidades y un contexto económico incierto.

Así como tenemos problemas muy arraigados, también se presentaron oportunidades, como el APEC Perú 2024: La organización de la cumbre del Foro de Cooperación Económica Asia-Pacífico (APEC), realizado en el mes de noviembre, posicionando al país como un destino atractivo para la inversión extranjera directa, abriendo las puertas a nuevas oportunidades comerciales. En ese marco, se inauguró el Puerto de Chancay, que representa una de las mayores inversiones en infraestructura portuaria de América Latina y un hito en el desarrollo económico del Perú. Este megapuerto ha sido concebido para convertirse en el principal centro logístico de la región.

2.1. Principios y Enfoques Institucionales[3]

2.1.1. 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.

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

[2]Extraído del diario en línea “Infobae”, se puede verificar la información en la página oficial del MINSA: https://www.minsa.gob.pe/reunis/data/defunciones_registradas.asp

[3] Extraído del “Protocolo de Actuaciones Defensoriales”, de la Defensoría del Pueblo. Aprobado con Resolución Administrativa N° 014-2019/DP-DA, de fecha 21 de febrero de 2019.

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.

2.1.2. 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, 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 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.

e. **Enfoque de Discapacidad:** Reconoce que la discapacidad es el resultado de la interacción entre las personas con deficiencias sensoriales, físicas, intelectuales o mentales y las distintas barreras debidas a la actitud y al entorno que evitan su participación en la sociedad. En ese marco, este enfoque permite evaluar las relaciones sociales considerando las necesidades e intereses de las personas con discapacidad, abordando la multidimensionalidad de la problemática de exclusión y discriminación que las afecta, la cual compromete al Estado y la sociedad a tomar medidas para eliminarlas, con el fin de asegurar su plena y efectiva participación en las diversas esferas de la sociedad.

FASE 1: ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL

3. SÍNTESIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL

Esta primera fase tiene como objetivo principal conocer y comprender la situación actual de la Defensoría del Pueblo, mediante i) la priorización de funciones y competencias de manera estructurada, ii) la reflexión sobre la situación actual de la entidad para establecer objetivos y estrategias, iii) la identificación de prioridades: productos/áreas de mejora, iv) la identificación de los insumos principales para la determinación de los Objetivos Estratégicos Institucionales – OEI tipo 1 y 2, y v) primeros insumos para la determinación de Acciones Estratégicas Institucionales – AEI.
La Fase 1, se divide en dos etapas: 1) Caracterización y 2) Diagnóstico.

En la primera etapa de caracterización, se describe la entidad mediante sus funciones o competencias, se identifica la población objetivo a la que sirve y se reconoce la contribución que tiene a la situación actual del plan al cual se articula.

En la segunda etapa de diagnóstico, se priorizan y analizan los bienes, servicios o regulaciones que ofrece la entidad, identificando principalmente las brechas existentes, y se identifica y analiza los problemas y las limitaciones de la entidad en la entrega de estos bienes, servicios o regulaciones, con la finalidad de elaborar propuestas de mejora.

El desarrollo de esta fase consta de 7 pasos:

- Paso 1: Descripción de la entidad según sus principales funciones o competencias.
- Paso 2: Análisis de la población objetivo que atiende.
- Paso 3: Aporte de la entidad al cumplimiento del plan superior.
- Paso 4: Identificación de los bienes, servicios o regulaciones que la entidad ofrece.
- Paso 5: Agrupación por finalidad de los bienes, servicios o regulaciones (Mapa de Afinidad o PESEM o PDC o PEDN).
- Paso 6: Identificación y análisis de brechas para que se mejore o innove o se optimice las agrupaciones por finalidad de bienes, servicios o regulaciones.
- Paso 7: Análisis de los problemas o limitaciones internas que tiene la entidad.

A continuación, se detalla el desarrollo de las etapas de esta fase:

3.1. Etapa 1: Caracterización

En esta etapa se recoge información de las Normas legales de la entidad como la Ley de creación, la Ley de funciones de la entidad y/o dispositivos legales de creación, con la finalidad de identificar y describir sus principales funciones y/o competencias, población; asimismo, se realizar la revisión de los servicios en los que contribuye la entidad en las políticas nacionales y planes superiores.

3.1.1. Paso 1: Descripción de la entidad según sus principales funciones o competencias.

Para este primer paso, el Equipo Técnico de la Oficina General de Planeamiento realizó la revisión de la Ley de Creación de la Defensoría del Pueblo, en el cual de manera expresa señala las funciones y competencias, el alcance como entidad. Siguiendo con la metodología, el resultado de este paso, se muestra el siguiente cuadro:

Cuadro Nº 01: Descripción de la entidad según sus principales funciones

Entidad	Principales Funciones y/o competencias (alcance de la entidad)	Referencia/Fuente
Defensoría del Pueblo Organismo Constitucionalmente Autónomo	Defender los derechos constitucionales y fundamentales de la persona y de la comunidad, a través de la atención de quejas, consultas y petitorios de la población; además, de la promoción de estos derechos mediante charlas, talleres, carpas, ferias y otras afines determinadas por la institución, de manera presencial como virtual, que permita incrementar los niveles de información de las personas, generando una participación activa. Asimismo, la Defensoría del Pueblo, se encarga de supervisar el cumplimiento de los deberes de la administración pública frente a las personas; el ejercicio de esta función se basa en el principio de legalidad y en el deber de cooperación que la Constitución dispone a favor de la Defensoría del Pueblo con la finalidad de que la prestación de los servicios públicos sea eficiente, y cubran las necesidades de la población, para el pleno ejercicio de sus derechos fundamentales.	Artículo N° 1 de la Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo, Ley Nº 26520 y sus modificatorias.
	La Defensoría del Pueblo realiza labores de prevención y monitoreo de los conflictos sociales y la mediación para la promoción del diálogo y la solución pacífica de estos.	Ley Nº 32028, Ley que modifica la Ley 26520, Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo, para promover su fortalecimiento institucional.

3.1.2. Paso 2: Análisis de la población objetivo que atiende

En este paso, se busca identificar a la población a la cual la nuestra institución sirve con sus funciones principales y cuya necesidad busca satisfacer a nivel de resultado.

De la revisión y análisis de la Ley de Creación, normativa que nos rige, y de acuerdo a las funciones y competencia que tiene la Defensoría del Pueblo, el siguiente cuadro es el resultado del paso 2:

Cuadro Nº 02: Análisis de la población objetivo que atiende

Principales Funciones y/o competencias (alcance de la entidad)	Población objetivo	Características/descripción de la población objetivo	Referencia/Fuente
Defender los derechos constitucionales y fundamentales de la persona y de la comunidad, a través de la atención de quejas, consultas y petitorios de la población; además, de la promoción de estos derechos mediante charlas, talleres, carpas, ferias y otras afines determinadas por la institución, de manera presencial como virtual, que permita incrementar los niveles de información de las personas, generando una participación activa. Asimismo, la Defensoría del Pueblo, se encarga de supervisar el cumplimiento de los deberes de la administración pública frente a las personas; el ejercicio de esta función se basa en el principio de legalidad y en el deber de cooperación que la Constitución dispone a favor de la Defensoría del Pueblo con la finalidad de que la prestación de los servicios públicos sea eficiente, y cubran las necesidades de la población, para el pleno ejercicio de sus derechos fundamentales.	Persona y la comunidad.	Necesidad: Conoce y defiende sus derechos fundamentales como persona.	Artículo N° 1 de la Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo, Ley Nº 26520 y sus modificatorias.
La Defensoría del Pueblo realiza labores de prevención y monitoreo de los conflictos sociales y la mediación para la promoción del diálogo y la solución pacífica de estos.		Personas en especial situación de vulnerabilidad. Comprende a los grupos de personas que, por motivos culturales, históricos, geográficos, étnicos o de otra índole, requieren que el Estado les brinde medidas especiales para su inclusión y o desarrollo en una sociedad determinada.	Ley Nº 32028, Ley que modifica la Ley 26520, Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo, para promover su fortalecimiento institucional

3.1.3. Paso 3: Aporte de la entidad al cumplimiento del plan superior

En este paso, la entidad identifica el objetivo, acción o servicio del plan superior al que contribuye.

Plan Estratégico de Desarrollo Nacional – PEDN al 2050

El Plan Estratégico de Desarrollo Nacional (PEDN) es un instrumento del planeamiento estratégico, que tiene como objetivo orientar la acción del Estado: Gobierno Nacional, Gobiernos Regionales y Gobiernos locales; al mismo tiempo que orienta los esfuerzos del conjunto de la sociedad: gremios, la academia, el empresariado para alcanzar el desarrollo armónico y sostenido del país.

De acuerdo a la Guía de Planeamiento Institucional los Organismos Constitucionalmente Autónomos se vinculan con el PEDN, por lo que de la revisión y análisis la Defensoría del Pueblo identificó a qué Objetivo Nacional y Acción Estratégica del PEDN contribuimos

directamente de acuerdo a nuestras funciones y competencias. Mostrando la articulación en el siguiente cuadro:

Cuadro Nº 03: Aporte de la entidad al cumplimiento del PEDN al 2050

Instrumento (Política)	Objetivo Nacional	Indicador Objetivo	Objetivo Específico	Indicador Objetivo Específico	Acción Estratégica	Indicador de Acción Estratégica	Descripción del aporte de la entidad (Explicación causal)
Plan Estratégico de Desarrollo Nacional al 2050	**ON4** Garantizar una sociedad justa, democrática, pacífica y un Estado efectivo al servicio de las personas, en base al diálogo, la concertación nacional y el fortalecimiento de las instituciones.	**IND.ON.4** Índice de Democracia.	**OE 4.3.** Garantizar el acceso a la justicia para todas las personas, mediante un Sistema de Justicia eficaz, confiable, moderno, predecible y transparente, que asegure sus derechos haciendo uso de las tecnologías digitales.	**IND.OE.4.3** Tasa de atenciones por 10 000 habitantes en situación de pobreza.	**AE4.3.1.** Alcanzar el ejercicio pleno de los derechos humanos de las personas, incluso en entornos digitales y con énfasis en grupos en condición de vulnerabilidad y de especial protección.	**IND.AE.4.3.1** Porcentaje de personas que consideran que sus derechos humanos están más protegidos.	La atención de casos en defensa de los derechos fundamentales de la persona y de la comunidad, la promoción de estos mismos, son funciones por mandato constitucional de la DP contribuyendo al ejercicio efectivo de los derechos.

Políticas Nacionales

En el caso de las Políticas Nacionales, los servicios se articulan al Plan Estratégico Institucional (PEI) de la entidad, en virtud de que esta es la responsable de su provisión, en el marco de sus competencias y funciones. En esta parte del proceso, se revisó el Inventario de Políticas Nacionales por Sectores de CEPLAN, que se encuentra en el siguiente link: https://www.ceplan.gob.pe/politicas-nacionales-y-sectoriales/, identificando que la Defensoría del Pueblo provee directamente como responsable de indicador a la siguiente política nacional:

Política Nacional Multisectorial de Transformación Digital al 2030

La Defensoría del Pueblo contribuye de manera directa a la implementación de la PNMTD al 2030 a través de la provisión del servicio S3.2.8. Carpeta Defensorial Digital interoperable para el Sistema de Administración de Justicia y ciudadanía; ello, está diseñado para mejorar el acceso de la ciudadanía al sistema de justicia y facilitar la gestión de los casos. El avance en la implementación de este servicio será reportado anualmente en el marco de la evaluación de la política nacional.

A continuación, se muestra la articulación del servicio:

Cuadro Nº 04: Aporte de la entidad al cumplimiento de la Política Nacional Multisectorial de Transformación Digital al 2030

Instrumento (Política)	Objetivo Prioritario	Indicador Objetivo	Lineamiento	Servicio al que contribuye	Indicador Servicio	Descripción del aporte de la entidad (Explicación causal)
Política Nacional Multisectorial de Transformación Digital al 2030	**OP3.** Garantizar la disponibilidad de servicios públicos digitales inclusivos, predictivos y empáticos con la ciudadanía	Índice de digitalización de servicios empáticos e inclusivos	**L 3.2** Desplegar la estrategia de gobierno como plataforma de regulación, servicios digitales, datos abiertos e interoperabilidad entre organizaciones públicas y privadas.	**S 3.2.8** Carpeta Defensorial Digital interoperable para el Sistema de Administración de Justicia y ciudadanía.	Porcentaje de Carpetas Defensoriales Digitales interoperables con entidades de administración pública	Las entidades públicas deben contar con servicios públicos digitales para que el ciudadano tenga accesibilidad a la información de manera oportuna, por ello la Defensoría del Pueblo mediante la interoperabilidad podrá compartir información con otras instituciones.

Asimismo, dado la naturaleza de entidad, es importante considerar las políticas nacionales, que aportan a la gestión interna de la institución.

De esta lista de 40 planes y políticas nacionales vigentes, se identificaron a diciembre del presente año, (4) cuatro planes superiores en donde nuestra institución como parte de la administración pública debe tomar en cuenta las temáticas en el desarrollo de sus actividades como entidad; siendo éstas el i) Plan Nacional de Derechos Humanos 2018-2021, ii) Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2030, iii) Política Nacional de Igualdad de Género, iv) Política Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres al 2050. A continuación, se muestra la articulación con cada uno de los planes y políticas mencionadas:

Cuadro Nº 05: Aporte de la entidad al cumplimiento del Plan Nacional de Derechos Humanos 2018-2021

Instrumento (Plan)	Objetivo Estratégico	Acción Estratégica	Responsable de la AE	Indicador de Acción Estratégica	Responsable del indicador	Línea base (año) Meta (año)	Descripción del aporte de la entidad (Explicación causal)
Plan Nacional de Derechos Humanos 2018-2021	**Objetivo Estratégico Nº 1:** Promover y proteger el goce efectivo de los derechos de las y los adolescentes en medio cerrado.	**A.E.5.** Garantizar el derecho de las y los adolescentes en medio cerrado a no ser objeto de tortura y otros tratos o penas crueles, inhumanas o degradantes en los Centros Juveniles.	MINJUSDH, en coordinación con la Defensoría del Pueblo	Número de Directivas o Protocolos que establezcan lineamientos y mecanismos para prevención y actuación frente a casos de tortura y otros tratos o penas crueles, inhumanas o degradantes hacia adolescentes en medio cerrado, para su implementación a nivel nacional	MINJUSDH	Línea base: Sin línea base. Meta (2019): Se cuenta con un modelo de Directiva o Protocolo aprobado que establece lineamientos y mecanismos para prevención y actuación frente a casos de tortura y otros tratos o penas crueles, inhumanas o degradantes hacia adolescentes en medio cerrado, para su implementación a nivel nacional.	La Defensoría del Pueblo a través de la Dirección del Mecanismo de Prevención de la Tortura implementa y ejecuta las funciones del Mecanismo Nacional de Prevención de la Tortura y otros Tratos o Penas Crueles, Inhumanos y Degradantes de conformidad con el Protocolo Facultativo de la Convención contra la Tortura y otros Tratos o Penas Crueles, Inhumanos y Degradantes y la Ley N° 30394.
	Objetivo Estratégico Nº 2: Implementar tratados y estándares internacionales sobre Derechos Humanos, Derecho Internacional Humanitario y Derecho Penal Internacional	**A.E.5.** Fortalecer la implementación del Mecanismo Nacional de Prevención de la Tortura.	MINJUSDH RREE Defensoría del Pueblo	Mesa de Trabajo conformada para el fortalecimiento del Mecanismo Nacional de Prevención de la Tortura.	MINJUSDH	Línea base: Sin línea base Meta (2018): Contar con un espacio de coordinación multisectorial para promover el fortalecimiento del MNPT	La Defensoría del Pueblo a través de la Dirección del Mecanismo de Prevención de la Tortura implementa y ejecuta las funciones del Mecanismo Nacional de Prevención de la Tortura y otros Tratos o Penas Crueles, Inhumanos y Degradantes de conformidad con el Protocolo Facultativo de la Convención contra la Tortura y otros Tratos o Penas Crueles, Inhumanos y Degradantes y la Ley N° 30394.
	Objetivo Estratégico Nº 14: Garantizar una vida libre de tortura y otros tratos o penas crueles, inhumanos o degradantes.	**A.E.1.** Garantizar la adopción de medidas normativas, administrativas o de otra índole eficaces para impedir los actos de tortura, tratos crueles, inhumanos o degradantes (En coordinación con la Defensoría del Pueblo)	MINJUS MINDEF MININTER MINSA	Número de medidas adoptadas que implementan los estándares internacionales para impedir los actos de tortura, tratos crueles, inhumanos o degradantes	MINJUS MINDEF MININTER MINSA	Línea base: Sin línea base Meta (2018): Se cuenta con 4 Protocolos de atención de casos de tortura, tratos crueles, inhumanos o degradantes adoptados por cada Sector Meta (2018): Se cuenta con una ruta estratégica intersectorial para la atención de casos de tortura, tratos crueles, inhumanos o degradantes	La Defensoría del Pueblo a través de la Dirección del Mecanismo de Prevención de la Tortura implementa y ejecuta las funciones del Mecanismo Nacional de Prevención de la Tortura y otros Tratos o Penas Crueles, Inhumanos y Degradantes de conformidad con el Protocolo Facultativo de la Convención contra la Tortura y otros Tratos o Penas Crueles, Inhumanos y Degradantes y la Ley N° 30394.

Cuadro Nº 06: Aporte de la entidad al cumplimiento de la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2030

Instrumento (Política)	Objetivo Prioritario	Indicador Objetivo	Lineamiento	Descripción del aporte de la entidad (Explicación causal)
Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2030	**OP2.** Mejorar la gestión interna en las entidades públicas.	**I.4.** Promedio ponderado del cumplimiento de objetivos estratégicos institucionales de las entidades.	**L.2.4** Asegurar la articulación de los sistemas administrativos.	La optimización de la gestión interna de la Defensoría del Pueblo, a través de un uso más eficiente y productivo de los recursos públicos, tiene consecuencia directa en la satisfacción de las necesidades y expectativas de las personas en beneficio de la sociedad.
	OP2. Mejorar la gestión interna en las entidades públicas.	**I.5.** Porcentaje de expedientes de trámites priorizados que incumplen el plazo legal.	**L.2.11** Fortalecer el enfoque de integridad en la gestión institucional en las entidades públicas.	El fortalecimiento del desempeño ético de los servidores y funcionarios/as públicos de la Defensoría del Pueblo mediante el enfoque de integridad, se implementa en las entidades de la gestión pública.
	OP4. Garantizar un gobierno abierto que genere legitimidad en las intervenciones públicas.	**I.8.** Porcentaje de personas que confían en el cumplimiento de los principios de gobierno abierto en las entidades públicas.	**L.4.1** Fortalecer la implementación articulada de los principios de gobierno abierto en las entidades públicas.	Mediante el gobierno abierto la Defensoría del Pueblo desarrolla sinergias y comparten buenas prácticas y lecciones aprendidas entre ellos y con otras partes interesadas para promover la transparencia, integridad, rendición de cuentas y participación de las personas.

Cuadro Nº 07: Aporte de la entidad al cumplimiento de la Política Nacional de Igualdad de Género

Instrumento (Política)	Objetivo Prioritario	Indicador Objetivo	Lineamiento	Servicio al que contribuye	Descripción del aporte de la entidad (Explicación causal)
Política Nacional de Igualdad de Género	**OP5.** Reducir las barreras institucionales que obstaculizan la igualdad en los ámbitos público y privado entre hombres y mujeres.	**1.** Porcentaje de entidades públicas que incorporan el enfoque de género en la gestión institucional.	**5.1.** Incorporar el enfoque de género en las entidades públicas que brindan bienes y servicios	**S 5.1.1.** Asistencia técnica para transversalizar el enfoque de género en la producción de bienes y servicios entregados a la ciudadanía por las entidades públicas, oportunas y fiables.	Reducción de la brecha de género en la Defensoría del Pueblo.

Cuadro Nº 08: Aporte de la entidad al cumplimiento de la Política Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres al 2050

Instrumento (Política)	Objetivo Prioritario	Indicador Objetivo	Lineamiento	Servicio al que contribuye	Indicador Servicio	Descripción del aporte de la entidad (Explicación causal)
Política Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres al 2050	**OP3.** Mejorar la implementación articulada de la gestión del riesgo de desastres en el territorio	Porcentaje de Planes Estratégicos Institucionales que incorporan la gestión del riesgo de desastres.	**L 3.1** Implementar medidas para la optimización de la gestión del riesgo de desastres en las entidades de los tres niveles de gobierno.	**S 3.1.** Asistencia Técnica en la formulación de planes institucionales considerando a la gestión del riesgo de desastres	Porcentaje de entidades de los tres niveles de gobierno que cuentan con planes institucionales que incorporan la gestión del riesgo de desastres, desarrollados y validados.	Fortalecimiento de acciones de prevención que reduzcan los riesgos en casos de desastres.

Asimismo, de la revisión a planes y política, se identificó solo una política nacional a la cual la Defensoría del Pueblo contribuye directamente a la implementación del este servicio, y será reportada las acciones de manera anual en la evaluación de Políticas. A continuación, se muestra la articulación el servicio a la que nuestra institución está como responsable de proveer:

Cuadro Nº 09: Aporte de la entidad al cumplimiento de la Política Nacional Multisectorial de Transformación Digital al 2030

Instrumento (Política)	Objetivo Prioritario	Indicador Objetivo	Lineamiento	Servicio al que contribuye	Indicador Servicio	Descripción del aporte de la entidad (Explicación causal)
Política Nacional Multisectorial de Transformación Digital al 2030	**OP3.** Garantizar la disponibilidad de servicios públicos digitales inclusivos, predictivos y empáticos con la ciudadanía	Índice de digitalización de servicios empáticos e inclusivos	**L 3.2** Desplegar la estrategia de gobierno como plataforma de regulación, servicios digitales, datos abiertos e interoperabilidad entre organizaciones públicas y privadas.	**S 3.2.8** Carpeta Defensorial Digital interoperable para el Sistema de Administración de Justicia y ciudadanía.	Porcentaje de Carpetas Defensoriales Digitales interoperables con entidades de administración pública	Las entidades públicas deben contar con servicios públicos digitales para que el ciudadano tenga accesibilidad a la información de manera oportuna, por ello la Defensoría del Pueblo mediante la interoperabilidad podrá compartir información con otras instituciones.

3.2. Etapa 2. Diagnóstico de la entidad

3.2.1. Paso 4: Identificación de los bienes, servicios o regulaciones que la entidad ofrece

Los bienes, servicios o regulaciones se refieren a los productos entregados por las entidades públicas a las personas, en el marco de sus competencias y funciones sustantivas. En el caso de la Defensoría del Pueblo solo entrega servicios a la población. La Defensoría del Pueblo, en el ejercicio de sus funciones, se rige por la Ley Orgánica N° 26520 y sus modificaciones, como la Ley N° 32028. Conforme a esta normativa, la entidad tiene como rol fundamental defender los derechos constitucionales y supervisar la actuación de la administración pública para su profesionalización.

Para la prestación de sus servicios externos, la Defensoría se enfoca en garantizar el cumplimiento de estos derechos fundamentales. En cuanto a sus servicios internos, estos se alinean con políticas y planes estratégicos como el PEDN 2050, PNMTD 2030, PNDH 2018-2021, PNMGP 2030, PNIG y PNGRD 2050, con el objetivo de optimizar sus procesos y fortalecer su capacidad institucional.”

Para reforzar esta fase, se realizaron dos talleres con los jefes y especialistas de las Subadjuntías, Programas, Direcciones, Oficinas Defensoriales, Módulos Defensoriales y Oficinas Administrativas. Estos talleres se realizaron en dos fechas, el primero fue realizado el 10 de julio del 2024, con los jefes y especialista de Oficinas Defensoriales y Módulos Defensoriales de las diferentes regiones del país, de manera presencial; asimismo, el día 08 de agosto del 2024, se realizó el taller presencial con los Adjuntos, jefes de Programas, Direcciones y de Oficinas Administrativas que laboran en la Sede Central. En estos talleres se identificaron los servicios que entrega la Defensoría del Pueblo a la población, sus problemáticas, limitaciones y causas en la entrega de nuestros servicios y qué propuestas de mejoras podríamos implementar para una eficiente entrega.

Toda la información fue sistematizada, arrojando como resultado la identificación de los servicios, según se detalla en el siguiente cuadro:

Cuadro Nº 10: Identificación de los servicios que ofrece la entidad

Población objetivo	Servicios que ofrece la entidad en el marco de sus principales funciones y competencias	Descripción del servicio **	Alineamiento con la función y competencia
Persona y la comunidad	***Servicios* Externos**		***Contribuye a que la comunidad conozca sus derechos fundamentales y no llegar a la situación de indefensión; asimismo, mediante la supervisión a las entidades públicas se verifica que los servicios públicos que prestan se realicen de manera oportuna y eficiente***
	Atención de casos, quejas, petitorios y consultas, a través de diversos canales de atención	*Atención de casos (quejas, petitorios y consultas) que requieren la intervención de la Defensoría del Pueblo, en las que se alega la vulneración de uno o varios derechos fundamentales debido a la acción u omisión de la administración pública.* • *Quejas: es toda solicitud que requiere la intervención de la Defensoría del Pueblo, alegando la vulneración o la amenaza de vulneración de un derecho o varios derechos fundamentales debido a la acción u omisión de una entidad de la Administración Pública.* • *Petitorios: se interviene como petitorio, mediante la interposición de buenos oficios ante cualquier entidad de la Administración Pública, para superar una situación de indefensión que, de no atenderse, devendría en una vulneración de derechos fundamentales no derivada de una actuación u omisión indebida de la Administración Pública.* • *Consultas: se atienden las solicitudes de intervención de las personas recurrentes en las que no corresponde realizar gestiones ante una entidad de la Administración Pública, tampoco investigación alguna por carecerse de competencia. Se absuelven a través de una orientación a la persona recurrente sobre las entidades o vías a las que puede acudirse*.*	
	Promoción y difusión de derechos fundamentales de las personas	*Estrategia de la Defensoría del Pueblo para informar, sensibilizar y/o impulsar prácticas en la población, respecto al ejercicio de derechos y al rol que cumple la institución en este proceso. Tiene como finalidad contribuir y reforzar la noción de ciudadanía y la vigilancia de los poderes del Estado, así como prevenir la vulneración de derechos; coadyuvando al fortalecimiento del sistema democrático del país**.*	
	Supervisión a entidades públicas y privadas que brindan servicios públicos	*La supervisión defensorial constituye el conjunto de actos y diligencias de investigación, verificación, fiscalización o inspección realizadas por la Defensoría del Pueblo sobre el cumplimiento de los deberes, obligaciones y prohibiciones exigibles a las entidades de la Administración pública y empresas prestadoras de servicios públicos, a efectos de constatar un problema público y procurar su solución que revierta la vulneración de derechos. También puede realizarse supervisiones en el ámbito del Sistema de Justicia, sin que en ningún caso pueda interferirse en el ejercicio de la potestad jurisdiccional. De igual manera, realizar el seguimiento a la implementación de las políticas públicas, a fin de evaluar su adecuada ejecución y, de ser el caso, proponer su modificación***.*	
	Acción Itinerante Defensorial (AID)	*Estrategia por la cual la Defensoría del Pueblo se acerca a la población que se encuentra en estado de mayor pobreza y vulnerabilidad, con los objetivos concurrentes de: (1) promocionar los derechos de la población y difundir el rol de la Defensoría del Pueblo, (2) supervisar la presencia o atención efectiva del Estado y (3) atender quejas, petitorios y consultas de la población*.*	
	Gestión de conflictos sociales	*Prevención y monitoreo de los conflictos sociales y la mediación para la promoción del diálogo y la solución pacífica de estos.*	

3.2.2. Paso 5: Agrupación por finalidad de los bienes, servicios o regulaciones

En este paso agrupa por finalidad a los servicios identificados en el paso anterior, siendo el resultado el siguiente cuadro:

Cuadro Nº 11: Agrupación por finalidad de los servicios identificados

Población objetivo	Servicio que ofrece la entidad	Agrupación por finalidad (afinidad)	Alineamiento con la función y competencia
Persona y la comunidad	Atención de casos, quejas, petitorios y consultas, a través de diversos canales de atención	Atención de casos, quejas, petitorios y consultas, a través de diversos canales de atención	**Contribuye a que la comunidad conozca sus derechos fundamentales y no llegar a la situación de indefensión; asimismo, mediante la supervisión a las entidades públicas se verifica que los servicios públicos que prestan se realicen de manera oportuna y eficiente**
	Promoción y difusión de derechos fundamentales de las personas	Promoción de derechos fundamentales de las personas	
	Supervisión a entidades públicas y privadas que brindan servicios públicos	Supervisión a entidades públicas y privadas que brindan servicios públicos	
	Acción Itinerante Defensorial (AID)	Estrategia que incluye los servicios de atención de casos, promoción de derechos y supervisión del cumplimiento de los servicios públicos de las entidades del estado y privadas.	
	Gestión de conflictos sociales	Atención y prevención de conflictos sociales	

3.2.3. Paso 6: Identificación y análisis de brechas para que se mejore o innove o se optimice las agrupaciones por finalidad de bienes, servicios o regulaciones

En este paso se identifican las brechas de atención que existe en los servicios en relación a la cobertura y calidad, las que deben ser calculadas:

La brecha en la provisión del servicio o regulación es la diferencia entre un valor óptimo o estándar a alcanzar en la población y el valor observado, considerando un periodo de tiempo y un ámbito geográfico determinado, la cual puede ser expresada en términos de cantidad y/o calidad. El desarrollo de este paso, se muestra el resultado en el siguiente cuadro:

Cuadro Nº 12: Identificación y análisis de brechas para que se mejore, innove o se optimice las agrupaciones por la finalidad de los servicios

Agrupación por finalidad de los servicios		Elemento cuantitativo	Vop*	Vob	Año Vob	Brecha
Servicios Externos	Atención de casos, quejas, petitorios y consultas, a través de diversos canales de atención	Porcentaje de atenciones a las personas en especial situación de vulnerabilidad	**100%**	**23%**	**2023**	**77%**
		Nivel de satisfacción de la atención brindada a las personas, a través de nuestros distintos canales de atención en las oficinas a nivel nacional.	**100%**	**87%**	**2023**	**13%**
		Porcentaje de quejas fundadas con recomendación acogida y acogida parcialmente.	**100%**	**84%**	**2023**	**16%**
	Promoción y difusión de derechos fundamentales de las personas	Porcentaje de personas informadas sobre sus Derechos en las actividades de Promoción.	**100%**	**79%**	**2023**	**21%**
	Supervisión a entidades públicas y privadas que brindan servicios públicos	Porcentaje de temas priorizados en los documentos defensoriales emitidos por Subadjuntías y programas.	**100%**	**67%**	**2023**	**33%**
	Acción Itinerante Defensorial (AID)	Porcentaje de distritos en situación de pobreza visitados (grupos de pobreza 1 al 16).	**100%**	**84%**	**2023**	**16%**
	Gestión de conflictos sociales	Porcentaje de conflictos sociales en diálogo con participación de la DP.	**100%**	**82%**	**2023**	**18%**

3.2.4. Paso 7: Análisis de los problemas o limitaciones internas que tiene la entidad.

En este último paso, se muestra las problemáticas, limitaciones, causas y propuesta de mejora de mejora como resultado de los dos talleres realizados en esta primera fase, en el cual, de la sistematización de los aportes por los jefes y especialistas de las Subadjuntías, Programas, Direcciones, Oficinas Defensoriales, Módulos Defensoriales y Oficinas Administrativas, se elaboró el siguiente cuadro por cada servicio identificado:

Cuadro Nº 13: Identificación y análisis de brechas para que se mejore o innove o se optimice las agrupaciones por finalidad de los servicios

Agrupación por finalidad de los servicios		Problemas y limitaciones que tiene la entidad para la entrega de sus servicios	Causas	Propuesta de mejora
Servicios Externos	Atención de casos, quejas, petitorios y consultas, a través de diversos canales de atención	*Limitados recursos humanos para la atención de casos. *Necesidad de contar con personal idóneo y que cumpla con el debido perfil y especializado para atender a la ciudadanía. *Necesidades de fortalecimiento de las capacidades de equipos defensoriales (por integrantes nuevos, metodología para desarrollo de eventos).	*Limitado recurso presupuestal *Falta de coordinación entre órganos responsables	*Priorizar presupuesto de acuerdo al enfoque territorial. *Material actualizado con enfoque intercultural y otros derivados de la diversidad de personas (discapacidad, género, niñez, interseccional). *Fortalecer coordinaciones entre Subadjuntías, la Dirección de Atención al Pueblo y Oficinas Defensoriales y Módulos. *Contar con lineamientos de actuación temáticos emitidos por las Subadjuntías y los programas, a fin de orientar la labor de las OD y módulos defensoriales.
	Promoción y difusión de derechos fundamentales de las personas	*Desabastecimiento de materiales de difusión sobre asuntos que son de interés para la ciudadanía (salud, educación, seguridad ciudadana, violencia contra la mujer, procesos de alimentos, denuncias ante la PNP, reclamos ante empresas prestadoras de servicio públicos, etc.). *Ausencia de enfoque intercultural.	*Limitado recurso presupuestal *Falta de visión integral y sensibilización del enfoque intercultural	*Fortalecer la articulación con entidades. * Fortalecer capacidades para la capacitación diferenciada a distintos grupos poblacionales atendidos por la Defensoría del Pueblo. *Priorizar presupuesto para abastecer de materiales de difusión a las sedes desconcentradas. *Fortalecer coordinaciones con Subadjuntías y sedes desconcentradas, a fin de implementar el enfoque intercultural.
	Supervisión a entidades públicas y privadas que brindan servicios públicos	*Falta de articulación con adjuntías y programas, en la programación oportuna de las supervisiones; además, la falta de contar con capacitaciones especializadas.	*Limitado recurso presupuestal	*Fortalecimiento de capacidades de los Comisionados. *Contar con equipo multidisciplinario especializado. *Continuar con el incremento de las supervisiones que ayudan a profesionalizar a las entidades en su actuar. *Registrar las víctimas en riesgo indirecto resultado de las supervisiones.
	Acción Itinerante Defensorial (AID)	*Limitados recursos humanos y logísticos para el despliegue territorial. *Limitada accesibilidad geográfica de la población.	*Limitado recurso presupuestal *Limitada conectividad insuficiente o nula a internet.	*Participación en espacios de articulación multisectorial regional. *Coordinación con entidades públicas y/o privadas para realizar intervenciones conjuntas en distritos en situación de pobreza y vulnerabilidad, de modo que se puedan prestar los servicios defensoriales.
	Gestión de conflictos sociales	*Falta de fortalecimiento en las capacidades para la atención del conflicto.	*Limitado recurso presupuestal para el despliegue territorial del personal con el fin de participar en mesas de diálogo.	*Implementar plataformas virtuales de capacitación sobre seguimiento y evaluación de conflictos sociales. *Seguimiento de cumplimiento de los acuerdos asumidos. *Participar en los procesos de diálogo para resolver conflictos sociales previa aceptación de las partes.

A partir del análisis del cuadro anterior, según los servicios misionales, competencias de la institución, se ha considerado como servicios internos, los que apoyan de manera transversal en la entrega de los servicios misionales, los siguientes:

Población objetivo	Servicios que ofrece la entidad en el marco de sus principales funciones y competencias	Descripción del servicio	Alineamiento con la función y competencia
Usuarios internos	**Servicios Internos**		***Contribuye a que la comunidad conozca sus derechos fundamentales y no llegar a la situación de indefensión; asimismo, mediante la supervisión a las entidades públicas se verifica que los servicios públicos que prestan se realicen de manera oportuna y eficiente***
	Proyectos de Transformación Digital	*La Ley de Gobierno Digital, Decreto Legislativo N° 1412, que establece el marco de gobernanza digital para la adecuada gestión de la identidad digital, servicios digitales, arquitectura digital, interoperabilidad, seguridad digital y datos, y el régimen jurídico aplicable al uso transversal de tecnologías digitales en la digitalización de procesos y prestación de servicios digitales por parte de las entidades públicas en los tres niveles de gobierno.*	
	Acciones de desarrollo del personal	*El Plan de Desarrollo de las Personas – PDP es un instrumento de gestión para la planificación de las acciones de capacitación de cada entidad, se elabora sobre la base de las necesidades de capacitación por formación laboral o profesional con la finalidad de promover la actualización, el desarrollo profesional o potenciar las capacidades de los servidores civiles.*	
	Gestión de procesos internos	*Comprende acciones que determinan los procesos de la entidad, así como su medición y análisis con el propósito de implementar mejoras en su desempeño, priorizando los procesos que contribuyan al logro de los objetivos de la entidad.*	
	Implementación del Programa de Integridad	*Se plantea un modelo de integridad, definido como el conjunto de orientaciones dirigidas a fortalecer la capacidad preventiva y defensiva de las entidades frente a la corrupción y diversas prácticas contrarias a la ética. (Decreto Supremo N° 044-2018-PCM, que establece medidas para fortalecer la integridad pública y lucha contra la corrupción).*	
	Instrumentos técnicos y normativos en el marco de la Gestión de Riesgos de desastres	*La Ley de creación del Sistema Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres define a la Política Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres el conjunto de orientaciones dirigidas a impedir o reducir los riesgos de desastres, evitar la generación de nuevos riesgos y efectuar una adecuada preparación, atención, rehabilitación y reconstrucción ante situaciones de desastres, así como a minimizar los efectos adversos sobre la población, la economía y el ambiente.*	

Agrupación por finalidad de los servicios		Problemas y limitaciones que tiene la entidad para la entrega de sus servicios	Causas	Propuesta de mejora
Servicios Internos	Proyectos de Transformación Digital	*Capacidad de almacenamiento ineficiente. *Obsoleta tecnología *Requerimiento funcionales no bien definidos (proceso, indicadores, etc.).	*Limitado recurso presupuestal para el fortalecimiento de los proyectos digitales	*Coordinación de las oficinas involucradas (Oficina General de Tecnologías, Innovación y Transformación Digital, Dirección de Atención al Pueblo y Defensoría Adjunta, Oficina General de Planeamiento y Presupuesto), para la priorización presupuestal que permita implementar el proyecto digital.
	Acciones de desarrollo del personal	*Limitado financiamiento para cubrir la brecha de conocimiento.	*Limitado recurso presupuestal en los planes de bienestar para el personal	*Capacitación por parte de los colaboradores que han sido capacitados por la institución; y/o con expertis en la materia.
	Gestión de procesos internos	*La implementación de la gestión por procesos muchas veces no se encuentra articulada con los instrumentos de gestión de planeamiento, de presupuesto, de la gestión de los recursos humanos, y de las tecnologías digitales. *Limitados recursos humanos para la elaboración de instrumentos de procesos internos.	*Limitado recurso presupuestal *Falta de coordinación de las oficinas de gestión interna	*En el proceso de formulación del Nuevo PEI 2025-2030, se incluirá la gestión por procesos de acuerdo al marco de la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2030.
	Implementación del Programa de Integridad	*No se encuentra plasmado en un instrumento de gestión.	*Limitado recurso presupuestal *Falta de conocimiento y difusión del tema de Integridad	*Será visibilizado en el Nuevo PEI 2025-2030.
	Instrumentos técnicos y normativos en el marco de la Gestión de Riesgos de desastres	*Limitados recursos humanos para la elaboración de planes en el marco de gestión de riesgos de desastres.	*Limitado recurso presupuestal *Falta de personal especializado en el tema	*Se redistribuirá el presupuesto institucional con la finalidad de contar con financiamiento para las actividades de implementación de la Gestión de Riesgos de desastres en la Defensoría del Pueblo

FASE 2: ANÁLISIS PROSPECTIVO

4. SÍNTESIS ANÁLISIS PROSPECTIVO

En esta fase la prospectiva institucional consiste en analizar los principales cambios futuros (tendencias, riesgos y oportunidades), para generar situaciones hipotéticas (escenarios alternativos con el futuro deseado) que podrían ocurrir y que podrían afectar a la entidad. Asimismo, es importante el desarrollo de esta; dado que reconoce las necesidades cambiantes de la sociedad, más allá de las circunstancias actuales, además de anticipar los desafíos futuros para adaptarse, manteniendo la sostenibilidad a largo plazo de las instituciones.

La Fase 2, se divide en dos etapas: 1) Formulación de escenarios y 2) Opciones estratégicas.

En la primera etapa explora y analiza sistemáticamente distintos futuros que abarquen un conjunto más amplio de condiciones que se pueden presentar en la entidad, a fin de reducir la incertidumbre, prever posibles entornos y prepararse ante las circunstancias ameriten medidas urgentes y drásticas.

La segunda etapa se selecciona los medios más efectivos para enfrentar posibles escenarios adversos o para aprovechar escenarios favorables; asimismo, opciones estratégicas son insumo para determinar acciones estratégicas institucionales.

El desarrollo de esta fase consta de 8 pasos:

- Paso 1: Identificar las tendencias que podrían impactar sobre la institución.
- Paso 2: Identificar los riesgos que podrían impactar sobre la institución.
- Paso 3: Identificar las oportunidades que podrían impactar sobre la institución.
- Paso 4: Agrupación de tendencias, riesgos y oportunidades.
- Paso 5: Formulación de escenarios.
- Paso 6: Análisis de impacto del escenario sobre la agrupación por afinidad de los bienes, servicios o regulaciones, y generación de medidas anticipatorias.
- Paso 7: Selección de opciones estratégicas.
- Paso 8: Importancia y gobernabilidad – IGO.

A continuación, se detalla el desarrollo de las etapas de esta fase:

4.1. Etapa 1: Formulación de escenarios

4.1.1. Paso 1: Identificar las tendencias que podrían impactar sobre la institución

En esta Etapa 1 se requiere de 3 insumos: Tendencias, Riesgos y Oportunidades. Para el desarrollo de esta etapa los expertos, que son los miembros del Grupo de Trabajo de Planeamiento Estratégico, revisan el Observatorio Nacional de Prospectiva https://observatorio.ceplan.gob.pe, las Tendencias, Riesgos y Oportunidades que podrían impactar sobre nuestra institución.

Estos serán colocados en cada uno de los cuadros con su respectiva valoración, según se detalla a continuación:





En el caso de las Tendencias, deberán revisar la lista de tendencias en el Observatorio Nacional de Prospectiva e identificar las tendencias que impactan en la Defensoría del Pueblo:

4.1.2. Paso 2: Identificar los riesgos que podrían impactar sobre la institución

En el caso de los riesgos, deberán revisar la lista en el Observatorio Nacional de Prospectiva e identificar los que impactan en la Defensoría del Pueblo.

4.1.3. Paso 3: Identificar las oportunidades que podrían impactar sobre la institución

En el caso de las oportunidades, deberán revisar la lista en el Observatorio Nacional de Prospectiva e identificar los que impactan en la Defensoría del Pueblo.

4.1.4. Paso 4: Agrupación de tendencias, riesgos y oportunidades

En este paso, se agrupa la identificación de las tendencias, riesgos y oportunidades por parte de los expertos, que impacten en la institución, y dar la calificación según los criterios antes mencionados, para luego dar paso a la aplicación del Método de ejes de Peter Schwartz.

Cuadro Nº 14: Agrupación de la identificación, análisis y calificación de las tendencias, riesgos y oportunidades. Expertos (Y), calificación de la importancia.

N°	Código	Tendencias, riesgos y oportunidades	Defensoría Adjunta	Secretaría General	Subadjuntía para los Derechos Humanos y la Población Afroperuana	Subadjuntía para la Administración Estatal y Servicios Públicos	Subadjuntía para la Niñez y adolescencia	Subadjuntía para la Prevención de Conflictos Sociales y la Gobernabilidad	Subadjuntía para el Derecho a la Salud	Subadjuntía para el Derecho a la Educación	Dirección de Coordinación Territorial	Oficina Defensorial de Lima	Oficina General de Administración y Finanzas	Oficina General de Gestión y Desarrollo Humano	Oficina General de Tecnologías, Innovación y Transformación Digital	Oficina General de Planeamiento y Presupuesto	Promedio
1	T02	Persistencia de la anemia infantil	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3.93
2	T07	Incremento de la trata de personas	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4.43
3	T14	Persistencia de la violencia de género	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3.86
4	T16	Mayores conflictos sociales	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	3	4	5	4.50
5	T21	Persistencia de la violencia física y sexual en niños, niñas y adolescentes	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4.21
6	T25	Cambios en la estructura etaria de la población	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4.21
7	T27	Persistencia de la pobreza	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3.86
8	T58	Incremento de la conectividad digital	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4.57
9	T66	Mayor desconfianza en los poderes del Estado	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4.71
10	T72	Incremento de la corrupción	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3.86
11	R04	Crisis de empleo y medios de subsistencia	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3.79
12	R07	Déficit de infraestructura pública	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.00

N°	Código	Tendencias, riesgos y oportunidades	Defensoría Adjunta	Secretaría General	Subadjuntía para los Derechos Humanos y la Población Afroperuana	Subadjuntía para la Administración Estatal y Servicios Públicos	Subadjuntía para la Niñez y adolescencia	Subadjuntía para la Prevención de Conflictos Sociales y la Gobernabilidad	Subadjuntía para el Derecho a la Salud	Subadjuntía para el Derecho a la Educación	Dirección de Coordinación Territorial	Oficina Defensorial de Lima	Oficina General de Administración y Finanzas	Oficina General de Gestión y Desarrollo Humano	Oficina General de Tecnologías, Innovación y Transformación Digital	Oficina General de Planeamiento y Presupuesto	Promedio
13	R19	Incidencia de desastres naturales importantes Incidencia de eventos climáticos extremos	3	3	3	5	5	3	2	2	4	2	2	4	4	2	3.14
14	R26	Fracaso de la gobernanza nacional, regional o global	5	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4.14
15	R29	Exacerbación de la vulnerabilidad social	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4.86
16	R41	Migración involuntaria a gran escala	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4.29
17	OP09	Agricultura con uso eficiente del agua	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3.36
18	OP17	Mayor flexibilidad de movilidad de las personas	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3.71
19	OP18	Tecnología e innovación en educación.	4	4	4	4	4	4	5	3	3	3	3	4	4	5	3.86
20	OP19	Tecnología e innovación en salud.	4	4	3	3	3	4	5	5	3	3	3	3	4	4	3.64
21	OP20	Uso masivo de la nube en el sector público.	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4.21
22	OP22	Big data e inteligencia arficial.	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4.86
Total			**Promedio**														**4.05**

Cuadro Nº 15: Agrupación de la identificación, análisis y calificación de las tendencias, riesgos y oportunidades. Expertos (X), calificación de la incertidumbre.

N°	Código	Tendencias, riesgos y oportunidades	Defensoría Adjunta	Secretaría General	Subadjuntía para los Derechos Humanos y la Población Afroperuana	Subadjuntía para la Administración Estatal y Servicios Públicos	Subadjuntía para la Niñez y adolescencia	Subadjuntía para la Prevención de Conflictos Sociales y la Gobernabilidad	Subadjuntía para el Derecho a la Salud	Subadjuntía para el Derecho a la Educación	Dirección de Coordinación Territorial	Oficina Defensorial de Lima	Oficina General de Administración y	Oficina General de Gestión y Desarrollo Humano	Oficina General de Tecnologías, Innovación y Transformación Digital	Oficina General de Planeamiento y Presupuesto	Promedio
1	T02	Persistencia de la anemia infantil	3	4	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	4	3	2.93
2	T07	Incremento de la trata de personas	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2.86
3	T14	Persistencia de la violencia de género	3	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4.43
4	T16	Mayores conflictos sociales	5	5	5	5	5	4	5	5	5	3	4	5	5	4	4.64
5	T21	Persistencia de la violencia física y sexual en niños, niñas y adolescentes	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2.07
6	T25	Cambios en la estructura etaria de la población	4	5	4	3	4	4	3	4	4	4	4	5	4	5	4.07
7	T27	Persistencia de la pobreza	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2.57
8	T58	Incremento de la conectividad digital	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4.93
9	T66	Mayor desconfianza en los poderes del Estado	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2.93
10	T72	Incremento de la corrupción	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4.43
11	R04	Crisis de empleo y medios de subsistencia	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2.00

N°	Código	Tendencias, riesgos y oportunidades	Defensoría Adjunta	Secretaría General	Subadjuntía para los Derechos Humanos y la Población Afroperuana	Subadjuntía para la Administración Estatal y Servicios Públicos	Subadjuntía para la Niñez y adolescencia	Subadjuntía para la Prevención de Conflictos Sociales y la Gobernabilidad	Subadjuntía para el Derecho a la Salud	Subadjuntía para el Derecho a la Educación	Dirección de Coordinación Territorial	Oficina Defensorial de Lima	Oficina General de Administración y	Oficina General de Gestión y Desarrollo Humano	Oficina General de Tecnologías, Innovación y Transformación Digital	Oficina General de Planeamiento y Presupuesto	Promedio
12	R07	Déficit de infraestructura pública	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2.00
13	R19	Incidencia de desastres naturales importantes Incidencia de eventos climáticos extremos	3	2	2	1	2	3	2	2	2	3	2	3	4	3	2.43
14	R26	Fracaso de la gobernanza nacional, regional o global	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4.86
15	R29	Exacerbación de la vulnerabilidad social	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4.43
16	R41	Migración involuntaria a gran escala	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2.00
17	OP09	Agricultura con uso eficiente del agua	2	1	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2.14
18	OP17	Mayor flexibilidad de movilidad de las personas	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4.86
19	OP18	Tecnología e innovación en educación.	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4.64
20	OP19	Tecnología e innovación en salud.	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4.14
21	OP20	Uso masivo de la nube en el sector público.	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5.00
22	OP22	Big data e inteligencia arficial.	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2.14
Total			**Promedio**														**3.48**

Observamos en el **Cuadro 16 y 17** que luego de agrupar las tendencias, riesgos y oportunidades; los expertos dieron su puntuación de acuerdo a la importancia e incertidumbre con respecto a cada ítem (del N° 1 al N° 22).

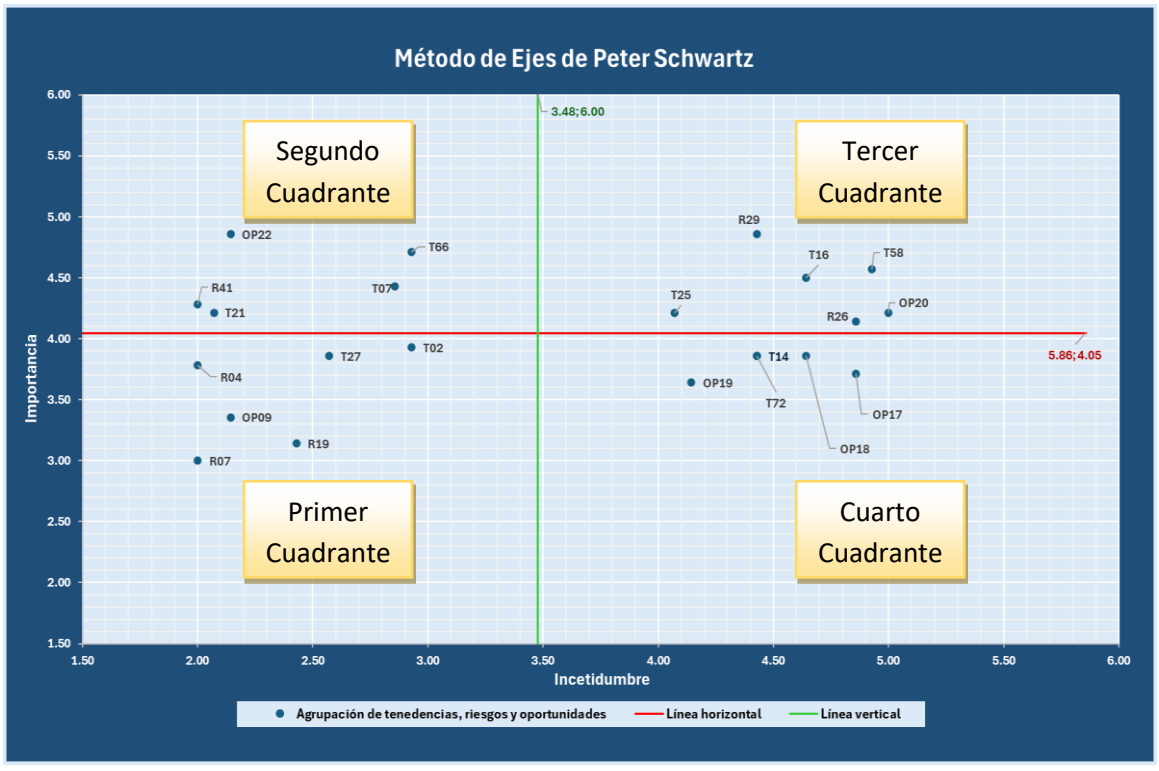
Luego se obtuvo un promedio por cada ítem, siendo estos las ordenadas (Y) y abscisas (X) del plano cartesiano.

Por otro lado, se realiza el cálculo para obtener el eje vertical y horizontal que dividirá el plano en cuatro cuadrantes, tal como se muestra en la siguiente tabla:

Ejes	Valor X	Valor Y
Línea horizontal (Iz)	**0.00**	**4.05**
Línea horizontal (De)	**5.86**	**4.05**
Línea vertical (Iz)	**3.48**	**0.00**
Línea vertical (De)	**3.48**	**6.00**

Asimismo, toda esta data se visualiza en la **Gráfica N° 1**. Finalmente se identifican los cuadrantes para determinar los elementos de incertidumbres críticas (**tercer cuadrante**) y los elementos predeterminados (**segundo cuadrante**).

Gráfica N° 1: Aplicación del Método de Peter Schwartz



Nota. Las tendencias son de baja incertidumbre, pero puede identificarse tendencias emergentes.

De la **Gráfica N° 1**, se obtiene la siguiente información:

a) Incertidumbres críticas

Luego de identificar los elementos del **tercer cuadrante**; se estableció la temática a la que pertenece, con la colaboración de expertos en la materia. Asimismo, cabe resaltar que estos elementos varían dependiendo del contexto.

T25	Cambios en la estructura etaria de la población	**Desafíos socioeconómicos y de la gobernanza persistentes**
T16	Mayores conflictos sociales	
R26	Fracaso de la gobernanza nacional, regional o global	
R29	Exacerbación de la vulnerabilidad social	
T58	Incremento de la conectividad digital	**Uso masivo de la tecnología digital en el sector público**
OP20	Uso masivo de la nube en el sector público	

Nota: configuran los escenarios.

b) Elementos predeterminados

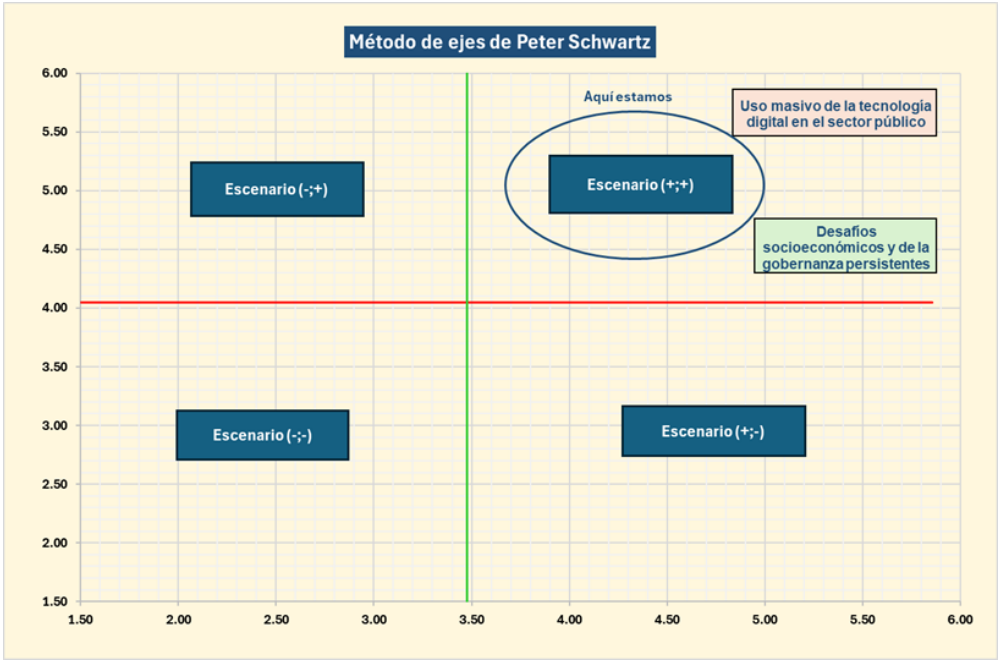
Son los elementos más estables y con alto grado de certeza, por esa razón se mantienen constantes en cualquier situación.

T07	Incremento de la trata de personas
T21	Persistencia de la violencia física y sexual en niños, niñas y adolescentes
T66	Mayor desconfianza en los poderes del Estado
R41	Migración involuntaria a gran escala
OP22	Big data e inteligencia arficial

Nota: estos elementos formaran parte de todos los escenarios

4.1.5. Paso 5: Formulación de escenarios

Grafica N° 1: Representación gráfica de la identificación del escenario



Cuadro N° 16: Construcción de escenarios

Código	Tendencias, riesgos y oportunidades	Escenario: Inestabilidad de la Gobernanza	Escenario: Calidad en los servicios públicos
T25	Cambios en la estructura etaria de la población	En un escenario inestable, la ineficiente entrega de los servicios públicos por parte de las instituciones a los ciudadanos, aunado a los desafíos socioeconómicos que los afectan, ha conllevado a que el aparato estatal se debilite, teniendo una alta desaprobación por la población; esto ha repercutido en la Defensoría del Pueblo, en la función de las supervisiones que se realizan a las instituciones del Estado para velar por el cumplimiento de los deberes de la administración pública; en cuyo proceso se realizan gestiones y coordinaciones para la entrega de información por parte de la entidad; además de emitir recomendaciones para su implementación para mejorar la entrega de servicios; sin embargo, el fracaso de la gobernanza, no han permitido que las gestiones en la solicitudes hayan tenido resultados, así como la poca o nula acogida de las recomendaciones. Asimismo, se observa cambios en la estructura etaria, incrementando de manera considerable la población adulto mayor, siendo éste un grupo vulnerable a tratar por la Defensoría del Pueblo. Por otro lado, se acentuó en la sociedad la violencia física y sexual en niños, niñas y adolescentes, la migración involuntaria a gran escala, la trata de personas; el incremento de estas problemáticas generó un desborde en la recepción de atención de casos, por el sentido de indefensión; afectando este servicio por la reducida capacidad operativa que se presenta; además de contar con un equipo tecnológico obsoleto no adecuado para nuestra atención a nivel nacional. Finalmente, los conflictos, y la falta de confianza en los poderes del estado exacerbaron a la población en general.	El Perú tiene una estabilidad socioeconómica, y un alto índice de gobernanza, siendo la Defensoría del Pueblo, un actor importante en este desarrollo, porque que a través de las supervisiones que realiza a las entidades del Estado, las instituciones han implementado de manera eficiente las recomendaciones emitidas, lo que ha conllevado a una entrega de los servicios públicos a la población de calidad y de manera oportuna. Asimismo, la tecnología digital masiva en el sector público, y el uso de la Big data e inteligencia artificial ha aportado de manera positiva en la Defensoría del Pueblo, tanto por la optimización de los procesos, como por la interoperabilidad entre instituciones, lo que permite una gestión eficiente de nuestros servicios.
T16	Mayores conflictos sociales		
R26	Fracaso de la gobernanza nacional, regional o global		
R29	Exacerbación de la vulnerabilidad social		
T58	Incremento de la conectividad digital		
OP20	Uso masivo de la nube en el sector público		

4.1.6. Paso 6 y 7: Análisis de impacto del escenario sobre la agrupación por afinidad de los bienes, servicios o regulaciones, y generación de medidas anticipatorias

Cuadro N° 17: Medidas anticipatorias de los escenarios

Agrupación por finalidad de los bienes, servicios y regulaciones prioritarios	Escenario: Inestabilidad de la Gobernanza	Cod MA	Medidas anticipatorias del escenario (+;+) ¿qué medidas anticipatorias deberían implementarse para migrar al campo de escenario (+;+)?	Escenario: Calidad en los servicios públicos	Cod MA	Medidas anticipatorias del escenario (+;+) ¿qué medidas anticipatorias deberían implementarse para migrar al campo de escenario (+;+)?
Atención de casos, quejas, petitorios y consultas, a través de diversos canales de atención	Frente a los efectos de la inestabilidad de la Gobernanza y la entrega ineficiente de los servicios públicos, ha sido afectado en el ingreso de casos, quejas, petitorios y consultas; servicio que materializa la función de defender de los derechos fundamentales de las personas; los que han rebalsado a la capacidad operativa de la institución, a ello se suma la falta de inversión en recursos tecnológicos, han conllevado a una baja resolución en la atención de casos.	**M01**	Elaboración de lineamientos de actuación temáticos emitidos por las Subadjuntías y los programas, a fin de orientar la labor de las OD y módulos defensoriales.	Las gestiones con las entidades públicas involucradas en la atención de casos, tienen una mayor apertura, en las coordinaciones ágiles y en la acogida de las recomendaciones emitidas, las que son implementadas oportunamente a fin de mejorar sus servicios.	**M25**	Implementación al servicio de atención de casos la pertinencia cultural y lingüística, a través de la incorporación en las oficinas defensoriales de personas oriundas que permitan la comunicación con los pueblos originarios.
		M02	Fortalecimiento de las coordinaciones interinstitucionales, a través de un sistema o plataforma que se establezca como parte del proceso de gestionar y obtener resultados de respuesta de las instituciones involucradas.			
		M03	Implementación de mesas de trabajo facilitando la coordinación multinivel a nivel territorial.			
		M04	Fortalecimiento de la infraestructura informática que permite brindar el servicio de atención de manera oportuna y eficiente.			
		M05	Implementación de herramientas y/o mecanismos de interoperabilidad con las entidades del Sistema de Justicia, que permiten agilizar los procesos misionales de la Defensoría del Pueblo.			
Promoción y difusión de derechos fundamentales de las personas	La alta demanda de atención de casos, quejas, petitorios, la promoción de derechos también se ha visto desbordado por la cantidad de personas en estado de indefensión, y que necesitan conocer sus derechos fundamentales, por lo que se deberá implementar nuevas estrategias para la atención de la nueva demanda.	**M06**	Fortalecimiento de alianzas estratégicas con otras entidades de los tres niveles de gobierno, con la finalidad de sensibilizarla entrega adecuada de sus bienes y servicios.	La población tiene mayor conocimiento de sus derechos fundamentales, sobre está calando en los menores de edad que han comprendido la relevancia que tiene a lo largo de su vida.	**M26**	Creación de concursos interestudiantiles sobre los derechos fundamentales, a fin de motivar la participación de estudiantes de colegios y universidades como agentes activos de la concientización de sus derechos.
		M07	Potenciamiento de la promoción de derechos a través de los diversos canales y redes sociales, a fin de llegar a la mayor cantidad de personas informadas.			
		M08	Suscripción de convenio con instituciones públicas y privadas, para contar con un espacio que permita la difusión de los derechos fundamentales de las personas.			

Agrupación por finalidad de los bienes, servicios y regulaciones prioritarios	Escenario: Inestabilidad de la Gobernanza	Cod MA	Medidas anticipatorias del escenario (+;+) ¿qué medidas anticipatorias deberían implementarse para migrar al campo de escenario (+;+)?	Escenario: Calidad en los servicios públicos	Cod MA	Medidas anticipatorias del escenario (+;+) ¿qué medidas anticipatorias deberían implementarse para migrar al campo de escenario (+;+)?
Supervisión a entidades públicas y privadas que brindan servicios públicos	La alta demanda en la atención de casos, ha repercutido en el servicio de supervisión, el que también ha incrementado su demanda; asimismo, la ineficiente capacidad de respuesta de las instituciones públicas, ha conllevado a una limitada información actualizada y relevante por parte de las entidades, lo que deviene en un recojo de evidencias con poca o inexacta información; afectando a la emisión de recomendaciones que se emiten para cumplimiento de la entidad supervisada, así como en la elaboración de informes defensoriales producto de toda la gestión efectuada.	**M09**	Fortalecimiento en la articulación con otras instituciones del estado, además de suscribir convenios, que permita contar con la información solicitada de manera oportuna y eficiente.	Han mejorado el proceso de supervisión porque las entidades públicas dan mayor apertura para brindar la información exacta y oportuna; además que su incremento ayudan a la profesionalización de las entidades en su actuar, así como la identificación de víctimas en riesgo; asimismo, las recomendaciones emitidas están siendo implementadas en su totalidad por las entidades del estado, lo que resulta en Informes Defensoriales con mayores evidencias, aportando así en las mejoras de las políticas públicas.	**M27**	Profesionalización de las entidades supervisadas, dado que contribuimos mediante una metodología de trabajo y sistematización de la eficiencia en el estado.
		M10	Evaluación del proceso de acogida de recomendaciones, para sincerar las gestiones parcialmente realizadas por las instituciones públicas.			
		M11	Para el diseño de la supervisión y elaboración de los Informes Defensoriales, producto de dichas supervisiones, se requiere la conformación de un equipo multidisciplinario experto.			
		M12	Implementación de una plataforma que muestre el ranking de la lista de instituciones más quejadas, que no cumplen con las funciones otorgadas, a fin de hacerlo público, contribuyendo a alertar la baja calidad en la entrega de sus servicios.			
Acción Itinerante Defensorial (AID)	La inestabilidad en la Gobernanza, afectó también a las acciones itinerantes que realiza la Defensoría del Pueblo; dado que, que en este servicio se atienden casos sobre vulneración de derechos a la ciudadanía, se realiza la promoción de derechos, y supervisión a entidades públicas (los tres o dos de los tres servicios) en distritos de mayor pobreza y vulnerabilidad del país, los que han aumentado por el estado crítico del país en su economía y en la respuesta del estado a la ciudadanía.	**M13**	Fortalecimientos en las coordinaciones con entidades públicas y/o privadas para realizar intervenciones conjuntas en distritos en situación de pobreza y vulnerabilidad, de modo que se puedan prestar los servicios defensoriales.	Las acciones de itinerancia han alcanzado una mayor cobertura de la población al contar con mayor acceso a los diferentes lugares a los que se debe llegar, además de la oportuna respuesta de las instituciones públicas en todas las gestiones que se realiza en este servicio.	**M28**	Reforzamiento de los canales digitales para coberturar a mayores personas con situaciones de indefensión de sus derechos fundamentales.
		M14	Fortalecimiento de la participación en espacios de articulación multisectorial regional y local.			
Gestión de conflictos sociales	Los problemas socioeconómicos y la inestabilidad de la Gobernanza han conllevado a una crisis y convulsión social, por lo que los conflictos sociales se han incrementado, dejando sin capacidad operativa al equipo de la Adjuntía para la prevención de conflictos sociales y la gobernabilidad.	**M15**	Fortalecimiento de la participación de la Defensoría del Pueblo en los procesos de diálogo para resolver conflictos sociales previa aceptación de las partes.	La estabilidad económica ha llevado a una tranquilidad social que ha repercutido en una baja en los estallidos sociales, además que la Defensoría del Pueblo, participa activamente en la prevención mediante mesas de diálogo con las partes involucradas.	**M29**	Implementación de plataformas virtuales de capacitación sobre seguimiento y evaluación de conflictos sociales, para fortalecer las capacidades del personal.
		M16	Implementación de mejoras en el Sistema de Monitoreo de Conflictos -SIMCO.			

Agrupación por finalidad de los bienes, servicios y regulaciones prioritarios	Escenario: Inestabilidad de la Gobernanza	Cod MA	Medidas anticipatorias del escenario (+;+) ¿qué medidas anticipatorias deberían implementarse para migrar al campo de escenario (+;+)?	Escenario: Calidad en los servicios públicos	Cod MA	Medidas anticipatorias del escenario (+;+) ¿qué medidas anticipatorias deberían implementarse para migrar al campo de escenario (+;+)?
Proyectos de Transformación Digital	Debido al incremento en los servicios misionales de la Defensoría del Pueblo, la capacidad de la infraestructura tecnológica se ha visto reducida, lo que requiere presupuesto adicional para la renovación de los equipos tecnológicos, y para el equipo que realiza estas funciones.	**M17**	Fortalecimiento de la infraestructura tecnológica para el desarrollo de los sistemas digitales que apoyan los procesos misionales y de gestión interna.	Se ha potenciado el uso masivo de la tecnología digital en el sector público, que ha permitido la interoperabilidad entre instituciones y la protección de datos del ciudadano.	**M30**	Aprovechamiento de las herramientas digitales gratuitas como la inteligencia artificial.
Acciones de desarrollo del personal	Todo este contexto ha conllevado la necesidad de contar con mayor personal que permita cumplir de manera eficiente y oportuna los servicios que proveemos; además de requerir potenciar sus capacidades, para motivación del personal y no continúe la fuga de talentos a instituciones.	**M18**	Potenciamiento de los recursos humanos a fin de fortalecer la capacidad de respuesta de manera oportuna en los servicios misionales.	El personal de la Defensoría del Pueblo se encuentra capacitado según sus competencias, potenciado sus habilidades duras y blandas.	**M31**	Implementación de Escuela Defensorial, en el que el expertís de sus especialistas en diversas temáticas, sean transmitidas al personal, como a la ciudadanía.
		M19	Fortalecimiento de las capacitaciones al personal según sus funciones y competencias.			
Gestión de procesos internos	La implementación de mejoras en los procesos internos de la Defensoría del Pueblo, ha sido afectada por la alta demanda de los servicios misionales que son priorizados para la sostenibilidad de la institución; dichos procesos al ser optimizados contribuyen en la calidad de la entrega de los servicios.	**M20**	Fortalecimiento de los conocimientos y articulación de los sistemas administrativos al personal, que permita la optimización de recursos.	Los procesos de la Defensoría del Pueblo han sido optimizados, con la implementación de mejoras digitales, permitiendo que los procesos misionales sean ágiles y los procesos de gestión interna, se encuentren adecuadamente articulados.	**M32**	Identificación de buenas prácticas implementadas en otras instituciones a nivel nacional e internacional, aplicables a nuestra entidad.
		M21	Fortalecimiento del equipo técnico de Modernización, que con apoyo de las unidades orgánicas propone iniciativas de simplificación administrativa, mejora continua, normas que promuevan la modernización de la gestión institucional para el eficiente uso de los recursos.			
		M22	Fortalecimiento de la estrategia comunicacional interna, para la sensibilización al personal de la Defensoría del Pueblo de los procesos internos con la finalidad de mejorar la calidad en la entrega de los servicios.			
Implementación del Programa de Integridad	La corrupción incrementó exponencialmente, y las diversas políticas nacionales y programas en Integridad, fueron creadas para cerrar la brecha de corrupción, mal enquistado en el país. El Programa de Integridad no ha sido ejecutado en su totalidad, la cual no permite su eficiente cumplimiento.	**M23**	Fortalecimiento de la Defensoría del Pueblo en la cultura de Integridad Pública; además de sensibilizar sobre la lucha contra la corrupción; estas temáticas deben ser parte de la inducción al personal nuevo; así como capacitar a través de charlas progresivamente al todo el personal.	El personal de la Defensoría del Pueblo cuenta con una cultura de Integridad Pública; dado que de manera permanente se dictan charlas en el marco de lucha contra la corrupción.	**M33**	Sistematización del Programa de Integridad, mediante plataforma que incorpore casos de prevención que impidieron acuerdos de corrupción, a fin de concientizar su importancia y contar con una medición y seguimiento.
Instrumentos técnicos y normativos en el marco de la Gestión de Riesgos de desastres	Debido a la creciente inestabilidad de la Gobernanza, no se está cumpliendo con la implementación y seguimiento de las políticas públicas; en virtud de ello, la Política Nacional de Gestión de Riesgos no ha sido la excepción, motivo por el cual, no se ha priorizado presupuestalmente sus actividades como institución respecto de la Gestión de Riesgos, lo que debilita las acciones trabajadas en este marco.	**M24**	Difusión al personal de la Defensoría del Pueblo respecto del Plan de Gestión de Riesgos, y hacer partícipe de las acciones preventivas dirigidas a reducir los riesgos ante situaciones de desastre, que afecten la sostenibilidad de la institución.	El personal de la Defensoría del Pueblo participa en las acciones preventivas del Plan de Gestión de Riesgos de Desastre para tener la capacidad de respuesta ante un desastre.	**M34**	Coordinación con la PCM para la sensibilización de la importancia de la implementación de la Política Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres al 2050 al personal de la Defensoría del Pueblo.

4.2. Etapa 2. Opciones estratégicas

Las opciones estratégicas son insumo para la determinación de acciones estratégicas institucionales. Según la metodología, los expertos califican las medidas anticipatorias, como se muestra en los siguientes pasos:

4.2.1. Paso 8: Importancia y gobernabilidad – IGO

Cuadro N° 18: Calificación de las medidas anticipatorias según el criterio de Gobernabilidad. Experto (Y).

Cod MA	Medidas anticipatorias	Defensoría Adjunta	Secretaría General	Subadjuntía para los Derechos Humanos y la Población Afroperuana	Subadjuntía para la Administración Estatal y Servicios Públicos	Subadjuntía para la Niñez y adolescencia	Subadjuntía para la Prevención de Conflictos Sociales y la Gobernabilidad	Subadjuntía para el Derecho a la Salud	Subadjuntía para el Derecho a la Educación	Dirección de Coordinación Territorial	Oficina Defensorial de Lima	Oficina General de Administración y Finanzas	Oficina General de Gestión y Desarrollo Humano	Oficina General de Tecnologías, Innovación y Transformación Digital	Oficina General de Planeamiento y Presupuesto	Promedio
M01	Elaboración de lineamientos de actuación temáticos emitidos por las Subadjuntías y los programas, a fin de orientar la labor de las OD y módulos defensoriales.	5	5	3	5	3	5	5	5	5	3	5	5	5	5	4.57
M02	Fortalecimiento de las coordinaciones interinstitucionales, a través de un sistema o plataforma que se establezca como parte del proceso de gestionar y obtener resultados de respuesta de las instituciones involucradas.	3	5	5	5	3	5	5	5	5	5	3	5	5	4	4.50
M03	Implementación de mesas de trabajo facilitando la coordinación multinivel a nivel territorial.	3	5	5	5	3	1	5	3	5	1	3	5	3	5	3.71
M04	Fortalecimiento de la infraestructura informática que permite brindar el servicio de atención de manera oportuna y eficiente.	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	4.71
M05	Implementación de herramientas y/o mecanismos de interoperabilidad con las entidades del Sistema de Justicia, que permiten agilizar los procesos misionales de la Defensoría del Pueblo.	3	5	3	5	3	1	5	3	5	5	5	5	5	4	4.07

Cod MA	Medidas anticipatorias	Defensoría Adjunta	Secretaría General	Subadjuntía para los Derechos Humanos y la Población Afroperuana	Subadjuntía para la Administración Estatal y Servicios Públicos	Subadjuntía para la Niñez y adolescencia	Subadjuntía para la Prevención de Conflictos Sociales y la Gobernabilidad	Subadjuntía para el Derecho a la Salud	Subadjuntía para el Derecho a la Educación	Dirección de Coordinación Territorial	Oficina Defensorial de Lima	Oficina General de Administración y Finanzas	Oficina General de Gestión y Desarrollo Humano	Oficina General de Tecnologías, Innovación y Transformación Digital	Oficina General de Planeamiento y Presupuesto	Promedio
M06	Fortalecimiento de alianzas estratégicas con otras entidades de los tres niveles de gobierno, con la finalidad de sensibilizarla entrega adecuada de sus bienes y servicios.	3	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	4.57
M07	Potenciamiento de la promoción de derechos a través de los diversos canales y redes sociales, a fin de llegar a la mayor cantidad de personas informadas.	3	5	3	5	1	1	5	3	5	1	3	5	5	5	3.57
M08	Suscripción de convenio con instituciones públicas y privadas, para contar con un espacio que permita la difusión de los derechos fundamentales de las personas.	3	5	3	5	5	5	5	3	5	5	3	5	3	4	4.21
M09	Fortalecimiento en la articulación con otras instituciones del estado, además de suscribir convenios, que permita contar con la información solicitada de manera oportuna y eficiente.	3	5	3	5	3	1	3	3	3	3	3	5	3	4	3.36
M10	Evaluación del proceso de acogida de recomendaciones, para sincerar las gestiones parcialmente realizadas por las instituciones públicas.	3	5	5	3	3	1	3	5	3	5	3	5	5	4	3.79
M11	Para el diseño de la supervisión y elaboración de los Informes Defensoriales, producto de dichas supervisiones, se requiere la conformación de un equipo multidisciplinario experto.	3	5	3	3	1	1	5	3	5	5	3	5	5	4	3.64
M12	Implementación de una plataforma que muestre el ranking de la lista de instituciones más quejadas, que no cumplen con las funciones otorgadas, a fin de hacerlo público, contribuyendo a alertar la baja calidad en la entrega de sus servicios.	5	5	5	5	5	1	3	5	5	5	3	3	5	4	4.21
M13	Fortalecimientos en las coordinaciones con entidades públicas y/o privadas para realizar intervenciones conjuntas en distritos en situación de pobreza y vulnerabilidad, de modo que se puedan prestar los servicios defensoriales.	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	4	4.79

Cod MA	Medidas anticipatorias	Defensoría Adjunta	Secretaría General	Subadjuntía para los Derechos Humanos y la Población Afroperuana	Subadjuntía para la Administración Estatal y Servicios Públicos	Subadjuntía para la Niñez y adolescencia	Subadjuntía para la Prevención de Conflictos Sociales y la Gobernabilidad	Subadjuntía para el Derecho a la Salud	Subadjuntía para el Derecho a la Educación	Dirección de Coordinación Territorial	Oficina Defensorial de Lima	Oficina General de Administración y Finanzas	Oficina General de Gestión y Desarrollo Humano	Oficina General de Tecnologías, Innovación y Transformación Digital	Oficina General de Planeamiento y Presupuesto	Promedio
M14	Fortalecimiento de la participación en espacios de articulación multisectorial regional y local.	5	5	3	3	1	1	5	5	5	5	3	5	5	4	3.93
M15	Fortalecimiento de la participación de la Defensoría del Pueblo en los procesos de diálogo para resolver conflictos sociales previa aceptación de las partes.	5	5	5	3	5	1	5	5	5	5	3	5	5	5	4.43
M16	Implementación de mejoras en el Sistema de Monitoreo de Conflictos -SIMCO.	5	5	5	5	3	1	5	5	3	5	3	5	5	4	4.21
M17	Fortalecimiento de la infraestructura tecnológica para el desarrollo de los sistemas digitales que apoyan los procesos misionales y de gestión interna.	5	5	5	5	5	5	3	5	5	1	3	5	5	5	4.43
M18	Potenciamiento de los recursos humanos a fin de fortalecer la capacidad de respuesta de manera oportuna en los servicios misionales.	3	5	5	5	3	5	3	5	5	5	5	5	5	5	4.57
M19	Fortalecimiento de las capacitaciones al personal según sus funciones y competencias.	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5.00
M20	Fortalecimiento de los conocimientos y articulación de los sistemas administrativos al personal, que permita la optimización de recursos.	5	5	3	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	4	4.50
M21	Fortalecimiento del equipo técnico de Modernización, que con apoyo de las unidades orgánicas propone iniciativas de simplificación administrativa, mejora continua, normas que promuevan la modernización de la gestión institucional para el eficiente uso de los recursos.	5	5	3	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4.71
M22	Fortalecimiento de la estrategia comunicacional interna, para la sensibilización al personal de la Defensoría del Pueblo de los procesos internos con la finalidad de mejorar la calidad en la entrega de los servicios.	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5.00

Cod MA	Medidas anticipatorias	Defensoría Adjunta	Secretaría General	Subadjuntía para los Derechos Humanos y la Población Afroperuana	Subadjuntía para la Administración Estatal y Servicios Públicos	Subadjuntía para la Niñez y adolescencia	Subadjuntía para la Prevención de Conflictos Sociales y la Gobernabilidad	Subadjuntía para el Derecho a la Salud	Subadjuntía para el Derecho a la Educación	Dirección de Coordinación Territorial	Oficina Defensorial de Lima	Oficina General de Administración y Finanzas	Oficina General de Gestión y Desarrollo Humano	Oficina General de Tecnologías, Innovación y Transformación Digital	Oficina General de Planeamiento y Presupuesto	Promedio
M23	Fortalecimiento de la Defensoría del Pueblo en la cultura de Integridad Pública; además de sensibilizar sobre la lucha contra la corrupción; estas temáticas deben ser parte de la inducción al personal nuevo; así como capacitar a través de charlas progresivamente al todo el personal.	3	5	3	5	3	1	5	3	5	5	5	5	5	5	4.14
M24	Difusión al personal de la Defensoría del Pueblo respecto del Plan de Gestión de Riesgos, y hacer partícipe de las acciones preventivas dirigidas a reducir los riesgos ante situaciones de desastre, que afecten la sostenibilidad de la institución.	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4.93
M25	Implementación al servicio de atención de casos la pertinencia cultural y lingüística, a través de la incorporación en las oficinas defensoriales de personas oriundas que permitan la comunicación con los pueblos originarios.	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4.93
M26	Creación de concursos interestudiantiles sobre los derechos fundamentales, a fin de motivar la participación de estudiantes de colegios y universidades como agentes activos de la concientización de sus derechos.	3	5	5	3	3	5	5	5	3	3	3	5	5	5	4.14
M27	Profesionalización de las entidades supervisadas, dado que contribuimos mediante una metodología de trabajo y sistematización de la eficiencia en el estado.	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	4.71
M28	Reforzamiento de los canales digitales para cobertura a mayores personas con situaciones de indefensión de sus derechos fundamentales.	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4.79
M29	Implementación de plataformas virtuales de capacitación sobre seguimiento y evaluación de conflictos sociales, para fortalecer las capacidades del personal.	5	5	5	5	3	1	5	5	5	5	5	5	5	4	4.50

Cod MA	Medidas anticipatorias	Defensoría Adjunta	Secretaría General	Subadjuntía para los Derechos Humanos y la Población Afroperuana	Subadjuntía para la Administración Estatal y Servicios Públicos	Subadjuntía para la Niñez y adolescencia	Subadjuntía para la Prevención de Conflictos Sociales y la Gobernabilidad	Subadjuntía para el Derecho a la Salud	Subadjuntía para el Derecho a la Educación	Dirección de Coordinación Territorial	Oficina Defensorial de Lima	Oficina General de Administración y Finanzas	Oficina General de Gestión y Desarrollo Humano	Oficina General de Tecnologías, Innovación y Transformación Digital	Oficina General de Planeamiento y Presupuesto	Promedio
M30	Aprovechamiento de las herramientas digitales gratuitas como la inteligencia artificial.	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	3	5	5	5	4.57
M31	Implementación de Escuela Defensorial, en el que el expertis de sus especialistas en diversas temáticas, sean transmitidas al personal, como a la ciudadanía.	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4.86
M32	Identificación de buenas prácticas implementadas en otras instituciones a nivel nacional e internacional, aplicables a nuestra entidad.	5	5	3	5	3	1	5	5	5	5	5	5	5	4	4.36
M33	Sistematización del Programa de Integridad, mediante plataforma que incorpore casos de prevención que impidieron acuerdos de corrupción, a fin de concientizar su importancia y contar con una medición y seguimiento.	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5.00
M34	Coordinación con la PCM para la sensibilización de la importancia de la implementación de la Política Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres al 2050 al personal de la Defensoría del Pueblo.	3	5	5	5	1	5	5	5	5	3	3	5	3	4	4.07
Total		**Promedio**														**4.32**

Cuadro N° 19: Calificación de las medidas anticipatorias según el criterio de Importancia. Experto (X).

Cod MA	Medidas anticipatorias	Defensoría Adjunta	Secretaría General	Subadjuntía para los Derechos Humanos y la Población	Subadjuntía para la Administración Estatal y Servicios Públicos	Subadjuntía para la Niñez y adolescencia	Subadjuntía para la Prevención de Conflictos Sociales y la Gobernabilidad	Subadjuntía para el Derecho a la Salud	Subadjuntía para el Derecho a la Educación	Dirección de Coordinación Territorial	Oficina Defensorial de Lima	Oficina General de Administración y Finanzas	Oficina General de Gestión y Desarrollo Humano	Oficina General de Tecnologías, Innovación y Transformación Digital	Oficina General de Planeamiento y Presupuesto	Promedio
M01	Elaboración de lineamientos de actuación temáticos emitidos por las Subadjuntías y los programas, a fin de orientar la labor de las OD y módulos defensoriales.	5	5	1	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4.43
M02	Fortalecimiento de las coordinaciones interinstitucionales, a través de un sistema o plataforma que se establezca como parte del proceso de gestionar y obtener resultados de respuesta de las instituciones involucradas.	1	1	5	5	1	1	5	5	1	1	5	1	5	3	2.86
M03	Implementación de mesas de trabajo facilitando la coordinación multinivel a nivel territorial.	1	1	5	5	1	1	5	5	5	1	3	5	1	3	3.00
M04	Fortalecimiento de la infraestructura informática que permite brindar el servicio de atención de manera oportuna y eficiente.	5	5	5	5	1	5	5	1	1	5	5	5	5	5	4.14
M05	Implementación de herramientas y/o mecanismos de interoperabilidad con las entidades del Sistema de Justicia, que permiten agilizar los procesos misionales de la Defensoría del Pueblo.	1	1	1	1	1	1	5	5	1	1	5	1	1	3	2.00
M06	Fortalecimiento de alianzas estratégicas con otras entidades de los tres niveles de gobierno, con la finalidad de sensibilizarla entrega adecuada de sus bienes y servicios.	1	5	5	5	1	5	5	5	1	5	5	5	1	3	3.71
M07	Potenciamiento de la promoción de derechos a través de los diversos canales y redes sociales, a fin de llegar a la mayor cantidad de personas informadas.	1	1	1	5	1	5	5	5	1	1	3	1	1	5	2.57
M08	Suscripción de convenio con instituciones públicas y privadas, para contar con un espacio que permita la difusión de los derechos fundamentales de las personas.	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	3	4.29
M09	Fortalecimiento en la articulación con otras instituciones del estado, además de suscribir convenios, que permita contar con la información solicitada de manera oportuna y eficiente.	5	1	1	1	1	5	5	5	1	1	5	5	1	3	2.86
M10	Evaluación del proceso de acogida de recomendaciones, para sincerar las gestiones parcialmente realizadas por las instituciones públicas.	5	5	5	5	1	5	5	1	1	5	5	5	5	5	4.14

Cod MA	Medidas anticipatorias	Defensoría Adjunta	Secretaría General	Subadjuntía para los Derechos Humanos y la Población	Subadjuntía para la Administración Estatal y Servicios Públicos	Subadjuntía para la Niñez y adolescencia	Subadjuntía para la Prevención de Conflictos Sociales y la Gobernabilidad	Subadjuntía para el Derecho a la Salud	Subadjuntía para el Derecho a la Educación	Dirección de Coordinación Territorial	Oficina Defensorial de Lima	Oficina General de Administración y Finanzas	Oficina General de Gestión y Desarrollo Humano	Oficina General de Tecnologías, Innovación y Transformación Digital	Oficina General de Planeamiento y Presupuesto	Promedio
M11	Para el diseño de la supervisión y elaboración de los Informes Defensoriales, producto de dichas supervisiones, se requiere la conformación de un equipo multidisciplinario experto.	1	1	1	1	1	1	5	5	1	5	5	1	1	5	2.43
M12	Implementación de una plataforma que muestre el ranking de la lista de instituciones más quejadas, que no cumplen con las funciones otorgadas, a fin de hacerlo público, contribuyendo a alertar la baja calidad en la entrega de sus servicios.	5	1	5	5	1	5	5	5	1	5	5	1	1	5	3.57
M13	Fortalecimientos en las coordinaciones con entidades públicas y/o privadas para realizar intervenciones conjuntas en distritos en situación de pobreza y vulnerabilidad, de modo que se puedan prestar los servicios defensoriales.	5	5	5	5	1	5	5	1	5	5	5	5	5	3	4.29
M14	Fortalecimiento de la participación en espacios de articulación multisectorial regional y local.	5	5	1	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4.29
M15	Fortalecimiento de la participación de la Defensoría del Pueblo en los procesos de diálogo para resolver conflictos sociales previa aceptación de las partes.	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4.57
M16	Implementación de mejoras en el Sistema de Monitoreo de Conflictos -SIMCO.	1	1	5	1	1	5	5	5	1	5	5	5	1	5	3.29
M17	Fortalecimiento de la infraestructura tecnológica para el desarrollo de los sistemas digitales que apoyan los procesos misionales y de gestión interna.	1	5	5	1	1	5	5	5	1	1	3	5	1	5	3.14
M18	Potenciamiento de los recursos humanos a fin de fortalecer la capacidad de respuesta de manera oportuna en los servicios misionales.	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4.71
M19	Fortalecimiento de las capacitaciones al personal según sus funciones y competencias.	1	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	4.43
M20	Fortalecimiento de los conocimientos y articulación de los sistemas administrativos al personal, que permita la optimización de recursos.	5	5	1	5	1	5	5	5	5	5	3	5	5	5	4.29
M21	Fortalecimiento del equipo técnico de Modernización, que con apoyo de las unidades orgánicas propone iniciativas de simplificación administrativa, mejora continua, normas que	5	5	1	5	1	5	5	5	5	5	5	5	1	5	4.14

Cod MA	Medidas anticipatorias	Defensoría Adjunta	Secretaría General	Subadjuntía para los Derechos Humanos y la Población	Subadjuntía para la Administración Estatal y Servicios Públicos	Subadjuntía para la Niñez y adolescencia	Subadjuntía para la Prevención de Conflictos Sociales y la Gobernabilidad	Subadjuntía para el Derecho a la Salud	Subadjuntía para el Derecho a la Educación	Dirección de Coordinación Territorial	Oficina Defensorial de Lima	Oficina General de Administración y Finanzas	Oficina General de Gestión y Desarrollo Humano	Oficina General de Tecnologías, Innovación y Transformación Digital	Oficina General de Planeamiento y Presupuesto	Promedio
	promuevan la modernización de la gestión institucional para el eficiente uso de los recursos.															
M22	Fortalecimiento de la estrategia comunicacional interna, para la sensibilización al personal de la Defensoría del Pueblo de los procesos internos con la finalidad de mejorar la calidad en la entrega de los servicios.	5	5	5	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4.43
M23	Fortalecimiento de la Defensoría del Pueblo en la cultura de Integridad Pública; además de sensibilizar sobre la lucha contra la corrupción; estas temáticas deben ser parte de la inducción al personal nuevo; así como capacitar a través de charlas progresivamente al todo el personal.	5	5	1	1	1	5	5	1	5	5	5	1	5	5	3.57
M24	Difusión al personal de la Defensoría del Pueblo respecto del Plan de Gestión de Riesgos, y hacer partícipe de las acciones preventivas dirigidas a reducir los riesgos ante situaciones de desastre, que afecten la sostenibilidad de la institución.	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4.71
M25	Implementación al servicio de atención de casos la pertinencia cultural y lingüística, a través de la incorporación en las oficinas defensoriales de personas oriundas que permitan la comunicación con los pueblos originarios.	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4.57
M26	Creación de concursos interestudiantiles sobre los derechos fundamentales, a fin de motivar la participación de estudiantes de colegios y universidades como agentes activos de la concientización de sus derechos.	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	3	5	5	3	4.43
M27	Profesionalización de las entidades supervisadas, dado que contribuimos mediante una metodología de trabajo y sistematización de la eficiencia en el estado	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	3	5	5	5	4.57
M28	Reforzamiento de los canales digitales para coberturar a mayores personas con situaciones de indefensión de sus derechos fundamentales.	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4.71
M29	Implementación de plataformas virtuales de capacitación sobre seguimiento y evaluación de conflictos sociales, para fortalecer las capacidades del personal.	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	3	5	5	5	4.57

Cod MA	Medidas anticipatorias	Defensoría Adjunta	Secretaría General	Subadjuntía para los Derechos Humanos y la Población	Subadjuntía para la Administración Estatal y Servicios Públicos	Subadjuntía para la Niñez y adolescencia	Subadjuntía para la Prevención de Conflictos Sociales y la Gobernabilidad	Subadjuntía para el Derecho a la Salud	Subadjuntía para el Derecho a la Educación	Dirección de Coordinación Territorial	Oficina Defensorial de Lima	Oficina General de Administración y Finanzas	Oficina General de Gestión y Desarrollo Humano	Oficina General de Tecnologías, Innovación y Transformación Digital	Oficina General de Planeamiento y Presupuesto	Promedio
M30	Aprovechamiento de las herramientas digitales gratuitas como la inteligencia artificial.	5	5	5	1	1	5	5	5	5	5	3	5	5	3	4.14
M31	Implementación de Escuela Defensorial, en el que el expertis de sus especialistas en diversas temáticas, sean transmitidas al personal, como a la ciudadanía.	5	5	1	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4.43
M32	Identificación de buenas prácticas implementadas en otras instituciones a nivel nacional e internacional, aplicables a nuestra entidad.	5	5	1	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4.43
M33	Sistematización del Programa de Integridad, mediante plataforma que incorpore casos de prevención que impidieron acuerdos de corrupción, a fin de concientizar su importancia y contar con una medición y seguimiento.	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4.57
M34	Coordinación con la PCM para la sensibilización de la importancia de la implementación de la Política Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres al 2050 al personal de la Defensoría del Pueblo.	5	5	5	5	1	5	5	5	1	5	5	5	1	3	4.00
Total		**Promedio**														**3.74**

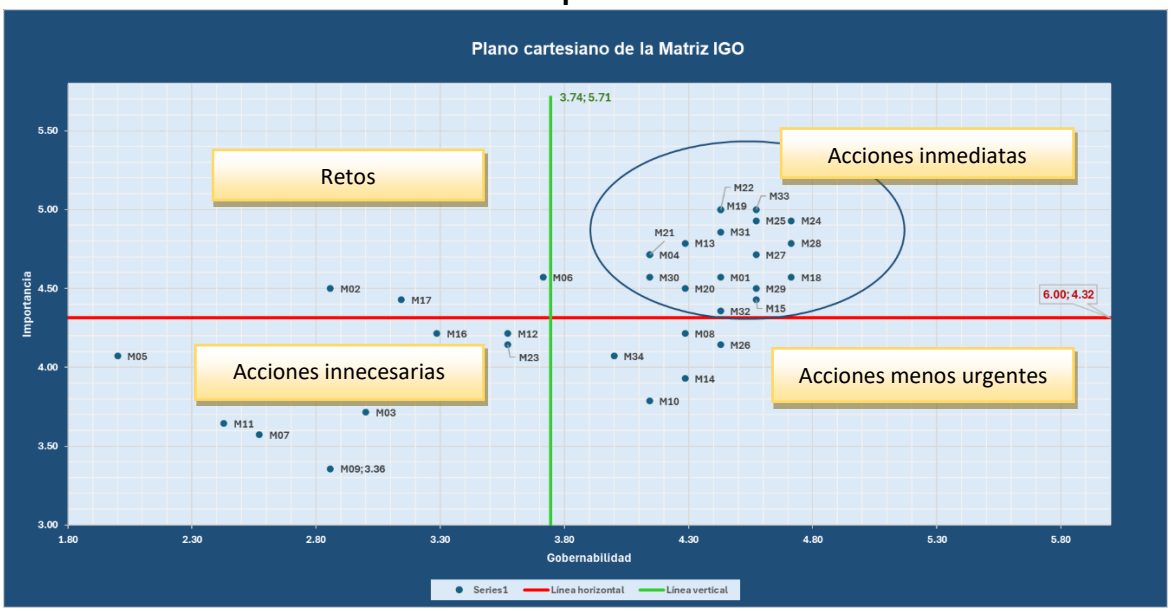
Luego de realizar la agrupación de las medidas anticipatoria; se aplica la metodología según la matriz IGO; que, evalúa las variables o estrategias (**medidas anticipatorias, en este caso**) según su importancia y gobernabilidad. La importancia mide su impacto en el sistema, mientras que la gobernabilidad indica el grado de control que se tiene sobre ellas.

Con los puntajes otorgados por los expertos según los criterios antes mencionado; luego se calcula el promedio por cada medida, para dar origen a las coordenadas en el plano cartesiano siendo las ordenadas (Y) y abscisas (X) del **Cuadro N° 20 y Cuadro N° 21, respectivamente**. Luego se realiza el calculo para obtener el eje vertical y horizontal que dividirá el plano en cuatro cuadrantes.

Ejes	Valor X	Valor Y
Línea horizontal (Iz)	**0.00**	**4.32**
Línea horizontal (De)	**6.00**	**4.32**
Línea vertical (Iz)	**3.74**	**0.00**
Línea vertical (De)	**3.74**	**5.71**

Asimismo, toda esta data se visualiza en la **Grafica N° 2**. Finalmente se identifican las opciones estratégicas categorizadas y priorizadas para su implementación inmediata (**acciones inmediatas**)

Grafica N° 2: Representación gráfica de la identificación de las medidas anticipatorias



A continuación, se enlistan las medidas anticipatorias obtenidas de acuerdo a la **Gráfica N° 2**:

Medidas Anticipatorias	
M01	Elaboración de lineamientos de actuación temáticos emitidos por las Subadjuntías y los programas, a fin de orientar la labor de las OD y módulos defensoriales.
M04	Fortalecimiento de la infraestructura informática que permite brindar el servicio de atención de manera oportuna y eficiente.
M13	Fortalecimientos en las coordinaciones con entidades públicas y/o privadas para realizar intervenciones conjuntas en distritos en situación de pobreza y vulnerabilidad, de modo que se puedan prestar los servicios defensoriales.
M15	Fortalecimiento de la participación de la Defensoría del Pueblo en los procesos de diálogo para resolver conflictos sociales previa aceptación de las partes.
M18	Potenciamiento de los recursos humanos a fin de fortalecer la capacidad de respuesta de manera oportuna en los servicios misionales.
M19	Fortalecimiento de las capacitaciones al personal según sus funciones y competencias.
M20	Fortalecimiento de los conocimientos y articulación de los sistemas administrativos al personal, que permita la optimización de recursos.
M21	Fortalecimiento del equipo técnico de Modernización, que con apoyo de las unidades orgánicas propone iniciativas de simplificación administrativa, mejora continua, normas que promuevan la modernización de la gestión institucional para el eficiente uso de los recursos.
M22	Fortalecimiento de la estrategia comunicacional interna, para la sensibilización al personal de la Defensoría del Pueblo de los procesos internos con la finalidad de mejorar la calidad en la entrega de los servicios.
M24	Difusión al personal de la Defensoría del Pueblo respecto del Plan de Gestión de Riesgos, y hacer partícipe de las acciones preventivas dirigidas a reducir los riesgos ante situaciones de desastre, que afecten la sostenibilidad de la institución.
M25	Implementación al servicio de atención de casos la pertinencia cultural y lingüística, a través de la incorporación en las oficinas defensoriales de personas oriundas que permitan la comunicación con los pueblos originarios.
M27	Profesionalización de las entidades supervisadas, dado que contribuimos mediante una metodología de trabajo y sistematización de la eficiencia en el estado.
M28	Reforzamiento de los canales digitales para coberturar a mayores personas con situaciones de indefensión de sus derechos fundamentales.
M29	Implementación de plataformas virtuales de capacitación sobre seguimiento y evaluación de conflictos sociales, para fortalecer las capacidades del personal.
M30	Aprovechamiento de las herramientas digitales gratuitas como la inteligencia artificial.
M31	Implementación de Escuela Defensorial, en el que el expertis de sus especialistas en diversas temáticas, sean transmitidas al personal, como a la ciudadanía.
M32	Identificación de buenas prácticas implementadas en otras instituciones a nivel nacional e internacional, aplicables a nuestra entidad.
M33	Sistematización del Programa de Integridad, mediante plataforma que incorpore casos de prevención que impidieron acuerdos de corrupción, a fin de concientizar su importancia y contar con una medición y seguimiento.

FASE 3: DECISIÓN ESTRATÉGICA

5. DEFINICIÓN DE LA SITUACIÓN FUTURA DESEADA

El desarrollo de las dos primeras fases resulta en esta última fase, la que tiene dos etapas:

Etapa 1. Definición del futuro deseado
Etapa 2. Desarrollo de la estrategia

5.1. Etapa 1. Definición del futuro deseado

la situación futura deseada se elabora considerando la situación que desean alcanzar, guiadas por el análisis de las brechas de cobertura y calidad de los servicios, así como de las soluciones identificadas para abordar los problemas y causas que limitan dicha entrega (Fase 1). Asimismo, se complementa la redacción con las opciones estratégicas identificadas en el análisis prospectivo (Fase 2), que incluyen medios estratégicos que permitirían cerrar las brechas de los servicios.

De lo expuesto en el párrafo anterior, se formar la **Situación futura deseada de la entidad:**

> *"Para el año 2030, la Defensoría del Pueblo aspira ser un referente en Latinoamérica, con la mayoría de personas informadas de sus derechos fundamentales, y que defiende cualquier vulneración de ellos; asimismo, las personas que han sentido indefensión en sus derechos, se acercan a la institución para quejar a las entidades que no cumplen debidamente con sus funciones, con la confianza que la Defensoría del Pueblo realizará todas las gestiones necesarias para velar por resultados eficientes en la atención. De las supervisiones que se realizan a las entidades del estado, éstas han implementado de manera eficiente las recomendaciones emitidas, logrando mejoras en la entrega de sus servicios. Para estos resultados se ha fortalecido la infraestructura tecnológica, se optimizaron los procesos; se potenció al personal a través de capacitaciones; se fortalecieron los equipos clave, se mejoró la comunicación interna, y se suscribieron convenios con entidades públicas y privadas, todo en virtud de mejorar la calidad de las personas y la comunidad".*

En el siguiente cuadro, de manera adicional, se ha elaborado el análisis de la situación futura deseada por cada servicio, detallando las opciones estratégicas como parte de la metodología.

Cuadro N° 20: Situación futura deseada de la entidad por cada servicio

Agrupación por finalidad de los bienes, servicios y regulaciones	Dato cuantitativo	Valor deseado y factible	Propuestas de mejoras	Opciones estratégicas	Situación futura deseada por cada grupo
Atención de casos, quejas, petitorios y consultas, a través de diversos canales de atención	Nivel de satisfacción de la atención brindada a las personas, a través de nuestros distintos canales de atención en las oficinas a nivel nacional.	**95%**	• Priorizar presupuesto de acuerdo al enfoque territorial. • Material actualizado con enfoque intercultural y otros derivados de la diversidad de personas (discapacidad, género, niñez, interseccional). • Fortalecer coordinaciones entre Subadjuntías, la Dirección de Atención al Pueblo y Oficinas Defensoriales y Módulos. • Contar con lineamientos de actuación temáticos emitidos por las Subadjuntías y los programas, a fin de orientar la labor de las OD y módulos defensoriales.	Elaboración de lineamientos de actuación temáticos emitidos por las Subadjuntías y los programas, a fin de orientar la labor de las OD y módulos defensoriales.	En el año 2030, la eficiencia en la entrega del servicio ha logrado que el 95% de personas se sientan satisfechas por la atención brindada en diversos canales con la que contamos. Esto se debió a que fue fortalecido todo el equipo tecnológico, se establecieron lineamientos normativos, y se cuenta con personal de pueblos originarios para la atención con pertinencia cultural y lingüística en las oficinas y módulos defensoriales, llegando a la mayor parte de la población.
				Fortalecimiento de la infraestructura informática que permite brindar el servicio de atención de manera oportuna y eficiente.	
	Porcentaje de quejas fundadas con recomendación acogida y acogida parcialmente.	**90%**		Implementación al servicio de atención de casos la pertinencia cultural y lingüística, a través de la incorporación en las oficinas defensoriales de personas oriundas que permitan la comunicación con los pueblos originarios.	
Promoción y difusión de derechos fundamentales de las personas	Porcentaje de personas informadas sobre sus Derechos en las actividades de Promoción.	**80%**	• Fortalecer la articulación con entidades. • Fortalecer capacidades para la capacitación diferenciada a distintos grupos poblacionales atendidos por la Defensoría del Pueblo. • Priorizar presupuesto para abastecer de materiales de difusión a las sedes desconcentradas. • Fortalecer coordinaciones con Subadjuntías y sedes desconcentradas, a fin de implementar el enfoque intercultural.	. Implementación de Actividades de Promoción de Derechos, a fin de incrementar el alcance de personas informadas sobre sus derechos a través de diversas modalidades.	En 2030, parte de la población del Perú ha sido informada sobre sus derechos fundamentales, a través de Actividades de Promoción de Derechos mediante diversas modalidades.

Agrupación por finalidad de los bienes, servicios y regulaciones	Dato cuantitativo	Valor deseado y factible	Propuestas de mejoras	Opciones estratégicas	Situación futura deseada por cada grupo
Supervisión a entidades públicas y privadas que brindan servicios públicos	Porcentaje de temas priorizados en los documentos defensoriales emitidos por Subadjuntías y programas.	**80%**	• Fortalecimiento de capacidades de los Comisionados • Contar con equipo multidisciplinario especializado. • Continuar con el incremento de las supervisiones que ayudan a profesionalizar a las entidades en su actuar. • Registrar las víctimas en riesgo indirectos resultado de las supervisiones	Profesionalización de las entidades supervisadas, dado que contribuimos mediante una metodología de trabajo y sistematización la eficiencia en el estado. Fortalecimiento de las acciones preventivas que identifica a las víctimas en riesgo producto de las supervisiones a centros penitenciarios (hijos), menores hijos de fallecidos de COVID, entre muchos casos.	En 2030, el 80% de los temas prioritarios fueron desarrollados en los documentos defensoriales. La implementación de estrategias de difusión de los Informes Defensoriales, permitieron que los resultados de las supervisiones se realizaran de manera masiva y ágil para conocimiento y concientización de las entidades quejadas y la población afectada.
Acción Itinerante Defensorial (AID)	Porcentaje de distritos en situación de pobreza visitados (grupos de pobreza 1 al 16).	**90%**	• Participación en espacios de articulación multisectorial regional. • Coordinación con entidades públicas y/o privadas para realizar intervenciones conjuntas en distritos en situación de pobreza y vulnerabilidad, de modo que se puedan prestar los servicios defensoriales.	Fortalecimientos en las coordinaciones con entidades públicas y/o privadas para realizar intervenciones conjuntas en distritos en situación de pobreza y vulnerabilidad, de modo que se puedan prestar los servicios defensoriales. Reforzamiento de los canales digitales para cobertura a mayores personas con situaciones de indefensión de sus derechos fundamentales.	Para el 2030, el 90% de los distritos en situación en pobreza fueron visitados mediante las acciones de itinerancia defensorial. Las coordinaciones con entidades públicas y privadas que permitieron de manera conjunta intervenir en distritos en situación de pobreza para la prestación de nuestros servicios, además de contar con canales digitales potenciados, ayudaron a incrementar el acceso y cobertura a la mayor población.
Gestión de conflictos sociales	Porcentaje de conflictos sociales en diálogo con participación de la DP.	**90%**	• Implementar plataformas virtuales de capacitación sobre seguimiento y evaluación de conflictos sociales. • Seguimiento de cumplimiento de los acuerdos asumidos. • Participar en los procesos de diálogo para resolver conflictos sociales previa aceptación de las partes.	Fortalecimiento de la participación de la Defensoría del Pueblo en los procesos de diálogo para resolver conflictos sociales previa aceptación de las partes. Implementación de plataformas virtuales de capacitación sobre seguimiento y evaluación de conflictos sociales, para fortalecer las capacidades del personal.	El 2030, la Defensoría del Pueblo participó en la etapa de diálogo del 90% de los conflictos sociales; esto fue apoyado por la Implementación de plataformas virtuales de capacitación sobre seguimiento y evaluación de conflictos sociales, y capacitación permanente al personal.

Agrupación por finalidad de los bienes, servicios y regulaciones	Dato cuantitativo	Valor deseado y factible	Propuestas de mejoras	Opciones estratégicas	Situación futura deseada por cada grupo
Proyectos de Transformación digital	Porcentaje de herramientas digitales implementadas.	**100%**	• Coordinación de las oficinas involucradas (Oficina General de Tecnologías, Innovación y Transformación Digital, Dirección de Atención al Pueblo y Defensoría Adjunta, Oficina General de Planeamiento y Presupuesto), para la priorización presupuestal que permita implementar el proyecto digital.	Aprovechamiento de las herramientas digitales gratuitas como la inteligencia artificial.	Para el 2030 se implementó al 100% las herramientas digitales que permiten el soporte de todos los servicios, además se está usando la inteligencia artificial en varios procesos, optimizando recursos presupuestales.
Acciones de desarrollo del personal	Porcentaje de participación del personal en acciones de capacitación enmarcadas en el PDP.	**100%**	• Capacitación por parte de los colaboradores que han sido capacitados por la institución; y/o con expertis en la materia.	Potenciamiento de los recursos humanos a fin de fortalecer la capacidad de respuesta de manera oportuna en los servicios misionales.	En el 2030, el 100% del personal contará con al menos una capacitación correspondiente a sus funciones; ello, y otras acciones conllevaron a alcanzar un nivel de satisfacción del personal del 100%. Además, la implementación de la Escuela Defensorial ha permitido que los colaboradores transmitan sus conocimientos especializados a sus compañeros como a la ciudadanía.
				Fortalecimiento de las capacitaciones al personal según sus funciones y competencias.	
	Nivel de satisfacción laboral de servidores de la Defensoría del Pueblo.	**100%**		Implementación de Escuela Defensorial, en el que el expertis de sus especialistas en diversas temáticas, sean transmitidas al personal, como a la ciudadanía.	
Gestión de procesos internos	Porcentaje de procesos priorizados optimizados.	**60%**	• En el proceso de formulación del Nuevo PEI 2025-2030, se incluirá la gestión por procesos de acuerdo al marco de la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2030.	Fortalecimiento de los conocimientos y articulación de los sistemas administrativos al personal, que permita la optimización de recursos.	En el 2030, el 60% de los procesos se encuentran optimizados, contando con un equipo de Modernización fortalecido, que permite el seguimiento de la mejora continua; además de que la estrategia de comunicación interna ha llevado a una ágil articulación de las unidades orgánicas, para la calidad en la entrega de los
				Fortalecimiento del equipo técnico de Modernización, que con apoyo de las unidades orgánicas propone iniciativas de simplificación administrativa, mejora continua, normas que promuevan la modernización de la gestión institucional para el eficiente uso de los recursos.	





Agrupación por finalidad de los bienes, servicios y regulaciones	Dato cuantitativo	Valor deseado y factible	Propuestas de mejoras	Opciones estratégicas	Situación futura deseada por cada grupo
				Fortalecimiento de la estrategia comunicacional interna, para la sensibilización al personal de la Defensoría del Pueblo de los procesos internos con la finalidad de mejorar la calidad en la entrega de los servicios.	servicios. La Defensoría del Pueblo ha ganado concursos de buenas prácticas a nivel nacional e internacional.
				Identificación de buenas prácticas implementadas en otras instituciones a nivel nacional e internacional, aplicables a nuestra entidad.	
Implementación del Programa de Integridad	Porcentaje de avance en la implementación del Programa de Integridad.	**100%**	• Será visibilizado en el Nuevo PEI 2025-2030.	Sistematización del Programa de Integridad, mediante plataforma que incorpore casos de prevención que impidieron acuerdos de corrupción, a fin de concientizar su importancia y contar con una medición y seguimiento.	Para el 2030, el Programa de Integridad se ha implementado al 100% en la institución, mediante la sistematización del mismo programa mediante plataforma que incorporaron los casos de prevención de corrupción.
Instrumentos técnicos y normativos en el marco de la Gestión de Riesgos de desastres	Porcentaje de Unidades Orgánicas de la Defensoría del Pueblo que implementan las acciones, procedimientos y mecanismos de gestión con inclusión en GRD.	**90%**	• Se redistribuirá el presupuesto institucional con la finalidad de contar con financiamiento para las actividades de implementación de la Gestión de Riesgos de desastres en la Defensoría del Pueblo	Difusión al personal de la Defensoría del Pueblo respecto del Plan de Gestión de Riesgos, y hacer partícipe de las acciones preventivas dirigidas a reducir los riesgos ante situaciones de desastre, que afecten la sostenibilidad de la institución.	En el 2030, la Defensoría del Pueblo, ha implementado al 90% los planes relacionados a la Gestión de Riesgos de Desastres, en el cual todos colaboradores tienen conocimiento de acciones preventivas ante desastres, además de contar con instrumentos de gestión y presupuesto para mitigar los efectos negativos.
				Coordinación con la PCM para la sensibilización de la importancia de la implementación de la Política Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres al 2050 al personal de la Defensoría del Pueblo.	

5.2. Etapa 2. Desarrollo de la estrategia

En esta última fase se formulan la misión, los objetivos estratégicos y acciones estratégicas, la ruta estratégica para lograr la situación futura deseada.

5.2.1. Misión institucional

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 proteger los derechos fundamentales de las personas, con énfasis de quienes se encuentran en situación de mayor vulnerabilidad; a través de la supervisión del cumplimiento de los deberes de la administración pública y la adecuada prestación de servicios; de la gestión de los conflictos sociales; con una actuación autónoma, con un enfoque territorial e inclusivo, con pertinencia cultural y con un equipo profesional comprometido en la defensa de los derechos humanos y el bienestar social."***

5.2.2. Objetivos y acciones estratégicas institucionales

Los objetivos estratégicos para el período 2025–2030, se definen 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.

Las acciones estratégicas institucionales han sido definidas como aquellas que contribuyen al cumplimiento de los objetivos estratégicos,[4] concretándose en bienes o servicios que la entidad proporciona a sus usuarios, en marco a sus competencias y funciones.

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

[4] 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°0055-2024-CEPLAN/PCD).

Cuadro N° 21: Objetivos y acciones estratégicas

OEI	AEI	Insumo de las opciones estratégicas, o Propuestas de Mejora
TIPO I		
OEI 01 Asegurar la defensa de los derechos fundamentales de las personas con énfasis en la población de mayor riesgo y/o vulnerabilidad	**AEI. 01.01** Gestión de quejas en defensa de los Derechos fundamentales, de manera eficiente y oportuna, en beneficio de la población.	Elaboración de lineamientos de actuación temáticos emitidos por las Subadjuntías y los programas, a fin de orientar la labor de las OD y módulos defensoriales.
	AEI. 01.02 Gestión de atención de casos en defensa de los Derechos fundamentales de calidad, en beneficio de la población**.**	Implementación al servicio de atención de casos la pertinencia cultural y lingüística, a través de la incorporación en las oficinas defensoriales de personas oriundas que permitan la comunicación con los pueblos originarios.
	AEI .01.03 Acción Itinerante Defensorial (AID) coberturados en distritos en situación de pobreza y pobreza extrema, en beneficio de las personas de mayor vulnerabilidad.	Fortalecimientos en las coordinaciones con entidades públicas y/o privadas para realizar intervenciones conjuntas en distritos en situación de pobreza y vulnerabilidad, de modo que se puedan prestar los servicios defensoriales.
OEI 02 Elevar el alcance de la promoción de los derechos fundamentales en las personas y comunidad**.**	**AEI. 02.01** Promoción de derechos fundamentales fortalecidos a través diversas modalidades en beneficio de la sociedad civil.	Implementación de Actividades de Promoción de Derechos, a fin de incrementar el alcance de personas informadas sobre sus derechos a través de diversas modalidades.
	AEI. 02.02 Difusión de acciones defensoriales[5] accesibles mediante diversos canales en beneficio de las personas y comunidad.	Difusión de los derechos fundamentales mediante diversos canales digitales, como Facebook, Twitter, Instagram, Canal TV, entre otros,
OEI 03 Contribuir en la mejora de la prestación de los servicios públicos y en el eficiente cumplimiento de los deberes de la Administración Pública.	**AEI. 03.01** Documentos Defensoriales oportunos para la adecuada prestación de servicios y profesionalización de las entidades del estado.	Profesionalización de las entidades supervisadas, dado que contribuimos mediante una metodología de trabajo y sistematización la eficiencia en el estado
	AEI.03.02 Mecanismos de prevención de víctimas en riesgo mediante supervisiones de manera integral en beneficio de las niñas, niños y adolescentes.	Fortalecimiento de las acciones preventivas que identifica a las víctimas en riesgo producto de las supervisiones a centros penitenciarios (hijos), menores hijos de fallecidos de COVID, entre muchos casos.
	AEI. 03.03 Gestión de Conflictos sociales de manera integral en defensa de los Derechos de las personas y la comunidad.	Fortalecimiento de la participación de la Defensoría del Pueblo en los procesos de diálogo para resolver conflictos sociales previa aceptación de las partes.
TIPO II		
OEI 04 Modernizar la Gestión Institucional	**AEI. 04.01** Instrumentos de Gobierno Digital implementado de manera progresiva en la institución	Aprovechamiento de las herramientas digitales gratuitas como la inteligencia artificial.
	AEI. 04.02 Fortalecimiento de las capacidades del personal de manera permanente en la entidad	Potenciamiento de los recursos humanos a fin de fortalecer la capacidad de respuesta de manera oportuna en los servicios misionales.
	AEI. 04.03 Gestión por procesos implementados en la entidad.	Fortalecimiento del equipo técnico de Modernización, que con apoyo de las unidades orgánicas propone iniciativas de simplificación administrativa, mejora continua, normas que promuevan la modernización de la gestión institucional para el eficiente uso de los recursos.
	AEI 04.04 Programa de Integridad implementado en la Defensoría del Pueblo.	Sistematización del Programa de Integridad, mediante plataforma que incorpore casos de prevención que impidieron acuerdos de corrupción, a fin de concientizar su importancia y contar con una medición y seguimiento.
	AEI 04.05 Plan de Ecoeficiencia implementado en la institución	Identificación de buenas prácticas implementadas en otras instituciones a nivel nacional e internacional, aplicables a nuestra entidad.
OEI 05 Fortalecer la Gestión del Riesgo de Desastres	**AEI 05.01** Instrumentos de gestión del riesgo de desastres aprobados y difundidos al personal de la institución.	Difusión al personal de la Defensoría del Pueblo respecto del Plan de Gestión de Riesgos, y hacer partícipe de las acciones preventivas dirigidas a reducir los riesgos ante situaciones de desastre, que afecten la sostenibilidad de la institución.

[5] Los documentos defensoriales son los Informes defensoriales e informes de adjuntías e informes especiales productos de las supervisiones las cuales son publicados en la página de la entidad.

5.2.3. Indicadores del Plan Estratégico Institucional 2025-2030

Conforme a lo establecido en la Guía para la elaboración de indicadores de políticas nacionales y planes estratégicos 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. En el siguiente cuadro, se muestra Los objetivos estratégicos para el período 2025 -2030, con sus acciones estratégicas institucionales y sus indicadores.

Cuadro N° 22: Indicadores del Plan Estratégico Institucional 2020-2030, según Objetivos y Acciones Estratégicas.

Objetivo Estratégico Institucional (OEI)			Acción Estratégica Institucional (AEI		
Código	Descripción	Indicador	Código	Descripción	Indicador
OEI.01	Asegurar la defensa de los derechos fundamentales de las personas con énfasis en la población de mayor riesgo y/o vulnerabilidad	Índice de Efectividad en la Atención de casos.	**AEI. 01.01**	Gestión de quejas en defensa de los Derechos fundamentales, de manera eficiente y oportuna, en beneficio de la población.	Porcentaje de quejas fundadas con recomendación acogida y acogida parcialmente
			AEI. 01.02	Gestión de atención de casos en defensa de los Derechos fundamentales de calidad, en beneficio de la población.	Nivel de satisfacción de la atención brindada al ciudadano en las oficinas a nivel nacional
			AEI. 01.03	Acción Itinerante Defensorial (AID) coberturados en distritos en situación de pobreza y pobreza extrema, en beneficio de las personas de mayor vulnerabilidad.	Porcentaje de distritos en situación de pobreza y/o en situación de vulnerabilidad visitados en la Acción Itinerante Defensorial.
OEI.02	Elevar el alcance de la promoción de los derechos fundamentales en las personas y comunidad.	Porcentaje de personas informadas de la sociedad civil en sus derechos	**AEI. 02.01**	Promoción de Derechos fundamentales fortalecidos a través de diversas modalidades en beneficio de la sociedad civil.	Número de Actividades de Promoción de Derechos (APD) realizados a través de diversas modalidades.
			AEI. 02.02	Difusión de acciones defensoriales accesibles mediante diversos canales en beneficio de las personas y comunidad.	Número de acciones de difusión a través canal Defensoría TV.
OEI.03	Contribuir en la mejora de la prestación de los servicios públicos y en el eficiente cumplimiento de los deberes de la Administración Pública.	Porcentaje de recomendaciones acogidas y acogidas parcialmente.	**AEI. 03.01**	Documentos Defensoriales oportunos para la adecuada prestación de servicios y profesionalización de las entidades del estado.	Cantidad de documentos defensoriales con recomendaciones en la defensa de los derechos
			AEI. 03.02	Mecanismos de prevención de víctimas en riesgo mediante supervisiones de manera integral en beneficio de las niñas, niños y adolescentes.	Tasa de crecimiento de casos registrados en el marco del Programa Rompiendo Cadenas.
			AEI. 03.03	Gestión de Conflictos sociales de manera integral en defensa de los Derechos de las personas y la comunidad.	Porcentaje de conflictos sociales con presencia de la Defensoría del Pueblo

Objetivo Estratégico Institucional (OEI)			Acción Estratégica Institucional (AEI		
Código	Descripción	Indicador	Código	Descripción	Indicador
OEI.04	Modernizar la Gestión Institucional	Índice de efectividad de la gestión institucional de la Defensoría del Pueblo	AEI. 04.01	Instrumentos de Gobierno Digital implementada de manera progresiva en la institución	Porcentaje de proyectos digitales implementados en el marco del Plan de Gobierno Digital
			AEI. 04.02	Fortalecimiento de las capacidades del personal de manera permanente y con bienestar laboral en la entidad.	Número de capacitaciones realizadas en el marco del Plan de Desarrollo de las Personas.
					Número de acciones de seguimiento realizados en el marco de la implementación de la Gestión del Rendimiento.
			AEI. 04.03	Gestión por procesos implementados en la entidad.	Número de proyectos de mejora de procesos presentados
			AEI. 04.04	Programa de Integridad implementado en la entidad.	Porcentaje de actividades implementadas en el Programa de Integridad
			AEI. 04.05	Plan de Ecoeficiencia implementado en la institución.	Porcentaje de implementación del Plan de Ecoeficiencia
OEI.05	Fortalecer la gestión del riesgo de desastres	Porcentaje de seguimiento de las acciones implementadas en la gestión del riesgo de desastres	AEI. 05.01	Instrumentos de gestión del riesgo de desastres aprobados y difundidos al personal de la institución.	Número de planes de la gestión del riesgo de desastres aprobados y difundidos al personal de la institución

6. RUTA ESTRATÉGICA

Para establecer la ruta estratégica del Plan Estratégico Institucional 2025-2030 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)[6] fundamentan la ruta estratégica que oriente la implementación del PEI Ampliado 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.

[6] Política General de Gobierno, aprobada mediante Decreto Supremo N°042-2023-PCM

Ruta Estratégica del Plan Estratégico Institucional 2025-2030 Ampliado de la Defensoría del Pueblo de acuerdo a la Política General de Gobierno aprobada mediante Decreto Supremo N°042-2023-PCM

Prioridad	Objetivo Estratégico Institucional (OEI)		Vinculación con la PGG	Prioridad	Acción Estratégica Institucional (AEI)		Vinculación con la PGG[7]	UO Responsable
	Código	Descripción			Código	Descripción		
1	OEI 01	Asegurar la defensa de los derechos fundamentales de las personas con énfasis en la población de mayor riesgo y/o vulnerabilidad	EJE 3 LIN 3.6	1	AEI 01.01	Gestión de quejas en defensa de los Derechos fundamentales, de manera eficiente y oportuna, en beneficio de la población.	EJE 3 LIN 3.6	Dirección de Atención al Pueblo
				3	AEI 01.02	Gestión de atención de casos en defensa de los Derechos fundamentales de calidad, en beneficio de la población.	EJE 3 LIN 3.6	Dirección de Atención al Pueblo
				2	AEI 01.03	Acción Itinerante Defensorial (AID) coberturados en distritos en situación de pobreza y pobreza extrema, en beneficio de las personas de mayor vulnerabilidad.	EJE 3 LIN 3.6	Dirección de Coordinación Territorial
3	OEI 02	Elevar el alcance de la promoción de los derechos fundamentales en las personas y comunidad	EJE 3 LIN 3.6	1	AEI 02.01	Promoción de Derechos fundamentales fortalecidos a través de diversas modalidades en beneficio de la sociedad civil.	EJE 3 LIN 3.6	Dirección de Coordinación Territorial
				2	AEI 02.02	Difusión de acciones defensoriales accesibles mediante diversos canales en beneficio de las personas y comunidad.		Oficina General de Comunicaciones e Imagen Institucional
2	OEI 03	Contribuir en la mejora de la prestación de los servicios públicos y en el eficiente cumplimiento de los deberes de la Administración Pública	EJE 3 LIN 3.6	1	AEI 03.01	Documentos Defensoriales oportunos para la adecuada prestación de servicios y profesionalización de las entidades del estado.	EJE 3 LIN 3.6	Defensoría Adjunta
				2	AEI 03.02	Mecanismos de prevención de víctimas en riesgo mediante supervisiones de manera integral en beneficio de los niñas, niños y adolescentes.	EJE 3 LIN 3.6	Defensoría Adjunta
				3	AEI 03.03	Gestión de Conflictos sociales de manera integral en defensa de los Derechos de las personas y la comunidad.	EJE 3 LIN 3.6	Subadjuntía para la Prevención de Conflictos Sociales y la Gobernabilidad
4	OEI 04	Modernizar la Gestión Institucional	EJE 6, LIN 6.1	1	AEI 04.01	Instrumentos de Gobierno Digital implementada de manera progresiva en la institución	EJE 6, LIN 6.1	Oficina General de Tecnologías, Innovación y Transformación Digital
				3	AEI 04.02	Fortalecimiento de las capacidades del personal de manera permanente y con bienestar laboral en la entidad	EJE 6, LIN 6.1	Oficina General de Gestión y Desarrollo Humano
				2	AEI 04.03	Gestión por procesos implementados en la entidad.	EJE 6, LIN 6.1	Oficina de Modernización de la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto
				4	AEI 04.04	Programa de Integridad implementado en la Defensoría del Pueblo.	EJE 6, LIN 6.2	Oficina de Integridad Institucional
				5	AEI 04.05	Plan de Ecoeficiencia implementado en la institución	EJE 6, LIN 6.1	Oficina General de Administración y Finanzas
5	OEI 05	Fortalecer la gestión del riesgo de desastres	EJE 6 LIN 6.7	1	AEI 05.01	Instrumentos de gestión del riesgo de desastres aprobados y difundidos al personal de la institución.	EJE 6 LIN 6.7	Oficina General de Administración y Finanzas

7. ANEXOS

7.1. Matriz de Articulación de Planes (Anexo B-1): Articulación con el Plan Estratégico de Desarrollo Nacional – PEDN

Objetivo Nacional			Objetivo Especifico			Objetivo Estratégico Institucional			Explicación de Relación Causal con ON u OE con el OEI del PEI
Código	Enunciado	Nombre del Indicador	Código	Enunciado	Nombre del Indicador	Código	Enunciado	Nombre del Indicador	
ON4	Garantizar una sociedad justa, democrática, pacífica y un Estado efectivo al servicio de las personas, en base al diálogo, la concertación nacional y el fortalecimiento de las instituciones.	Índice de Democracia.	OE 4.3	Garantizar el acceso a la justicia para todas las personas, mediante un Sistema de Justicia eficaz, confiable, moderno, predecible y transparente, que asegure sus derechos haciendo uso de las tecnologías digitales.	Tasa de atenciones por 10 000 habitantes en situación de pobreza.	OEI 01	Asegurar la defensa de los derechos fundamentales de las personas con énfasis en la población de mayor riesgo y/o vulnerabilidad.	Índice de Efectividad en la Atención de casos.	Mediante la atención de casos se defienden los derechos fundamentales de la persona y de la comunidad, por mandato constitucional de la Defensoría del Pueblo contribuyendo al ejercicio efectivo de los derechos.
						OEI 02	Elevar el alcance de personas informadas en defensa de sus derechos.	Porcentaje de personas informadas de la sociedad civil en sus derechos.	El incremento de las personas informadas de sus derechos, garantiza una sociedad justa y democrática.
						OEI 03	Contribuir en la mejora de la prestación de los servicios públicos y en el eficiente cumplimiento de los deberes de la Administración Pública.	Porcentaje de recomendaciones acogidas y acogidas parcialmente.	La implementación de las recomendaciones que realiza la Defensoría del Pueblo en las supervisiones, contribuye con la eficiencia en la prestación de los servicios públicos por las entidades.

Objetivo Nacional			Objetivo Especifico			Objetivo Estratégico Institucional			Explicación de Relación Causal con ON u OE con el OEI del PEI
Código	Enunciado	Nombre del Indicador	Código	Enunciado	Nombre del Indicador	Código	Enunciado	Nombre del Indicador	
ON4	Garantizar una sociedad justa, democrática, pacífica y un Estado efectivo al servicio de las personas, en base al diálogo, la concertación nacional y el fortalecimiento de las instituciones.	Índice de Democracia.	OE 4.3	Garantizar el acceso a la justicia para todas las personas, mediante un Sistema de Justicia eficaz, confiable, moderno, predecible y transparente, que asegure sus derechos haciendo uso de las tecnologías digitales.	Tasa de atenciones por 10 000 habitantes en situación de pobreza.	OEI 04	Modernizar la Gestión Institucional	Índice de efectividad de la gestión institucional de la Defensoría del Pueblo	Fortalecimiento de capacidades internas de la Defensoría del Pueblo que permitirá el cumplimiento de sus objetivos.
ON2	Gestionar el territorio de manera sostenible a fin de prevenir y reducir los riesgos y amenazas que afectan a las personas y sus medios de vida	Porcentaje de jurisdicciones departamentales gestionados en base a instrumentos de Ordenamiento Territorial	OE.2.2	Reducir la vulnerabilidad ante el riesgo de desastres, con énfasis en poblaciones vulnerables, en base a la comprensión del riesgo, la mejora del uso y ocupación del territorio y la atención y recuperación ante emergencias y desastres, en beneficio de la población y sus medios de vida.	Porcentaje de pérdidas económicas directas atribuidas a las emergencias y desastres en relación con el producto interno bruto (PIB).	OEI 05	Fortalecer la gestión del riesgo de desastres.	Porcentaje de seguimiento de las acciones implementadas en la gestión del riesgo de desastres	Fortalecimiento de acciones de prevención que reduzcan los riesgos en casos de desastres.

7.2. Matriz de Articulación de las Políticas Nacionales y el PEI (Anexo B-2)

Nombre de la Política Nacional	Objetivo Prioritario		Lineamiento		Servicio			Acción Estratégica Institucional		
	Código	Enunciado	Código	Enunciado	Código	Enunciado	Nombre del Indicador	Código	Enunciado	Nombre del Indicador
Política Nacional Multisectorial de Transformación Digital al 2030	**OP 3**	Garantizar la disponibilidad de servicios públicos digitales inclusivos, predictivos y empáticos con la ciudadanía	**L 3.2**	Desplegar la estrategia de gobierno como plataforma de regulación, servicios digitales, datos abiertos e interoperabilidad entre organizaciones públicas y privadas	**S 3.2.8**	Carpeta Defensorial Digital interoperable para el Sistema de Administración de Justicia y ciudadanía	Porcentaje de Carpetas Defensoriales Digitales interoperables con entidades de administración pública	**A 04.01**	Gestión de la Transformación Digital implementada de manera progresiva en la Defensoría del Pueblo	Porcentaje de proyectos digitales implementados en el marco del Plan de Gobierno Digital

7.3. Matriz del Plan Estratégico Institucional (Anexo B-3)

OEI / AEI		Nombre del Indicador	Línea Base		Logros Esperado					
Código	Descripción		Año	Valor	Año 2025	Año 2026	Año 2027	Año 2028	Año 2029	Año 2030
OEI 01	**Asegurar la defensa de los derechos fundamentales de las personas con énfasis en la población de mayor riesgo y/o vulnerabilidad.**	**Índice de Efectividad en la Atención de casos.**	**2023**	**0.72**	**0.725**	**0.730**	**0.735**	**0.740**	**0.745**	**0.750**
Acciones Estratégicas Institucionales del OEI 01										
AEI 01.01	Gestión de quejas en defensa de los Derechos fundamentales, de manera eficiente y oportuna, en beneficio de la población.	Porcentaje de quejas fundadas con recomendación acogida y acogida parcialmente.	2023	81.00%	81.50%	82.00%	82.50%	83.00%	83.50%	84.00%
AEI 01.02	Gestión de atención de casos en defensa de los Derechos fundamentales de calidad, en beneficio de la población.	Nivel de satisfacción de la atención brindada al ciudadano en las oficinas a nivel.	2023	87.00%	87.00%	88.00%	89.00%	90.00%	91.00%	92.00%
AEI 01.03	Acción Itinerante Defensorial (AID) coberturados en distritos en situación de pobreza y pobreza extrema, en beneficio de las personas de mayor vulnerabilidad.	Porcentaje de distritos en situación de pobreza y/o en situación de vulnerabilidad visitados en la Acción Itinerante Defensorial.	2023	83.70%	70.00%	71.00%	72.00%	73.00%	74.00%	75.00%
OEI 02	**Elevar el alcance de la promoción de los derechos fundamentales en las personas y comunidad.**	**Porcentaje de personas informadas de la sociedad civil en sus derechos.**	**2023**	84.8%	60.00%	61.00%	62.00%	63.00%	64.00%	65.00%
Acciones Estratégicas Institucionales del OEI 02										
AEI 02.01	Promoción de Derechos fundamentales fortalecidos a través diversas modalidades en beneficio de la sociedad civil.	Número de Actividades de Promoción de Derechos (APD) realizados a través de diversas modalidades	2023	2 309	1 800	1 820	1 850	1 900	1 950	2 000

OEI / AEI		Nombre del Indicador	Línea Base		Logros Esperado					
Código	Descripción		Año	Valor	Año 2025	Año 2026	Año 2027	Año 2028	Año 2029	Año 2030
AEI 02.02	Difusión de acciones defensoriales accesibles mediante diversos canales en beneficio de las personas y comunidad.	Número de acciones de difusión a través canal Defensoría TV.	2023	0	270	360	450	540	630	720
OEI 03	**Contribuir en la mejora de la prestación de los servicios públicos y en el eficiente cumplimiento de los deberes de la Administración Pública.**	**Porcentaje de recomendaciones acogidas y acogidas parcialmente.**	**2023**	**23.00%**	**23.50%**	**24.00%**	**24.50%**	**25.00%**	**25.50%**	**26.00%**
Acciones Estratégicas Institucionales del OEI 03										
AEI 03.01	Documentos Defensoriales oportunos para la adecuada prestación de servicios y profesionalización de las entidades del estado.	Cantidad de documentos defensoriales con recomendaciones en la defensa de los derechos	2023	175	71	72	73	74	75	76
AEI 03.02	Mecanismos de prevención de víctimas en riesgo mediante supervisiones de manera integral en beneficio de los niñas, niños y adolescentes	Tasa de crecimiento de casos registrados en el marco del Programa Rompiendo Cadenas.	2023	0	10%	10%	10%	12%	12%	15%
AEI 03.03	Gestión de Conflictos sociales de manera integral en defensa de los Derechos de las personas y la comunidad.	Porcentaje de conflictos sociales con presencia de la Defensoría del Pueblo	2023	76.00%	77.00%	78.00%	79.00%	80.00%	81.00%	82.00%
OEI 04	**Modernizar la Gestión Institucional.**	**Índice de efectividad de la gestión institucional de la Defensoría del Pueblo.**	**2023**	**0**	**70.00%**	**75.00%**	**80.00%**	**80.00%**	**85.00%**	**90.00%**
Acciones Estratégicas Institucionales del OEI 04										
AEI 04.01	Instrumentos de Gobierno Digital implementada de manera progresiva en la institución.	Porcentaje de proyectos digitales implementados en el marco del Plan de Gobierno Digital.	2023	85.00%	80.00%	85.00%	90.00%	95.00%	95.00%	100.00%

OEI / AEI		Nombre del Indicador	Línea Base		Logros Esperado					
Código	Descripción		Año	Valor	Año 2025	Año 2026	Año 2027	Año 2028	Año 2029	Año 2030
AEI 04.02	Fortalecimiento de las capacidades del personal de manera permanente y con bienestar laboral en la entidad.	Número de capacitaciones realizadas en el marco del Plan de Desarrollo de las Personas	2023	0	5	7	10	12	15	20
AEI 04.02	Fortalecimiento de las capacidades del personal de manera permanente y con bienestar laboral en la entidad	Número de acciones de seguimiento realizados en el marco de la implementación de la Gestión del Rendimiento	2023	11	25	30	40	50	60	70
AEI 04.03	Gestión por procesos implementados en la entidad.	Número de proyectos de mejora de procesos presentados.	2023	2	2	2	2	3	3	4
AEI 04.04	Programa de Integridad implementado en la Defensoría del Pueblo	Porcentaje de actividades implementadas en el Programa de Integridad.	2023	0	40.00%	45.00%	50.00%	55.00%	60.00%	65.00%
AEI 04.05	Plan de Ecoeficiencia implementado en la institución	Porcentaje de implementación del Plan de Ecoeficiencia.	2023	100.00%	90.00%	95.00%	95.00%	100.00%	100.00%	100.00%
OEI 05	**Fortalecer la gestión del riesgo de desastres.**	**Porcentaje de seguimiento de las acciones implementadas en la gestión del riesgo de desastres.**	2023	**0**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**
Acciones Estratégicas Institucionales del OEI 05										
AEI 05.01	Instrumentos de gestión del riesgo de desastres aprobados y difundidos al personal.	Número de planes de la gestión del riesgo de desastres aprobados y difundidos al personal de la institución.	2023	0	1	1	2	2	2	2

7.4. Fichas técnicas del indicador de objetivos y acciones

FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR OEI 01							
Objetivo Estratégico:	**OEI 01 Asegurar la defensa de los derechos fundamentales de las personas con énfasis en la población de mayor riesgo y/o vulnerabilidad.**						
Nombre del indicador:	**Índice de Efectividad en la Atención de casos.**						
Justificación	El indicador busca medir la capacidad para gestionar y resolver diferentes tipos de casos (solicitudes) de manera eficiente en beneficio de la población.						
Responsable del indicador:	**Responsable de la medición integración de datos e información:** Oficina General de Planeamiento y Presupuesto **Responsable del OEI:** Dirección de Atención al Pueblo						
Limitaciones para la medición del Indicador:	La medición del indicador no presenta limitaciones.						
Método de cálculo:	**Fórmula:** $$Índice\ de\ efectividad\ en\ la\ atención = \frac{\sum_i^3 (Porcentaje\ de\ \ Casos\ Concluidos_i\ x\ Dificultad_i x\ Cantidad\ de\ casos_i)}{\sum_i^3 Dificultad_i\ x\ Cantidad\ de\ casos_i}$$						
	Dónde: Casos Concluidos, Para i = 1 : Consultas**; Para i = 2 :** Quejas**; Para i = 3 :** Petitorios.						
	$$Porcentaje\ de\ consultas\ concluídas = \frac{Consultas\ concluídas\ dentro\ del\ plazo\ en\ el\ año\ a\ evaluar}{Total\ de\ consultas\ recibidas\ en\ el\ año\ a\ evaluar}$$						
	$$Porcentaje\ de\ consultas\ concluídas = \frac{Quejas\ concluídas\ dentro\ del\ plazo\ en\ el\ año\ a\ evaluar}{Total\ de\ quejas\ recibidas\ en\ el\ año\ a\ evaluar}$$						
	$$Porcentaje\ de\ consultas\ concluídas = \frac{Petitorios\ concluídos\ dentro\ del\ plazo\ en\ el\ año\ a\ evaluar}{Total\ de\ petitorios\ recibidos\ en\ el\ año\ a\ evaluar}$$						
	Sentido esperado: Ascendente [X] Descendente [ ] No definido [ ]						
Proceso de recolección y análisis:	**Paso**	**Responsable**	**Actividad**				
	Paso 1	Oficina General de Planeamiento y Presupuesto	Solicitar el reporte del indicador en las fechas correspondientes.				
	Paso 2	Dirección de Atención al Pueblo	Genera el indicador en base al reporte de recomendaciones del Sistema de Información Defensorial.				
	Paso 3	Dirección de Atención al Pueblo	Medir los resultados del indicador.				
	Paso 4	Dirección de Atención al Pueblo	Reportar el indicador.				
	Paso 5	Oficina General de Planeamiento y Presupuesto	Evaluar el indicador obtenido y analizar el logro alcanzado en el marco de sus funciones.				
Fuente y bases de datos:	**Fuente de datos:** Defensoría del Pueblo.						
	Base de datos: Sistema de Información Defensorial.						
	Línea de Base	**Logros Esperados**					
Año:	**2023**	**2025**	**2026**	**2027**	**2028**	**2029**	**2030**
Valor Absoluto	0.720	0.725	0.730	0.735	0.740	0.745	0.750

FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR AEI 01.01							
Objetivo Estratégico:	OEI 01 Asegurar la defensa de los derechos fundamentales de las personas con énfasis en la población de mayor riesgo y/o vulnerabilidad.						
Acción Estratégica:	**AEI 01.01 Gestión de quejas en defensa de los Derechos fundamentales, de manera eficiente y oportuna, 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 dentro de plazo 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 atendidas dentro de plazo, la eficacia de sus recomendaciones con relación al nivel de cumplimiento de sus recomendaciones por parte de las instituciones públicas.						
Responsable del indicador:	**Responsable de la medición integración de datos e información:** Oficina General de Planeamiento y Presupuesto. **Responsable de la AEI:** Dirección de Atención al Pueblo.						
Limitaciones para la medición del Indicador:	La medición del indicador no presenta limitaciones.						
Método de cálculo:	**Fórmula: Porcentaje de quejas concluidas con recomendación acogida y acogida parcialmente dentro de plazo = A/B x 100.**						
	Donde: A=Número de quejas fundadas con recomendación acogida y acogida parcialmente dentro de plazo. B=Número de quejas fundadas con recomendación.						
	Sentido esperado: Ascendente: X; Descendente: ; No definido:						

Proceso de recolección y análisis:	**Paso**	**Responsable**	**Actividad**
	Paso 1	Dirección de Atención al Pueblo	Solicitar el reporte del indicador en las fechas correspondientes.
	Paso 2	Dirección de Atención al Pueblo	Genera el indicador en base al reporte de recomendaciones del Sistema de Información Defensorial.
	Paso 3	Dirección de Atención al Pueblo	Medir los resultados del indicador.
	Paso 4	Dirección de Atención al Pueblo	Reportar el indicador.
	Paso 5	Oficina General de Planeamiento y Presupuesto	Evaluar el indicador obtenido y analizar el logro alcanzado en el marco de sus funciones.

Fuente y bases de datos:	**Fuente de datos**: Defensoría del Pueblo.
	Base de datos: Sistema de Información Defensorial.

	Línea de Base	**Logros Esperados**					
Año:	**2023**	**2025**	**2026**	**2027**	**2028**	**2029**	**2030**
Valor Absoluto	81.00%	81.50%	82.00%	82.50%	83.00%	83.50%	84.00%
Valor Relativo	9536 - 11775	9597 - 11775	9656 - 11775	9714 - 11775	9773 - 11775	9832 - 11775	9891 - 11775

FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR AEI 01.02							
Objetivo Estratégico:	OEI 01 Asegurar la defensa de los derechos fundamentales de las personas con énfasis en la población de mayor riesgo y/o vulnerabilidad.						
Acción Estratégica:	**AEI 01.02 Gestión de atención de casos en defensa de los Derechos fundamentales de calidad, en beneficio de la población.**						
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, en la que se mide la atención brindada por el personal que atiende en las Oficinas Defensoriales y Módulos Defensoriales, en el que toma en cuenta los criterios: i) trato del personal, ii) claridad en la información, y iii) instalaciones y/o infraestructura de la oficina o módulo.						
Responsable del indicador:	**Responsable de la medición integración de datos e información:** Oficina General de Planeamiento y Presupuesto. **Responsable de la AEI:** Dirección de Atención al Pueblo.						
Limitaciones para la medición del Indicador:	La medición del indicador no presenta limitaciones.						
Método de cálculo:	**Fórmula: (A / B) x 100**						
	Dónde: A=Total de ciudadanos encuestados satisfechos. B=Total de ciudadanos encuestados.						
	Sentido esperado: Ascendente [X] Descendente [ ] No definido [ ]						
Proceso de recolección y análisis:	**Paso**	**Responsable**	**Actividad**				
	Paso 1	Dirección de Atención al Pueblo	Las Oficinas Defensoriales y Módulos Defensoriales realizan la encuesta a las personas atendidas presencialmente mediante un aplicativo.				
	Paso 2	Oficina General de Planeamiento y Presupuesto	Extrae el reporte y calcula los resultados como insumo para la elaboración del Informe.				
	Paso 3	Dirección de Atención al Pueblo	Evaluar el indicador obtenido y elabora el Informe.				
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:	**2023**	**2025**	**2026**	**2027**	**2028**	**2029**	**2030**
Valor Absoluto	87.00%	87.00%	88.00%	89.00%	90.00%	91.00%	92.00%
Valor Relativo	452 - 519	469 - 539	492 - 559	515 - 579	539 - 599	563 - 619	588 - 639

FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR AEI 01.03							
Objetivo Estratégico:	OEI 01 Asegurar la defensa de los derechos fundamentales de las personas con énfasis en la población de mayor riesgo y/o vulnerabilidad.						
Acción Estratégica:	**AEI 01.03 Acción Itinerante Defensorial (AID) coberturados en distritos en situación de pobreza y pobreza extrema, en beneficio de las personas de mayor vulnerabilidad.**						
Nombre del indicador:	**Porcentaje de distritos en situación de pobreza y/o en situación de vulnerabilidad visitados 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 y/o vulnerabilidad, 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 a las instituciones públicas o empresas que brindan servicios públicos.						
Responsable del indicador:	**Responsable de la medición integración de datos e información:** Oficina General de Planeamiento y Presupuesto. **Responsable de la AEI:** Dirección de Coordinación Territorial.						
Limitaciones para la medición del Indicador:	La medición del indicador no presenta limitaciones.						
Método de cálculo:	**Fórmula: (A / B) x 100**						
	Dónde: A=Total de distritos en situación de pobreza y/o vulnerabilidad atendidos en la Acción Itinerante Defensorial. B=Total de distritos atendidos.						
	Sentido esperado: Ascendente [X] Descendente [ ] No definido [ ]						
Proceso de recolección y análisis:	**Paso**	**Responsable**	**Actividad**				
	Paso 1	Dirección de Coordinación Territorial	Las Oficinas Defensoriales y Módulos Defensoriales ejecutan las Acciones Itinerantes Defensoriales.				
	Paso 2	Dirección de Coordinación Territorial	Se registra el monitoreo de las AID realizadas en el Sistema POI de la Defensoría del Pueblo.				
	Paso 3	Oficina General de Planeamiento y Presupuesto	Se solicita la información estadística de Acciones Itinerantes Defensoriales realizadas por las oficinas y módulos defensoriales a la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto (OGPP).				
	Paso 4	Dirección de Coordinación Territorial	Se procesa la información estadística de distritos en situación de pobreza y/o vulnerabilidad atendidos en Acción Itinerante Defensorial.				
	Paso 5	Dirección de Coordinación Territorial	Se aplica la fórmula establecida en el indicador.				
	Paso 6	Dirección de Coordinación Territorial	Evalúa el indicador y analiza el logro alcanzado en el marco de sus funciones.				
Fuente y bases de datos:	**Fuente de datos:** Defensoría del Pueblo.						
	Base de datos: Plan Operativo Institucional interno.						
	Línea de Base	**Logros Esperados**					
Año:	**2023**	**2025**	**2026**	**2027**	**2028**	**2029**	**2030**
Valor Absoluto	83.7%[8]	70.00%	71.00%	72.00%	73.00%	74.00%	75.00%
Valor Relativo	297 - 355	248 - 355	252 - 355	255 - 355	259 - 355	262 - 355	266 - 355

[8] Debido al recorte presupuestal, los resultados del presente indicador al mes de noviembre de 2024, se encontraban debajo de lo alcanzado en el año 2023, por lo que se consideró un menor porcentaje en el logro esperado del año 2025.

FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR OEI 02							
Objetivo Estratégico:	**OEI 02 Elevar el alcance de la promoción de los derechos fundamentales en las personas y comunidad**						
Nombre del indicador:	**Porcentaje de personas informadas de la sociedad civil en sus derechos.**						
Justificación:	El indicador busca medir la evolución anual en la cantidad de personas informadas sobre sus derechos fundamentales, a través de las Actividades de Promoción de Derechos (APD) relacionada a los grupos más vulnerables que forman parte de la sociedad civil como es el caso de niños, adolescentes, mujeres, adultos mayores, pueblos indígenas, migrantes, entre otros. Este indicador permite evaluar el alcance de las estrategias implementadas por la Defensoría del Pueblo y sus aliados estratégicos en la promoción de derechos dirigida a los grupos más vulnerables.						
Responsable del indicador:	**Responsable de la medición integración de datos e información:** Oficina General de Planeamiento y Presupuesto. **Responsable del OEI:** Dirección de Coordinación Territorial.						
Limitaciones para la medición del Indicador:	La medición del indicador no presenta limitaciones.						
Método de cálculo:	$Porcentaje\ de\ sociedad\ civil\ informada\ respecto\ al\ total\ de\ personas\ informadas = \frac{A}{B}\ x\ 100$						
	Dónde: A = Número de personas informadas en sociedad civil sobre sus derechos en las actividades de promoción en el periodo evaluado. B= Número de personas informadas sobre sus Derechos en las actividades de Promoción en el periodo evaluado.						
	Sentido esperado: Ascendente [X] Descendente [ ] No definido [ ]						
Proceso de recolección y análisis:	**Paso**	**Responsable**	**Actividad**				
	Paso 1	Dirección de Coordinación Territorial	Solicita a la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto (OGPP) base de datos de APD y AID correspondiente al periodo a evaluar.				
	Paso 2	Oficina General de Planeamiento y Presupuesto	Remite la base de datos de APD y AID correspondiente el periodo a evaluar.				
	Paso 3	Oficina General de Planeamiento y Presupuesto	Evalúa el reporte y analiza el logro alcanzado en el marco de sus funciones.				
Fuente y bases de datos:	**Fuente de datos:** Defensoría del Pueblo						
	Base de datos: Plan Operativo Institucional interno.						
	Línea de Base	**Logros Esperados**					
Año:	**2023**	**2025**	**2026**	**2027**	**2028**	**2029**	**2030**
Valor Absoluto:	84.80%[9]	60.00%	61.00%	62.00%	63.00%	64.00%	65.00%
Valor Relativo:	199,634.00 - 235,509.00	141,905 - 236,509	144,880 - 237,509	147,876 - 238,509	150,891 - 239,509	153,926 - 240,509	156,981 - 241,509

[9] Debido a la priorización de otros servicios, los resultados del presente indicador al mes de noviembre de 2024, se encontraba debajo de lo alcanzado en el año 2023, por lo que se consideró un menor porcentaje en el logro esperado del año 2025.

FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR AEI 02.01							
Objetivo Estratégico:	**OEI 02** Elevar el alcance de la promoción de los derechos fundamentales en las personas y comunidad.						
Acción Estratégica:	**AEI 02.01 Promoción de Derechos fundamentales fortalecidos a través diversas modalidades en beneficio de la sociedad civil.**						
Nombre del indicador:	**Número de Actividades de Promoción de Derechos (APD) realizados a través de diversas modalidades.**						
Justificación:	Este indicador mide la cantidad de acciones realizadas para informar a la población en temas de derechos humanos. Estas actividades incluyen talleres, charlas, ferias y otras iniciativas, desarrolladas tanto de manera presencial como virtual, durante el período evaluado. Además, este indicador permite evaluar la capacidad de alcance de las estrategias implementadas por la institución en la promoción de derechos humanos, especialmente dirigidas a grupos en situación de vulnerabilidad como niños, adolescentes, mujeres, adultos mayores, pueblos indígenas, migrantes, entre otros. Asimismo, refleja el esfuerzo institucional por fortalecer el sistema democrático y fomentar la participación activa de la ciudadanía en la defensa y promoción de sus derechos.						
Responsable del indicador:	**Responsable de la medición integración de datos e información:** Oficina General de Planeamiento y Presupuesto. **Responsable de la AEI:** Dirección de Coordinación Territorial						
Limitaciones para la medición del Indicador:	La medición del indicador no presenta limitaciones.						
Método de cálculo:	**Fórmula:** Número de actividades de promoción de derechos realizados mediante diversas modalidades						
	Dónde: El Número de Actividades de Promoción de Derechos hace referencia a la cantidad de acciones realizadas para fomentar la protección y el conocimiento de los derechos humanos a través de las Actividades de Promoción de Derechos (APD). Estas APD incluyen talleres, charlas, ferias y otras actividades informativas, implementadas a través de diversas modalidades, ya sea de forma presencial o virtual, durante el período establecido para la evaluación.						
	Sentido esperado: Ascendente [X] Descendente [ ] No definido [ ]						
Proceso de recolección y análisis:	**Paso**	**Responsable**	**Actividad**				
	Paso 1	Dirección de Coordinación Territorial	Solicita a la Oficina de Planeamiento y Presupuesto (OPP) base de datos de APD correspondiente al periodo a evaluar.				
	Paso 2	Oficina General de Planeamiento y Presupuesto	Remite la base de datos de APD correspondiente al periodo a evaluar.				
	Paso 3	Oficina General de Planeamiento y Presupuesto	Evalúa el reporte y analiza el logro alcanzado en el marco de sus funciones.				
Fuente y bases de datos:	**Fuente de datos:** Defensoría del Pueblo.						
	Base de datos: Plan Operativo Institucional interno.						
	Línea de Base	**Logros Esperados**					
Año:	**2023**	**2025**	**2026**	**2027**	**2028**	**2029**	**2030**
Valor Absoluto	2309[10]	1800	1820	1850	1900	1950	2000

[10] Debido a la priorización de otros servicios, los resultados del presente indicador al mes de noviembre de 2024, se encontraba debajo de lo alcanzado en el año 2023, por lo que se consideró un menor porcentaje en el logro esperado del año 2025.

FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR AEI 02.02							
Objetivo Estratégico:	**OEI 02** Elevar el alcance de la promoción de los derechos fundamentales en las personas y comunidad.						
Acción Estratégica:	**AEI. 02.02 Difusión de acciones defensoriales accesibles mediante diversos canales en beneficio de las personas y comunidad.**						
Nombre del indicador:	**Número de acciones de difusión a través canal Defensoría TV.**						
Justificación:	El indicador permite medir las acciones de difusión a través canal Defensoría TV.						
Responsable del indicador:	**Responsable de la medición integración de datos e información:** Oficina General de Comunicaciones e Imagen Institucional. **Responsable de la AEI:** Oficina General de Comunicaciones e Imagen Institucional.						
Limitaciones para la medición del Indicador:	No tiene limitaciones.						
Método de cálculo:	**Fórmula: X = A**						
	Dónde:						
	A=Número de acciones de difusión a través canal Defensoría TV.						
	Sentido esperado:	Ascendente	X	Descendente		No definido	
Proceso de recolección y análisis:	**Paso**	**Responsable**	**Actividad**				
	Paso 1	Oficina General de Comunicaciones e Imagen Institucional	Coordina con los órganos de línea para revisar las temáticas a difundir.				
	Paso 2	Oficina General de Comunicaciones e Imagen Institucional	Realiza la difusión a través canal Defensoría TV.				
	Paso 3	Oficina General de Comunicaciones e Imagen Institucional	Emite el reporte de las acciones de difusión.				
Fuente y bases de datos:	**Fuente:** Defensoría del Pueblo.						
	Base de datos: Registros administrativos de la Oficina General de Comunicaciones e Imagen Institucional						
	Línea de Base	**Logros Esperados**					
Año:	**2023**	**2025**	**2026**	**2027**	**2028**	**2029**	**2030**
Valor Absoluto:	0	270	360	450	540	630	720

FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR OEI 03							
Objetivo Estratégico:	**OEI 03 Contribuir en la mejora de la prestación de los servicios públicos y en el eficiente cumplimiento de los deberes de la Administración Pública.**						
Nombre del indicador:	**Porcentaje de recomendaciones acogidas y acogidas parcialmente.**						
Justificación:	El indicador busca medir el porcentaje de recomendaciones acogidas y acogidas parcialmente con relación al total de recomendaciones formuladas a través de los diferentes tipos de publicaciones defensoriales (Informe de Adjuntía, Informe Defensorial, Informe Especial, Oficio y Reporte Defensorial). Este indicador es importante porque nos permite analizar la eficacia de las recomendaciones con relación al nivel de su cumplimiento de por parte de las instituciones públicas.						
Responsable del indicador:	**Responsable de la medición integración de datos e información:** Oficina General de Planeamiento y Presupuesto. **Responsable del OEI:** Defensoría Adjunta.						
Limitaciones para la medición del Indicador:	La medición del indicador no presenta limitaciones.						
Método de cálculo:	**Fórmula:** $\text{Porcentaje de recomendaciones acogidas y acogidas parcialmente} = \frac{A}{B}$						
	Dónde: A=Número de recomendaciones formuladas acogidas y acogidas parcialmente, generadas a través de los diferentes tipos de publicaciones defensoriales (Informe de Adjuntía, Informe Defensorial, Informe Especial, Oficio y Reporte Defensorial) en el año a evaluar. B=Número de recomendaciones formuladas, generadas a través de los diferentes tipos de publicaciones defensoriales (Informe de Adjuntía, Informe Defensorial, Informe Especial, Oficio y Reporte Defensorial) en el año a evaluar.						
	Sentido esperado: Ascendente [X] Descendente [ ] No definido [ ]						
Proceso de recolección y análisis:	**Paso**	**Responsable**	**Actividad**				
	Paso 1	Oficina General de Planeamiento y Presupuesto	Solicitar el reporte para elaborar indicador en las fechas correspondientes.				
	Paso 2	Defensoría Adjunta	Genera el indicador en base al reporte de recomendaciones del Sistema de Registro y Seguimiento de Recomendaciones.				
	Paso 3	Defensoría Adjunta	Medir los resultados del indicador.				
	Paso 4	Defensoría Adjunta	Reportar el indicador.				
	Paso 5	Oficina General de Planeamiento y Presupuesto	Evaluar el indicador obtenido y analizar el logro alcanzado en el marco de sus funciones.				
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:	**2023**	**2025**	**2026**	***2027***	**2028**	**2029**	**2030**
Valor Absoluto	23.4%	23.50%	24.00%	24.50%	25.00%	25.50%	26.00%
Valor Relativo	149 - 637	150 - 637	153 - 637	156 - 637	159 - 637	162 - 637	165 - 637

FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR AEI 03.01							
Objetivo Estratégico:	**OEI 03** Contribuir en la mejora de la prestación de los servicios públicos y en el eficiente cumplimiento de los deberes de la Administración Pública.						
Acción Estratégica:	**AEI 03.01 Documentos Defensoriales oportunos para la adecuada prestación de servicios y profesionalización de las entidades del estado.**						
Nombre del indicador:	**Cantidad de documentos defensoriales con recomendaciones en la defensa de los derechos.**						
Justificación:	El indicador busca incrementar la cantidad de informes defensoriales con recomendación, lo cual asegura que las recomendaciones no solo se queden en el informe, sino que se traduzcan en acciones concretas para mejorar procesos, corregir deficiencias y fomentar la mejora continua, lo que coadyuva a la promoción y defensa de los derechos como parte de las actividades de la Defensoría del Pueblo.						
Responsable del indicador:	**Responsable de la medición integración de datos e información:** Oficina General de Planeamiento y Presupuesto. **Responsable de la AEI:** Defensoría Adjunta.						
Limitaciones para la medición del Indicador:	La medición del indicador no presenta limitaciones.						
Método de cálculo:	**Fórmula:** Cantidad de documentos defensoriales con recomendaciones en la defensa de los derechos						
	Especificaciones técnicas: Cantidad de gestiones realizadas para la implementación de recomendaciones: Es el número de documentos defensoriales generados en el año.						
	Sentido esperado: Ascendente [X] Descendente [ ] No definido [ ]						
Proceso de recolección y análisis:	**Paso**	**Responsable**	**Actividad**				
	Paso 1	Oficina General de Planeamiento y Presupuesto	Solicitar el reporte del indicador en las fechas correspondientes.				
	Paso 2	Defensoría Adjunta	Genera el indicador en base al reporte de recomendaciones del Sistema de Registro y Seguimiento de Recomendaciones.				
	Paso 3	Defensoría Adjunta	Medir los resultados del indicador.				
	Paso 4	Defensoría Adjunta	Reportar el indicador.				
	Paso 5	Oficina General de Planeamiento y Presupuesto	Evaluar el indicador obtenido y analizar el logro alcanzado en el marco de sus funciones.				
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:	**2023**	**2025**	**2026**	**2027**	**2028**	**2029**	**2030**
Valor Absoluto	175[11]	71	72	73	74	75	76

[11] Debido a la priorización de otros servicios, los resultados del presente indicador al mes de noviembre de 2024, se encontraba debajo de lo alcanzado en el año 2023, por lo que se consideró un menor porcentaje en el logro esperado del año 2025.

FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR AEI 03.02							
Objetivo Estratégico:	**OEI 03** Contribuir en la mejora de la prestación de los servicios públicos y en el eficiente cumplimiento de los deberes de la Administración Pública.						
Acción Estratégica:	**AEI 03.02 Mecanismos de prevención de víctimas en riesgo mediante supervisiones de manera integral en beneficio de los niñas, niños y adolescentes.**						
Nombre del indicador:	**Tasa de crecimiento de casos registrados en el marco del Programa Rompiendo Cadenas.**						
Justificación:	El indicador busca incrementar la cantidad de casos registrados de víctimas en riesgo en el Programa Rompiendo Cadenas. Está dirigido a defender los derechos de la niñez y adolescentes con madres y padres es en establecimientos penitenciarios; hijos menores de edad de personas fallecidas de COVID; entre otros casos.						
Responsable del indicador:	**Responsable de la medición integración de datos e información:** Oficina General de Planeamiento y Presupuesto. **Responsable de la AEI:** Defensoría Adjunta.						
Limitaciones para la medición del Indicador:	La medición del indicador no presenta limitaciones.						
Método de cálculo:	**Fórmula:** **Tasa de crecimiento de casos registrados en el marco del Programa Rompiendo Cadenas = (A/B-1) * 100** **Donde** : A= Número de casos registrados **en el marco del Programa Rompiendo Cadenas en el periodo a evaluar.** B= Número de casos registrados **en el marco del Programa Rompiendo Cadenas en el año anterior al periodo a evaluar.**						
	Sentido esperado: Ascendente X Descendente ☐ No definido ☐						
Proceso de recolección y análisis:	**Paso**	**Responsable**	**Actividad**				
	Paso 1	Oficina General de Planeamiento y Presupuesto	Solicitar el reporte del indicador en las fechas correspondientes.				
	Paso 2	Defensoría Adjunta	Genera el indicador en base al reporte del SID.				
	Paso 3	Defensoría Adjunta	Medir los resultados del indicador.				
	Paso 4	Defensoría Adjunta	Reportar el indicador.				
	Paso 5	Oficina General de Planeamiento y Presupuesto	Evaluar el indicador obtenido y analizar el logro alcanzado en el marco de sus funciones.				
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:	**2024**	**2025**	**2026**	**2027**	**2028**	**2029**	**2030**
Valor Absoluto	0	10%	10%	10%	12%	12%	15%
Valor Relativo	0	63 - 630	65 - 650	70 - 700	90 - 750	90 - 750	120 - 800

FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR AEI 03.03							
Objetivo Estratégico:	**OEI 03** Contribuir en la mejora de la prestación de los servicios públicos y en el eficiente cumplimiento de los deberes de la Administración Pública.						
Acción Estratégica:	**AEI 03.03 Gestión de Conflictos sociales de manera integral en defensa de los Derechos de las personas y la comunidad.**						
Nombre del indicador:	**Porcentaje de conflictos sociales con presencia de la Defensoría del Pueblo.**						
Justificación:	El indicador busca medir el porcentaje de conflictos sociales con presencia de la Defensoría del Pueblo, a través de sus distintas modalidades como colaboración, observación activa y supervisión; mediaciones y facilitaciones; intervención humanitaria y acciones legales.						
Responsable del indicador:	**Responsable de la medición integración de datos e información:** Subadjuntía para la Prevención de Conflictos Sociales y la Gobernabilidad. **Responsable de la AEI:** Subadjuntía 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:	**Fórmula: (A / B) x 100**						
	Dónde: A=Número de conflictos sociales con presencia de la DP. B=Total de conflictos sociales.						
	Sentido esperado: Ascendente [X] Descendente [ ] No definido [ ]						
Proceso de recolección y análisis:	**Paso**	**Responsable**	**Actividad**				
	Paso 1	Subadjuntía para la Prevención de Conflictos Sociales y la Gobernabilidad	1. Se procesa la información estadística de conflictos sociales mes a mes.				
	Paso 2	Subadjuntía para la Prevención de Conflictos Sociales y la Gobernabilidad	2. Se procesa la información estadística de conflictos sociales con presencia de la Defensoría del Pueblo.				
	Paso 3	Subadjuntía para la Prevención de Conflictos Sociales y la Gobernabilidad	3. Se aplica la fórmula establecida en el indicador.				
	Paso 4	Subadjuntía para la Prevención de Conflictos Sociales y la Gobernabilidad	4. Evalúa el indicador y analiza el logro alcanzado en el marco de sus funciones.				
Fuente y bases de datos:	**Fuente de datos**: Adjuntía para la Prevención de Conflictos Sociales y la Gobernabilidad de la Defensoría del Pueblo.						
	Base de datos: Reportes Mensuales de Conflictos Sociales.						
	Línea de Base	**Logros Esperados**					
Año:	**2023**	**2025**	**2026**	**2027**	**2028**	**2029**	**2030**
Valor Absoluto	76.00%	77.00%	78.00%	79.00%	80.00%	81.00%	82.00%
Valor Relativo	191 - 249	195 - 254	202 - 259	208 - 264	215 - 269	222 - 274	228 - 279

FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR OEI 04							
Objetivo Estratégico:	**OEI 04 Modernizar la Gestión Institucional.**						
Nombre del indicador:	**Índice de efectividad de la gestión institucional de la Defensoría del Pueblo.**						
Justificación:	El indicador busca medir la efectividad de las acciones estratégicas del Objetivo Estratégico de la Gestión Institucional, teniendo como referencia la Política de Modernización de la Gestión Pública al 2030.						
Responsable del indicador:	**Responsable de la medición integración de datos e información:** Oficina General de Planeamiento y Presupuesto. **Responsable de la OEI:** Secretaría General.						
Limitaciones para la medición del Indicador:	La medición del indicador no presenta limitaciones.						
Método de cálculo:	**Fórmula: índice: (Ind AEI 04.01*0.25+Ind AEI 04.02*0.25(Ind A 0.125 y Ind B 0.125) + Ind AEI 04.03*0.25 + Ind AEI 04.04*0.10 + AEI 04.05*15)**, para el año n. **Dónde:** Ind AEI=resultado del indicador de la Acción Estratégica en el año n. n=Año de medición. **Especificaciones técnicas:** El presente índice se mide en una escala del 0 al 100.						
	Sentido esperado: Ascendente [X] Descendente [ ] No definido [ ]						
Proceso de recolección y análisis:	**Paso**	**Responsable**	**Actividad**				
	Paso 1	Secretaría General	Solicita el reporte de logro alcanzado en el indicador en las fechas correspondientes.				
	Paso 2	Oficina General de Tecnologías, Innovación y Transformación Digital	Medición de los resultados de la AEI 04.01 en el año de medición y multiplicarlo por 0.25.				
	Paso 3	Oficina General de Gestión y Desarrollo Humano	Medición de los resultados de la AEI 04.02 en el año de medición y multiplicarlo por 0.25.				
	Paso 4	Oficina General de Planeamiento y Presupuesto	Medición de los resultados de la AEI 04.03 en el año de medición y multiplicarlo por 0.25.				
	Paso 5	Oficina de Integridad Institucional	Medición de los resultados de la AEI 04.04 en el año de medición y multiplicarlo por 0.10.				
	Paso 6	Oficina General de Administración y Finanzas	Medición de los resultados de la AEI 04.05 en el año de medición y multiplicarlo por 0.15.				
	Paso 7	Oficina General de Planeamiento y Presupuesto	Procesa y reporta el indicador.				
	Paso 8	Oficina General de Planeamiento y Presupuesto	Evalúa el reporte y analiza el logro alcanzado en el marco de sus funciones.				
Fuente y bases de datos:	**Fuente de datos:** OGTITD/OGDH/OGPP/OII/OGAF						
	Base de datos: Reporte de cumplimiento de las Acciones Estratégicas Institucionales - AEI elaborado por las unidades orgánicas involucradas.						
	Línea de Base	**Logros Esperados**					
Año:	**2023**	**2025**	**2026**	**2027**	**2028**	**2029**	**2030**
Valor Absoluto	0	70.00%	75.00%	80.00%	85.00%	90.00%	90.00%
Valor Relativo	0	70 - 100	75 - 100	80 - 100	85 - 100	90 - 100	90 - 100

FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR AEI 04.01							
Objetivo Estratégico:	**OEI 04** Modernizar la Gestión Institucional						
Acción Estratégica:	**AEI 04.01 Instrumentos de Gobierno Digital implementada de manera progresiva en la institución**						
Nombre del indicador:	**Porcentaje de proyectos digitales implementados en el marco del Plan de Gobierno Digital.**						
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:	**Responsable de la medición integración de datos e información:** Oficina General de Tecnologías, Innovación y Transformación Digital. **Responsable de la AEI:** Oficina General de Tecnologías, Innovación y Transformación Digital.						
Limitaciones para la medición del Indicador:	Los proyectos tecnológicos del Plan de Gobierno Digital de la Defensoría del Pueblo están supeditados al factor presupuestal y a recortes del mismo. Podría haberse programado la ejecución, sin embargo, algunos de los proyectos pueden no ejecutarse por recortes presupuestales, incidiendo negativamente en el resultado del indicador.						
Método de cálculo:	**Fórmula: X = A/B*100**						
	Dónde: A=Número de proyectos digitales implementadas. B=Total de proyectos digitales programados.						
	Sentido esperado: Ascendente [X] Descendente [ ] No definido [ ]						
Proceso de recolección y análisis:	**Paso**	**Responsable**	**Actividad**				
	Paso 1	Oficina General de Tecnologías, Innovación y Transformación Digital.	Se procesa la información estadística de proyectos digitales implementados mes a mes.				
	Paso 2	Oficina General de Tecnologías, Innovación y Transformación Digital.	Se aplica la fórmula establecida en el indicador.				
	Paso 3	Oficina General de Tecnologías, Innovación y Transformación Digital.	Evalúa el indicador y analiza el logro alcanzado en el marco de sus funciones.				
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:	**2023**	**2025**	**2026**	**2027**	**2028**	**2029**	**2030**
Valor Absoluto	80.00%	80.00%	80.00%	90.00%	90.00%	90.00%	100.00%
Valor Relativo	8 - 10	8 - 10	8 - 10	9 - 10	9 - 10	9 - 10	10 - 10

FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR AEI 04.02A							
Objetivo Estratégico:	**OEI 04** Modernizar la Gestión Institucional.						
Acción Estratégica:	**AEI 04.02 Fortalecimiento de las capacidades del personal de manera permanente y con bienestar laboral en la entidad.**						
Nombre del indicador:	**Número de capacitaciones realizadas en el marco del Plan de Desarrollo de las Personas.**						
Justificación:	El indicador permite medir la cantidad capacitaciones realizadas al personal de la Defensoría del Pueblo, en el marco del 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:	**Responsable de la medición integración de datos e información:** Oficina General de Gestión y Desarrollo Humano. **Responsable de la AEI:** Oficina General de Gestión y Desarrollo Humano.						
Limitaciones para la medición del Indicador:	No presenta limitaciones.						
Método de cálculo:	**Fórmula:** Cantidad de capacitaciones realizadas en el marco del PDP						
	Dónde: A= Cantidad capacitaciones realizadas en el marco del Plan de Desarrollo de las Personas.						
	Sentido esperado: Ascendente: X; Descendente: ; No definido:						
Proceso de recolección y análisis:	**Paso**	**Responsable**	**Actividad**				
	Paso 1	Oficina General de Planeamiento y Presupuesto	Solicita memorando para informar el estado del cumplimiento del indicador.				
	Paso 2	Oficina General de Gestión y Desarrollo Humano.	Recopila la información de referente al total de servidores capacitados y elabora el memorando.				
	Paso 3	Oficina General de Planeamiento y Presupuesto	Evalúa el memorando y analiza el logro alcanzado en el marco de sus funciones.				
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:	**2023**	**2025**	**2026**	**2027**	**2028**	**2029**	**2030**
Valor Absoluto	0	5	7	10	12	15	20

FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR AEI 04.02B							
Objetivo Estratégico:	**OEI 04** Modernizar la Gestión Institucional.						
Acción Estratégica:	**AEI 04.02 Fortalecimiento de las capacidades del personal de manera permanente y con bienestar laboral en la entidad.**						
Nombre del indicador:	**Número de acciones de seguimiento realizados en el marco de la implementación de la Gestión del Rendimiento.**						
Justificación:	El indicador permite monitorear la implementación de la Gestión del Rendimiento de los servidores públicos de la Defensoría del Pueblo. El indicador busca medir las gestiones realizadas con cada unidad orgánica de la entidad.						
Responsable del indicador:	**Responsable de la medición integración de datos e información:** Oficina General de Gestión y Desarrollo Humano. **Responsable de la AEI:** Oficina General de Gestión y Desarrollo Humano.						
Limitaciones para la medición del Indicador:	La medición del indicador no presenta limitaciones.						
Método de cálculo:	**Fórmula: Número de acciones de seguimiento en el marco de la Gestión del Rendimiento**						
	Dónde: A=Total de acciones de seguimiento en el marco de la Gestión del Rendimiento						
	Sentido esperado: Ascendente [X] Descendente [ ] No definido [ ]						
Proceso de recolección y análisis:	**Paso**	**Responsable**	**Actividad**				
	Paso 1	Oficina General de Planeamiento y Presupuesto	Solicita memorando para informar el estado del cumplimiento del indicador.				
	Paso 2	Oficina General de Gestión y Desarrollo Humano	Recopila la información de referente al total de servidores que participan en la implementación de la Gestión de Rendimiento y elabora el memorando.				
	Paso 3	Oficina General de Planeamiento y Presupuesto	Evalúa el memorando y analiza el logro alcanzado en el marco de sus funciones.				
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:	**2023**	**2025**	**2026**	**2027**	**2028**	**2029**	**2030**
Valor Absoluto:	11	25	30	40	50	60	70

FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR AEI 04.03							
Objetivo Estratégico:	**OEI 04** Modernizar la Gestión Institucional.						
Acción Estratégica:	**AEI 04.03 Gestión por procesos implementados en la entidad.**						
Nombre del indicador:	**Número de proyectos de mejora de procesos presentados.**						
Justificación:	Este indicador permite potenciar la generación de proyectos de mejora de procesos dirigidos a la Alta Dirección para la toma de decisiones estratégicas, como resultado del análisis de situaciones problemáticas y la identificación de oportunidades de mejora que impactan en el desempeño de los procesos de la entidad. Los proyectos serán diseñados con elementos de innovación y de impacto para la generación de valor público a las personas.						
Responsable del indicador:	Responsable de la medición, integración de datos e información: Oficina de Modernización Responsable de la AEI: Oficina General de Planeamiento y Presupuesto.						
Limitaciones para la medición del Indicador:	No se presentan limitaciones.						
Método de cálculo:	**Fórmula: X = A**						
	Dónde: A=Número de proyectos de mejora de procesos presentados.						
	Sentido esperado: Ascendente [X] Descendente [ ] No definido [ ]						
Proceso de recolección y análisis:	**Paso**	**Responsable**	**Actividad**				
	Paso 1	Oficina de Modernización	La Oficina de Modernización solicita a los dueños de procesos de la entidad el envío de los resultados de la Ficha de Indicador de Desempeño y/o oportunidades de mejora, en las fechas correspondientes.				
	Paso 2	Unidades Orgánicas	Los dueños de procesos remiten la información solicitada por la Oficina de Modernización.				
	Paso 3	Oficina de Modernización	La Oficina de Modernización recopila la información y evalúa las oportunidades de mejora de la entidad.				
	Paso 4	Oficina de Modernización	La Oficina de Modernización formula los proyectos de mejora de procesos y los envía a la Alta Dirección para su evaluación.				
	Paso 5	Oficina de Modernización	La Oficina de Modernización registra y actualiza el reporte de proyectos de mejora de procesos de la entidad.				
Fuente y bases de datos:	**Fuente:** Dueños de procesos de la entidad.						
	Base de datos: Reporte de proyectos de mejora de procesos presentados a la Alta Dirección.						
	Línea de Base	**Logros Esperados**					
Año:	**2023**	**2025**	**2026**	**2027**	**2028**	**2029**	**2030**
Valor Absoluto	2	2	2	2	3	3	4

FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR AEI 04.04							
Objetivo Estratégico:	**OEI 04** Modernizar la Gestión Institucional.						
Acción Estratégica:	**AEI 04.04 Programa de Integridad implementado en la Defensoría del Pueblo.**						
Nombre del indicador:	**Porcentaje de actividades implementadas en el Programa de Integridad.**						
Justificación:	La estructura del Reglamento de Organización y Funciones de la Defensoría del Pueblo, incorpora la Oficina de Integridad Institucional, la cual tiene entre sus principales funciones, supervisar y evaluar la implementación del modelo de integridad y fortalecer la cultura de integridad en la Entidad. En consecuencia, la Oficina de Integridad Institucional debe establecer mecanismos de medición para el cumplimiento de sus funciones en el marco del modelo de integridad. Asimismo, el indicador permite evaluar el nivel de ejecución del Programa de Integridad aprobado por la Entidad para cerrar las brechas identificadas, según el estado actual del Índice de Capacidad Preventiva frente a la Corrupción (ICP). El indicador permite establecer el nivel de cumplimiento de la Entidad respecto de los componentes y subcomponentes planteados en el Modelo de Integridad.						
Responsable del indicador:	**Responsable de la medición integración de datos e información:** Oficina de Integridad Institucional. **Responsable de la AEI: Oficina de Integridad Institucional.**						
Limitaciones para la medición del Indicador:	La medición del indicador no presenta limitaciones.						
Método de cálculo:	**Fórmula: (A / B) x 100**						
	Dónde: A=Número de actividades implementadas en el Programa de Integridad. B=Total de actividades programadas en el Programa de Integridad.						
	Sentido esperado: Ascendente [X] Descendente [ ] No definido [ ]						
Proceso de recolección y análisis:	**Paso**	**Responsable**	**Actividad**				
	Paso 1	Oficina de Integridad Institucional.	Comunicar la aprobación del Programa de Integridad y las actividades programadas a cargo de cada unidad orgánica responsable.				
	Paso 2	Oficina de Integridad Institucional.	Convocar a reunión de trabajo con las unidades orgánicas responsables de las actividades programadas en el Programa de Integridad.				
	Paso 3	Oficina de Integridad Institucional.	Solicitar un reporte sobre el avance en la ejecución de las actividades programadas a las unidades orgánicas responsables en el Programa de Integridad.				
	Paso 4	Unidades Orgánicas	Unidades de organización comunican mensualmente el avance de las actividades ejecutadas y sus medios de verificación.				
	Paso 5	Oficina de Integridad Institucional.	Revisar y analizar medios de verificación de las actividades reportadas.				
	Paso 6	Oficina de Integridad Institucional.	Informe del avance de la implementación del Programa de Integridad.				
	Paso 7	Oficina de Integridad Institucional.	Reportar a la Secretaría de Integridad Pública los avances en la implementación del Modelo de Integridad mediante el nivel de cumplimiento del Programa de Integridad.				
Fuente y bases de datos:	**Fuente de datos**: Defensoría del Pueblo.						
	Base de datos: Informe de evaluación del Programa de Integridad.						
	Línea de Base	**Logros Esperados**					
Año:	**2023**	**2025**	**2026**	**2027**	**2028**	**2029**	**2030**
Valor Absoluto	0	40.00%	45.00%	50.00%	55.00%	60.00%	65.00%
Valor Relativo	0	4 - 10	4.5 - 10	5 - 10	5.5 - 10	6 - 10	6.5 - 10

Nota: *La información correspondiente a la evaluación del Programa de Integridad correspondiente al periodo 2023 no puede tomarse en cuenta debido a que el contexto ha cambiado con la modificación de las Guías de evaluación para la implementación del Modelo de Integridad.*

FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR AEI 04.05							
Objetivo Estratégico:	**OEI 04** Modernizar la Gestión Institucional.						
Acción Estratégica:	**AEI 04.05 Plan de Ecoeficiencia implementado en la institución.**						
Nombre del indicador:	**Porcentaje de implementación del Plan de Ecoeficiencia.**						
Justificación:	El Plan de Ecoeficiencia tiene como objetivo fomentar la implementación de la ecoeficiencia en nuestra institución, la que nos permitirá garantizar el cuidado del ambiente y generar, en paralelo, beneficios económicos, con lo que se contribuirá a generar sociedades más sostenibles. Asimismo, se busca generar el diagnóstico y analizar las estrategias para alcanzar la máxima ecoeficiencia de la Sede Central de la Defensoría del Pueblo, basado en oportunidades de ahorro generadas a través de mejoras en los servicios y uso de recursos (tales como agua, energía eléctrica, combustible, papel bond y gestión de residuos de sólidos).						
Responsable del indicador:	**Responsable de la medición integración de datos e información:** Oficina General de Administración y Finanzas. **Responsable de la AEI:** Oficina General de Administración y Finanzas						
Limitaciones para la medición del Indicador:	La medición del indicador no presenta limitaciones.						
Método de cálculo:	**Fórmula: (A / B) x 100** **Dónde:** A=Acciones del Plan de Ecoeficiencia ejecutados B= Acciones del Plan de Ecoeficiencia programados **Sentido esperado:** Ascendente [X] Descendente [ ] No definido [ ]						
Proceso de recolección y análisis:	**Paso**	**Responsable**	**Actividad**				
	Paso 1	Oficina General de Administración y Finanzas	El Comité de Ecoeficiencia de la Defensoría del Pueblo lo preside el jefe de la Oficina General de Administración y Finanzas, quien en coordinación con el Gestor de la Ecoeficiencia supervisan y monitorean el Plan de Ecoeficiencia; asimismo, se elabora el Balance anual de acuerdo a los Informe trimestrales presentados por las Oficinas, el cual es Aprobado por la Secretaría General quien es el responsable de la Ecoeficiencia en la Defensoría del Pueblo.				
	Paso 2	Oficina General de Administración y Finanzas	Se solicita información de las acciones de competencia a todas las oficinas que conforman el Comité de Ecoeficiencia para elaborar los Informes trimestrales. sobre medidas de ecoeficiencia, capacitaciones al personal, uso racional de papel, luz y agua, etc., el número de practicantes, así como el número de trabajadores contratados bajo el régimen especial del Decreto Legislativo 1057 (Contrato Administrativo de Servicios - CAS) y bajo el régimen del Decreto Legislativo 728.				
	Paso 3	Oficina General de Administración y Finanzas	Supervisa la ejecución de las actividades detalladas en el Plan de Ecoeficiencia.				
	Paso 4	Comité de Ecoeficiencia de la Defensoría del Pueblo	El comité se reúne trimestralmente, como mínimo, para evaluar los avances del Plan de Ecoeficiencia y plantear posibles oportunidades de mejora de ser necesario.				
	Paso 5	Oficina General de Administración y Finanzas	El Gestor de la Ecoeficiencia Elabora los Informes, Planes de Ecoeficiencia y demás documentos normativos internos de ser el caso.				
Fuente y bases de datos:	**Fuente de datos**: Defensoría del Pueblo.						
	Base de datos: Informe de evaluación del Programa de Integridad.						
	Línea de Base	**Logros Esperados**					
Año:	**2023**	**2025**	**2026**	**2027**	**2028**	**2029**	**2030**
Valor Absoluto:	100%[12]	90.00%	95.00%	95.00%	100.00%	100.00%	100.00%

[12] Debido al recorte presupuestal del año 2024, a noviembre del presente se alcanzó un resultado menor a la línea base, por lo que se consideró un menor porcentaje en el logro esperado del año 2025.

FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR OEI 05							
Objetivo Estratégico:	**OEI 05** Fortalecer la gestión del riesgo de desastres en la institución.						
Nombre del indicador:	**Porcentaje de seguimiento de las acciones implementadas en la gestión del riesgo de desastres.**						
Justificación:	Permite monitorear el seguimiento a la elaboración, actualización e implementación de planes en el marco de la gestión de riesgos de desastres.						
Responsable del indicador:	**Responsable de la medición integración de datos e información:** Oficina General de Administración y Finanzas. **Responsable de la OEI:** Oficina General de Administración y Finanzas.						
Limitaciones para la medición del Indicador:	Ninguna.						
Método de cálculo:	**Fórmula: (A / B) x 100**						
	Dónde: A=Número de informes de seguimiento elaborados en el año evaluado. B=Total de informes programados en el año evaluado. **Especificaciones técnicas:** - Se emitirán dos informes de seguimiento a la elaboración, actualización e implementación de planes en el marco de la gestión de riesgos de desastres. El primero en el mes de julio (correspondiente al primer semestre) y el segundo en el mes de enero del año siguiente (correspondiente al segundo semestre) del año en medición. - Los planes considerados son: Plan de Continuidad Operativa, Plan de Gestión Reactiva y otros elaborados por las unidades orgánicas asociadas a los procesos críticos determinados en el Plan de Continuidad Operativa y de las encargadas de la gestión documentaria y archivo de la Defensoría del Pueblo, en el marco de la gestión del riesgo de desastres.						
	Sentido esperado:	Ascendente		Descendente		No definido	X

Proceso de recolección y análisis:	**Paso**	**Responsable**	**Actividad**
	Paso 1	Oficina General de Administración y Finanzas	Solicitar a las unidades orgánicas, asociadas a los procesos críticos determinados en el Plan de Continuidad Operativa y de las encargadas de la gestión documentaria y archivo de la Defensoría del Pueblo, información sobre la elaboración, actualización e implementación de planes en el marco de la gestión del riesgo de desastres (a cargo del grupo de trabajo de gestión del riesgo de desastres).
	Paso 2	Oficina General de Administración y Finanzas	Recopilar y procesar la información referida a la elaboración, actualización e implementación de planes (a cargo del grupo de trabajo de gestión del riesgo de desastres).
	Paso 3	Oficina General de Administración y Finanzas	Elaborar los informes de seguimiento (a cargo del grupo de trabajo de gestión del riesgo de desastres).
	Paso 4	Oficina General de Administración y Finanzas	Reportar el indicador (a cargo del grupo de trabajo de gestión del riesgo de desastres).
Fuente y bases de datos:	**Fuente**: Registros administrativos de las unidades orgánicas de la Defensoría del Pueblo.		
	Base de datos: No aplica.		

	Línea de Base	**Logros Esperados**					
Año:	**2023**	**2025**	**2026**	**2027**	**2028**	**2029**	**2030**
Valor Absoluto:	0	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
Valor Relativo	0	2 - 2	2 - 2	2 - 2	2 - 2	2 - 2	2 - 2

FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR AEI 05.01							
Objetivo Estratégico:	**OEI 05** Fortalecer la gestión del riesgo de desastres en la institución.						
Acción Estratégica:	**AEI 05.01 Instrumentos de gestión del riesgo de desastres aprobados y difundidos al personal de la institución.**						
Nombre del indicador:	**Número de planes de la gestión del riesgo de desastres aprobados y difundidos al personal de la institución.**						
Justificación:	El indicador permite medir el avance en la elaboración, aprobación y difusión de los planes de gestión del riesgo de desastres (Plan de Continuidad Operativa y Plan de Gestión Reactiva), con el propósito de organizar y fortalecer las capacidades del personal de la Defensoría del Pueblo para responder de manera efectiva ante situaciones de peligro inminente, emergencia o desastre.						
Responsable del indicador:	**Responsable de la medición integración de datos e información:** Oficina General de Administración y Finanzas. **Responsable de la AEI:** Oficina General de Administración y Finanzas.						
Limitaciones para la medición del Indicador:	Ninguna.						
Método de cálculo:	**Fórmula:** **X = A**						
	Dónde: A=Número de planes aprobados y difundidos al personal de la institución. **Especificaciones técnicas:** - Se consideran los planes siguientes: Plan de Continuidad Operativa y Plan de Gestión Reactiva. - De acuerdo al Decreto Supremo N.° 048-2011-PCM (modificado con Decreto Supremo N° 060-2024-PCM), Reglamento de la Ley N° 29664, que crea el Sistema Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres (SINAGERD), las entidades públicas del nivel nacional formulan y aprueban los planes siguientes: Plan de Continuidad Operativa y Plan de Gestión reactiva.						
	Sentido esperado: Ascendente [X] Descendente [ ] No definido [ ]						
Proceso de recolección y análisis:	**Paso**	**Responsable**	**Actividad**				
	Paso 1	Oficina General de Administración y Finanzas	Recopilar y procesar la información referida a la elaboración, aprobación y difusión de los planes (plan(es) y/o programa(s) de capacitación y/o difusión, información sobre el personal que participó en la capacitación y/o el personal al que se difundió el contenido de los planes de continuidad operativa o de gestión reactiva, entre otra información referida a la difusión de los planes). A cargo del grupo de trabajo de gestión del riesgo de desastres.				
	Paso 2	Oficina General de Administración y Finanzas	Revisar y analizar la información recopilada (a cargo del grupo de trabajo de gestión del riesgo de desastres).				
	Paso 3	Oficina General de Administración y Finanzas	Elaborar el reporte de los planes elaborados y/o aprobados y difundidos y reportar el indicador (a cargo del grupo de trabajo de gestión del riesgo de desastres).				
Fuente y bases de datos:	**Fuente:** Registros administrativos de la OGAF.						
	Base de datos: No aplica.						
	Línea de Base	**Logros Esperados**					
Año:	**2023**	**2025**	**2026**	**2027**	**2028**	**2029**	**2030**
Valor Absoluto:	0	1	1	2	2	2	2