

**FORMATO N° 04-A:  
INDICADOR DE BRECHA**

<b>Nombre de la entidad pública:</b>	Defensoría del Pueblo
<b>Sector:</b>	20: Defensoría del Pueblo
<b>Función:</b>	03: PLANEAMIENTO, GESTIÓN Y RESERVA DE CONTINGENCIA
<b>División funcional:</b>	006. GESTIÓN
<b>Grupo funcional:</b>	0009. SOPORTE TECNOLÓGICO
<b>Servicio público asociado:</b>	344. SERVICIOS DE INFORMACIÓN
<b>Tipología</b>	TIC

**Nombre del Indicador**

**PORCENTAJE DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN QUE NO FUNCIONAN ADECUADAMENTE**

**Definición**

La Defensoría del Pueblo (DP), tiene como misión el defender y promover los derechos de las personas y la comunidad, con autonomía y énfasis en los grupos poblacionales en condiciones de vulnerabilidad, mediante la supervisión al cumplimiento de las obligaciones del Estado.

Las funciones de la Defensoría del Pueblo son:

- ✓ Defender los derechos fundamentales de la persona y la comunidad.
- ✓ Supervisar el cumplimiento de los deberes de la administración estatal.
- ✓ Supervisar la adecuada prestación de los servicios públicos a la ciudadanía.

Es por ello que la brecha está referida a las capacidades que requiere la entidad para gestionar la información de los servicios operativos o misionales de la Defensoría del Pueblo, teniendo como objetivo de recopilar, procesar, distribuir e intercambiar información, lo cual permitirá integrar sus procesos internos, así como intercambiarla con entidades externas a través de la interoperabilidad.

**Unidad Productora del Servicio**

Oficina de Gobierno Digital, Proyectos y Tecnologías de la Información – OGPTI, de la Defensoría del Pueblo.

**Dimensión de desempeño**

(Indicar si es indicador de cobertura o calidad)

Calidad

**Unidad de Medida**

SISTEMAS DE INFORMACIÓN

**Valor del Indicador**

Valores del indicador de brecha			
Línea de base Año 2019	Año 2020	Año 2021	Año 2022
100%	100%	100%	66%

\*La medición de la línea de base deberá realizarse hasta el nivel de desagregación distrital de acuerdo a la disponibilidad de información. Pudiendo ser como mínimo el nivel departamental.

\*\*La programación de metas para el indicador en los años 1, 2 y 3 deberá tener en cuenta el cierre de brecha esperado, dado el monto programado en el servicio y tipología en mención en los tres próximos años.

### Justificación

La Ley de Gobierno Digital, aprobada por Decreto Legislativo N° 1412, establece el marco de gobernanza del gobierno digital para la adecuada gestión de la identidad digital, servicios digitales, arquitectura digital, interoperabilidad, seguridad digital y datos. Asimismo, define 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 de la Administración Pública en los tres niveles de gobierno.

La pandemia que azota el mundo ha generado cambios en la forma de prestación de los servicios públicos, de una manera drástica, por lo que herramientas como el teletrabajo y mesas de partes virtuales, hoy en día han venido para quedarse en la prestación de los servicios públicos.

Es por ello que el indicador permitirá medir la calidad de los sistemas de información que vienen operando en la entidad para así contar con un adecuado sistema de información que permita sistematizar, articular y compartir dicha información que es generada por las diferentes oficinas defensoriales a nivel nacional

### Limitaciones y Supuestos Empleados

El supuesto principal es que cada sistema implementado generará que se brinde servicios operativos o misionales institucionales adecuadamente.

### Precisiones Técnicas

El indicador será un índice porcentual, con meta al 0%.

### Método de Cálculo

**Línea de Base:** 100 % de sistemas de información que no funcionan adecuadamente

$$\text{Nombre del Indicador} = 1 - \left( \frac{\text{Implementado}}{\text{Demandado}} \right) \times 100$$

Donde:

**Nombre del Indicador:** Porcentaje de sistemas de información que no funcionan adecuadamente.

**Implementado:** Número de sistemas de información que funcionan adecuadamente

**Demandado:** Total de sistemas de información

#### Periodicidad de las Mediciones

Anual

#### Fuente de Datos

Plan Operativo Informático elaborado por la Oficina de Gobierno Digital, Proyectos y Tecnologías de la Información – OGPTI-Defensoría del Pueblo.

#### Base de Datos

La base de datos será los informes de evaluación que emita la Defensoría del Pueblo, los cuales están publicados en: [https://www.defensoria.gob.pe/categorias\\_informes/informe-anual/](https://www.defensoria.gob.pe/categorias_informes/informe-anual/)

#### Instrumento de Recolección de Información

Revisión y consulta del Plan Operativo Informático e informes de gestión.

#### Sintaxis

Para efectos del PMI, los sectores definirán los indicadores de brecha conforme a los procedimientos establecidos en la Guía metodológica para la definición, seguimiento y uso de indicadores de desempeño de los Programas Presupuestales<sup>1</sup>.

**FORMATO N° 04-A:**

**INDICADOR DE BRECHA**

<b>Nombre de la entidad pública:</b>	Defensoría del Pueblo
<b>Sector:</b>	Defensoría del Pueblo
<b>Función:</b>	03: Planeamiento, gestión y reserva de contingencia
<b>División funcional:</b>	006. Gestión
<b>Grupo funcional:</b>	0010. Infraestructura y equipamiento
<b>Servicio público asociado:</b>	424. Servicios operativos o misionales institucionales

**Nombre del Indicador**

**PORCENTAJE DE SERVICIOS OPERATIVOS O MISIONALES INSTITUCIONALES CON CAPACIDAD OPERATIVA INADECUADA**

**Definición**

El servicio misional de la defensoría del Pueblo está orientado a la Defensa y promoción de los derechos de las personas y la comunidad. En ese sentido el indicador representa la proporción de servicios misionales institucionales de las oficinas defensoriales a nivel nacional las cuales se encuentran con capacidad operativa inadecuada.

Por ello, el indicador tiene por finalidad medir el avance en relación a la adecuación y equipamiento a través de intervenciones de inversión que la Defensoría del Pueblo (DP) realice en las diferentes oficinas defensoriales a nivel nacional (actualmente la DP cuenta con 38 Oficinas Defensoriales a nivel nacional de las cuales solo la sede central ubicada en Lima es de su propiedad).

Como el indicador mide el porcentaje de servicios misionales institucionales de las oficinas defensoriales en condiciones inadecuadas, el avance en las intervenciones que realice la DP deberá permitir la disminución de este indicador, entendiendo que la condición óptima es con un resultado del indicador a 0%.

Para fines de estimación del indicador se considera que cada oficina defensorial corresponde a un servicio misional de la Defensoría del Pueblo, el cual corresponde al servicio de defensa y promoción de los derechos de las personas y la comunidad; así como la supervisar el cumplimiento de los deberes de la administración pública y la prestación de los servicios públicos.

Estas inversiones consisten en intervenir los factores productivos de las oficinas defensoriales tales como: infraestructura, mobiliario, equipamiento, desarrollo de sistemas, entre otros.

**Unidad Productora del Servicio**

Oficinas Defensoriales

**Dimensión de desempeño**

(Indicar si es indicador de cobertura o calidad)

Calidad

### Unidad de Medida

Servicios operativos o misionales institucionales

### Valor del Indicador

Valores del indicador de brecha			
Línea de base Año 2019	Año 2020	Año 2021	Año 2022
97%	95%	95%	92%

\*La medición de la línea de base deberá realizarse hasta el nivel de desagregación distrital de acuerdo a la disponibilidad de información. Pudiendo ser como mínimo el nivel departamental.

\*\*La programación de metas para el indicador en los años 1, 2 y 3 deberá tener en cuenta el cierre de brecha esperado, dado el monto programado en el servicio y tipología en mención en los tres próximos años.

### Justificación

Este indicador permite medir el avance de la brecha en relación a la adecuación y equipamiento a través de intervenciones de inversión que la Defensoría del Pueblo (DP) realice en las diferentes oficinas defensoriales a nivel nacional, por lo que el cierre de la brecha está vinculado directamente con la ejecución de proyectos de inversión, así como con inversiones de optimización de la oferta, de ampliación marginal y de rehabilitación.

### Limitaciones y Supuestos Empleados

El supuesto principal es que cada oficina defensorial implementada generará que se brinde servicios operativos o misionales institucionales adecuadamente.

### Precisiones Técnicas

El indicador será un índice porcentual, con meta al 0%.

### Método de Cálculo

**Línea de Base:** 97 % de oficinas defensoriales en condiciones inadecuadas.

$$\text{Nombre del Indicador} = 1 - \left( \frac{\text{Implementado}}{\text{Demandado}} \right) \times 100$$

Donde:

**Nombre del Indicador:** Porcentaje de servicios operativos o misionales institucionales con capacidad operativa inadecuada.

<b>Implementado:</b> <i>Número de servicios misionales institucionales con capacidad operativa adecuada</i>
<b>Demandado:</b> <i>Total de servicios operativos institucionales.</i>
<b>Periodicidad de las Mediciones</b>
Anual
<b>Fuente de Datos</b>
Informes Anuales - Defensoría del pueblo Consulta de inversiones-MEF (Sector: Defensoría del Pueblo)
<b>Base de Datos</b> (Señalar el link de la publicación de la base; si la base de datos no se encuentra publicada, adjuntar el archivo correspondiente en formato excel, stata o spss en un CD). (Incluir los valores de las variables que participan en el método de cálculo empleado para su obtención).
La base de datos será los informes de evaluación que emita la Defensoría del Pueblo, los cuales están publicados en: <a href="https://www.defensoria.gob.pe/categorias_informes/informe-anual/">https://www.defensoria.gob.pe/categorias_informes/informe-anual/</a>
<b>Instrumento de Recolección de Información</b>
Se elaborará una encuesta para medir los índices de satisfacción por parte de los trabajadores sobre la nueva infraestructura creada.
<b>Sintaxis</b>