

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA
ESCUELA DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN GERENCIA SOCIAL Y RECURSOS HUMANOS.



**“CONDICIONES SOCIALES QUE INFLUYEN EN LA
REALIZACIÓN DE SUPERVISIONES EN SALUD Y EN
EDUCACIÓN DE LOS COMISIONADOS DE LA DEFENSORIA
DEL PUEBLO PARA LA PROTECCIÓN DE DERECHOS
CIUDADANOS DURANTE LOS AÑOS 2010 Y 2011”.**

**Tesis presentada por la Bachiller
JUANA ROSA GONZALES GÓMEZ
para optar por el Grado Académico de
MAGISTER EN GERENCIA SOCIAL Y
RECURSOS HUMANOS.**

AREQUIPA – PERÚ

2015

Agradecimiento

Quisiera agradecer a todas las personas que ayudaron a desarrollar esta investigación, en especial a los comisionados y comisionadas de las Oficinas Descentralizadas de la Defensoría del Pueblo, ya que sin su valiosa colaboración no habría sido posible realizar este trabajo. Así mismo a la Abogada Claudia del Pozo Primera Adjunta de la Defensoría del Pueblo quien autorizó el desarrollo de este trabajo.

Al profesor Magister Marcos Obando Aguirre, por sus valiosos comentarios y apoyo profesional.

Finalmente agradezco al profesor Magister Eliseo Chávez Chávez por su enorme paciencia, calidad profesional y gran orientación profesional.

Índice

	Página
Agradecimiento	02
Resumen	05
Introducción	07
Primera parte: Resultados de la investigación	10
Capítulo I: Características generales de los comisionados y comisionadas que realizan supervisiones en salud y educación.	12
1.1 Edad y sexo de los/as comisionados/as	13
1.2 Grado de instrucción y sexo de los/as comisionados/as	15
1.3 Situación laboral según sexo de los/as comisionados/as	16
1.4 Años de trabajo en la Defensoría del Pueblo y situación Laboral de los/as comisionados/as	18
1.5 Supervisiones defensoriales en general y supervisiones en salud y en educación	19
Capítulo II: Supervisión de la Defensoría del Pueblo en Salud.	22
2.1 Organización de la supervisión en salud	25
2.2 Realización de la supervisión en salud	38
2.3 Seguimiento a las recomendaciones de la supervisión en salud	53
2.4 Experiencia, conocimiento y compromiso de los comisionados y comisionadas que realizan supervisiones en salud.	57
Capítulo III: Supervisión de la Defensoría del Pueblo en Educación.	73
3.1 Organización de la supervisión en educación	75
3.2 Realización de la supervisión en educación	82
3.3 Seguimiento a las recomendaciones de la supervisión en educación.	89
3.4 Experiencia, conocimiento y compromiso de los comisionados y comisionadas que realizan las supervisiones en educación.	91
Conclusiones	108

Propuestas

Referencias bibliográficas 112

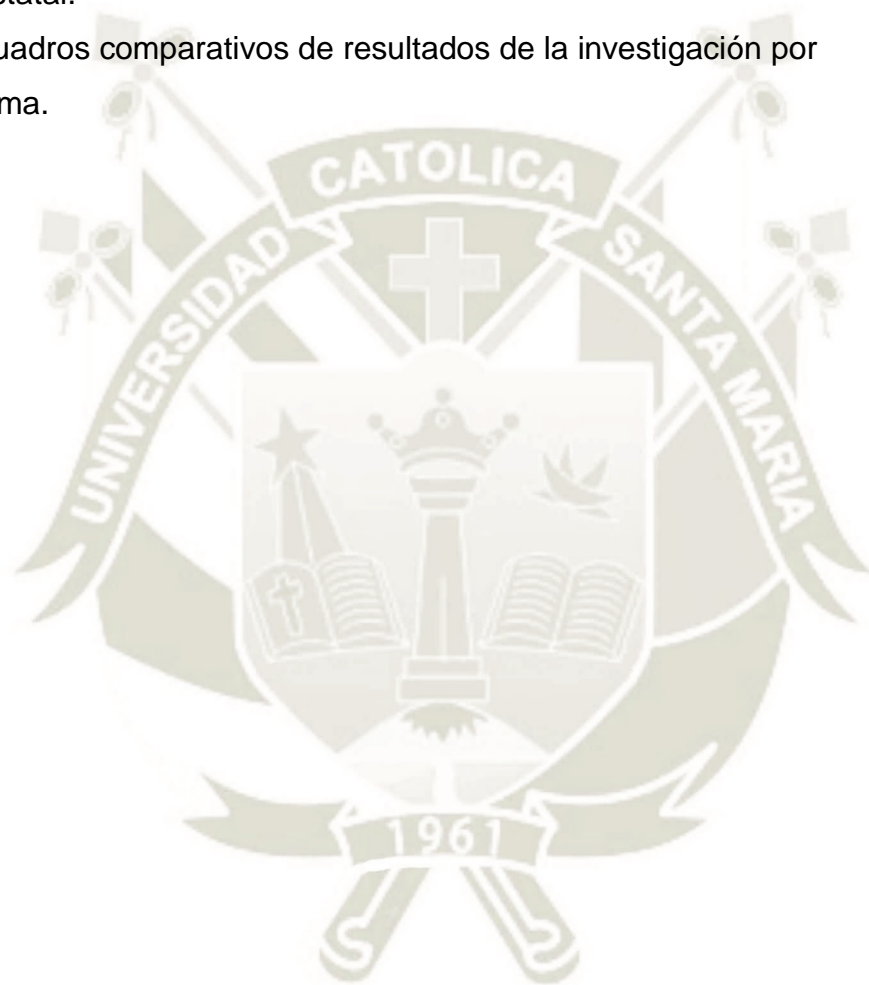
Anexos

1 Proyecto de investigación 116

2 Matrices de sistematización 153

3 Entrevistas a comisionados/as de la Adjuntía de Administración
Estatal. 154

4 Cuadros comparativos de resultados de la investigación por
tema. 158



Resumen

La presente investigación tiene como propósito identificar las condiciones sociales que influyen en la realización de las supervisiones de la Defensoría del Pueblo en Salud y en Educación, que realizan los/as comisionados/as de la Defensoría del Pueblo, para que éstas se den de forma más óptimas.

En cuanto a los sujetos del estudio fueron comisionados/as y jefes de 23 Oficinas de la Defensoría del Pueblo; se trató de una selección al azar y proporcional al número de personal que tiene cada oficina.

Entre los principales hallazgos se puede señalar los siguientes:

1. Las supervisiones en educación y en salud han contribuido a la protección de los derechos de la ciudadanía, restituyéndose sus derechos, logrando el cese de los actos arbitrarios o negligentes. El 40,4% de las personas encuestadas manifestaron recibir casos de la ciudadanía cuando realizaron supervisiones en salud, lo mismo señala el 45,6% en supervisiones de educación.
2. El 59,6% de personas encuestadas son mujeres, de éstas el 26,3% tienen entre 41 y más años de edad, el 40,4% son varones y de éstos el 24,6% tienen entre 31 y 40 años, eso significa que existe un número significativo de comisionados/as en edad adulta y que señalan conocer las competencias de los/as funcionarios/as a supervisar.
3. La mayoría señala que el grado de colaboración del/a funcionario/a supervisado/a por la Defensoría del Pueblo depende del tipo de relación anterior que haya tenido con la institución.

4. La mayoría de personas encuestadas señaló que dejaron recomendaciones de cumplimiento de funciones y de cumplimiento de normas a los funcionarios supervisados; sin embargo también señalan que no llevan un registro de esas recomendaciones dejadas en supervisiones de salud y educación, aspecto a profundizar.

Entre las conclusiones principales se encuentran las siguientes:

1. El 57,9% de las personas encuestadas son personal con Contrato Administrativo de Servicios, esto es una muestra de la situación de la mayoría de comisionados y comisionadas de las Oficinas Defensoriales, esto a su vez genera alta rotación e inestabilidad laboral y no permite continuidad en el trabajo de supervisión defensorial.
2. El 50,9% de funcionarios/as supervisados/as no conocen las competencias de la Defensoría del Pueblo.
3. Las supervisiones en el marco de la Acción Itinerante Defensorial tienen diversas formas de implementarse, los objetivos varían también de acuerdo a las agendas regionales o a necesidades de información de las Adjuntías. Eso hace que la identificación de las instituciones supervisadas sean hechas con diversos criterios, los temas que se abordan en la institución elegida pueden ser diferentes de una región a otra y los instrumentos de recojo de información también son diferentes.

La información recogida es por tanto diversa, su utilización sigue también diversos cursos. No hay documentos que sistematicen la experiencia de las supervisiones y se incorporen al aprendizaje de la institución.

Introducción

La Defensoría del Pueblo es una institución pública que defiende y protege los derechos fundamentales y constitucionales de la persona y la comunidad, supervisa a las Instituciones Públicas y a las empresas prestadoras de servicios públicos; entre las Instituciones Públicas que supervisa se encuentran los Establecimientos de Salud, Instituciones Educativas, Dependencias Policiales, Direcciones Regionales, Municipalidades, Prefecturas, Fiscalías, Juzgados, RENIEC, Ejército, Organismos Electorales, entre otras; para ver el cumplimiento de sus funciones y el respeto del marco legal existente.

La Defensoría del Pueblo tiene como formas de intervención la atención de casos, la promoción de derechos y la supervisión defensorial.

Toda supervisión busca obtener información en relación de una problemática que afecta la vigencia de los derechos fundamentales de la persona y la comunidad, el nivel de cumplimiento de las obligaciones de la administración estatal en el marco de dicha problemática; así como las dificultades para enfrentarla, ya sea, debido a vacíos e incompatibilidades legales o interpretativas.

La presente investigación tiene el propósito de dar a conocer las condiciones sociales que influyen en la realización de Supervisiones en Salud y en Educación, para poder cumplir a cabalidad con su objetivo principal de protección de derechos de la ciudadanía.

La Salud y la Educación son pilares para el desarrollo de toda sociedad; son parte de los Derechos económicos, sociales y culturales, además de la Seguridad Social, Empleo Público y Servicios Públicos; por otro lado las Instituciones Educativas y los Establecimientos de Salud en los distritos más alejados de extrema pobreza del país, son los únicos servicios que representan al Estado, por lo que su rol principal debe ser de atención y protección de la ciudadanía; así mismo son temas estratégicos y prioritarios para la Defensoría del Pueblo ⁽¹⁾.

Entre las dificultades que se han tenido en la investigación se pueden señalar la alta rotación del personal en las Oficinas Defensoriales, lo que generó que no hubiera respuesta del total de los comisionados y comisionadas con quienes se tomó contacto y envió el cuestionario; y al encontrarse las personas encuestadas en diferentes departamentos del país, y además que viajen constantemente por su labor defensorial la comunicación se tornó más lenta.

Se logró obtener información de 57 personas de 23 Oficinas Defensoriales es decir se llegó al 82% y se realizaron dos entrevistas a comisionados especialistas en el tema de salud de la Adjuntía de Administración Estatal.

Los instrumentos utilizados para la recolección de información han sido: un cuestionario con datos generales, organización previa de la supervisión, realización de la supervisión, seguimiento a recomendaciones dejadas en la supervisión, tanto para educación como para salud y dos entrevistas semi estructuradas.

(¹) Plan Estratégico Institucional 2011-2015 (Reformulado). Elaborado por la Defensoría del Pueblo en Agosto del 2011; p.39.

El ingreso de datos se hizo con Excel; el análisis de datos cuantitativos para efectos descriptivos se trabajó con el paquete estadístico SPSS, Statistics Data versión 22 para Windows; este paquete estadístico se utiliza para realizar análisis de tipo descriptivo, en este caso el proveniente del cuestionario y se usa frecuentemente en las Ciencias Sociales para el ingreso, edición, administración y procesamiento estadístico de información.

Además se ha realizado un análisis cualitativo de la información proveniente de las entrevistas semi estructuradas.

Esta investigación consta de las siguientes partes: la primera titulada Resultados de la investigación, ésta consta del capítulo I Características generales de los comisionados y comisionadas que realizan supervisiones en salud y educación; el capítulo II titulado Supervisión de la Defensoría del Pueblo en Salud y el capítulo III titulado Supervisión de la Defensoría del Pueblo en Educación. Finalmente este estudio pretende ser una contribución a la realización más eficiente de la labor de supervisión en la Defensoría del Pueblo y base de próximas investigaciones.



Primera parte
Resultados de la Investigación

La condición social se refiere a los aspectos de salud, vivienda, economía y educación, y la familia como unidad social, “constituye un medio que puede operar constructiva o negativamente sobre la salud y bienestar de sus integrantes a través de la mayor o menor efectividad de sus funciones”⁽²⁾.

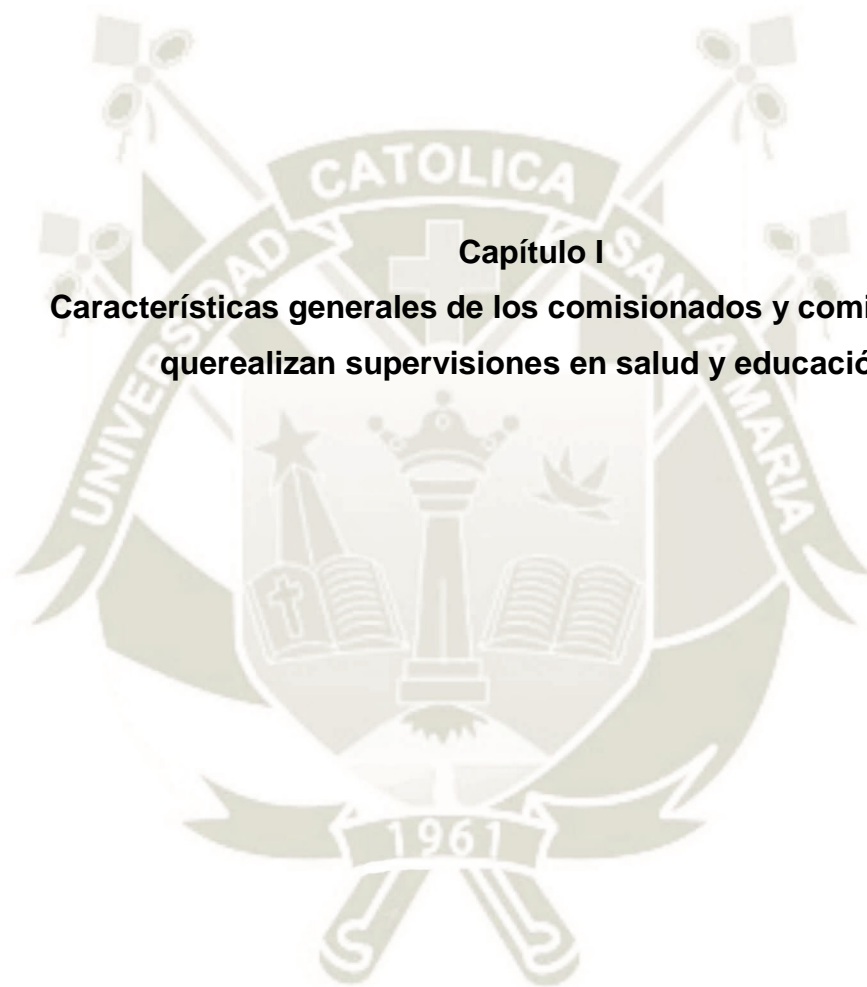
En esa línea se entiende por condiciones sociales aquellos aspectos que vana influir positiva o negativamente en la realización de la supervisión en la Defensoría del Pueblo por ejemplo la experiencia del/a comisionado/a, compromiso del/a comisionado/a, motivación y edad del/a comisionado/a, existencia de lineamientos, tema priorizado por la Defensoría del Pueblo, tipo de Institución supervisada, tipo de funcionario/a entrevistado/a, actitud del/a funcionario/a y lugar donde se realiza la supervisión.

Esta segunda parte desarrolla los resultados propiamente dichos de la investigación, la relación que existe entre cada una de las variables en cuanto a lo que es la Supervisión Defensorial en Salud y la Supervisión Defensorial en Educación.

(²) Rotondo, Humberto. Introducción al estudio médico social de la familia

Capítulo I

**Características generales de los comisionados y comisionadas
querealizan supervisiones en salud y educación.**



“La efectividad de la actuación defensorial se sustenta en el prestigio y legitimidad que goza la institución, que se genera con el trabajo de su personal. La independencia y objetividad con que la Defensoría del Pueblo desempeña sus funciones, desde su creación, ha generado la confianza en ella, tanto de parte de la administración pública en general, de la sociedad en conjunto y del ciudadano” ⁽³⁾.

1.1 Edad y sexo de los/as comisionados/as

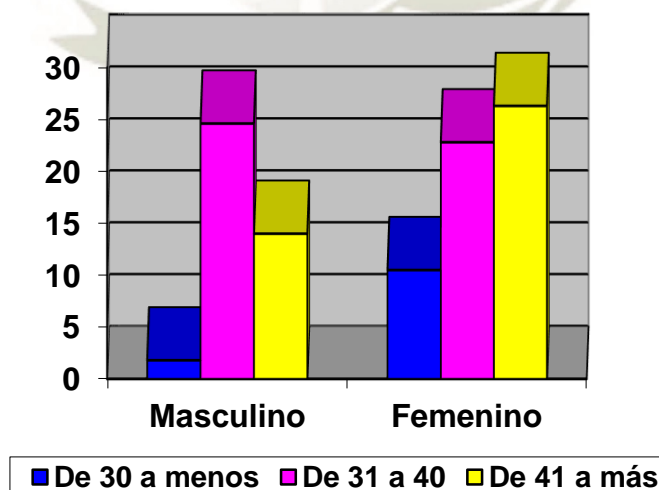
CUADRO N° 09

EDAD Y SEXO DE PERSONAS ENCUESTADAS

Edad \ Sexo	Masculino		Femenino		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
De 30 años a menos	1	1,8%	6	10,5%	7	12,3%
De 31 a 40 años	14	24,6%	13	22,8%	27	47,4%
De 41 años a más	8	14,0%	15	26,3%	23	40,4%
Total	23	40,4%	34	59,6%	57	100,0%

Fuente: Encuesta de investigación, año 2014
Elaboración: Propia

Gráfico 2: Edad y sexo

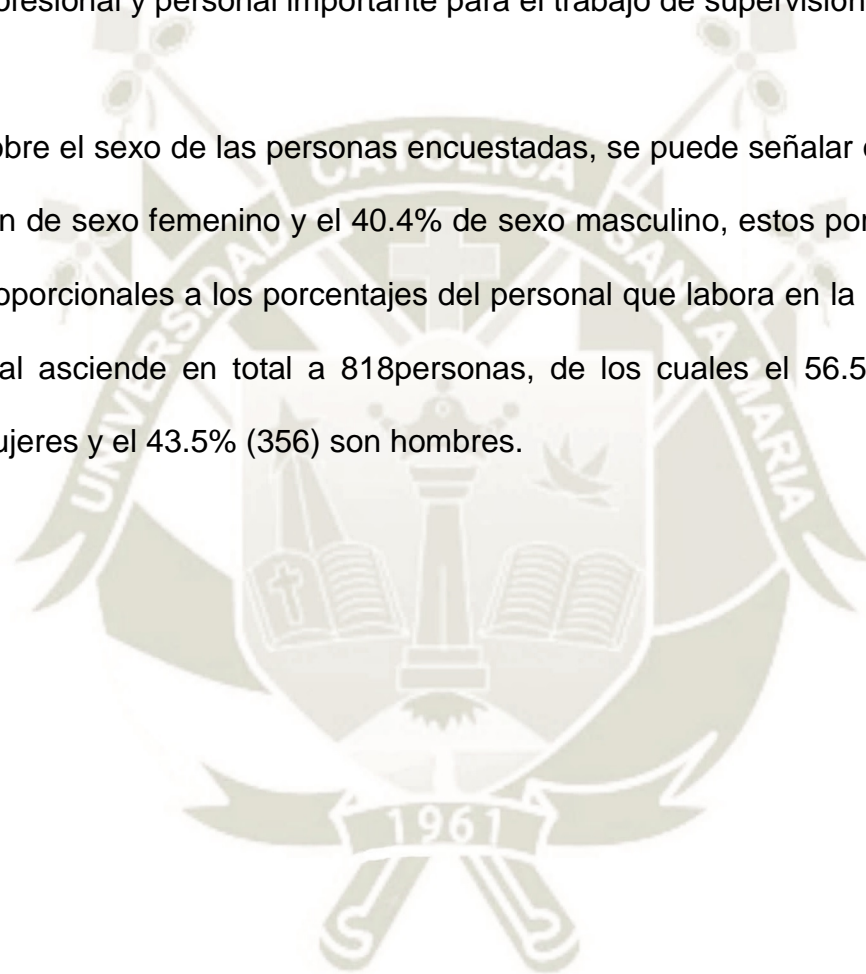


⁽³⁾) Lineamientos para la elaboración de informes defensoriales. Resolución Administrativa N° 048-2011/DP/PAD. 27 de junio del 2011.

En el cuadro N° 09 se puede apreciar que el 47,4% de las personas encuestadas tiene entre 31 a 40 años de edad y 40.4% tienen más de 41 años,

eso significa que existe un número significativo de comisionados y comisionadas que se encuentra en una etapa de adultez y con experiencia profesional y personal importante para el trabajo de supervisión.

Sobre el sexo de las personas encuestadas, se puede señalar que el 59,6% son de sexo femenino y el 40.4% de sexo masculino, estos porcentajes son proporcionales a los porcentajes del personal que labora en la institución, el cual asciende en total a 818 personas, de los cuales el 56.5% (462) son mujeres y el 43.5% (356) son hombres.



1.2 Grado de instrucción y sexo de los/as comisionados/as

CUADRO N° 10

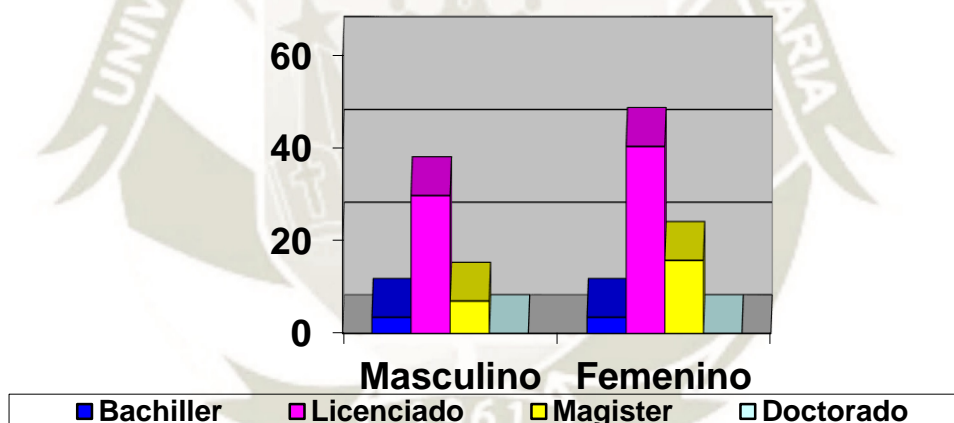
GRADO DE INSTRUCCIÓN Y SEXO

Grado de instrucción \ Sexo	Masculino		Femenino		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Bachiller	2	3,5%	2	3,5%	4	7,0%
Licenciado	17	29,8%	23	40,4%	40	70,2%
Magister	4	7,0%	9	15,8%	13	22,8%
Doctorado	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Total	23	40,4%	34	59,6%	57	100,0%

Fuente: Encuesta de investigación, año 2014

Elaboración: Propia

Gráfico 3: Grado de instrucción y sexo



En el cuadro N° 10 se puede apreciar que la mayoría de personas encuestadas es profesional licenciado con un 70,2%, le sigue los que tienen grado de Magister con un 22,8%, y por último 7,0% tiene grado de Bachiller; la profesión predominante es de Derecho, sin embargo cabe señalar que también existen, en menor proporción, comisionados/as con profesión de Trabajo Social, Comunicación, Psicología y Educación.

1.3 Situación laboral según sexo del/a comisionado/a

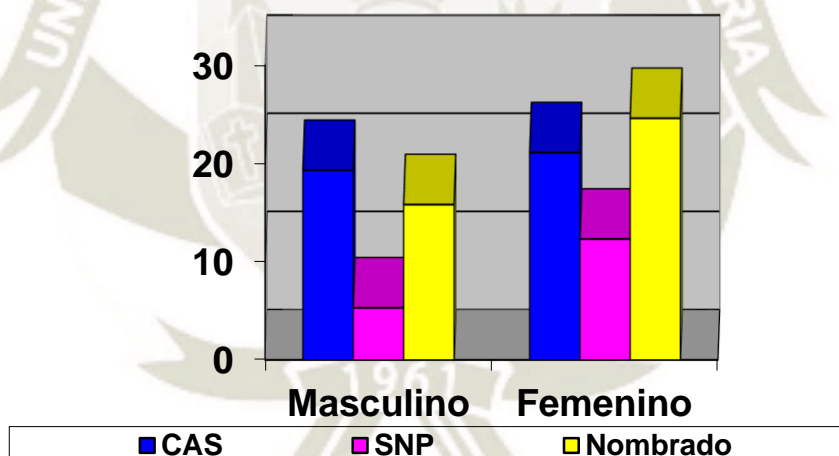
CUADRO Nº 11

SITUACIÓN LABORAL SEGÚN SEXO

Sexo \ Situación Laboral	Masculino		Femenino		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Contratado CAS	11	19,3%	12	21,1%	23	40,4%
Contratado SNP	3	5,3%	7	12,3%	10	17,5%
Nombrado	9	15,8%	14	24,6%	23	40,4%
No contesta	0	0,0%	1	1,8%	1	1,8%
Total	23	40,4%	34	59,6%	57	100,0%

Fuente: Encuesta de investigación, año 2014
Elaboración: Propia

Gráfico 4: Situación laboral y sexo



Del total de trabajadores de la Defensoría del Pueblo, el 42.2% (335) tienen contrato CAS, el 28.8% (229) pertenecen a contratos del Decreto Legislativo 728 o de planilla, el 13.5% (107) son practicantes, el 10.1% (80) son voluntarios/as, el 5.3% secigristas y el 0.6% pertenecen a contratos del Decreto Legislativo 276.

Según se puede apreciar en el cuadro Nº 11 la mayoría de personas encuestadas, es decir del 57,9%, tiene una relación de contratado con la

Defensoría del Pueblo, entre Contrato Administrativo de Servicios (CAS)⁴ y Contrato de Servicios No Personales (SNP), esta situación de inestabilidad laboral genera un alto índice de rotación (migración constantemente a otros trabajos) del personal en la institución, lo que no permite la continuidad en el trabajo y hace que cada vez se esté volviendo a empezar, por ejemplo se les capacita y se retiran de la institución.



⁴-Decreto legislativo 1057 modificado por la Ley N° 29849 –Ley de Contrato Administrativo de Servicios (CAS).

1.4 Años de trabajo en la Defensoría del Pueblo y situación laboral

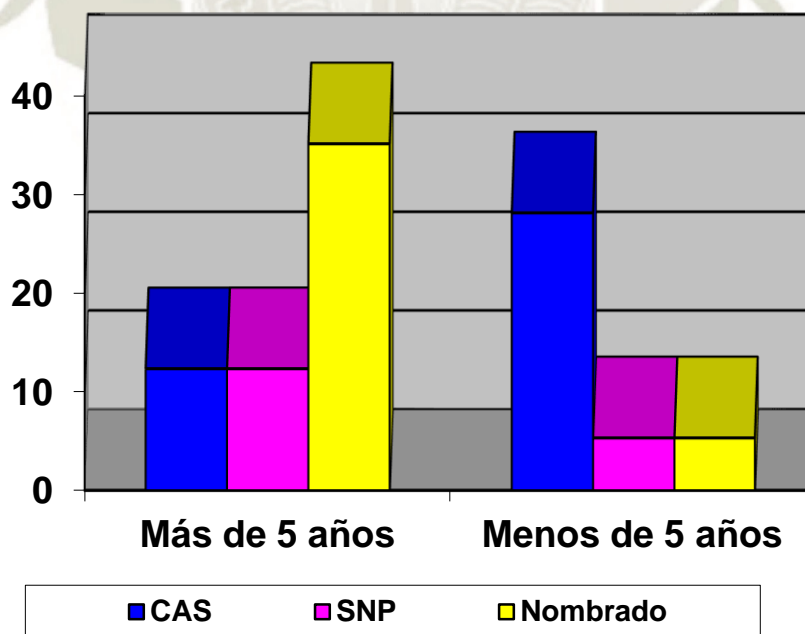
CUADRO Nº 12

AÑOS DE TRABAJO EN LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO Y SITUACIÓN LABORAL

Años de trabajo \ Situación Laboral	Más de 5 años		Menos de 5 años		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Contratado CAS	7	12,3%	16	28,1%	23	40,4%
Contratado SNP	7	12,3%	3	5,3%	10	17,5%
Nombrado	20	35,1%	3	5,3%	23	40,4%
No contesta	1	1,8%	0	0,0%	1	1,8%
Total	35	61,4%	22	38,6%	57	100,0%

Fuente: Encuesta de investigación, año 2014
Elaboración: Propia

Gráfico 5: Situación laboral y años de trabajo en la Defensoría del Pueblo



Según se aprecia en el cuadro Nº 12 el 61,4% de personas encuestadas tiene más de 5 años laborando en la Defensoría del Pueblo, es decir con una importante experiencia en atención de casos, promoción de derechos y

supervisiones; además de conocer cómo funciona la Institución y la administración pública.

1.5 Supervisiones defensoriales en general y Supervisiones en Salud y en Educación

“... la labor de la supervisión se desarrolla ante la actuación de la administración pública, entendiéndose como tal a las entidades del gobierno nacional, de los gobiernos regionales o locales, así como de las empresas privadas que prestan servicios públicos en el país.

Esta función de supervisión debe entenderse, en última instancia, como una de colaboración con el buen funcionamiento del aparato del Estado en general, con miras a la realización efectiva de los derechos fundamentales de la persona y de la comunidad...”⁽⁵⁾.

De acuerdo a lo señalado en las encuestas en el año 2010 el total de supervisiones fue de 720, de las cuales el 40.9% correspondió a supervisiones en salud y el 50.8% a supervisiones en educación. En el año 2011 de 746 supervisiones a nivel nacional, el 40.35% fueron de salud y el 53.08% fueron de educación.

Esto demuestra que son las supervisiones en salud y en educación las que más realizan los comisionados y comisionadas de las Oficinas Defensoriales.

A continuación algunos testimonios de las personas encuestadas que ilustran este tema:

⁵Lineamientos para la elaboración de informes defensoriales. Resolución Administrativa N°048-2011.

- *“Para los números de supervisiones en educación y salud, se ha considerado el número de visitas itinerantes realizadas al no contar con una base de datos que determine el número exacto de supervisiones” (Comisionado Portilla – OD Amazonas).*
- *“Las supervisiones son programadas en el Plan Operativo de Actividades por el comisionado responsable del tema y personalmente elabora las fichas de supervisión a aplicarse, de acuerdo a los objetivos fijados para el tema y que fueron analizados en equipo” (Comisionada Gutiérrez - OD Junín).*
- *“Las supervisiones se realizaron en el marco de los viajes AID (acción itinerante defensorial)... y se utilizaron fichas enviadas por la (Dirección de Coordinación Territorial para la supervisión 2010-2011 (Comisionada Chávez – OD La Libertad).*
- *“Las supervisiones realizadas en viajes itinerantes” (Comisionada Vicente – OD La Libertad).*
- *“Soy una comisionada que colaboro cada vez que se programa una supervisión en esos temas, ahora yo no veo esos temas... se realizan supervisiones individuales por cada caso independiente a la supervisión general, dependiendo de la queja que se recibe a diario...” (Comisionada Quijada – OD Lima).*
- *“Las supervisiones se realizan por iniciativa de la OD así como también por disposición de las Adjuntías (Comisionado Loaiza – OD Madre de Dios).*
- *“Las supervisiones, en su mayoría se realizan en los viajes itinerantes” (Comisionada Costa – OD Loreto).*

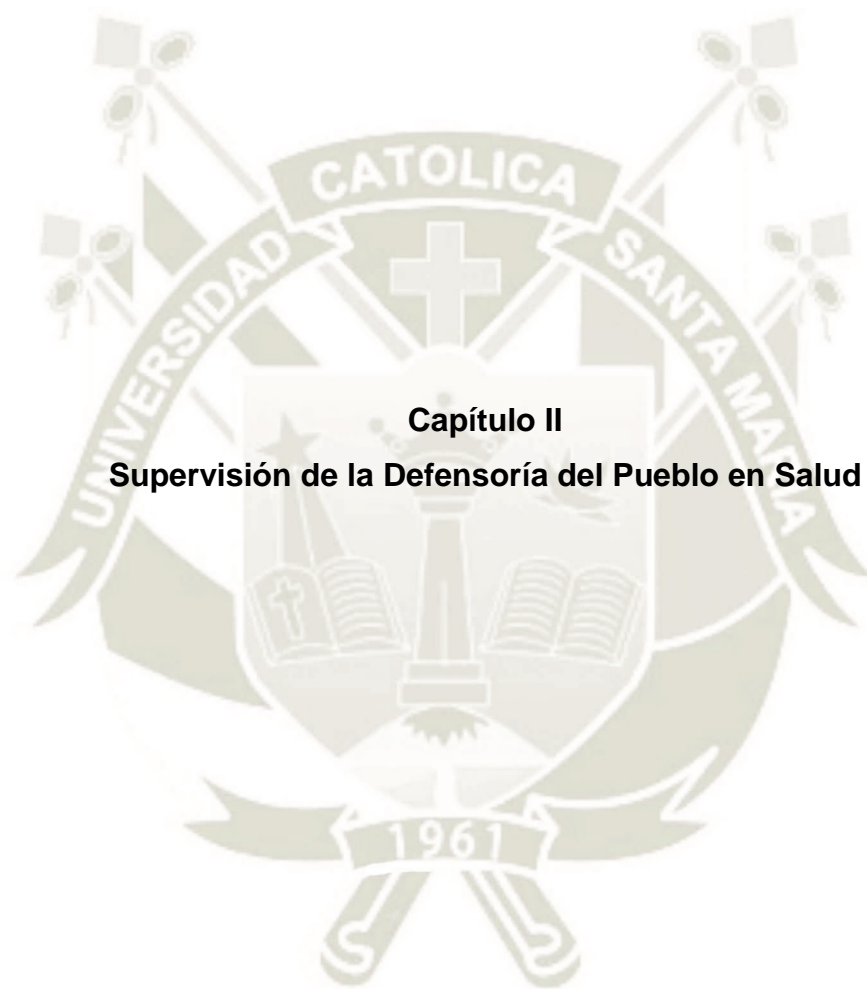
Por otro lado, es necesario prepararse para ser un/a buen/a supervisor/a, para ello “... la persona que va a supervisar se debe preparar con anticipación para

adquirir algunas destrezas y actitudes que favorezcan el éxito de la supervisión.

Para ello debe:

- Conocer a profundidad el trabajo a supervisar. Debe ser un técnico en la materia.
- Ponerse en la piel o lugar del supervisado, considerar sus preocupaciones, motivaciones o temores.
- Considerarse un facilitador del aprendizaje y no un experto infalible. El supervisor no va a solucionar los problemas, él va a apoyar en la solución de los problemas por el equipo local...”(6).

⁶ Supervisión, Monitoreo y Evaluación. Dirección Ejecutiva de promoción de la salud. Dirección de Salud II Lima Sur. Ministerio de Salud. Noviembre 1998. Página 142.



Capítulo II
Supervisión de la Defensoría del Pueblo en Salud

“... los problemas que aún afectan al sistema de salud está referidos, por una parte, a la falta de coordinación entre los subsistemas de salud existentes (centros de salud dependientes de gobiernos regionales, centros de salud dependientes del gobierno nacional, sanidad policial, sanidad militar, ESSALUD y centros privados) y por otra, a la débil rectoría del Ministerio de Salud, así como a la falta de recursos humanos en especialidades y al alejamiento geográfico de la población respecto de los establecimientos públicos, especialmente en las zonas rurales...”⁷.

“... en los servicios de salud suelen utilizarse la supervisión democrática o participativa y la supervisión autoritaria o vertical...la primera está orientada hacia el trabajador, considera que el personal es bueno por naturaleza. Toma en cuenta la adaptación de los planes a la realidad local y aprovecha la planificación y el trabajo en equipo.... Motiva al trabajador en la ejecución correcta de las actividades y permite mejorar su autoconfianza y productividad.

⁷Defensoría del Pueblo. Décimo Informe Anual de la Defensoría del Pueblo. Enero- Diciembre del 2011.

Rescata su experiencia y sugerencias para mejorar los procesos. La supervisión democrática consulta, no impone... construye, no conquista, está dirigida fundamentalmente a lograr una mejora del desempeño en forma concertada y con la participación activa del trabajador.

La supervisión autoritaria o vertical, está dirigida a la tarea, busca el cumplimiento de las actividades sin importar la participación del trabajador...se supervisa los métodos de trabajo orientados a la consecución de objetivos y establece procedimientos y directivas para el cumplimiento de una tarea determinada..., el eje central o la principal preocupación de este estilo es el control, la inspección...

La supervisión es una herramienta muy útil en todas las fases de un programa, un proyecto o del funcionamiento de un servicio de salud. Especialmente en la fase de ejecución. Es importante para lograr la eficiencia, eficacia y calidad de los servicios de salud... La supervisión puede prevenir la presentación de problemas y eventos indeseables en la ejecución de actividades en los servicios, proyectos o programas de salud..."⁽⁸⁾.

En ese contexto la Defensoría del Pueblo realiza supervisiones en salud para garantizar la prestación de los servicios, el acceso, infraestructura y calidad de este servicio del Estado a la ciudadanía. A continuación se presentan algunos de los resultados de la investigación:

⁽⁸⁾ Supervisión, Monitoreo y Evaluación. Dirección Ejecutiva de promoción de la salud. Dirección de Salud II Lima Sur. Ministerio de Salud. Noviembre 1998.

2.1 Organización de la Supervisión en Salud

CUADRO N° 13

¿CÓMO SE ORGANIZA UNA SUPERVISIÓN EN SALUD?

	Nº	%
En reuniones de equipo como oficina	19	33,3
En coordinaciones con Lima	6	10,5
Se realiza de oficio cuando se requiere	2	3,5
Las tres opciones anteriores	9	15,8
En reuniones de equipo como oficina y de oficio cuando se requiere	8	14,0
En coordinaciones con Lima y se realiza de oficio cuando se requiere	1	1,8
En reuniones de equipo y en coordinaciones con Lima	12	21,1
Total	57	100,0
<i>Fuente: Encuesta de investigación, año 2014</i>		
<i>Elaboración: Propia</i>		

Según se puede apreciar en el cuadro N° 13 el 33,3% de personas encuestadas refiere que la organización de la supervisión en salud se define en reuniones de equipo como oficina y el segundo lugar se encuentra el 21,1% se define en reuniones de equipo y en coordinaciones con Lima.

En la Oficina Defensorial de Cusco en el 2010 las supervisiones fueron diseñadas, organizadas y ejecutadas desde la oficina; en el 2011 recién la sede central les envió fichas para el recojo de información.

Los comisionados de la Adjuntía de Administración Estatal entrevistados, señalan que los lineamientos para las supervisiones se envían desde la Adjuntía; uno además señala que para la organización de la supervisión “se envía a las oficinas los lineamientos de la supervisión con flexibilidad en un período de tiempo, se les sugiere que sea a determinados establecimientos de

salud, el universo lo determina la adjuntía; por ejemplo se dice Hospitales, no se dice cuáles. En la supervisión de la influenza se pidió el número de establecimientos, en la supervisión por el tema de tuberculosis se envió listado de establecimientos a supervisar; varía el criterio desde la adjuntía.”



CUADRO N° 14

PLANTEAMIENTO DE OBJETIVOS PREVIOS A LA SUPERVISIÓN EN SALUD

	N°	%
Si	49	86,0
No	3	5,3
No contesta	5	8,8
Total	57	100,0

Fuente: Encuesta de investigación, año 2014
Elaboración: Propia

En el cuadro N° 14 se observa que el 86% de personas encuestadas refiere que si se plantean objetivos previos a la realización de una supervisión en salud; sin embargo el 5,3% refiere que no. Esto es un aspecto importante porque se tiene claro “para qué” se realiza una supervisión, el problema que podría estar dándose es que se tenga como objetivo el cumplimiento de funciones y competencias de las personas supervisadas más no la restitución de derechos de la ciudadanía.

CUADRO N° 15

PREDEFINICIÓN DE TEMAS DE SUPERVISIÓN EN SALUD

	N°	%
Si	42	73,7
A veces	9	15,8
No	1	1,8
No contesta	5	8,8
Total	57	100,0
<i>Fuente: Encuesta de investigación, año 2014</i>		
<i>Elaboración: Propia</i>		

En el cuadro N° 15 se observa que el 73,7% de personas encuestadas señala que se predefinen los temas de supervisión antes de realizarla supervisión y 15,8% señala que a veces. Esto es un aspecto importante porque significa que podría estar existiendo un mínimo de tiempo de preparación y revisión de sub temas por parte del/a comisionado/a antes de realizar la supervisión.

Finalmente, existe un 8,8% de personas que no contestan, principalmente por no haber realizado supervisiones en el tema de salud.

CUADRO Nº 16

DEFINICIÓN DE TEMAS DE SUPERVISIÓN EN SALUD

	Nº	%	Porcentaje acumulado
Cuando es una supervisión dirigida desde Lima	31	54,4	54,4
Queda a criterio del comisionado o comisionada que la realiza	9	15,8	70,2
Las dos opciones anteriores	8	14,0	84,2
Otras opciones	2	3,5	87,7
No contesta	7	12,3	100,0
Total	57	100,0	

Fuente: Encuesta de investigación, año 2014
Elaboración: Propia

En el cuadro Nº 16 se aprecia que el 54,4% de personas encuestadas señala que se predefinen los temas cuando es una supervisión dirigida desde Lima; 15,8% señala que queda a criterio del comisionado o comisionada que la realiza.

CUADRO N° 17

MODIFICACIÓN DE TEMAS PREDEFINIDOS PARA SUPERVISIONES EN SALUD

	Nº	%
Si	2	3,5
A veces	22	38,6
No	27	47,4
No contesta	6	10,5
Total	57	100,0
<i>Fuente: Encuesta de investigación, año 2014</i>		
<i>Elaboración: Propia</i>		

Según el cuadro N° 17 el 47,4% de personas encuestadas refiere que no se modifican los temas predefinidos; el 38,6% refiere que a veces se modifican y de éstos 36,8% refiere que se modifican los temas de supervisión cuando el jefe de la oficina lo dispone.

Una persona señala “que la modificación se realiza por evaluación particular de la Oficina Defensorial.”

CUADRO Nº 18

CUENTA CON LINEAMIENTOS PARA REALIZAR LA SUPERVISIÓN EN SALUD

	Nº	%	% acumulado
Siempre	30	52,6	52,6
A veces	20	35,1	87,7
Nunca	2	3,5	91,2
No contesta	5	8,8	100,0
Total	57	100,0	

Fuente: Encuesta de investigación, año 2014
Elaboración: Propia

Según el cuadro Nº 18 el 52,6% de personas encuestadas refiere que “siempre” cuenta con lineamientos para la supervisión en salud; y el 35,1% señala que “a veces”; y un 3,5% señala que “nunca”, lo que evidencia un problema de comunicación interna entre los órganos de línea y las oficinas desconcentradas.

En las entrevistas a los comisionados de la Adjuntía de Administración Estatal ambos indistintamente señalan que “los/as comisionados/as de las oficinas no terminan de revisar los lineamientos”, lo que termina siendo un serio problema, porque envían información incompleta o distorsionada.

CUADRO N° 19

**LAS SUPERVISIONES EN SALUD CUENTAN CON INSTRUMENTOS DE RECOJO
DE INFORMACIÓN**

	Nº	%
Si	40	70,2
A veces	11	19,3
No	1	1,8
No contesta	5	8,8
Total	57	100,0
<i>Fuente: Encuesta de investigación, año 2014</i>		
<i>Elaboración: Propia</i>		

“Los instrumentos de recojo de información son recursos utilizados por el investigador para registrar o levantar información o datos sobre las variables que tiene en mente y que se relacionan con la investigación que está llevando a cabo. Es importante tener en cuenta que los instrumentos que se elaboran deben guardar estrecha relación con el marco teórico/jurídico que se utiliza para la investigación, ya que esto permitirá que tengan mayor solidez y que la información que se recoja permita explicar mejor la problemática que se aborda”⁽⁹⁾.

Según se aprecia en el cuadro N° 19, el 70,2% de personas encuestadas refiere que “sí” contó con instrumentos de recojo de información de la Supervisión en Salud, el 19,3% manifestó que “a veces” contó con instrumentos de recojo de información.

⁹ Defensoría del Pueblo. Guía Metodológica para el trabajo de campo en Informes Defensoriales. P12.

CUADRO Nº 20

RESPONSABLE DE ELABORACIÓN DE INSTRUMENTOS PARA LA SUPERVISIÓN
EN SALUD

	Nº	%	% acumulado
La Adjuntía	15	26,3	26,3
La Oficina Defensorial	10	17,5	43,9
Unidad de Coordinación Territorial	2	3,5	47,4
Más de una opción	25	43,9	91,2
No contesta	5	8,8	100,0
Total	57	100,0	
<i>Fuente: Encuesta de investigación, año 2014</i>			
<i>Elaboración: Propia</i>			

Según se aprecia en el cuadro Nº 20 el 43,9% de personas encuestadas refiere que los instrumentos para la supervisión fueron elaborados entre la Adjuntía, la Oficina Defensorial y/o la Unidad de Coordinación Territorial.

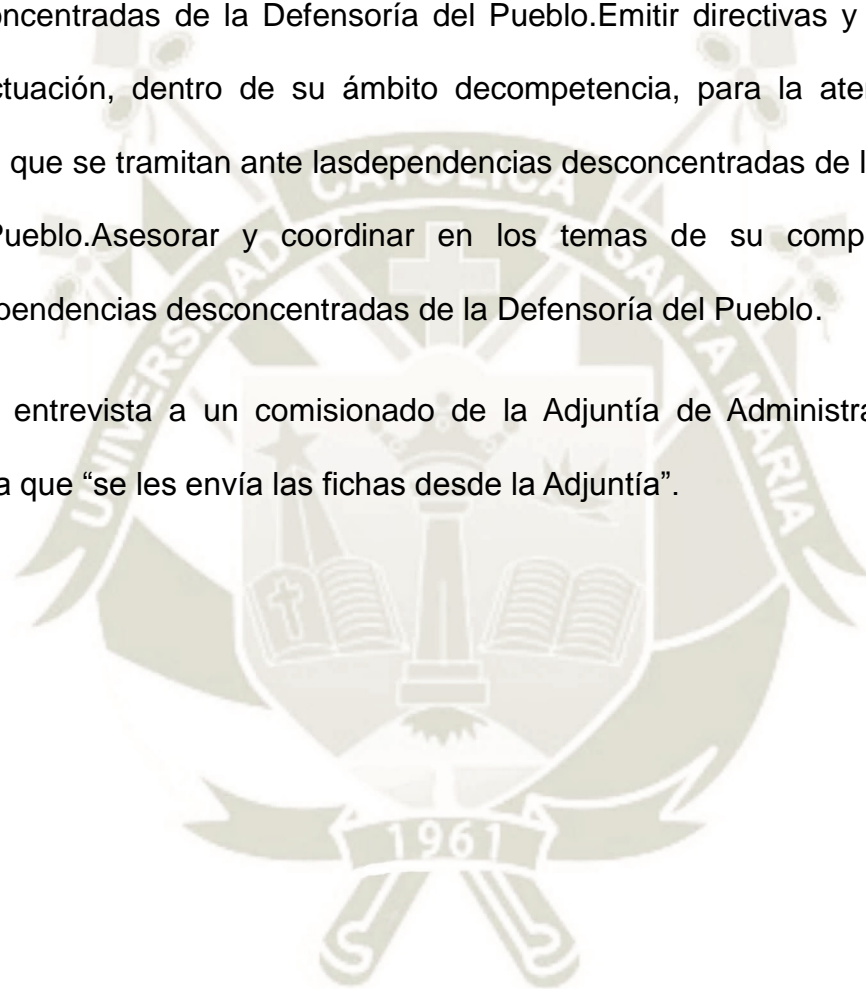
De acuerdo a la Directiva de Despliegue Territorial de la Defensoría del Pueblo¹⁰, "... Los (las) representantes del (la) del (a) Defensor(a) del Pueblo son competentes para dirigir la actuación defensorial en el ámbito geográfico que se les asigna ... por lo que están facultados para: ejecutar acciones de supervisión, promoción y difusión de derechos e itinerancia, de acuerdo a los lineamientos y objetivos institucionales...".

Los (las) adjuntos (as), así como los jefes (as) de los programas tienen competencia nacional, proponen directivas y lineamientos de actuación en el marco de su competencia y especialización, tomando en consideración la experiencia, requerimientos y temas de interés de las Oficinas Defensoriales y Módulos de Atención Defensoriales...".

¹⁰Directiva Nº 001-2010-DP, aprobada mediante Resolución Defensorial Nº 008-2010/DP con fecha 19/03/10.

En el Reglamento de Organización y Funciones de la Defensoría del Pueblo en su artículo 690 hace referencia a las funciones de la Adjuntía de Administración Estatal, que es la responsable de los temas de Educación y Salud, entre otros temas; esta tiene como funciones específicas las siguientes: apoyar en el diseño, implementación y evaluación de supervisiones de las dependencias desconcentradas de la Defensoría del Pueblo. Emitir directivas y lineamientos de actuación, dentro de su ámbito de competencia, para la atención de los casos que se tramitan ante las dependencias desconcentradas de la Defensoría del Pueblo. Asesorar y coordinar en los temas de su competencia, con las dependencias desconcentradas de la Defensoría del Pueblo.

En la entrevista a un comisionado de la Adjuntía de Administración Estatal señala que “se les envía las fichas desde la Adjuntía”.



CUADRO Nº 21

METODOLOGÍA PARA EL RECOJO DE INFORMACIÓN DE SUPERVISIONES EN
SALUD

	Nº	%
Si	39	68,4
No	12	21,1
A veces	1	1,8
No contesta	5	8,8
Total	57	100,0
<i>Fuente: Encuesta de investigación, año 2014</i>		
<i>Elaboración: Propia</i>		

Como se aprecia en el cuadro Nº 21 el 68,4% de personas encuestadas señala que “sí” cuenta con una metodología para recojo de información en Supervisiones en Salud; el 21,1% señala que “no”; es decir que se habrían realizado supervisiones con diferentes criterios y de diferentes formas; una persona refiere que “a veces”, lo que podría ser que se trata de una persona nueva, o que desconoce la forma de realizar la supervisión.

El comisionado de la Adjuntía de Administración Estatal señala que “antes del documento que elaboró el equipo de políticas, no se contaba con una metodología definida, ahora sí”.

CUADRO Nº 22

DEFINICIÓN DE INSTITUCIONES A SUPERVISAR EN SALUD

	Nº	%
Por disposición de Lima	7	12,3
Por disposición de la coordinación de UCT	4	7,0
Por disposición del jefe de la oficina	12	21,1
Por ser un tema de mi especialidad	3	5,3
Por propia iniciativa	1	1,8
Por ser una Institución o funcionario más quejado	3	5,3
Más de una opción	17	29,8
No contesta	5	8,8
Otro	5	8,8
Total	57	100,0
<i>Fuente: Encuesta de investigación, año 2014</i>		
<i>Elaboración: Propia</i>		

Según se aprecia en el cuadro Nº 22 el 29,8% de personas encuestadas señala que la definición de las instituciones a supervisar en salud se realiza por más de una opción entre las que se encuentran: por disposición de Lima, por disposición de la coordinación de UCT, por disposición de la Jefatura de la Oficina, por ser un tema de especialidad del/a comisionado/a, por propia iniciativa y/o por ser institución más quejada; le sigue un 21,1% por disposición de la jefatura de la oficina y el 12,3% por disposición de Lima.

CUADRO N° 23

CONOCIMIENTO DE COMPETENCIAS DE FUNCIONARIOS/AS SUPERVISADOS

EN SALUD

	Nº	%
Si	44	77,2
Más o menos	8	14,0
No contesta	5	8,8
Total	57	100,0
<i>Fuente: Encuesta de investigación, año 2014</i>		
<i>Elaboración: Propia</i>		

En el cuadro N° 23 se observa que el 77,2% de personas encuestadas refiere que “si” conoce las competencias de los/as funcionarios/as a supervisar y el 14% señala que conoce “más o menos”.

2.2 Realización de la Supervisión en Salud

CUADRO N° 24

TIPOS DE SUPERVISIÓN EN SALUD

	Nº	%
De parte	5	8,8
De oficio	29	50,9
Ambas opciones	18	31,6
No contesta	5	8,8
Total	57	100,0
<i>Fuente: Encuesta de investigación, año 2014</i>		
<i>Elaboración: Propia</i>		

En el cuadro N° 24 se observa que el 50,9% de personas encuestadas realiza supervisiones en salud de oficio; le sigue un 31,6% la realización de supervisiones de parte y de oficio.

El comisionado de la Adjuntía entrevistado señala que “las supervisiones no son permanentes, son temáticas de acuerdo a la planificación y a lo que se presente”; el otro comisionado señala también que las supervisiones son temáticas. Se les da a las oficinas cuando lo solicitan.”

“Las supervisiones de oficio se realizan todo el año” (comisionado Loaiza – OD Madre de Dios).

“... en las supervisiones de parte se formulan recomendaciones en la mayoría de casos, excepcionalmente en las de oficio”. (comisionada Agüero- OD Lima).

CUADRO N° 25

SUPERVISIONES EN SALUD MÁS FRECUENTES

	Nº	%
Postas médicas	2	3,5
Centros de Salud	3	5,3
Hospitales	7	12,3
Postas médicas y Centros de Salud	9	15,8
Centros de Salud y Hospitales	12	21,1
De tres a más opciones	19	33,3
No contesta	5	8,8
Total	57	100,0

Fuente: Encuesta de investigación, año 2014
Elaboración: Propia

Según se observa en el cuadro N° 25 el 33,3% de personas encuestadas señala que entre las instituciones supervisadas con mayor frecuencia se encuentran las Postas médicas, los Centros de salud y Hospitales; el 21.1% señala que supervisan con mayor frecuencia los Centros de Salud y los Hospitales.

“... en salud se ha realizado supervisiones a los servicios de emergencia, tuberculosis, morbilidad materna, abastecimiento de medicamentos, condiciones de los servicios de salud, VIH/Sida, tanto en Hospitales y Centros de Salud del MINSA como de ESSALUD” (comisionada Arce – OD Lima Norte).

CUADRO Nº 26

FUNCIONARIO/A SUPERVISADO/A EN SUPERVISIONES EN SALUD

	Nº	%
Con el que tiene poder de decisión	10	17,5
Con el que encuentre	8	14,0
Con el encargado del tema	19	33,3
Más de una opción	15	26,3
No contesta	5	8,8
Total	57	100,0
<i>Fuente: Encuesta de investigación, año 2014</i>		
<i>Elaboración: Propia</i>		

En el cuadro Nº 26 se observa que el 33,3% de personas encuestadas refiere que el/la funcionario/a supervisado/a ha sido con el/la encargado/a del tema, le sigue un 17,5% con el/la que tiene poder de decisión y un 14% con el/la que se encuentre al momento de realizar la supervisión.

CUADRO N° 27

FUNCIONARIOS/AS SUPERVISADOS CONOCEN SUS FUNCIONES

	Nº	%
Si	38	66,7
No	10	17,5
No contesta	8	14,0
A veces	1	1,8
Total	57	100,0
<i>Fuente: Encuesta de investigación, año 2014</i>		
<i>Elaboración: Propia</i>		

En el cuadro N° 27 se observa que el 66,7% de personas encuestadas señala que cuando realizan la supervisión en salud, el/la funcionario/a supervisado/a “si” conoce sus funciones; el 17,5% señala que “no” conocen sus funciones, aspecto sumamente delicado al referirnos a funcionarios/as públicos/as, que tienen todo normado y reglamentado, sino conoce sus funciones bien difícil que cumpla con su deber, esto podría explicar la vulneración o atropello de derechos de la ciudadanía.

CUADRO N° 28

FUNCIONARIOS/AS SUPERVISADOS/AS CONOCEN COMPETENCIAS DE LA
DEFENSORÍA DEL PUEBLO

	Nº	%
Si	20	35,1
No	29	50,9
No contesta	7	12,3
A veces	1	1,8
Total	57	100,0
<i>Fuente: Encuesta de investigación, año 2014</i>		
<i>Elaboración: Propia</i>		

En el cuadro N° 28 se observa que el 50,9% de personas encuestadas refiere que cuando realizan la supervisión en salud, el/la funcionario/a “no” conoce las competencias de la Defensoría del Pueblo, esto explica el bajo nivel de colaboración que tienen algunas instituciones con esta institución; finalmente el 35,1% señala que “si” conoce.

CUADRO Nº 29

RECEPCIÓN DE CASOS EN SUPERVISIONES EN SALUD

	Nº	%
Si	23	40,4
A veces	23	40,4
No	6	10,5
No contesta	5	8,8
Total	57	100,0
<i>Fuente: Encuesta de investigación, año 2014</i>		
<i>Elaboración: Propia</i>		

En el cuadro Nº 29 se observa que el 40,4% de personas encuestadas manifiestan que “si” reciben casos cuando realizan una supervisión en salud, en igual porcentaje señalan que “a veces” reciben casos; lo que confirma que esta forma de intervención en salud también protege derechos de la ciudadanía.

CUADRO N° 30

INSTRUMENTOS UTILIZADOS EN LA SUPERVISION EN SALUD

	Nº	%	% acumulado
Fichas de supervisión	19	33,3	33,3
Actas de intervención defensorial	2	3,5	36,8
Fichas de supervisión y actas de intervención defensorial	27	47,4	84,2
Las tres opciones (fichas de supervisión, actas de intervención defensorial e informe de gestión).	4	7,0	91,2
No contesta	5	8,8	100,0
Total	57	100,0	

Fuente: Encuesta de investigación, año 2014
Elaboración: Propia

Como se puede apreciar en el cuadro N° 30 el 47,4% de personas encuestadas refiere que los instrumentos utilizados en la supervisión son las fichas y las actas de supervisión, le sigue con un 33,3% solo las fichas de supervisión. Cabe señalar que existen 5 personas que no contestan, es decir es probable que no utilicen ningún instrumento de recojo de información.

El comisionado de la Adjuntía de Administración Estatal entrevistado señala que “se puede contar con una o más fichas. VIH incluye varias áreas por eso tienen varias fichas. SIS y Mujer se supervisa varios servicios, por eso también se cuenta con varias fichas.”

CUADRO Nº 31

GRADO DE COLABORACIÓN DEL FUNCIONARIO SUPERVISADO EN SALUD

	Nº	%	% acumulado
De la relación anterior con la DP	20	35,1	35,1
De su trabajo transparente	17	29,8	64,9
De su desconocimiento de la DP	1	1,8	66,7
Del desconocimiento de sus propias funciones	2	3,5	70,2
Más de una opción	11	19,3	89,5
Otra opción	1	1,8	91,2
No contestan	5	8,8	100,0
Total	57	100,0	

Fuente: Encuesta de investigación, año 2014
Elaboración: Propia

Según se observa el cuadro Nº 31 el 35,1% de personas encuestadas señala que el grado de colaboración con la Defensoría del Pueblo por parte de los/as funcionarios/as supervisados/as, depende del tipo de relación anterior que haya tenido con la Institución; el 29,8% señala que depende de su trabajo transparente y un 19,3% señala más una opción.

“Le agregaría la persuasión, pues hay instituciones que no se han visitado, pero se les comenta sobre las competencias de la Defensoría del Pueblo y sus funciones y muestran su actitud de colaboración ...” (comisionado Mendoza – OD Huánuco).

La Defensoría del Pueblo en el ejercicio de sus funciones, utiliza lo que se denomina la magistratura de la persuasión ⁽¹¹⁾, “es decir, puede formular advertencias, recordatorios, recomendaciones, o eventualmente recurrir a los

⁽¹¹⁾ Defensoría del Pueblo: La Fortaleza de la Persuasión. Octubre 1996, Lima, Perú. p.23-24.

procedimientos constitucionales o administrativos que corresponda, o formular denuncias ante el Ministerio Público cuando exista la presunción de haberse cometido un delito.

No es misión de la Defensoría del Pueblo, por consiguiente, el acusar. Su función es más bien la de investigar las causas y circunstancias de la transgresión o el incumplimiento de la ley, y de señalarlas ante los respectivos superiores jerárquicos a efecto que se adopten las medidas correctivas del caso, se restituya el derecho violado y, de ser el caso, se imponga por quien corresponda la sanción respectiva.

Aunque las actuaciones de la Defensoría del Pueblo no tienen carácter sancionador, sí se imponen y son eficaces sus resoluciones gracias a su fuerza moral y su capacidad de generar respaldo social... En síntesis, la Defensoría del Pueblo procura lograr resultados eficaces mediante el convencimiento, y no mediante el mandato vertical o el doblegamiento...”.

“... Conforme lo establece el artículo 161 de la Constitución Política, los órganos públicos están obligados a colaborar con la Defensoría del Pueblo cuando ésta lo requiera. En tal sentido, deben proporcionarle la información que solicite, facilitar las investigaciones, acatar las recomendaciones que formule con motivo de las quejas o como resultado de sus actuaciones de oficio; y, en general, brindar todo el apoyo que demande para el cumplimiento de sus funciones.

El deber de cooperación implica que ante un requerimiento concreto y formal de la Defensoría del Pueblo existe el deber de obediencia del destinatario del

mismo. Por tanto, el incumplimiento de ese deber constituye un hecho punible tipificado como desobediencia o resistencia a la autoridad...”⁽¹²⁾.



¹² Defensoría del Pueblo: La Fortaleza de la Persuasión. Octubre 1996, Lima, Perú. p.31.

CUADRO N° 32

TIPO DE RECOMENDACIONES DEJADAS EN SUPERVISIONES EN SALUD

	Nº	%
De cumplimiento de funciones	22	38,6
De cumplimiento de normas	7	12,3
Ambas opciones	21	36,8
Ninguna	1	1,8
No contesta	6	10,5
Total	57	100,0
<i>Fuente: Encuesta de investigación, año 2014</i>		
<i>Elaboración: Propia</i>		

“Las recomendaciones constituyen uno de los mecanismos o instrumentos centrales en el ejercicio de la magistratura de la persuasión por parte de la Defensoría del Pueblo ..., cuyo objetivo o finalidad última es contribuir a dar solución a un problema ... constituyen fundamentalmente, propuestas constructivas destinadas a mejorar el ejercicio de los derechos fundamentales en las políticas públicas y lograr colaborar en el buen funcionamiento de la Administración Estatal. En tal sentido las recomendaciones requieren ser:

- Concretas (fácilmente identificables).
- Viables (posibles de ser comprobadas)
- Verificables (posibles de ser comprobadas)
- Mensurables (susceptibles de medir el grado de cumplimiento)..”(13).

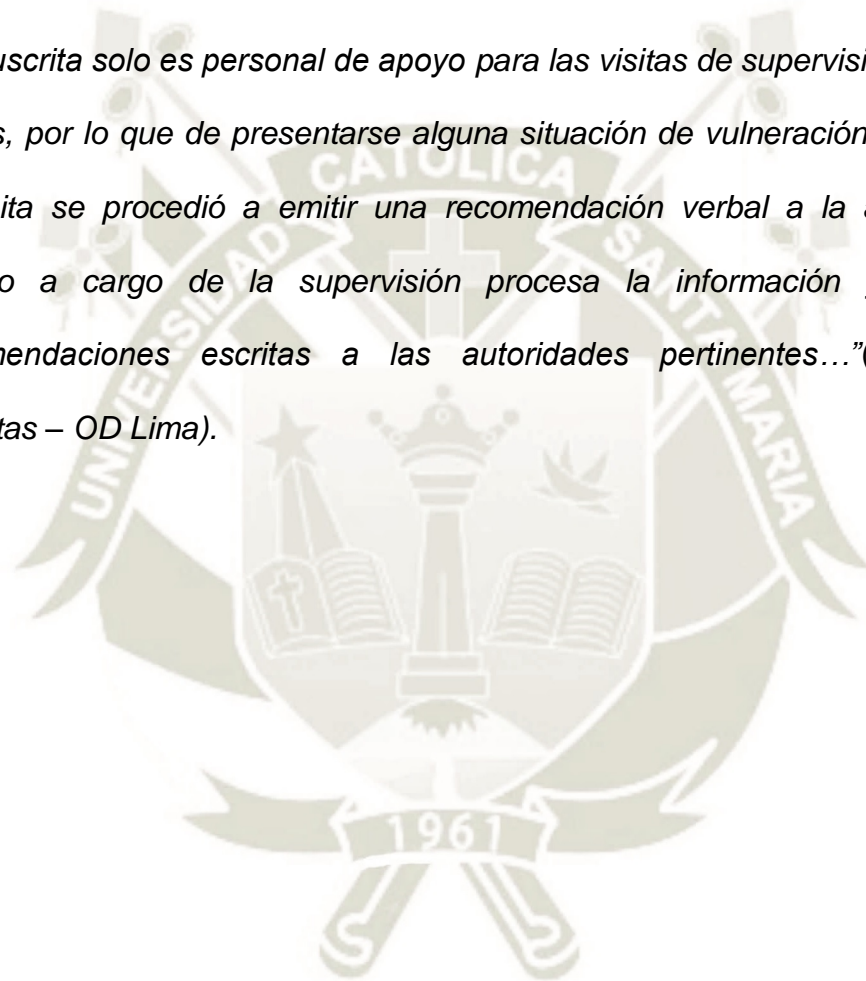
Según se observa en el cuadro N° 32 el 38,6% de personas encuestadas refiere haber dejado recomendaciones de cumplimiento de funciones, le sigue

¹³ Lineamientos para la elaboración de informe defensorial. Resolución Administrativa N° 048. Pag 10- 12.

con un 36,8% que señalan haber dejado ambos tipos de recomendaciones: de cumplimiento de funciones y de cumplimiento de normas.

Ambos comisionados de la Adjuntía de Administración Estatal señalan que “ existe una ruptura entre lo que dicen las normas y lo que sucede en la realidad.”

“La suscrita solo es personal de apoyo para las visitas de supervisión en ambos temas, por lo que de presentarse alguna situación de vulneración flagrante en la visita se procedió a emitir una recomendación verbal a la autoridad. El equipo a cargo de la supervisión procesa la información y emite las recomendaciones escritas a las autoridades pertinentes...”(comisionada Cuentas – OD Lima).



CUADRO Nº 33

ENTREGA DE RECOMENDACIONES EN SUPERVISIONES EN SALUD

	Nº	%	% acumulado
Si	41	71,9	71,9
No	8	14,0	86,0
No aplica	1	1,8	87,7
A veces	1	1,8	89,5
No contesta	6	10,5	100,0
Total	57	100,0	

Fuente: Encuesta de investigación, año 2014
Elaboración: Propia

Según el cuadro Nº 33 el 71,9% de personas encuestadas refiere haber dejado copia de las recomendaciones dejadas en las supervisiones de salud que ha realizado, el 14% señala que no ha dejado copia; esto es un aspecto importante de rescatar porque solo así se puede realizar un seguimiento efectivo sobre el cumplimiento de la recomendación; si el/la funcionario/a no se queda con ninguna copia, cómo lo va a implementar.

“Se deja copia cuando se levanta acta de intervención defensorial, cuando es en formato tipo cuestionario no hay posibilidad de dejar copia”.

CUADRO Nº 34

**SUPERVISIÓN EN SALUD FUERA DEL ALCANCE DE UN INFORME
DEFENSORIAL**

	Nº	%
Si	38	66,7
No	14	24,6
No contesta	5	8,8
Total	57	100,0
<i>Fuente: Encuesta de investigación, año 2014</i>		
<i>Elaboración: Propia</i>		

Según el cuadro Nº 34 el 66,7% de personas encuestadas señalan que “si” realizan supervisiones en salud, más allá de los informes defensoriales, es decir cuentan con información de interés regional, que no necesariamente es de conocimiento de la Adjuntía de Administración Estatal de Lima; el 24,6% señala que “no”, es decir se limitan a realizar supervisiones en salud en el marco de la elaboración de informes defensoriales.

El comisionado de la Adjuntía refiere que “se realizaron por ejemplo supervisiones por influenza, friaje, solo para emitir recomendaciones, no para informes defensoriales.... En VIH están haciendo supervisión de seguimiento a las recomendaciones. Las oficinas realizan supervisiones por su cuenta, por ejemplo servicios de emergencia, calidad, entre otros. Los resultados no se socializan. Alguna vez una oficina envió su borrador de informe de una supervisión para que se lo revisemos. En lo que va del año tres oficinas realizan ello.”

El otro comisionado de la Adjuntía refiere que “ se realizaron por ejemplo supervisiones por el tema de medicamentos en el año 2007, no llegó a salir el informe defensorial; se realizó la supervisión de seguimiento al tema de los

enrejados. Supervisión de procedimientos tributarios, después del informe 115 (SAT Lima), supervisión de oficio después del informe 98.”



2.3 Seguimiento a las recomendaciones de la Supervisión en Salud

La población no denuncia por un lado por que desconoce sus derechos y los mecanismos para exigir que se respeten, y por otro lado por el temor a las represalias, se hace necesario que se sientan acompañados y respaldados por la Institución que supervisa a todas las Instituciones del Estado.

CUADRO N° 35

USO DE LA INFORMACIÓN DE LA SUPERVISIÓN EN SALUD

	Nº	%	% acumulado
Se guarda en el archivo central de la oficina	4	7,0	7,0
Lo guarda cada persona que realizó la supervisión	5	8,8	15,8
Se procesa y elabora informe con acciones a implementar	16	28,1	43,9
Se socializa los resultados con otras oficinas de la UCT	4	7,0	50,9
Más de una opción	10	17,5	68,4
Otras opciones	2	3,5	71,9
No contesta	16	28,1	100,0
Total	57	100,0	
<i>Fuente: Encuesta de investigación, año 2014</i>			
<i>Elaboración: Propia</i>			

Según se aprecia en el cuadro N° 35 el 28,1% de personas encuestadas refiere que la información de la supervisión en salud se procesa y elabora informe de acciones a implementar; 17,5% señala más de una opción como respuesta entre guardar en el archivo central de la oficina, lo guarda cada persona que realizó la supervisión, se procesa y elabora informe con acciones a implementar y se socializa los resultados con otras oficinas de la UCT.

Los comisionados de la Adjuntía de Administración Estatal señalan que “ se procesa la información en la Adjuntía, en excell, no se devuelve a las regiones.

Las oficinas nunca solicitan información de sus regiones... Todas las oficinas cumplen aceptablemente con el recojo y envío de la información”.



CUADRO N° 36

SEGUIMIENTO A RECOMENDACIONES DEJADAS EN SUPERVISIONES EN
SALUD

	N°	%	% acumulado
Si	23	40,4	40,4
A veces	23	40,4	80,7
No	4	7,0	87,7
No aplica	1	1,8	89,5
No contesta	6	10,5	100,0
Total	57	100,0	

Fuente: Encuesta de investigación, año 2014
Elaboración: Propia

Como se aprecia en el cuadro N° 36 el 40,4% de personas encuestadas señalan que “sí” realizan seguimiento a las recomendaciones que han dejado cuando realizan supervisión en salud, el mismo porcentaje refiere que “a veces” realiza el seguimiento; solo un 7,0% señala que “no” realiza el seguimiento a las recomendaciones dejadas en la supervisión.

CUADRO Nº 37

REGISTRO DE RECOMENDACIONES DE SUPERVISIONES EN SALUD

	Nº	%
Si	11	19,3
No	39	68,4
No aplica	1	1,8
No contesta	6	10,5
Total	57	100,0

Fuente: Encuesta de investigación, año 2014
Elaboración: Propia

Como se aprecia en el cuadro Nº 37 el 68,4% de personas encuestadas señala que “no” existe un registro de las recomendaciones dejadas en supervisiones en salud y el 19,3% señala que “si” existe un registro de recomendaciones, lo que es fundamental a efecto de que no se pierda información institucional, además considerando la alta rotación de personal, sin registro cada comisionado/a se lleva la información generada en la supervisión realizada.

2.4 Experiencia, conocimiento y compromiso de los comisionados y comisionadas que realizan supervisiones en salud.

CUADRO N° 38

TIPOS DE RECOMENDACIONES DEJADAS EN SUPERVISIONES EN SALUD SEGÚN RANGO DE EDAD DE PERSONAS ENCUESTADAS

Rango de edad Tipo de recomendaciones	De 30 años a menos		De 31 a 40 años		De 41 años a más		Total	
	Recuento	% del N de tabla	Recuento	% del N de tabla	Recuento	% del N de tabla	Recuento	% del N de tabla
De cumplimiento de funciones	4	7,0%	8	14,0%	10	17,5%	22	38,6%
De cumplimiento de normas	1	1,8%	4	7,0%	2	3,5%	7	12,3%
Ambas opciones	0	0,0%	14	24,6%	7	12,3%	21	36,8%
Ninguna	0	1,0%	0	0,0%	1	1,8%	1	1,8%
No contesta	2	3,5%	1	1,8%	3	5,3%	6	10,5%
Total	7	12,3%	27	47,4%	23	40,4%	57	100,0%

Fuente: Encuesta de investigación, año 2014
Elaboración: Propia

Como se aprecia en el cuadro N° 38 el 47,4% de personas encuestadas tienen entre 31 a 40 años de edad, de los cuales el 24,6% señalan que dejan ambos tipos de recomendaciones entre de cumplimiento de funciones y de cumplimiento de normas.

Le sigue en porcentaje con 17.5% que refiere haber dejado recomendaciones de cumplimiento de funciones y son del rango de 41 años a más de edad.

Por último se puede señalar que el 38,6% de personas encuestadas deja recomendaciones de cumplimiento de funciones; le sigue un 36,8% que deja recomendaciones de cumplimientos de funciones y de cumplimiento de normas.

CUADRO Nº 39

LINEAMIENTOS Y DEFINICIÓN DE INSTITUCIONES A SUPERVISAR

Instituciones a Supervisar Definición de Instituciones a supervisar	Siempre		A veces		Nunca		No contesta		Total	
	Nº	% del N de tabla	Nº	% del N de tabla	Nº	% del N de tabla	Nº	% del N de tabla	Nº	% del N de tabla
Por disposición de Lima	3	5,3%	4	7,0%	0	0,0%	0	0,0%	7	12,3%
Por disposición de la coordinación de UCT	2	3,5%	2	3,5%	0	0,0%	0	0,0%	4	7,0%
Por disposición del jefe de la oficina	8	14,0%	3	5,3%	1	1,8%	0	0,0%	12	21,1%
Por ser un tema de mi especialidad	1	1,8%	2	3,5%	0	0,0%	0	0,0%	3	5,3%
Por propia iniciativa	0	0,0%	1	1,8%	0	0,0%	0	0,0%	1	1,8%
Por ser una Institución o funcionario más quejado	2	3,5%	1	1,8%	0	0,0%	0	0,0%	3	5,3%
Más de una opción	10	17,5%	6	10,5%	1	1,8%	0	0,0%	17	29,8%
No contesta	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	5	8,8%	5	8,8%
Otro	4	7,0%	1	1,8%	0	0,0%	0	0,0%	5	8,8%
Total	30	52,6%	20	35,1%	2	3,5%	5	8,8%	57	100,0%

Fuente: Encuesta de investigación, año 2014

Elaboración: Propia

Como se puede observar en el cuadro Nº 39 el 21,1% de personas encuestadas señala que la definición de instituciones a supervisar es “por disposición del jefe de la oficina”, de los cuales un 14% señala que “siempre” cuentan con lineamientos para realizar la supervisión.

CUADRO N° 40

INSTRUMENTOS PARA SUPERVISIÓN EN SALUD SEGÚN OFICINA QUE LOS ELABORÓ

Se contó con instrumentos de recojo de Información	Si		A veces		No		No contesta		Total	
	Nº	% del N de tabla	Nº	% del N de tabla	Nº	% del N de tabla	Nº	% del N de tabla	Nº	% del N de tabla
La Adjuntía	9	15,8%	5	8,8%	1	1,8%	0	0,0%	15	26,3%
La Oficina Defensorial	9	15,8%	1	1,8%	0	0,0%	0	0,0%	10	17,5%
Unidad de Coordinación Territorial	2	3,5%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	2	3,5%
Más de una opción	20	35,1%	5	8,8%	0	0,0%	0	0,0%	25	43,9%
No contesta	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	5	8,8%	5	8,8%
Total	40	70,2%	11	19,3%	1	1,8%	5	8,8%	57	100,0%

Fuente: Encuesta de investigación, año 2014

Elaboración: Propia

En el cuadro N° 40 se puede observar que el 70,2% de personas encuestadas contaron con instrumentos de recojo de información para realizar supervisiones en salud y éstos fueron elaborados en 35,1% por más de una opción entre: la Adjuntía, la Oficina Defensorial y la Unidad de Coordinación Territorial.

Es importante señalar que un 17,5% de personas encuestadas señala que los instrumentos de recojo de información son elaborados por la Oficina Defensorial, esto evidencia que se produce información en las mismas oficinas y se queda con ellas sin que intervenga la Adjuntía que es la encargada de elaborar lineamientos y fichas de recojo de información.

Llama la atención que 5 comisionados/as no contesten estas preguntas.

CUADRO N° 41
CASOS RECIBIDOS Y REGISTRO DE RECOMENDACIONES DEJADAS EN
SUPERVISIONES DE SALUD

Casos recibidos Registro de recomendaciones	Si		A veces		No		No contesta		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Si	6	10,5%	5	8,8%	0	0,0%	0	0,0%	11	19,3%
No	17	29,8%	18	31,6%	4	7,0%	0	0,0%	39	68,4%
No aplica	0	0,0%	0	0,0%	1	1,8%	0	0,0%	1	1,8%
No contesta	0	0,0%	0	0,0%	1	1,8%	5	8,8%	6	10,5%
Total	23	40,4%	23	40,4%	6	10,5%	5	8,8%	57	100,0%

Fuente: Encuesta de investigación, año 2014

Elaboración: Propia

Del cuadro N° 41 se puede observar que la mayoría de personas encuestadas 40,4% señala que “si” reciben casos, otro porcentaje igual refieren que reciben casos “a veces”, de estos porcentajes el 29,8% y el 31,6% de personas encuestadas señalan que “no” registran las recomendaciones dejadas en las supervisiones de salud respectivamente.

CUADRO N° 42
REGISTRO Y SEGUIMIENTO A RECOMENDACIONES DEJADAS EN
SUPERVISIONES DE SALUD

Registro Seguimiento	Si		No		No aplica		No contesta		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Si	8	14,0%	15	26,3%	0	0,0%	0	0,0%	23	40,4%
A veces	3	5,3%	20	35,1%	0	0,0%	0	0,0%	23	40,4%
No	0	0,0%	4	7,0%	0	0,0%	0	0,0%	4	7,0%
No aplica	0	0,0%	0	0,0%	1	1,8%	0	0,0%	1	1,8%
No contesta	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	6	10,5%	6	10,5%
Total	11	19,3%	39	68,4%	1	1,8%	6	10,5%	57	100,0%

Fuente: Encuesta de investigación, año 2014
Elaboración: Propia

Del cuadro N° 42 se observa que el 68,4% de personas encuestadas no registra las recomendaciones dejadas en supervisiones de Salud, de las cuales el 35,1% refiere que realiza “a veces” el seguimiento a las recomendaciones dejadas. Es decir, que a pesar de no llevar un registro de las recomendaciones se realiza el seguimiento de las mismas, esto será siempre y cuando sea la misma persona que realice la supervisión, podría apelar a la memoria para saber las recomendaciones que dejó en una anterior oportunidad.

CUADRO N° 43
AÑOS DE TRABAJO EN LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO Y CONOCIMIENTO DE
INSTITUCIONES SUPERVISADAS

Años de trabajo \ Conocimiento de competencias	Más de 5 años		Menos de 5 años		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
	Si	25	43,9%	19	33,3%	44
Más o menos	6	10,5%	2	3,5%	8	14,0%
No	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
No contesta	4	7,0%	1	1,8%	5	8,8%
Total	35	61,4%	22	38,6%	57	100,0%

Fuente: Encuesta de investigación, año 2014
Elaboración: Propia

Se puede apreciar en el cuadro N° 43, en cuanto al tiempo de trabajo que tienen los encuestados en la Defensoría del Pueblo, 61,4% vienen laborando más de 5 años, de este porcentaje el 43,9% tiene conocimiento de las competencias de las instituciones supervisadas.

Lo mismo sucede con el 38,6% de personas encuestadas que refieren tener menos de 5 años, de los cuales el 33,3% también tienen conocimiento de las competencias de las instituciones supervisadas.

Cabe señalar que un 14% de personas encuestadas refiere que conoce “más o menos las competencias de los supervisados”, lo que se trata de una observación importante, porque con un conocimiento de más o menos, la supervisión que se realice no debe ser muy efectiva.

CUADRO N° 44

EDAD DEL/A COMISIONADO/A Y TIPO DE SUPERVISIÓN REALIZADA

Tipo de supervisión \ Edad	De 30 años a menos		De 31 a 40 años		De 41 años a más		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
De parte	0	0,0%	2	3,5%	3	5,3%	5	8,8%
De oficio	4	7,0%	14	24,6%	11	19,3%	29	50,9%
Ambas opciones	1	1,8%	10	17,5%	7	12,3%	18	31,6%
No contesta	2	3,5%	1	1,8%	2	3,5%	5	8,8%
Total	7	12,3%	27	47,4%	23	40,4%	57	100,0%

Fuente: Encuesta de investigación, año 2014
Elaboración: Propia

En el cuadro N° 44 se puede apreciar en cuanto a la edad de las personas encuestadas, el 47,4% tienen entre 31 a 40 años de edad, de los cuales el 24,6% refiere realizar supervisiones de oficio. Lo mismo sucede con el rango de edad de 41 años a más.

CUADRO Nº 45

EDAD DEL/A COMISIONADO/A Y CONOCIMIENTO DE INSTITUCIONES

SUPERVISADAS EN SALUD

Conocimiento de competencias	Edad		De 30 años a menos		De 31 a 40 años		De 41 años a más		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Si	5	8,8%	21	36,8%	18	31,6%	44	77,2%		
Más o menos	0	0,0%	5	8,8%	3	5,3%	8	14,0%		
No	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%		
No contesta	2	3,5%	1	1,8%	2	3,5%	5	8,8%		
Total	7	12,3%	27	47,4%	23	40,4%	57	100,0%		

Fuente: Encuesta de investigación, año 2014

Elaboración: Propia

Del cuadro Nº 45 se puede observar que el 77,2% de personas encuestadas señalan que si conocen las competencias de los funcionarios supervisados, de los cuales el 36,8% tienen entre 31 a 40 años de edad.

CUADRO N° 46

PREDEFINICIÓN DE TEMAS ANTES DE REALIZAR LA SUPERVISIÓN EN SALUD

Predefinición de temas Casos	Si		A veces		No		No contesta		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Cuando es una supervisión dirigida desde Lima	23	40,4%	7	12,3%	1	1,8%	0	0,0%	31	54,4%
Queda a criterio del comisionado o comisionada que la realiza	9	15,8%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	9	15,8%
Las dos opciones anteriores	6	10,5%	2	3,5%	0	0,0%	0	0,0%	8	14,0%
Otras opciones	2	3,5%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	2	3,5%
No contesta	2	3,5%	0	0,0%	0	0,0%	5	8,8%	7	12,3%
Total	42	73,7%	9	15,8%	1	1,8%	5	8,8%	57	100,0%

Fuente: Encuesta de investigación, año 2014
Elaboración: Propia

En el cuadro N° 46 se observa que el 73,7% de personas encuestadas señalan que “si predefinen” los temas de supervisión de salud, de los cuales el 40,4% refiere que se predefinen los temas de supervisión en salud, cuando la supervisión es dirigida desde Lima, es decir se cuenta con lineamientos y pautas para llevarla a cabo; en cambio cuando es una supervisión de la Oficina Defensorial queda a criterio, a la experiencia y al conocimiento que tenga el/la comisionado/a que la realice.

CUADRO N° 47
CONOCIMIENTO DE PROPIAS FUNCIONES Y CONOCIMIENTO DE LA
DEFENSORÍA DEL PUEBLO

Conocimiento de sus funciones Conocimiento de la Defensoría del Pueblo	Si		No		No contesta		A veces		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Si	17	29,8%	1	1,8%	2	3,5%	0	0,0%	20	35,1%
No	20	35,1%	9	15,8%	0	0,0%	0	0,0%	29	50,9%
No contesta	1	1,8%	0	0,0%	6	10,5%	0	0,0%	7	12,3%
A veces	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	1	1,8%	1	1,8%
Total	38	66,7%	10	17,5%	8	14,0%	1	1,8%	57	100,0%

Fuente: Encuesta de investigación, año 2014
Elaboración: Propia

En el cuadro N° 47 se aprecia que el 66,7% de personas encuestadas señalan que los/as supervisados/as “si” conocen sus funciones, de los cuales el 35,1% señala que no conoce las funciones y competencias de la Defensoría del Pueblo.

Así mismo existe un 17,5% de personas encuestadas que refieren los supervisados no conocen sus funciones, de los cuales el 15,8% tampoco conoce las competencias de la Defensoría del Pueblo.

Esta situación puede explicar la falta de colaboración de los/as funcionarios/as para con la Defensoría del Pueblo y la no implementación de las recomendaciones dejadas en supervisiones en Salud.

CUADRO N° 48

AÑOS DE TRABAJO EN LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO Y GRADO DE COLABORACIÓN DE FUNCIONARIOS/AS SUPERVISADOS EN SALUD

Años de trabajo Colaboración	Más de 5 años		Menos de 5 años		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
De la relación anterior con la DP	9	15,8%	11	19,3%	20	35,1%
De su trabajo transparente	11	19,3%	6	10,5%	17	29,8%
De su desconocimiento de la DP	1	1,8%	0	0,0%	1	1,8%
Del desconocimiento de sus propias funciones	1	1,8%	1	1,8%	2	3,5%
Más de una opción	9	15,8%	2	3,5%	11	19,3%
Otra opción	0	0,0%	1	1,8%	1	1,8%
No contestan	4	7,0%	1	1,8%	5	8,8%
Total	35	61,4%	22	38,6%	57	100,0%

Fuente: Encuesta de investigación, año 2014
Elaboración: Propia

En el cuadro N° 48 se puede apreciar que el 61,4% de personas encuestadas trabaja más de 5 años en la Defensoría del Pueblo y de este porcentaje el 19,3% refiere que el grado de colaboración del/a funcionario/a con la Defensoría del Pueblo depende de su trabajo transparente, le sigue en porcentaje con 15,8% de la relación anterior con la Defensoría del Pueblo.

CUADRO N° 49

AÑOS DE TRABAJO EN LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO Y SEGUIMIENTO A
RECOMENDACIONES DEJADAS EN SUPERVISIONES DE SALUD

Años de trabajo Seguimiento a recomendaciones	Más de 5 años		Menos de 5 años		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Si	11	19,3%	12	21,1%	23	40,4%
A veces	15	26,3%	8	14,0%	23	40,4%
No	3	5,3%	1	1,8%	4	7,0%
No aplica	1	1,8%	0	0,0%	1	1,8%
No contesta	5	8,8%	1	1,8%	6	10,5%
Total	35	61,4%	22	38,6%	57	100,0%

Fuente: Encuesta de investigación, año 2014
Elaboración: Propia

En el cuadro N° 49 se observa que el 61,4% de personas encuestadas trabaja más de 5 años en la Defensoría del Pueblo, de los cuales el 26,3% señala que realiza “a veces” y un 5,3% “no realiza” seguimiento a las recomendaciones dejadas en supervisiones de salud, lo que genera un problema de imagen institucional y de poca efectividad de este tipo de actividades.

CUADRO N° 50

AÑOS DE TRABAJO EN LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO Y TIPO DE SUPERVISIÓN
EN SALUD REALIZADA

Años de trabajo Tipo de supervisión	Más de 5 años		Menos de 5 años		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
De parte	4	7,0%	1	1,8%	5	8,8%
De oficio	14	24,6%	15	26,3%	29	50,9%
Ambas opciones	13	22,8%	5	8,8%	18	31,6%
No contesta	4	7,0%	1	1,8%	5	8,8%
Total	35	61,4%	22	38,6%	57	100,0%

Fuente: Encuesta de investigación, año 2014
Elaboración: Propia

En el cuadro N° 50 se observa que el 61,4% de personas encuestadas trabaja más de 5 años en la Defensoría del Pueblo, de los cuales el 24,6% señala realizar supervisiones de oficio y 22,8% señala realizar supervisiones de parte y de oficio. Es decir a más experiencia de trabajo en la Defensoría del Pueblo se utilizan más tipos de supervisiones.

CUADRO N° 51

**AÑOS DE TRABAJO EN LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO E INSTRUMENTOS DE
RECOJO DE INFORMACIÓN UTILIZADOS EN SUPERVISIONES EN SALUD**

Instrumentos	Más de 5 años		Menos de 5 años		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Si	26	45,6%	14	24,6%	40	70,2%
A veces	4	7,0%	7	12,3%	11	19,3%
No	1	1,8%	0	0,0%	1	1,8%
No contesta	4	7,0%	1	1,8%	5	8,8%
Total	35	61,4%	22	38,6%	57	100,0%

Fuente: Encuesta de investigación, año 2014
Elaboración: Propia

En el cuadro 51 se aprecia que el 61,4% de personas encuestadas trabaja más de 5 años en la Defensoría del Pueblo, de los cuales 45,6% “si” contó con instrumentos de recojo de información para las Supervisiones en Salud. En realidad con más o menos años de trabajo en la Defensoría del Pueblo, igual se contó con instrumentos de recojo de información para supervisiones en salud.

CUADRO Nº 52

**AÑOS DE TRABAJO EN LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO Y USO DE
METODOLOGÍA DE RECOJO DE INFORMACIÓN EN SUPERVISIONES EN SALUD**

Años de trabajo Metodología de recojo de información	Más de 5 años		Menos de 5 años		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Si	23	40,4%	16	28,1%	39	68,4%
No	8	14,0%	4	7,0%	12	21,1%
A veces	0	0,0%	1	1,8%	1	1,8%
No contesta	4	7,0%	1	1,8%	5	8,8%
Total	35	61,4%	22	38,6%	57	100,0%

Fuente: Encuesta de investigación, año 2014
Elaboración: Propia

En el cuadro Nº 52 se aprecia que el 61,4% de personas encuestadas trabaja más de 5 años en la Defensoría del Pueblo, de los cuales el 40,4% “sí” contó con una metodología para el recojo de información para supervisiones en salud y un 14% “no”, lo que evidencia que se estarían realizando algunas supervisiones sin una metodología de recojo de información uniforme, sin criterios comunes, y sin lineamientos institucionales.

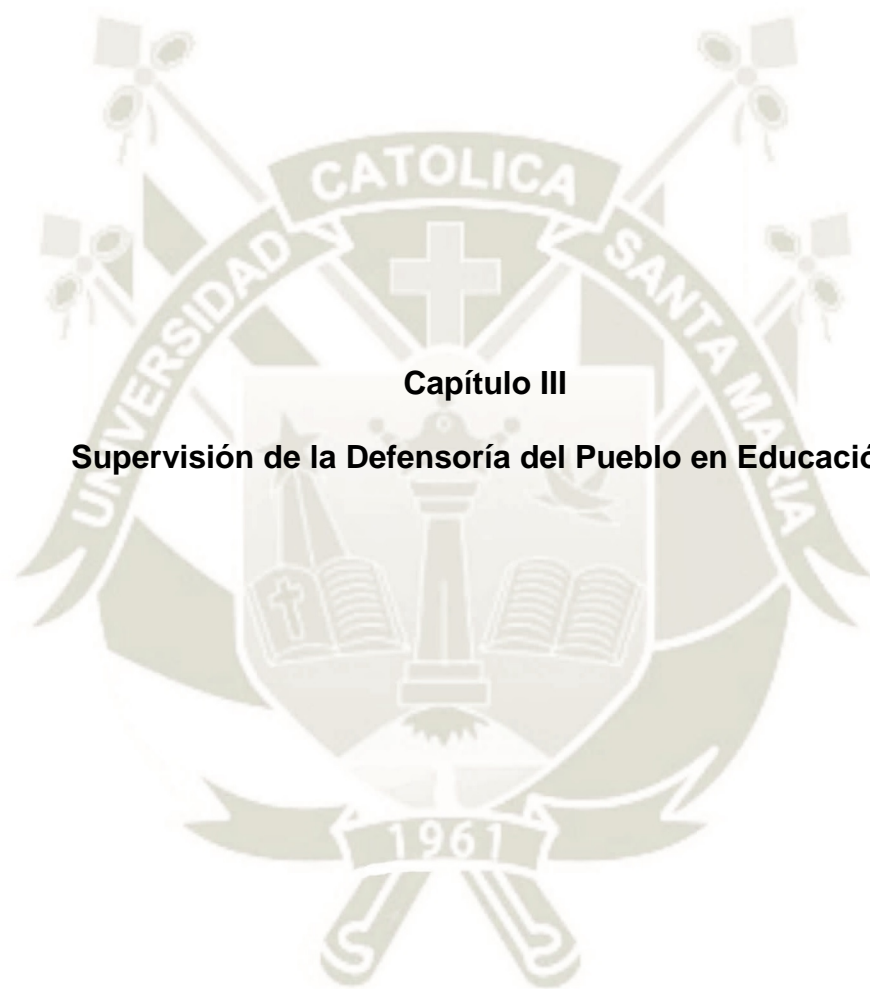
CUADRO N° 53

MODIFICACIÓN DE TEMAS PREDEFINIDOS PARA SUPERVISIONES EN SALUD

Modificación de temas Casos	Si		A veces		No		No contesta		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Cuando el jefe de la oficina lo dispone	1	1,8%	12	21,1%	8	14,0%	0	0,0%	21	36,8%
Cuando se trata de un tema que no es de mi especialidad	0	0,0%	2	3,5%	0	0,0%	0	0,0%	2	3,5%
Cuando no alcanza el tiempo	1	1,8%	2	3,5%	0	0,0%	0	0,0%	3	5,3%
No corresponde	0	0,0%	0	0,0%	19	33,3%	0	0,0%	19	33,3%
Otros	0	0,0%	3	5,3%	0	0,0%	0	0,0%	3	5,3%
No contestan	0	0,0%	2	3,5%	0	0,0%	6	10,5%	8	14,0%
Cuando el jefe de la oficina lo dispone y cuando se trata de un tema que no es de mi especialidad	0	0,0%	1	1,8%	0	0,0%	0	0,0%	1	1,8%
Total	2	3,5%	22	38,6%	27	47,4%	6	10,5%	57	100,0%

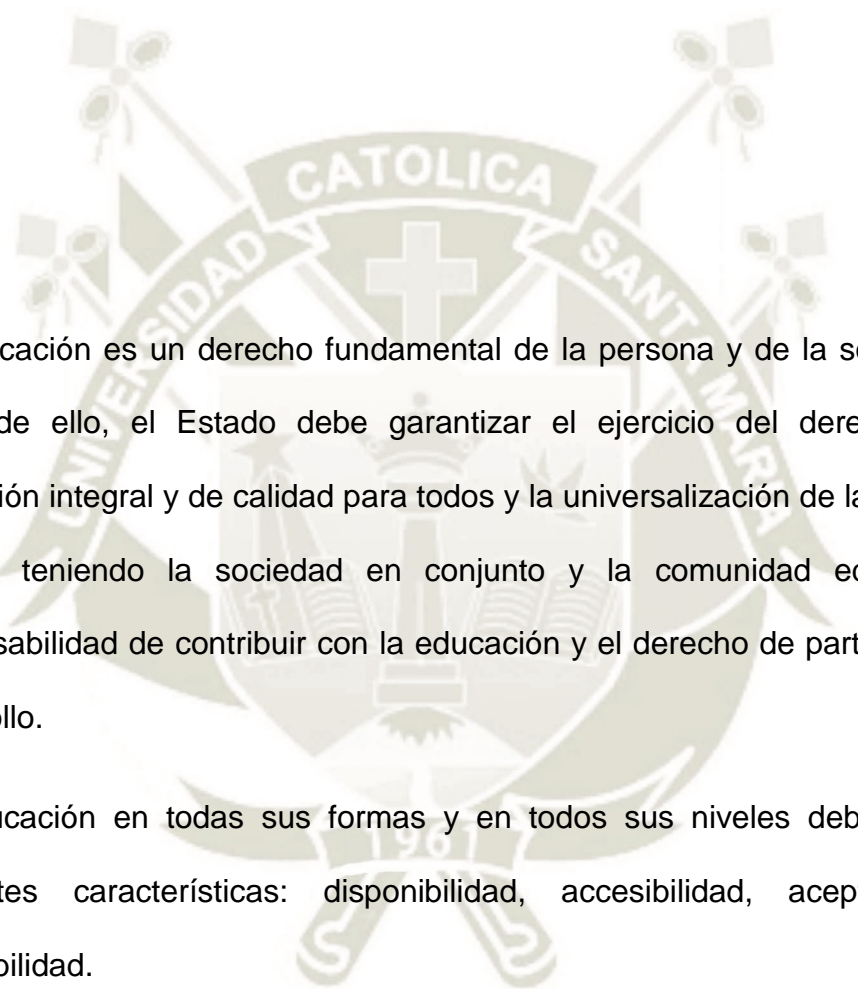
Fuente: Encuesta de investigación, año 2014
Elaboración: Propia

En el cuadro N° 53 se puede observar que el 47,4% de las personas encuestadas señalan que “no” se modifican los temas predefinidos para supervisiones en salud; sin embargo un 38,6% señala que “a veces” se modifican, de los cuales 21,1% es cuando el jefe de la oficina lo dispone; es decir se aprecia un nivel de autoridad y un tipo de relación entre el jefe y el equipo de trabajo importante de analizar.



Capítulo III

Supervisión de la Defensoría del Pueblo en Educación



La Educación es un derecho fundamental de la persona y de la sociedad. En razón de ello, el Estado debe garantizar el ejercicio del derecho a una educación integral y de calidad para todos y la universalización de la Educación Básica; teniendo la sociedad en conjunto y la comunidad educativa, la responsabilidad de contribuir con la educación y el derecho de participar en su desarrollo.

La Educación en todas sus formas y en todos sus niveles debe tener las siguientes características: disponibilidad, accesibilidad, aceptabilidad y adaptabilidad.

En ese marco, la supervisión de la Defensoría del Pueblo en Educación ha consistido en visitar a las diferentes Instituciones Educativas del país, a efecto de ver que se cumpla con las normas existentes y con las características antes mencionadas, es así que ha supervisado temas como matrícula escolar, infraestructura, educación inclusiva y educación bilingüe intercultural, con la finalidad de velar por el derecho a la educación de los estudiantes.

3.1 Organización de la Supervisión en Educación

CUADRO N° 54

ORGANIZACIÓN DE LA SUPERVISIÓN EN EDUCACIÓN

	Nº	%
En reuniones de equipo como oficina	21	36,8
En coordinaciones con Lima	8	14,0
Se realiza de oficio cuando se requiere	3	5,3
Las tres opciones	9	15,8
En reuniones de equipo como oficina y en coordinaciones con Lima	7	12,3
En reuniones de equipo como oficina y de oficio cuando se requiere	6	10,5
En coordinaciones con Lima y de oficio cuando se requiere	2	3,5
No contesta	1	1,8
Total	57	100,0
<i>Fuente: Encuesta de investigación, año 2014</i>		
<i>Elaboración: Propia</i>		

En el cuadro N° 54 se puede observar que el 36,8% de personas encuestadas refiere que la organización de la supervisión se realiza en reuniones de equipo como oficina y en un segundo lugar con un 15,8% se encuentra tres opciones: reuniones de equipo, en coordinaciones con Lima y de oficio cuando se requiere. Dependiendo de los temas que cada región tiene como prioritarios, en algunos casos se coordina con la Adjuntía.

CUADRO N° 55

PLANTEAMIENTO DE OBJETIVOS PREVIOS A LA SUPERVISIÓN EN EDUCACIÓN

	Nº	%
Si	54	94,7
No	3	5,3
Total	57	100,0
<i>Fuente: Encuesta de investigación, año 2014</i>		
<i>Elaboración: Propia</i>		

Según se puede apreciar en el cuadro N° 55 el 94,7% de las personas encuestadas refiere haberse planteado objetivos antes de la realización de la supervisión.

CUADRO N° 56

PREDEFINICIÓN DE TEMAS ANTES DE LA SUPERVISIÓN EN EDUCACIÓN

	Nº	%
Si	53	93,0
A veces	3	5,3
No contesta	1	1,8
Total	57	100,0
<i>Fuente: Encuesta de investigación, año 2014</i>		
<i>Elaboración: Propia</i>		

Según se puede apreciar en el cuadro N° 95 el 93% de las personas encuestadas señala que se predefinen los temas antes de realizar la supervisión en educación.

Lo señalado en los cuadros 55 y 56 son aspectos importantes porque el plantearse objetivos y predefinir temas antes de realizar la supervisión permite un nivel mínimo de preparación, revisar normas vigentes, ver los instrumentos

se utilizarán para el recojo de información, con quienes se recogerá la información, que centros de visitarán, entre otros aspectos.

CUADRO N° 57
CASOS EN EL QUE SE PREDEFINEN TEMAS DE LA SUPERVISIÓN EN
EDUCACIÓN

	N°	%
Cuando es una supervisión dirigida desde Lima	38	66,7
Queda a criterio del/a comisionado/a que la realiza	5	8,8
Las dos opciones	7	12,3
Ninguna	4	7,0
Otro	3	5,3
Total	57	100,0
<i>Fuente: Encuesta de investigación, año 2014</i>		
<i>Elaboración: Propia</i>		

Según se puede apreciar en el cuadro N° 57 el 66,7% de las personas encuestadas señala que se predefinen los temas de la supervisión en educación cuando es una supervisión dirigida desde Lima, es decir por las Adjuntías y/o programas.

CUADRO N° 58

MODIFICACIÓN DE TEMAS PREDEFINIDOS EN SUPERVISION EN EDUCACIÓN

	Nº	%
Si	4	7,0
A veces	19	33,3
No	31	54,4
No contesta	3	5,3
Total	57	100,0
<i>Fuente: Encuesta de investigación, año 2014</i>		
<i>Elaboración: Propia</i>		

Según se puede apreciar en el cuadro N° 58 el 54,4% de las personas encuestadas señala que no se modifican los temas de la supervisión en educación, le sigue un 33,3% que señala que “a veces” se modifican los temas y de éstos el 29,8% se refiere a que se modifican los temas principalmente cuando el jefe de la oficina lo dispone.

CUADRO N° 59

LINEAMIENTOS PARA SUPERVISIÓN EN EDUCACIÓN

	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	39	68,4
A veces	15	26,3
Nunca	2	3,5
No contesta	1	1,8
Total	57	100,0
<i>Fuente: Encuesta de investigación, año 2014</i>		
<i>Elaboración: Propia</i>		

Según se puede apreciar en el cuadro N° 59 el 68,4% de las personas encuestadas refiere que “siempre” cuenta con lineamientos para realizar la supervisión en educación, el 26,3% señala que “a veces” y un 3,5% señala que

“nunca”, lo que hace presuponer que cada comisionado/a realiza supervisiones con sus propios criterios.

CUADRO N° 60
INSTRUMENTOS DE RECOJO DE INFORMACIÓN EN SUPERVISIÓN EN
EDUCACIÓN

	Nº	%
Si	50	87,7
A veces	6	10,5
No	1	1,8
Total	57	100,0
<i>Fuente: Encuesta de investigación, año 2014</i>		
<i>Elaboración: Propia</i>		

Según se puede apreciar en el cuadro N° 60 el 87,7% de personas encuestadas refiere que “si” contó con instrumentos de recojo de información de la supervisión en educación, el 10,5% manifestó que “a veces” contó con instrumentos de recojo de información.

CUADRO N° 61

RESPONSABLE DE LA ELABORACIÓN DE INSTRUMENTOS PARA LA
SUPERVISIÓN EN EDUCACIÓN

	Nº	%
La Adjuntía	26	45,6
La Oficina Defensorial	10	17,5
Ambas opciones	19	33,3
No contesta	1	1,8
Otro	1	1,8
Total	57	100,0
<i>Fuente: Encuesta de investigación, año 2014</i>		
<i>Elaboración: Propia</i>		

Según se puede apreciar en el cuadro N° 61 que el 45,6% de las personas encuestadas señalan que es la Adjuntía quien elabora los instrumentos para el recojo de información de la supervisión en educación; le sigue con un 33,3% la opción de Adjuntía y Oficina Defensorial; es decir que en el tema de educación la Adjuntía de Administración Estatal ha dado línea para la realización de supervisiones.

Una comisionada encuestada señala lo siguiente:

“Las fichas de supervisión son elaboradas por las Adjuntías, no se consulta a las oficinas que recibimos las quejas, muchas veces se ha supervisado temas que no son recurrentes y siempre se modifican las fichas derivadas por las Adjuntías, además no cuentan con presupuesto (comisionada Rodríguez – OD Lima Norte).”

CUADRO N° 62

METODOLOGÍA PARA EL RECOJO DE INFORMACIÓN EN SUPERVISIÓN ENE

EDUCACIÓN

	Frecuencia	Porcentaje
Si	44	77,2
No	13	22,8
Total	57	100,0

Fuente: Encuesta de investigación, año 2014
Elaboración: Propia

Según se puede apreciar en el cuadro N° 62 que el 77,2% de personas encuestadas señala que “sí” contaron con una metodología para el recojo de información en la supervisión en educación; el 22,8% refiere que no, es decir se habrían realizado las supervisiones con diferentes formas de acuerdo a cada comisionado/a.

CUADRO N° 63

DEFINICIÓN DE INSTITUCIONES A SUPERVISAR EN EDUCACIÓN

	Nº	%
Por disposición de Lima	10	17,5
Por disposición de la coordinación de UCT	5	8,8
Por disposición del jefe de la oficina	10	17,5
Ser un tema que es de mi especialidad	1	1,8
Por propia iniciativa	1	1,8
Institución o funcionario más quejado	8	14,0
Ninguno	3	5,3
Más de una opción	19	33,3
Total	57	100,0
<i>Fuente: Encuesta de investigación, año 2014</i>		
<i>Elaboración: Propia</i>		

Según se puede apreciar en el cuadro N° 63 el 33,3% de personas encuestadas señala más de una opción cómo se definen las instituciones a supervisar en educación entre las que se encuentran: por disposición de Lima, por disposición de la coordinación de UCT, por disposición del jefe de la oficina, por ser un tema de especialidad, por propia iniciativa y/o ser una institución más quejada.

Le sigue con un 17,5% de personas que señalan que la definición de instituciones a supervisar se realiza desde Lima y un porcentaje igual señala por disposición del jefe de la oficina.

CUADRO N° 64

CONOCIMIENTO DE COMPETENCIAS DE FUNCIONARIOS/AS
SUPERVISADOS/AS EN EDUCACIÓN

	Nº	%
Si	45	78,9
Más o menos	11	19,3
No	1	1,8
Total	57	100,0
<i>Fuente: Encuesta de investigación, año 2014</i>		
<i>Elaboración: Propia</i>		

Según se puede apreciar en el cuadro N° 64 el 78,9% de personas encuestadas refieren que “sí” conocen las competencias de los funcionarios/as a supervisar, el 19,3% señalan que “más o menos” y un 1,8% que no conoce; esto último habría que revisar debido a que como poder supervisar sin conocer las funciones y competencias de los/as funcionarios/as.

3.2 Realización de la Supervisión en Educación

CUADRO N° 65

TIPO DE SUPERVISIÓN EN EDUCACIÓN

	Nº	%
De parte	5	8,8
De oficio	28	49,1
Ambas	21	36,8
No contesta	3	5,3
Total	57	100,0
<i>Fuente: Encuesta de investigación, año 2014</i>		
<i>Elaboración: Propia</i>		

Según se puede apreciar en el cuadro N° 65 el 49,1% de las personas encuestadas señala que realiza supervisiones de oficio, y el 36,8% señala que realiza supervisiones de parte y de oficio.

CUADRO Nº 66

SUPERVISIONES MÁS FRECUENTES EN EDUCACIÓN

	Nº	%
Colegios Regulares	12	21,1
Dirección Regional de Educación	1	1,8
Más de una opción	44	77,2
Total	57	100,0

Fuente: Encuesta de investigación, año 2014
Elaboración: Propia

Según se puede apreciar en el cuadro Nº 66 el 77,2% de personas encuestadas señala que realizan supervisiones a Colegios Regulares y a la Dirección Regional de Educación, le sigue un 21,1% que señala a los Colegios Rurales como instituciones más supervisadas.

“En educación se ha realizado supervisiones en infraestructura, gratuidad de la educación y Educación inclusiva” (comisionada Arce – OD Lima Norte).

CUADRO N° 67

FUNCIONARIO SUPERVISADO EN EDUCACIÓN

	Nº	%
Con el que tiene poder de decisión	18	31,6
Con el que encuentre	9	15,8
Con el encargado del tema	13	22,8
Más de una opción	17	29,8
Total	57	100,0
<i>Fuente: Encuesta de investigación, año 2014</i>		
<i>Elaboración: Propia</i>		

Según se puede apreciar en el cuadro N° 67 el 31,6% de personas encuestadas señala que realizan la supervisión con el funcionario/a que tiene poder de decisión, le sigue un 29,8% que refiere más de una opción entre las que se encuentran: con el que tiene poder de decisión, con el que encuentre o con el encargado del tema; un 15,8% señala que realiza la supervisión con el funcionario/a que encuentre al momento de visitar la institución.

CUADRO N° 68

**LOS FUNCIONARIOS SUPERVISADOS EN EDUCACIÓN CONOCEN SUS
FUNCIONES**

	N°	%
Si	37	64,9
No	18	31,6
No contesta	1	1,8
A veces	1	1,8
Total	57	100,0

Fuente: Encuesta de investigación, año 2014
Elaboración: Propia

Según se puede apreciar en el cuadro N° 68 el 64,9% de personas encuestadas señalan que los/as funcionarios/as supervisados/as “si” conocen sus funciones y un 31,6% señalan que “no”, esto último podría explicar la vulneración de derechos de la ciudadanía.

CUADRO N° 69

**LOS/AS FUNCIONARIOS/AS SUPERVISADOS/AS CONOCEN A LA DEFENSORIA
DEL PUEBLO**

	N°	%
Si	33	57,9
No	23	40,4
A veces	1	1,8
Total	57	100,0

Fuente: Encuesta de investigación, año 2014
Elaboración: Propia

Según se puede apreciar en el cuadro N° 69 el 57,9% de personas encuestadas conocen las funciones y competencias de la Defensoría del Pueblo, el 40,4% señala que no, lo que se relaciona con el grado de colaboración con la institución.

CUADRO N° 70

CASOS RECIBIDOS EN SUPERVISIONES EN EDUCACIÓN

	N°	%
Si	20	35,1
A veces	26	45,6
No	10	17,5
No contesta	1	1,8
Total	57	100,0

Fuente: Encuesta de investigación, año 2014
Elaboración: Propia

Según se puede apreciar en el cuadro N° 70 el 45,6% de personas encuestadas señala que “a veces” recogen casos cuando realizan una supervisión en educación, un 35,1% señala que “si” recogen casos y un 17,5% señala que “no”. Esto podría estar relacionado con el hecho de que cuando se realiza la supervisión no siempre se encuentran presentes los padres de familia.

CUADRO N° 71

INSTRUMENTOS UTILIZADOS EN SUPERVISIÓN EN EDUCACIÓN

	N°	%
Fichas de supervisión	22	38,6
Fichas de supervisión y actas de intervención defensorial	32	56,1
Las tres opciones (fichas de supervisión, actas de intervención defensorial e informe de gestión)	2	3,5
Otro	1	1,8
Total	57	100,0

Fuente: Encuesta de investigación, año 2014
Elaboración: Propia

Según se puede apreciar en el cuadro N° 71 el 56,1% de personas encuestadas refiere que utiliza fichas de supervisión y actas de intervención

defensorial cuando realiza una supervisión en educación, un 38,6% señala que utiliza solo fichas de supervisión.

CUADRO N° 72

GRADO DE COLABORACIÓN DEL/A FUNCIONARIO/A SUPERVISADO/A

	Nº	%
De su relación anterior con la DP	22	38,6
De su trabajo transparente	16	28,1
De su desconocimiento de la DP	2	3,5
Del desconocimiento de sus propias funciones	4	7,0
más de una opción	12	21,1
Otra opción	1	1,8
Total	57	100,0
<i>Fuente: Encuesta de investigación, año 2014</i>		
<i>Elaboración: Propia</i>		

Según se puede apreciar en el cuadro N° 72 el 38,6% de personas encuestadas refiere que el grado de colaboración del funcionario/a supervisado/a depende de su relación anterior con la Defensoría del Pueblo y un 28,1% depende de su trabajo transparente.

CUADRO N° 73

TIPO DE RECOMENDACIONES DEJADAS EN SUPERVISIONES EN EDUCACIÓN

	Frecuencia	Porcentaje
De cumplimiento de funciones	18	31,6
De cumplimiento de normas	9	15,8
Las dos opciones	29	50,9
No contesta	1	1,8
Total	57	100,0
<i>Fuente: Encuesta de investigación, año 2014</i>		
<i>Elaboración: Propia</i>		

Según se puede apreciar en el cuadro N° 73 el 50,9% de las personas encuestadas refieren que en las supervisiones en educación que realizan, dejan recomendaciones de cumplimiento de funciones y de cumplimiento de normas; en segundo lugar con 31,6% refiere que deja recomendaciones de cumplimiento de funciones.

“La suscrita solo es personal de apoyo para las visitas de supervisión en ambos temas, por lo que de presentarse alguna situación de vulneración flagrante en la visita se procedió a emitir una recomendación verbal a la autoridad. El equipo a cargo de la supervisión procesa la información y emite las recomendaciones escritas a las autoridades pertinentes...”(comisionada Cuentas – OD Lima).

CUADRO N° 74

SE DEJÓ RECOMENDACIONES EN SUPERVISIONES EN EDUCACIÓN

	Nº	%
Si	45	78,9
No	9	15,8
A veces	1	1,8
No contesta	2	3,5
Total	57	100,0
<i>Fuente: Encuesta de investigación, año 2014</i>		
<i>Elaboración: Propia</i>		

Según se puede apreciar en el cuadro N° 74 el 78,9% de personas encuestadas señala que “si” dejó copia de las recomendaciones dadas en las supervisiones y un 15,8% refiere que no, esto último podría ser un problema al momento de realizar el seguimiento al cumplimiento de la recomendación.

CUADRO N° 75

SUPERVISIONES EN EDUCACIÓN FUERA DEL ALCANCE DE INFORMES

DEFENSORIALES

	Nº	%
Si	33	57,9
No	23	40,4
No contesta	1	1,8
Total	57	100,0
<i>Fuente: Encuesta de investigación, año 2014</i>		
<i>Elaboración: Propia</i>		

Según se puede apreciar en el cuadro N° 75 el 57,9% de personas encuestadas señala que “sí” realiza supervisiones en educación, más allá del alcance de un informe defensorial, es decir cuentan con información de interés regional, que no necesariamente es de conocimiento de la Adjuntía de Administración Estatal de Lima; el 40,4% señala que “no”, es decir se limitan a realizar supervisiones en salud en el marco de la elaboración de informes defensoriales.

3.3 Seguimiento a recomendaciones de la Supervisión en Educación

CUADRO N° 76

USO DE LA INFORMACIÓN RECOGIDA EN LA SUPERVISIÓN EN EEDUCACIÓN

	Nº	%
Se guarda en el archivo central de la oficina	3	5,3
Lo guarda cada persona que realizó la supervisión	2	3,5
Se procesa y elabora informe con acciones a implementar	17	29,8
Se socializa los resultados con otras oficinas de la UCT	1	1,8
Se socializa los resultados con otras oficinas a nivel nacional	1	1,8
Más de una opción	13	22,8
Otras opciones	2	3,5
No contesta	18	31,6
Total	57	100,0
<i>Fuente: Encuesta de investigación, año 2014</i>		
<i>Elaboración: Propia</i>		

Según se puede apreciar en el cuadro N° 76 el 29,8% de las personas encuestadas refieren que con la información que recogen en la supervisión en educación, se procesa y elabora el informe con acciones a implementar; el 22,8% señala más de una opción.

CUADRO N° 77

**SEGUIMIENTO A LAS RECOMENDACIONES DEJADAS EN SUPERVISIONES EN
EDUCACIÓN**

	N°	%
Si	29	50,9
A veces	18	31,6
No	8	14,0
No contesta	2	3,5
Total	57	100,0
<i>Fuente: Encuesta de investigación, año 2014</i>		
<i>Elaboración: Propia</i>		

Según se puede apreciar en el cuadro N° 77, el 50,9% de personas encuestadas señala que “si” realiza seguimiento a las recomendaciones que dejan en una supervisión en educación, el 31,6% señala que “a veces” y un 14% señala que no realiza seguimiento, esto último haría que cada vez que se realiza una supervisión es como si fuera la primera vez y se podría generar una imagen inadecuada y poco seria de la institución.

CUADRO N° 78

**REGISTRO DE RECOMENDACIONES DEJADAS EN SUPERVISIÓN EN
EDUCACIÓN**

	Frecuencia	Porcentaje
Si	14	24,6
No	41	71,9
No contesta	2	3,5
Total	57	100,0
<i>Fuente: Encuesta de investigación, año 2014</i>		
<i>Elaboración: Propia</i>		

Según se puede apreciar en el cuadro N° 78 el 71,9% de personas encuestadas señala que “no” cuenta con un registro de recomendaciones

dejadas en supervisiones de educación, lo que limita la realización del seguimiento respectivo y una sistematización ordenada de la información.

Una persona encuestada señala lo siguiente: *“Todas las recomendaciones que se emiten luego de una supervisión escolar tienen un registro, el problema es ubicarlas porque están registradas con relación al número de expediente que se apertura, el Sistema de Información Defensorial – SID creo que no te permite sacar una estadística de las recomendaciones realizadas”* (comisionada Anderson – OD Lima).



3.4 Experiencia, conocimiento y compromiso de los comisionados y comisionadas que realizan supervisiones en educación.

CUADRO N° 79

TIPO DE RECOMENDACIONES DEJADAS EN SUPERVISIONES EN EDUCACIÓN
SEGÚN EDAD

Tipo de recomendaciones	Edad		De 30 años a menos		De 31 a 40 años		De 41 años a más		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
	De cumplimiento de funciones	4	7,0%	6	10,5%	8	14,0%	18	31,6%	
De cumplimiento de normas	1	1,8%	5	8,8%	3	5,3%	9	15,8%		
Las dos opciones	2	3,5%	16	28,1%	11	19,3%	29	50,9%		
No contesta	0	0,0%	0	0,0%	1	1,8%	1	1,8%		
Total	7	12,3%	27	47,4%	23	40,4%	57	100,0%		

Fuente: Encuesta de investigación, año 2014
Elaboración: Propia

Según se puede apreciar en el cuadro N° 79, el 47,4% de personas encuestadas tienen entre 31 a 40 años de edad, de los cuales el 28,1% señalan que dejan ambos tipos de recomendaciones: de cumplimiento de funciones y de cumplimiento de normas.

CUADRO N° 80

LINEAMIENTOS Y DEFINICIÓN DE INSTITUCIONES A SUPERVISAR EN
EDUCACIÓN

Lineamientos Instituciones a supervisar	Siempre		A veces		Nunca		No contesta		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Por disposición de Lima	7	12,3%	2	3,5%	1	1,8%	0	0,0%	10	17,5%
Por disposición de la coordinación de UCT	3	5,3%	2	3,5%	0	0,0%	0	0,0%	5	8,8%
Por disposición del jefe de la oficina	9	15,8%	1	1,8%	0	0,0%	0	0,0%	10	17,5%
Ser un tema que es de mi especialidad	1	1,8%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	1	1,8%
Por propia iniciativa	0	0,0%	1	1,8%	0	0,0%	0	0,0%	1	1,8%
Institución o funcionario más quejado	7	12,3%	1	1,8%	0	0,0%	0	0,0%	8	14,0%
Ninguno	2	3,5%	1	1,8%	0	0,0%	0	0,0%	3	5,3%
Más de una opción	10	17,5%	7	12,3%	1	1,8%	1	1,8%	19	33,3%
Total	39	68,4%	15	26,3%	2	3,5%	1	1,8%	57	100,0%

Fuente: Encuesta de investigación, año 2014
Elaboración: Propia

Según se puede apreciar en el cuadro N° 80 el 17,5% de personas encuestadas señalan que la definición de instituciones a supervisar es por disposición de Lima, de los cuales el 12,3% señala que siempre cuentan con lineamientos para realizar la supervisión.

Otro porcentaje similar de 17,5% de personas encuestadas señalan que la definición de instituciones a supervisar es por disposición del jefe de la oficina, de los cuales también un 15,8% refiere que siempre cuenta con lineamientos para la realización de supervisiones en educación.

CUADRO Nº 81

INSTRUMENTOS PARA LA SUPERVISIÓN EN EDUCACIÓN SEGÚN OFICINA QUE
LO ELABORA

Se cuenta con instrumentos Elaboración de instrumentos	Si		A veces		No		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
La Adjuntía	23	40,4%	2	3,5%	1	1,8%	26	45,6%
La Oficina Defensorial	8	14,0%	2	3,5%	0	0,0%	10	17,5%
Ambas opciones	17	29,8%	2	3,5%	0	0,0%	19	33,3%
No contesta	1	1,8%	0	0,0%	0	0,0%	1	1,8%
Otro	1	1,8%	0	0,0%	0	0,0%	1	1,8%
Total	50	87,7%	6	10,5%	1	1,8%	57	100,0%

Fuente: Encuesta de investigación, año 2014
Elaboración: Propia

Según se puede apreciar en el cuadro Nº 81 el 87,7% de personas encuestadas señala que contaron con instrumentos de recojo de información y de éstos el 40,4% señala que fueron elaborados por la Adjuntía. Cabe señalar que un 14% señala que es la Oficina Defensorial quien los elabora, eso significa que existe información que producen las oficinas por interés regional y que no necesariamente es de conocimiento de la sede central.

CUADRO N° 82

CASOS REIBIDOS Y REGISTRO DE RECOMENDACIONES DEJADAS EN
SUPERVISIONES EN EDUCACIÓN

Registro Casos recibidos	Si		No		No contesta		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Si	3	5,3%	17	29,8%	0	0,0%	20	35,1%
A veces	8	14,0%	18	31,6%	0	0,0%	26	45,6%
No	3	5,3%	5	8,8%	2	3,5%	10	17,5%
No contesta	0	0,0%	1	1,8%	0	0,0%	1	1,8%
Total	14	24,6%	41	71,9%	2	3,5%	57	100,0%

Fuente: Encuesta de investigación, año 2014
Elaboración: Propia

Según se puede apreciar en el cuadro N° 82 el 71,9% de personas encuestadas señala que “no” lleva un registro de las recomendaciones dejadas en las supervisiones de educación y de éstas el 31,6% refiere que “a veces” reciben casos en las supervisiones, le sigue la categoría “si” reciben casos con 29.8%, lo que es un aspecto muy importante en materia de protección de derechos de la ciudadanía.

CUADRO N° 83

REGISTRO Y SEGUIMIENTO DE RECOMENDACIONES

Seguimiento Registro	Si		A veces		No		No contesta		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Si	12	21,1%	2	3,5%	0	0,0%	0	0,0%	14	24,6%
No	17	29,8%	16	28,1%	8	14,0%	0	0,0%	41	71,9%
No contesta	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	2	3,5%	2	3,5%
Total	29	50,9%	18	31,6%	8	14,0%	2	3,5%	57	100,0%

Fuente: Encuesta de investigación, año 2014

Elaboración: Propia

Según se puede apreciar en el cuadro N° 83 el 50,9% de personas encuestadas refieren que “si” realizan un seguimiento de las recomendaciones dejadas en las supervisiones en educación, y de estas el 29,8% señala que “no” realiza un registro de las mismas, lo que podría estar evidenciando que el seguimiento a las recomendaciones se realice a criterio de cada comisionado/a, con la información que recuerdan de una visita anterior; sin embargo queda la inquietud de lo que sucede cuando el/la comisionado/a que realiza la supervisión lo hace por primera vez en esa localidad y no cuenta con información como antecedentes, podría estarse repitiendo la misma recomendación al mismo/ funcionario/a y no pasaría nada.

Por otro lado al no haber registro de recomendaciones sumado al alto nivel de rotación del personal, podría haber información que se está perdiendo.

CUADRO N° 84

CONOCIMIENTO DE COMPETENCIAS DE INSTITUCIONES SUPERVISADAS EN
EDUCACIÓN SEGÚN TIEMPO DE TRABAJO EN LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO

Años de trabajo \ Conocimiento de competencias	Más de 5 años		Menos de 5 años		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
	Si	27	47,4%	18	31,6%	45
Más o menos	7	12,3%	4	7,0%	11	19,3%
No	1	1,8%	0	0,0%	1	1,8%
Total	35	61,4%	22	38,6%	57	100,0%

Fuente: Encuesta de investigación, año 2014
Elaboración: Propia

Según se puede apreciar en el cuadro N° 84 el 61,4% de personas encuestadas tiene más de 5 años laborando en la Defensoría del Pueblo y de estas el 47,4% refiere que tiene conocimiento de las competencias de las instituciones supervisadas en educación. Sin embargo existe un 19,3% de personas que refieren que conocen “mas o menos” y 1,8% que “no” conocen las competencias del sector educación, lo que evidencia la necesidad de reforzar la capacitación al personal que realiza las supervisiones.

CUADRO N° 85

TIPO DE SUPERVISIÓN EN EDUCACIÓN SEGÚN EDAD DEL/A COMISIONADO/A

Tipo de supervisión	De 30 años a menos		De 31 a 40 años		De 41 años a más		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
De parte	0	0,0%	3	5,3%	2	3,5%	5	8,8%
De oficio	5	8,8%	12	21,1%	11	19,3%	28	49,1%
Ambas	2	3,5%	11	19,3%	8	14,0%	21	36,8%
No contesta	0	0,0%	1	1,8%	2	3,5%	3	5,3%
Total	7	12,3%	27	47,4%	23	40,4%	57	100,0%

Fuente: Encuesta de investigación, año 2014
Elaboración: Propia

Según se puede apreciar en el cuadro N° 85 el 47,4% de personas encuestadas tienen entre 31 a 40 años de edad, de los cuales el 21,1% señala realizar supervisiones de oficio; lo mismo sucede entre las personas que tienen de 41 a más años, el porcentaje mayor es de 19,3% quienes señalan realizar también principalmente supervisiones de oficio.

CUADRO N° 86

CONOCIMIENTO DE COMPETENCIAS DE FUNCIONARIOS/AS
SUPERVISADOS/AS EN EDUCACIÓN SEGÚN EDAD DEL/A COMISIONADO/A DE
LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO

Conocimiento de competencias	Edad		De 30 años a menos		De 31 a 40 años		De 41 años a más		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Si	6	10,5%	21	36,8%	18	31,6%	45	78,9%		
Más o menos	1	1,8%	5	8,8%	5	8,8%	11	19,3%		
No	0	0,0%	1	1,8%	0	0,0%	1	1,8%		
Total	7	12,3%	27	47,4%	23	40,4%	57	100,0%		

Fuente: Encuesta de investigación, año 2014
Elaboración: Propia

Según se puede apreciar en el cuadro N° 86 el 47,4% de personas encuestadas tienen entre 31 a 40 años de edad, de los cuales el 36,8% tienen conocimiento de las competencias de las instituciones supervisadas.

CUADRO N° 87

PREDEFINICIÓN DE TEMAS ANTES DE REALIZAR LA SUPERVISIÓN EN
EDUCACIÓN

Predefinición de temas	Si		A veces		No		No contesta		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Cuando es una supervisión dirigida desde Lima	35	61,4%	2	3,5%	0	0,0%	1	1,8%	38	66,7%
Queda a criterio del/a comisionado/a que la realiza	5	8,8%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	5	8,8%
Las dos opciones	7	12,3%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	7	12,3%
Ninguna	4	7,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	4	7,0%
Otro	2	3,5%	1	1,8%	0	0,0%	0	0,0%	3	5,3%
Total	53	93,0%	3	5,3%	0	0,0%	1	1,8%	57	100,0%

Fuente: Encuesta de investigación, año 2014
Elaboración: Propia

Según se puede apreciar en el cuadro N° 87 el 93% de personas encuestadas señala que “si” se predefinen los temas antes de realizar la supervisión en educación, de los cuales el 61,4% lo hace cuando la supervisión es dirigida desde Lima, es decir por la Adjuntía de Administración Estatal.

CUADRO N° 88

AÑOS DE TRABAJO EN LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO Y USO DE
INSTRUMENTO DE RECOJO DE INFORMACIÓN PARA UNA SUPERVISIÓN EN
EDUCACIÓN

Años de trabajo Uso de instrumentos	Más de 5 años		Menos de 5 años		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Si	31	54,4%	19	33,3%	50	87,7%
A veces	3	5,3%	3	5,3%	6	10,5%
No	1	1,8%	0	0,0%	1	1,8%
Total	35	61,4%	22	38,6%	57	100,0%

Fuente: Encuesta de investigación, año 2014
Elaboración: Propia

Según se puede apreciar en el cuadro N° 88 el 61,4% de personas encuestadas tiene más de 5 años laborando en la Defensoría del Pueblo y de estas el 54,4% refiere que cuenta con instrumentos para el recojo de información en la supervisión en educación. Sin embargo existe un 10,5% que señala que “a veces” cuenta con instrumentos, es decir que no siempre se recoge una información en un mismo tipo de formato, lo que manifiestan es que se utilizan actas de intervención defensorial.

CUADRO N° 89

METODOLOGÍA PARA RECOJO DE INFORMACIÓN SEGÚN AÑOS DE TRABAJO
EN LA DEFENSORIA DEL PUEBLO

Años de trabajo \ Metodología para recojo de información	Más de 5 años		Menos de 5 años		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Si	25	43,9%	19	33,3%	44	77,2%
No	10	17,5%	3	5,3%	13	22,8%
Total	35	61,4%	22	38,6%	57	100,0%

Fuente: Encuesta de investigación, año 2014
Elaboración: Propia

Según se puede apreciar en el cuadro N° 89 el 61,4% de personas encuestadas tiene más de 5 años laborando en la Defensoría del Pueblo y de estas el 43,9% refiere si utiliza una metodología para el recojo de información, sin embargo hay un 17,5% que “no”, es decir cada uno lo hace de la mejor manera posible, sin criterios uniformes.

CUADRO N° 90

AÑOS DE TRABAJO EN LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO Y GRADO DE COLABORACIÓN DEL FUNCIONARIO/A SUPERVISADO/A

Años de trabajo \ Grado de colaboración	Más de 5 años		Menos de 5 años		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
De su relación anterior con la DP	13	22,8%	9	15,8%	22	38,6%
De su trabajo transparente	9	15,8%	7	12,3%	16	28,1%
De su desconocimiento de la DP	2	3,5%	0	0,0%	2	3,5%
Del desconocimiento de sus propias funciones	2	3,5%	2	3,5%	4	7,0%
Más de una opción	9	15,8%	3	5,3%	12	21,1%
Otra opción	0	0,0%	1	1,8%	1	1,8%
Total	35	61,4%	22	38,6%	57	100,0%

Fuente: Encuesta de investigación, año 2014
Elaboración: Propia

Según se puede apreciar en el cuadro N° 90 el 61,4% de personas encuestadas tiene más de 5 años laborando en la Defensoría del Pueblo y de estas el 22,8% señala que el grado de colaboración de los/as funcionarios/as supervisados depende del tipo de relación anterior con la Defensoría del Pueblo.

CUADRO N° 91

AÑOS DE TRABAJO EN LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO Y SEGUIMIENTO A
RECOMENDACIONES

Años de trabajo Seguimiento	Más de 5 años		Menos de 5 años		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Si	17	29,8%	12	21,1%	29	50,9%
A veces	10	17,5%	8	14,0%	18	31,6%
No	6	10,5%	2	3,5%	8	14,0%
No contesta	2	3,5%	0	0,0%	2	3,5%
Total	35	61,4%	22	38,6%	57	100,0%

Fuente: Encuesta de investigación, año 2014
Elaboración: Propia

Según se puede apreciar en el cuadro N° 91 el 61,4% de personas encuestadas tiene más de 5 años laborando en la Defensoría del Pueblo y de estas el 29,8% refiere que realiza seguimiento a las recomendaciones dejadas en supervisiones en educación. Sin embargo existe un 17,5% que señala “a veces” y un 10,5% que “no” realiza seguimiento, lo que no permitiría saber el grado de cumplimiento de las mismas y por ende contribuir realmente a la protección de derechos de la ciudadanía.

CUADRO N° 92

MODIFICACIÓN DE TEMAS DE SUPERVISIÓN EN EDUCACIÓN

Modificación de temas Casos	Si		A veces		No		No contesta		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Cuando el jefe de la oficina lo dispone	2	3,5%	10	17,5%	5	8,8%	0	0,0%	17	29,8%
Cuando se trata de un tema que no es de mi especialidad	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Cuando no alcanza el tiempo	1	1,8%	1	1,8%	0	0,0%	0	0,0%	2	3,5%
No contesta	1	1,8%	4	7,0%	4	7,0%	1	1,8%	10	17,5%
No aplica	0	0,0%	0	0,0%	22	38,6%	0	0,0%	22	38,6%
Otro	0	0,0%	4	7,0%	0	0,0%	2	3,5%	6	10,5%
Total	4	7,0%	19	33,3%	31	54,4%	3	5,3%	57	100,0%

Fuente: Encuesta de investigación, año 2014
Elaboración: Propia

Según se puede apreciar en el cuadro N° 92 el 33,3% de personas encuestadas señala que “a veces” se realizan modificaciones a los temas de las supervisiones en educación y esto es principalmente cuando el jefe de la oficina lo dispone en un 17,5%.

CUADRO N° 93

AÑOS DE TRABAJO EN LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO Y TIPO DE SUPERVISIÓN
EN EDUCACIÓN

Años de trabajo Tipo de supervisión	Más de 5 años		Menos de 5 años		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
De parte	4	7,0%	1	1,8%	5	8,8%
De oficio	16	28,1%	12	21,1%	28	49,1%
Ambas	14	24,6%	7	12,3%	21	36,8%
No contesta	1	1,8%	2	3,5%	3	5,3%
Total	35	61,4%	22	38,6%	57	100,0%

Fuente: Encuesta de investigación, año 2014
Elaboración: Propia

Según se puede apreciar en el cuadro N° 93 el 61,4% de personas encuestadas tiene más de 5 años laborando en la Defensoría del Pueblo y de este porcentaje el 28,1% refiere que realiza supervisiones de oficio.

CUADRO N° 94

CONOCIMIENTO DE COMPETENCIAS EN EDUCACIÓN Y COMPETENCIAS DE LA
DEFENSORÍA DEL PUEBLO

Conocen a la DP	Si		No		No contesta		A veces		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Conocen sus funciones										
Si	26	45,6%	11	19,3%	0	0,0%	0	0,0%	37	64,9%
No	6	10,5%	12	21,1%	0	0,0%	0	0,0%	18	31,6%
No contesta	1	1,8%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	1	1,8%
A veces	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	1	1,8%	1	1,8%
Total	33	57,9%	23	40,4%	0	0,0%	1	1,8%	57	100,0%

Fuente: Encuesta de investigación, año 2014
Elaboración: Propia

Según se puede apreciar en el cuadro N° 94 el 64,9% de personas encuestadas señalan que los supervisados conocen sus funciones, de los cuales el 45,6% señala que también conoce las funciones de la Defensoría del Pueblo. Sin embargo llama la atención que existe un 31,6% que señala que “no” conoce sus funciones ni las funciones de la Defensoría del Pueblo, lo que podría explicar que la vulneración de derechos a los ciudadanos se da también por desconocimiento.

CUADRO N° 95

TIPO DE RECOMENDACIONES DEJADAS EN SUPERVISIONES EN EDUCACIÓN

SEGÚN EDAD DEL/A COMISIONADO/A

Tipo de recomendaciones	Edad		De 30 años a menos				De 31 a 40 años		De 41 años a más		Total			
			Nº		%		Nº		%		Nº		%	
De cumplimiento de funciones	4	7,0%	6	10,5%	8	14,0%	18	31,6%						
De cumplimiento de normas	1	1,8%	5	8,8%	3	5,3%	9	15,8%						
Las dos opciones	2	3,5%	16	28,1%	11	19,3%	29	50,9%						
No contesta	0	0,0%	0	0,0%	1	1,8%	1	1,8%						
Total	7	12,3%	27	47,4%	23	40,4%	57	100,0%						

Fuente: Encuesta de investigación, año 2014
Elaboración: Propia

Según se puede apreciar en el cuadro N° 95 el 47,4% de personas encuestadas tienen entre 31 a 40 años de edad, de los cuales el 28,1% señala que dejan los dos tipos de recomendaciones: de cumplimiento de funciones y de cumplimiento de normas; lo mismo sucede con los que pertenecen al rango de 41 años a más.

Conclusiones

Primera

Entre los criterios y procedimientos que utilizan los/as comisionados/as para la organización y realización de supervisiones en salud y en educación de manera similar se encuentran: los objetivos previamente definidos, la definición de temas antes de realizar las supervisiones, los instrumentos de recojo de información, metodología para el recojo de información, conocimiento de competencias de los funcionarios a supervisar, el tipo de supervisión, conocimiento de funciones por parte del supervisado, grado de colaboración del funcionario, supervisiones fuera del alcance de informes defensoriales, uso de la información, recomendaciones dejadas, seguimiento y registro de las mismas.

Existe un tipo de supervisión temática para informes defensoriales que cuenta con lineamientos, fichas y publicación de resultados. Y la supervisión permanente (fuera de del alcance de los informes) que es la que requiere ser más eficaz.

La mayoría de personas encuestadas realizan supervisiones en educación y salud fuera del alcance de los informes defensoriales, es decir diseñan y realizan supervisiones para recoger información con criterios personales; no llegando la información a los órganos de línea.

Por otro lado la mayoría de personas encuestadas refiere que se predefinen los temas antes de realizar las supervisiones en salud y en educación y que éstos son modificados principalmente cuando la supervisión es dirigida desde la

Adjuntía u órgano de línea; cuando se trata de supervisiones organizadas por la misma oficina, se modifican los temas cuando lo dispone el jefe de la misma. Este objetivo está relacionado con la hipótesis referida a que los comisionados priorizan otros temas para realizar supervisiones, lo que no permite tener resultados homogéneos a nivel nacional. En realidad al no existir lineamientos para supervisiones específicas, cada comisionado la realiza con sus propios criterios, ciertamente ello no permite contar con información homogénea para sistematizar.

Segunda

La supervisión en la Defensoría del Pueblo es una forma de intervención que también protege derechos de los ciudadanos. Existen algunas diferencias entre la supervisión en salud y la supervisión en educación entre las que se pueden señalar el grado de conocimiento de la Defensoría del Pueblo y la recepción de casos durante la supervisión, en una supervisión en salud siempre se encuentran pacientes que se acercan a presentar sus casos, a diferencia de una supervisión en un colegio, en donde en horas de clase no siempre están los padres de familia; asimismo a más tiempo de trabajo en la Defensoría del Pueblo se utilizan más tipos de supervisiones.

En ambos tipos de supervisiones, el comisionado refiere conocer las competencias de los funcionarios a supervisar en salud y en educación; así mismo señalan que la mayoría de los funcionarios supervisados conocen sus competencias y funciones.

Esta conclusión está relacionada a la hipótesis que hace referencia a la experiencia y conocimiento del comisionado, así como el conocimiento de las competencias de la Institución a supervisar, hace que la supervisión tenga un mayor impacto y sea más efectiva. De lo que se puede señalar que es verdadera.

Tercera

Se ha contribuido con la sistematización de la experiencia de supervisión de la Defensoría del Pueblo en materia de salud y educación, se cuenta con un información sistematizada con cifras, análisis y teoría sobre la supervisión, sobre supervisión en educación y supervisión en salud, que puede ser base para estudios más profundos.

Entre algunos puntos de mejora para realizar las supervisiones se pueden señalar:

- uso de registros de información
- socialización de experiencias
- seguimiento a recomendaciones
- evaluar grado de cumplimiento
- coordinación de oficinas desconcentradas con órganos de línea

La mayoría de personas encuestadas tiene más de 5 años trabajando en la Defensoría del Pueblo, es decir con experiencia profesional y laboral. Esta experiencia y conocimiento del/a comisionado/a que realiza la supervisión en

los temas de salud y educación, así como su conocimiento de las competencias de la Institución a supervisar, hace que la supervisión tenga mayor impacto en el/la funcionario/a y sea más efectiva.

Cuarta

La Defensoría del Pueblo debe contar con un sistema de registro de las supervisiones en salud y supervisiones en educación que permita contar con información para ser utilizada en la protección de derechos de la ciudadanía. El 40.4% de las personas encuestadas manifestaron recibir casos de la ciudadanía cuando realizaron supervisiones en salud; lo mismo señala el 45.6% en supervisiones en educación.

Los comisionados que tienen más de 5 años realizan a veces seguimiento a recomendaciones, a diferencia de los que tienen menos de 5 años que si realizan seguimiento. El no realizar seguimiento a las recomendaciones genera un problema de imagen institucional y de poca efectividad de la supervisión.

La mayoría de personas encuestadas refieren que no cuentan con un registro de supervisiones ni de recomendaciones dejadas en supervisiones en salud y en educación, lo que genera que se cuente con escasa información sobre los resultados de las mismas.

Quinta

Se han identificado pocas ventajas de realizar el seguimiento a las recomendaciones que se deja a los/as funcionarios/as en una supervisión defensorial en salud y en educación, en algunos casos se ha evidenciado un

cambio de actitud y comportamiento por parte de los funcionarios y por ende los ciudadanos posteriormente fueron mejor atendidos.

Los/as comisionados/as de las Oficinas Defensoriales no realizan el seguimiento a las recomendaciones que dejan en las supervisiones en salud y en educación, lo que no permite ver el grado de cumplimiento de las mismas ni su resultado.

La mayoría de personas encuestadas señaló que dejaron recomendaciones de cumplimiento de funciones y de cumplimiento de normas; sin embargo también señalan que no llevan un registro de esas recomendaciones dejadas en supervisiones de salud y educación, pero que realizan el seguimiento de las mismas, a criterio de cada comisionado/a, con la información que recuerdan de una visita anterior.

La mayoría señala que el grado de colaboración del funcionario supervisado con la Defensoría del Pueblo depende del tipo de relación anterior que haya tenido con la institución.

Esta conclusión está relacionada a la hipótesis que señala que los comisionados no realizan el seguimiento a las recomendaciones, lo que no permite ver el grado de cumplimiento de las mismas. Lo que se puede señalar es que faltó incorporar indicadores de grado de cumplimiento de las recomendaciones.

Sexta

En cuanto a las acciones de reconocimiento e incentivo al personal es fundamental, depende de cada jefe de oficina y del tipo de relación establecida con el equipo de trabajo.

El comisionado debe prepararse con anticipación para adquirir algunas destrezas y actitudes que favorezcan el éxito de la supervisión. Para ello debe conocer a profundidad el trabajo a supervisar, debe practicar la empatía (considerar sus preocupaciones, motivaciones o temores), y considerarse un facilitador/a del aprendizaje. Esto hará que la supervisión tenga mayor impacto y sea más efectiva.

Las motivaciones de los/as comisionados/as que realizan las supervisiones en salud y supervisiones en educación, es un aspecto a profundizar. Esta conclusión está relacionada con la hipótesis que señala que dado que la supervisión en salud y educación en la Defensoría del Pueblo no son temas de prioridad institucional, no se cuentan con lineamientos para realizarlas lo que genera que cada comisionado/a y que cada Oficina Defensorial realice las supervisiones con sus propios criterios. Se puede señalar que se ha demostrado que ambos temas salud y educación son prioridad institucional, pero existen aspectos a mejorar.

Propuestas

Instituciones Públicas

1. Los/as funcionarios/as supervisados/as deben percibir la labor de la Defensoría del Pueblo como una colaboración con el buen funcionamiento del aparato del Estado, para contribuir en la realización efectiva de los derechos fundamentales de la persona y la comunidad.
2. Promover capacitaciones a su personal, sobre funciones y competencias de sus sectores y sobre el rol y competencias de la Defensoría del Pueblo.

Defensoría del Pueblo

1. Crear un sistema de registro de las supervisiones en salud y supervisiones en educación y un mecanismo de seguimiento a recomendaciones, que permita contar con información que sustente la adecuada protección de derechos de la ciudadanía.
2. Identificar buenas prácticas, desde las Oficinas Defensoriales, en materia de supervisión y socializarlas.
3. Definir temas prioritarios por año para realizar supervisiones, para que todas las oficinas trabajen hacia los mismos objetivos, así la supervisión tendría un mayor impacto.
4. El comisionado debe prepararse y adquirir destrezas y actitudes que favorezcan éxito de la supervisión.
5. Elaborar lineamientos para realizar supervisiones en salud y en educación, considerando los diferentes tipos de supervisión existentes, que permita estandarizar los criterios, las fichas y los informes respectivos.

6. Mejorar la coordinación entre los órganos de línea y las Oficinas Desconcentradas en materia de supervisiones en salud y en educación, de tal manera que éstas sean más eficientes y se utilice mejor la información.
7. Crear y mantener una política de incentivos y de mayor estabilidad laboral de los comisionados.
8. La Oficina de Gestión y Desarrollo Humano (OGDH) de la Institución debe promover la capacitación permanentemente de los/as comisionados/as para mejorar su desempeño en la labor de supervisión, sobre las funciones y competencias de las instituciones a supervisar, herramientas para el recojo de información, registros de la información, seguimiento a recomendaciones, lineamientos, entre otros.

Investigación - sistematización

1. La supervisión debe buscar sobretodo prevenir los problemas, detectarlos a tiempo y finalmente, encausarlos a una solución
2. Promover la realización de estudios que profundicen aspectos más relevantes de la supervisión a fin de poder identificar los puntos de mejora continúa.

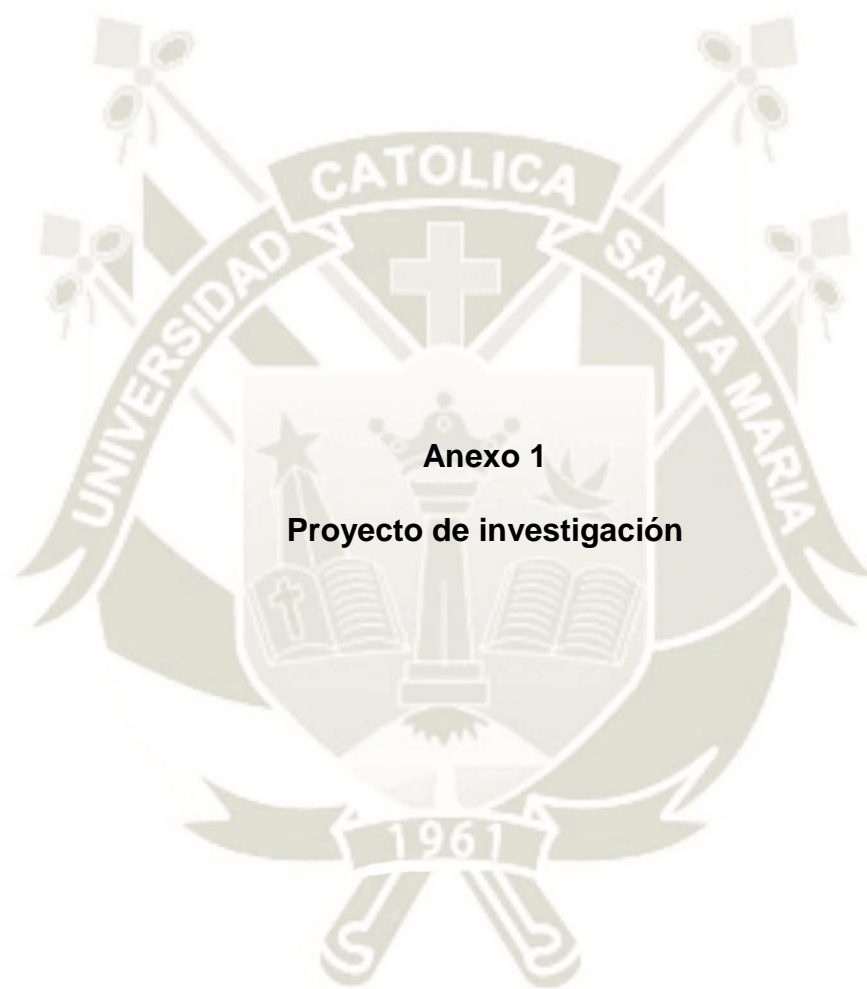
Promoción - difusión

1. La población desconoce sus derechos y los mecanismos para hacerlos respetar, además tiene temor a las represalias, para ello se sugiere realizar diferentes tipos de actividades de promoción de derechos en las diferentes plataformas que la tecnología permite.

Referencias bibliográficas

1. Decreto legislativo 1057, modificado por la ley N° 29849 – Ley de Contrato Administrativo de Servicios (CAS).
2. Defensoría del Pueblo. Guía metodológica para el trabajo de campo de informes defensoriales. P12.
3. Defensoría del Pueblo. Lineamientos para la elaboración de informes defensoriales. Resolución Administrativa N° 048-2011/DP/PAD. 27 de junio del 2011.
4. Defensoría del Pueblo. (2011). Plan Estratégico Institucional 2011-1015 (Reformulado).
5. Defensoría del Pueblo – Informe Anual de Acción Itinerante Defensorial, 2013, elaborado por la Dirección de Coordinación Territorial.
6. Defensoría del Pueblo. Guía de trabajo de campo. Supervisión sobre obstáculos en la expedición de certificado de nacido vivo.
7. Defensoría del Pueblo. Protocolo de actuación defensorial en conflictos sociales. Adjuntía para la prevención de conflictos sociales y la Gobernabilidad. 2009.
8. Defensoría del Pueblo (2010). Directiva N° 001-2010-DP/PAD. Normas para la ejecución y registro de las acciones itinerantes defensoriales en la Defensoría del Pueblo. Lima. Perú: La Defensoría.
9. Dirección de Coordinación Territorial de la Defensoría del Pueblo, Guía de apoyo para actividades educativos-comunicacionales de la Defensoría del Pueblo, Ed. Defensoría del Pueblo, Lima - Noviembre del 2007

10. Domenech, J. (1997). Artículo “algunas técnicas para el aprendizaje cooperativo”. *Revista Aula de la Innovación Educativa* (Nº 059). Recuperado el 08 de abril del 2014 de: <http://aula.grao.com/revistas/aula/059-el-cuerpo-humano--estrategias-de-lectura/algunas-tecnicas-para-el-aprendizaje-cooperativo>
11. Hernández Meléndez, Ederlys (recuperado el 10/05/2006): <http://gestiopolis.com/canales6/finde-supervisión-de-una-auditoría>.
12. Ignacio, Jose. Los servicios públicos, desafíos de la experiencia peruana. *Debate Defensorial*, revista de la Defensoría del Pueblo. Lima 01. Setiembre 1998; p113.
13. Kotler, P., Keller, K. (2006). Dirección de Marketing. Pearson Educación de México. Recuperado el 08 de abril del 2014, de: http://www.academia.edu/4454037/Direccion_de_Marketing_-Kotler_Edi12_1999.
14. Ramírez G., Franklin E. gerencia según la Biblia. Junio 1995.
15. Rotondo, Humberto. Introducción al estudio médico social de la familia.
16. Santisteban de Noriega, Jorge. ¿Qué es el Defensor del Pueblo?. Defensoría del Pueblo al servicio de la comunidad. Lima 1996.
17. Santisteban de Noriega, Jorge. La Fortaleza de la de la persuasión. Edit. Serie “Biblioteca de la Defensoría”. Lima, Perú Octubre 1996
18. Supervisión, monitoreo y evaluación. Dirección Ejecutiva de promoción de la salud. Dirección de Salud II Lima Sur. MINSA, Noviembre 1998.



Anexo 1

Proyecto de investigación

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA
ESCUELA DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN GERENCIA SOCIAL Y RECURSOS HUMANOS



“CONDICIONES SOCIALES QUE INFLUYEN EN LA REALIZACIÓN DE SUPERVISIONES EN SALUD Y EN EDUCACIÓN DE LOS COMISIONADOS DE LA DEFENSORIA DEL PUEBLO PARA LA PROTECCIÓN DE DERECHOS CIUDADANOS DURANTE LOS AÑOS 2010 Y 2011”.

Proyecto de Tesis presentada por la
Bachiller

JUANA ROSA GONZALES GÓMEZ
para optar por el Grado Académico de
MAGISTER EN GERENCIA SOCIAL Y
RECURSOS HUMANOS.

AREQUIPA – PERÚ

2011

INDICE

I. Preámbulo

II. Planteamiento teórico

1. Problema de investigación

- a. Enunciado del problema
- b. Descripción del problema
- c. Justificación del problema

2. Marco conceptual

3. Antecedentes investigativos

4. Objetivos

5. Hipótesis

III. Planteamiento operacional

1. Técnicas, instrumentos y materiales de verificación

2. Campo de verificación

- Ubicación espacial
- Ubicación temporal
- Unidades de estudio

3. Estrategia de recolección de datos

IV. Cronograma de trabajo

V. Bibliografía

Anexo : Instrumento

I. Preámbulo

La idea del presente trabajo de investigación está relacionada con una de las formas de intervención de la Defensoría del Pueblo (DP), como es la supervisión a instituciones públicas para verificar el cumplimiento de sus funciones y proteger los derechos de los ciudadanos.

La DP realiza supervisiones inopinadas a Instituciones públicas como Establecimientos de Salud, Instituciones Educativas, Dependencias Policiales, Direcciones Regionales, Municipalidades, Prefectura, Fiscalías y Juzgados, RENIEC, Ejército, entre otras; y a Instituciones Privadas de telefonía, Sedapal y Electro, con la finalidad de captar casos donde se vulneran derechos, de recoger información y dejar recomendaciones de tal manera que se restituya el derecho vulnerado y se tomen medidas correctivas en beneficio de los ciudadanos.

Las Instituciones Educativas y los Centros de Salud en muchos casos son los únicos que representan al Estado en las comunidades más alejadas del país, por lo que su rol principal debe ser de protección de los ciudadanos.

La inquietud de investigar este tema, surge a partir de una ligera constatación que estas supervisiones se vienen realizando sin criterios uniformes y sin una organización adecuada por parte de las diferentes oficinas de la DP a nivel nacional; a pesar de ser una forma de intervención defensorial importante y que ocupa gran tiempo de los comisionados, no existen registros de las visitas efectuadas, sistematizaciones ni procesamiento de la información recabada, medición de resultados, ni seguimiento a las recomendaciones.

Por lo mencionado el presente estudio pretende ser una contribución a la realización más eficiente de la labor de supervisión de la DP en temas fundamentales para el desarrollo como es la educación y la salud.

II. Planteamiento teórico

1. Problema de investigación

a) Enunciado del problema

Condiciones sociales que influyen en la realización de supervisiones en Salud y en Educación de los comisionados de la Defensoría del Pueblo para la protección de derechos ciudadanos durante los años 2010 y 2011.

b) Descripción del problema

Campo, área y línea de acción

Campo : Ciencias Sociales

Área : Gestión Social

Línea : Supervisión

Análisis de variables

Variable independiente: condiciones sociales de los comisionados de la Defensoría del Pueblo y de los funcionarios supervisados: experiencia del/a comisionado/a, compromiso del/a comisionado/a , motivación y edad del/a comisionado/a, existencia de lineamientos, tema priorizado por la Defensoría del Pueblo, tipo de Institución supervisada, tipo de funcionario/a entrevistado/a, actitud del/a funcionario/a y lugar donde se realiza la supervisión.

Variable dependiente: supervisiones defensoriales en salud y en educación.

Unidad de análisis:

- Individual como comisionado y comisionada de la DP
- Grupal como Oficina Defensorial y como Adjuntía o Programa de la DP

Cuadro de variables:

Variable	Definición	Sub indicadores
<p>Variable dependiente: Supervisiones de comisionados.</p>	<p>Acción de verificar el cumplimiento de funciones y competencias.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Supervisiones defensoriales realizadas. • Funcionarios/as entrevistados/as: con conocimiento de sus funciones y competencias. • Funcionario con conocimiento de la DP. • Actitud de funcionario (de colaboración o no). • Recomendaciones escritas dejadas en supervisiones defensoriales. • Casos resueltos con las supervisiones defensoriales. • Motivo de la supervisión. • Solicitudes de mediación para la solución a problemas. • Tipo de institución supervisada. • Casos ingresados en las supervisiones. • Recomendaciones implementadas.

<p>Variable independiente: Condiciones sociales</p>	<p>Aspectos que condicionan la realización de las supervisiones defensoriales.</p>	
<p>INDICADORES</p>		
<ul style="list-style-type: none"> • Edad y experiencia del comisionado/a. 	<p>Conocimiento del comisionado o comisionada para realizar la supervisión.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Grado de conocimiento de las funciones y competencias de las Instituciones a supervisar. • Edad del comisionado/a.
<ul style="list-style-type: none"> • Compromiso del comisionado/a con la labor. 	<p>Disposición para registrar las supervisiones y realizar el seguimiento respectivo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Registro de actividades y recomendaciones. • Seguimiento a la implementación de las recomendaciones.
<ul style="list-style-type: none"> • Motivación del comisionado/a. 		<ul style="list-style-type: none"> • La implementación de las recomendaciones por parte de las Instituciones supervisadas, permite la resolución de casos que atiende el/a comisionado/a. • Conocimiento por parte del/a comisionado/a de los resultados de la supervisión realizada. • Capacitación y asistencia técnica.
<ul style="list-style-type: none"> • Tema prioritario o institucio 		<ul style="list-style-type: none"> • Relación de supervisión con temas prioritarios para la Institución.

nal.		
<ul style="list-style-type: none"> Existencia de lineamientos institucionales. 		<ul style="list-style-type: none"> Nº de lineamientos existentes y vigentes. Coordinación de las Adjuntías y Programas de la sede central de la DP con las ODs.
<ul style="list-style-type: none"> Tipo de relación con Institución supervisada. 		<ul style="list-style-type: none"> Antecedentes de relación con la DP. Relación entre los directivos o jefes de las instituciones con la DP.

Interrogantes básicas

- ¿Cómo se organiza y realiza una supervisión en salud y educación en las oficinas defensoriales y módulos de atención de la Defensoría del Pueblo?
- ¿Cuáles son los aciertos y vacíos de las supervisiones que realiza la DP en salud y educación para hacer efectiva su función de protección de derechos de los ciudadanos?
- ¿Las supervisiones defensoriales en salud y educación responden a problemáticas de la población?
- ¿En qué se asemeja y/o diferencian las supervisiones en salud y en educación?
- ¿Influyen las condiciones sociales en la supervisión?

- ¿Se cumple el objetivo institucional de protección de los derechos de los ciudadanos al realizar la supervisión defensorial en salud y en educación? ¿Cómo?
- ¿Cuáles son las ventajas de realizar seguimiento a las recomendaciones que se deja a los funcionarios en una supervisión defensorial en salud y en educación?
- ¿Cuál es la motivación de los comisionados para realizar supervisiones defensoriales en salud y educación de manera eficiente?

Tipo y nivel del problema

Tipo de problema : Problema de campo

Nivel de investigación : Problema descriptivo, explicativo y comparativo.

c) Justificación del problema

El desarrollo de este proyecto de investigación permitirá conocer en mayor medida el resultado de las supervisiones que realiza la Defensoría del Pueblo; así mismo podrá ser una línea de base para futuros estudios.

Relevancia social

Al vivir en una sociedad democrática, es importante que las Instituciones Públicas que representan al Estado en los lugares más alejados del país, funcionen de forma efectiva y eficiente, cumpliendo sus funciones y respetando los derechos de los ciudadanos.

Los resultados de este estudio podrán ser aplicados e implementados en las próximas supervisiones de los comisionados de la Defensoría del

Pueblo, lográndose un cambio significativo de actitud y comportamiento por parte de los funcionarios públicos supervisados y por ende los ciudadanos y ciudadanas serán mejores atendidos.

Relevancia contemporánea

En la actualidad la mayoría de Instituciones públicas se encuentran desprestigiadas, en muchos casos existe corrupción de los funcionarios y autoridades y malos tratos a los ciudadanos, por eso son quejadas; en ese sentido es necesario cambiar la imagen que se tiene de ellas y que sean vistas como Instituciones eficientes en el cumplimiento de sus funciones.

En la sociedad globalizada en la que nos encontramos, donde mediante el internet tenemos acceso a todo el mundo, cobra vital importancia el tema de valores como: la verdad, la justicia, la igualdad, la solidaridad, la transparencia, entre otros; aspectos que los funcionarios deben tener en cuenta en el ejercicio de sus funciones.

Interés institucional

Toda entidad pública tiene una competencia que comprende su ámbito de actuación material o territorial y que se encuentra establecida en un mandato constitucional o legal¹⁴. En el caso de la Defensoría del Pueblo dicha competencia se encuentra definida por las funciones¹⁵ que le

¹⁴Esta definición se encuentra establecida en el artículo 5º del Decreto Supremo N° 043-2006-PCM, que aprobó los "Lineamientos para la elaboración y aprobación del Reglamento de Organización y Funciones –ROF por parte de la Administración Pública.

¹⁵ La función es el conjunto de acciones o tareas que le corresponde realizar a la entidad pública, a sus órganos y unidades orgánicas de manera particular para alcanzar sus objetivos (Presidencia del Consejo de Ministros, Manual para elaborar el Reglamento de Organización y Funciones – ROF, p.9).

otorga el artículo 162º de la Constitución y el artículo 1º de su Ley Orgánica, Ley N° 26520, éstas son:

Defender los derechos constitucionales y fundamentales de la persona y de la comunidad, derechos que son inherentes a la persona humana, tales como el derecho a la vida, al sufragio, a la integridad, a la dignidad, a la paz, a la libertad de expresión y pensamiento, a gozar de un medio ambiente sano, al respeto a su cultura, a la educación gratuita por parte del Estado, a la libertad de conciencia y religión, a la igualdad ante la ley, entre otros.

Supervisar el cumplimiento de los deberes de la administración estatal, velando por que las autoridades y funcionarios de las instituciones del Estado cumplan con sus responsabilidades y brinden la debida atención a la población. Supervisión que se hace en el marco del cumplimiento de las leyes y el respeto a la Constitución, para lo que se cuenta con la posibilidad de requerir a todas las autoridades, funcionarios y servidores de los organismos públicos, la información necesaria para realizar sus investigaciones, por lo que tienen el deber de cooperar.

Supervisar la adecuada prestación de los servicios públicos a la ciudadanía. También supervisa la adecuada prestación de los servicios públicos brindados por instituciones privadas, como en los casos de la energía eléctrica, agua, telefonía y transporte.

La Defensoría del Pueblo no tiene atribuciones ejecutivas, no desempeña funciones de juez o fiscal ni sustituye a autoridad alguna, no dicta sentencias, no impone multas ni sanciones. Por tanto sus opiniones

no tienen efectos coercitivos, más bien emite recomendaciones y sugerencias basadas en la persuasión, con la cual se busca crear conciencia en los poderes públicos para que su actuación se sujete a la legalidad y al respeto de los derechos de los ciudadanos.

Entre los órganos de línea que cuenta la DP se tiene las siguientes: Adjuntía para los Derechos Humanos y las personas con discapacidad, la Adjuntía para los derechos de la Mujer, la Adjuntía para los Servicios Públicos y el Medioambiente, la Adjuntía en Asuntos Constitucionales, la Adjuntía para la Administración Estatal y la Adjuntía para la Niñez y la Adolescencia, sumándose a ellas la Dirección de Coordinación Territorial.

Los órganos desconcentrados son las 28 Oficinas Defensoriales, instaladas en todos los departamentos del país, en el Callao y en los Conos Norte, Este y Sur de Lima. Cuenta además con 10 Módulos de Atención en Andahuaylas, Chimbote, Jaén, Tingo Maria, Tarapoto, La Merced, Puquio, Juliaca, Huanta y Satipo y con equipos itinerantes que se desplazan a lo largo y ancho del país con el objetivo de ponerse al servicio de la población de las zonas más alejadas de las ciudades.

Es en todas estas localidades que la DP realiza supervisiones, como una forma de proteger los derechos de los ciudadanos, constatando el cumplimiento de funciones de los funcionarios públicos y autoridades como representantes del Estado.

La población no denuncia por un lado por que desconoce sus derechos y los mecanismos para exigir que se respeten, y por otro lado por el temor

a las represalias, se hace necesario que se sientan acompañados y respaldados por la Institución que supervisa a todas las Instituciones del Estado.

Finalmente este estudio pretende conocer las condiciones sociales que influyen en la realización de supervisiones en salud y educación, de tal manera que éstas se realicen de manera más ordenada y eficiente, y con los mismos criterios, obteniéndose un impacto más importante como Institución.

2. Marco teórico

Enfoque de Derechos Humanos

Los derechos humanos son condiciones esenciales del género humano en todo tiempo y lugar, cualquiera sea su raza, religión, sexo, edad o su condición en la sociedad, ligadas estrechamente a su dignidad personal.

Responden a las necesidades que tienen los seres humanos para poder vivir dignamente: desde el simple hecho de mantenerse con vida, alimentarse, vestirse o tener una vivienda, hasta educarse y tener asistencia médica en caso de enfermedad.

Hablar del enfoque de derechos Humanos, se refiere a actividades orientadas a fomentar cambios sociales a favor de la práctica de los derechos a través de la generación de nuevas habilidades y cambios de actitud en los grupos y personas.

Así mismo pretende ser una nueva mirada que concibe los derechos humanos de manera integral, interdependiente y complementaria,

superando de este modo, la visión tradicional de generaciones de derechos y la asimilación de los derechos fundamentales únicamente con los derechos humanos de primera generación.

Otra característica de este enfoque es su preocupación por la concreción materialización real de los derechos y la atención a grupos marginados.

Dicha materialización se realiza mediante la adopción de políticas públicas con perspectiva de derechos y con amplia participación de la sociedad civil; de esta manera, los derechos humanos se convierten en el referente y fin último para las políticas públicas y éstas a su vez, en el instrumento o medio idóneo para su realización.

De este modo, el enfoque de los derechos puede ser una perspectiva para guiar la acción e intervención de las autoridades públicas, a través de los diferentes planes y programas de desarrollo económico y social.

Un enfoque de este tipo integra la normativa, principios y estándares del sistema internacional de derechos humanos en la legislación, programas, planes y proceso del desarrollo.

Las normas y estándares están contenidas en los distintos instrumentos del derecho internacional de los derechos humanos y los principios son los de responsabilidad y rendición de cuentas; el de universalidad; no

discriminación y equidad; el de procesos participativos de toma de decisiones y el reconocimiento de la interdependencia entre todos los derechos.

Estas características del enfoque de derechos se identifican estrechamente con las dimensiones del desarrollo humano, es decir, la **potenciación**, como un aumento de la capacidad de la gente, la ampliación de sus opciones y con ello una mayor libertad; **la cooperación**, que atiende a la compleja red de estructuras sociales a que pertenecen los seres humanos, los que valoran el sentido de pertenencia a una comunidad; **la equidad**, que hace referencia tanto a la capacidad básica como a las oportunidades y que en muchos casos puede entrañar una distribución de recursos desigual; **la sustentabilidad**, que se asocia a un concepto de equidad intergeneracional pero que exige profundos compromisos por la justicia social en el hoy **y la seguridad** que hace referencia a la necesidad de cautelar que las personas vivan en condiciones que no las expongan a riesgos debido a la delincuencia, la violencia o el desempleo.

Defensoría del Pueblo en el mundo

Según María Fernanda Quesada "...la complejidad de las relaciones sociales entre la comunidad y lo individual, entre lo bueno y lo justo, se expresan en la constante contradicción entre, por un lado la vigencia de los derechos fundamentales y, por otro lado, las acciones de la administración pública como diría Habermas, los conflictos son reducidos a tensiones que pueden ser resueltas por los sistemas democráticos contemporáneos a

través de instituciones sociales y políticas legitimadas para ello. Una de esas instituciones contemporáneas es la Defensoría del Pueblo...”

El carácter teleológico de la Defensoría del Pueblo ha tenido variaciones con los diferentes modelos estatales (Estado clásico liberal, Estado de bienestar, Estado social de mercado, Estado Neoliberal, etc). En ese sentido, la DP como institución políticamente autónoma y “moderna” ya sea en el rango constitucional o legal, es un organismo que alivia la tensión entre la dimensión dogmática y la dimensión orgánica del sistema constitucional, porque es inherente a esta institución la defensa de los derechos fundamentales de las personas y supervisar los actos de la administración pública.

El modelo de democracia representativa incluye esta institución; entre las múltiples funciones que tiene se encuentra la actuación de distensión entre los órganos del Estado y los intereses sociales del ciudadano. Cuando existen contradicciones de ese tipo que se expresan desde el planeamiento o la ejecución de las políticas públicas, la DP desarrolla un papel de mediador entre estas dos fuerzas sociales.

La palabra Ombudsman significa “Defensor del Pueblo”, este concepto nace en Escandinavia, Suecia, en la primer década del siglo XIX, cuando la Constitución Sueca de 1809 lo crea en el marco de una constitución donde se le pretendían restringir poderes a la monarquía; al Ombudsman se le encomienda la protección de los derechos del pueblo y la vigilancia de la actuación de las autoridades. Aunque éste es el antecedente más claro, hay quienes se remontan a la figura del Tribuno

de la Plebe en Roma, quien velaba por los plebeyos de los cónsules romanos 494 adC.

Después de su aparición en Suecia, los Ombudsman surgen en diversos países de Europa después de la Segunda Guerra Mundial, para protegerse de los jefes nazis, luego surge en la India, y es recién en 1966 que aparece en los Estados Unidos de América. Sin embargo, algunos analistas señalan que su creación fue en España en la Constitución de 1978, la que motivó su aparición y expansión en Latinoamérica.

A partir de la evolución histórica de la DP, podemos plantear la germinación de dos modelos de Defensoría: el primero, el modelo europeo cuyas Defensorías están más vinculadas a la supervisión de la administración pública y de las actividades de los servicios públicos; y el segundo, el modelo latinoamericano, con una Defensoría más preocupada por la defensa de los derechos humanos dada la situación de desigualdad y exclusión de sus democracias representativas.

La Defensoría del Pueblo en el Perú, institución que protege derechos de la ciudadanía.

“La Defensoría del Pueblo es un órgano constitucional autónomo creado por la Constitución Política de 1993. Según su Ley Orgánica, Ley N° 26520, su misión es proteger los derechos constitucionales y fundamentales de la persona y de la comunidad, supervisar el cumplimiento de los deberes de la

administración pública y la prestación de los servicios públicos a la ciudadanía” (16).

Esta Institución no tiene atribuciones ejecutivas, no desempeña funciones de juez o fiscal ni sustituye a autoridad alguna, no dicta sentencias, no impone multas ni sanciones. Por tanto sus opiniones no tienen efectos coercitivos, más bien emite recomendaciones y sugerencias basadas en la persuasión, con la cual se busca crear conciencia en los poderes públicos para que su actuación se sujete a la legalidad y al respeto de los derechos de la ciudadanía.

En ese sentido, realiza atención de casos, actividades de promoción de derechos y supervisiones, tanto en Lima como en las 38 oficinas que tiene a nivel nacional; a su vez cuenta con una estrategia de acción itinerante defensorial para desplazarse a los lugares más pobres y alejados del país.

En esta primera parte se desarrollará aspectos de la atención descentralizada, las actividades de promoción de derechos y la supervisión que realiza.

Atención Descentralizada de la Defensoría del Pueblo a nivel nacional

Competencias de la Defensoría del Pueblo

“Toda entidad pública tiene una competencia que comprende su ámbito de actuación material o territorial y que se encuentra establecida en un mandato constitucional o legal”, esta definición se encuentra establecida en el artículo 5º del Decreto Supremo N° 043-2006-PCM, que aprobó la

(16) Plan Estratégico Institucional 2011-2015 (Reformulado). Elaborado por la Defensoría del Pueblo en Agosto del 2011; p. 7.

Presidencia del Consejo de Ministros en los “Lineamientos para la elaboración y aprobación del Reglamento de Organización y Funciones – ROF por parte de la Administración Pública.

En el caso de la Defensoría del Pueblo dicha competencia se encuentra definida por las funciones que le otorga el artículo 162º de la Constitución y el artículo 1º de su Ley Orgánica, Ley N° 26520, “la función es el conjunto de acciones o tareas que le corresponde realizar a la entidad pública, a sus órganos y unidades orgánicas de manera particular para alcanzar sus objetivos” (Presidencia del Consejo de Ministros, Manual para elaborar el Reglamento de Organización y Funciones – ROF, p.9).

Entre las competencias de la Defensoría del Pueblo se encuentran las siguientes (17):

“Defender los derechos constitucionales y fundamentales de la persona y de la comunidad, derechos que son inherentes a la persona humana, tales como el derecho a la vida, al sufragio, a la integridad, a la dignidad, a la paz, a la libertad de expresión y pensamiento, a gozar de un medio ambiente sano, al respeto a su cultura, a la educación gratuita por parte del Estado, a la libertad de conciencia y religión, a la igualdad ante la ley, entre otros.

Supervisar el cumplimiento de los deberes de la administración estatal, velando por que las autoridades y funcionarios de las instituciones del Estado cumplan con sus responsabilidades y brinden la debida atención a la población. Supervisión que se hace en el marco del cumplimiento de las

(17) Plan Estratégico Institucional 2011-2015 (Reformulado). Elaborado por la Defensoría del Pueblo en Agosto del 2011; p. 8.

leyes y el respeto a la Constitución, para lo que se cuenta con la posibilidad de requerir a todas las autoridades, funcionarios y servidores de los organismos públicos, la información necesaria para realizar sus investigaciones, por lo que tienen el deber de cooperar.

Supervisar la adecuada prestación de los servicios públicos brindados por instituciones privadas a la ciudadanía, como en los casos de la energía eléctrica, agua, telefonía y transporte.

Organización interna de la Defensoría del Pueblo

La Defensoría del Pueblo cuenta con órganos de línea y órganos desconcentrados, entre los órganos de línea se encuentran los siguientes: la Adjuntía para los Derechos Humanos y personas con discapacidad, la Adjuntía para los derechos de la Mujer, la Adjuntía para el Medio Ambiente, los Servicios Públicos y Pueblos Indígenas, la Adjuntía para los Asuntos Constitucionales, la Adjuntía para la Administración Estatal, la Adjuntía para la Niñez y Adolescencia, la Adjuntía para la Prevención de Conflictos Sociales y la Gobernabilidad y la Dirección de Coordinación Territorial.

Entre los órganos desconcentrados se encuentran las 28 Oficinas Defensoriales, instaladas en todos los departamentos del país, en el Callao y en los Conos Norte, Este y Sur de Lima; y 10 Módulos de Atención Defensorial en Andahuaylas, Chimbote, Jaén, Tingo María, Tarapoto, La Merced, Puquio, Juliaca, Huanta y Satipo.

Atención de casos

La Defensoría del Pueblo atiende las diversas solicitudes de intervención que presenta la ciudadanía a nivel nacional. Eduardo Pezo señala en la separata Reflexiones sobre la naturaleza del informe defensorial lo siguiente: "... La queja es el mecanismo más común por el cual un ciudadano se dirige a la Defensoría del Pueblo cuando considera que existe una actuación irregular de la Administración Pública que incide en sus derechos fundamentales. Cuando la queja es admitida a trámite nuestra institución promueve la oportuna investigación, dirigiéndose al organismo o dependencia administrativa pertinente e informando de ello al interesado. Dada la cantidad de quejas que llegan existe una permanente preocupación por resolver los problemas individuales que se plantean".

En el siguiente cuadro se puede apreciar cómo ha ido variando la atención de casos en los últimos años:

CUADRO Nº 01
CASOS ATENDIDOS POR AÑO

Tipo de caso	2010	2011	2012	2013
Queja	36 388	33 696	32 171	32 747
Petitorio	18 048	18 939	18 731	17 190
Consulta	86 631	85 960	91 000	76 821
Total	141 067	138 595	141 902	126 758

Fuente: Sistema de Información Defensorial - 2014

Elaborado por: Oficina de Planificación, Presupuesto, Racionalización y Estadística de la Defensoría del Pueblo.

De la totalidad de casos del año 2013, el 81.1% (102 837) corresponden a la atención en oficina, 14% (17 760) ha sido atendidos en viajes itinerantes y el 4.9% (6 161) han sido atendidos por el Centro de Atención Virtual.

Atención Descentralizada a través de la estrategia de Acción Itinerante Defensorial

De acuerdo a la Directiva N° 001-2010-DP/PAD “Normas para la ejecución y registro de las acciones itinerantes defensoriales en la Defensoría del Pueblo”, se define la Acción Itinerante Defensorial como la 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 efectiva del Estado y (3) atender quejas, consultas y petitorios de la población.

A continuación en el cuadro N° 02 se muestra información como resultados de los últimos cuatro años:

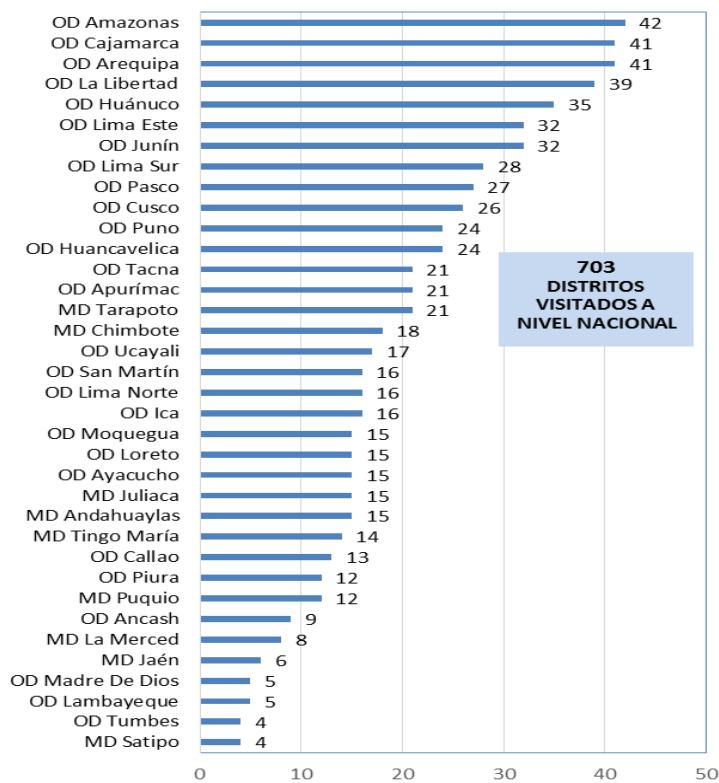
CUADRO Nº 02

RESULTADOS DE ITINERANCIA POR AÑO

Indicadores	2010	2011	2012	2013
Número total de distritos visitados.	616	678	698	703
Frecuencia de retorno.	Sininf.	44.10%	46.71%	45.66%
Número de casos recibidos durante la AID.	14,091	17,088	17,352	17,760
Número de actividades de promoción realizadas.	952	1057	1136	831
Número de población que recibió información a través de las actividades de promoción de derechos.	40,128	40,952	43,741	29 317
<p><i>Fuente: Informe Anual de Acción Itinerante Defensorial - 2014</i> <i>Elaboración: Propia</i></p>				

“Durante el año 2013, las oficinas desconcentradas, a través de 535 viajes itinerantes visitaron **703 distritos**; ello representa una cobertura de 38,2% del total de distritos del territorio nacional, según el INEI el Perú cuenta con 1841 distritos a nivel nacional.

GRÁFICO N° 1
NÚMERO DE DISTRITOS VISTADOS, SEGÚN OFICINA DEFENSORIAL



Fuente: Oficina de Planificación y Presupuesto, Racionalización y Estadística

Año 2014

La visita a los distritos visitados depende de diferentes factores, como el presupuesto, las condiciones climáticas, el acceso geográfico, la cantidad de comisionados/as, la programación de actividades, etc. Si bien las condiciones han sido diferentes cada año, en los últimos años, la cantidad de distritos ha ido incrementado a un ritmo bajo, pero importante, lográndose el objetivo, como es el de llegar a los lugares más lejanos y pobres.

Si bien la estrategia de itinerancia está dirigida principalmente a los distritos que concentran mayor índice de pobreza extrema, es decir, de los quintiles 1 y 2, no todas las oficinas cuentan con distritos en estos quintiles. Del total de distritos visitados en el año 2013 (703), el **44.5%** (313) se encuentran en el primer

(20.2%) y segundo quintil de pobreza (24.3%); es decir aquellos distritos más pobres.

La Defensoría del Pueblo intenta llegar a los lugares más pobres del país, donde el Estado tiene poca presencia, donde por desconocimiento u otros motivos se atropellan los derechos de las personas; sin embargo tiene las limitaciones presupuestales, como toda institución pública; a pesar de ello cuenta con comisionadas y comisionados comprometidos con la mística institucional, quienes dan todo de sí para el cumplimiento de los objetivos de la institución...”⁽¹⁸⁾.

Promoción de derechos en la Defensoría del Pueblo

La promoción en general está ligada a productos o servicios tangibles, por los que un comprador o usuario paga para obtenerlo; a diferencia de la promoción de derechos que es un servicio, que tiene como objetivo dar a conocer los derechos y deberes de las personas y los mecanismos para hacerlos respetar.

Sin embargo tienen en común aspectos de calidad y satisfacción del cliente o de personas usuarias, para ello se crean diversas formas de llegada al público para informar las ventajas de obtener el servicio. En el caso de las actividades de promoción de derechos, el servicio es gratuito.

Definición de promoción de derechos

Existen diversas definiciones de promoción, que se detalla a continuación:

Desde un punto de vista económico:

(¹⁸) Informe Anual de Acción Itinerante Defensorial – 2013, elaborado por la Dirección de Coordinación Territorial de la Defensoría del Pueblo

La promoción de derechos está relacionada al marketing y la publicidad, "...El marketing es una disciplina de las ciencias sociales y económico-administrativas que ... incide en los procesos de intercambio en beneficio de las partes involucradas y de la sociedad en general; este intercambio se presenta entre el agente de cambio, quien identifica el problema social, estudia la población objetivo y detecta sus necesidades para diseñar, planear, administrar e implementar de manera solidaria y coparticipativa los programas sociales...."

La publicidad es cualquier tipo de comunicación impersonal remunerada, en la que un patrocinador conocido presenta y promueve ideas, productos o servicios. Los anuncios constituyen una forma efectiva de diseminar mensajes, ya sea para crear preferencia de marca o para educar a los consumidores" (19).

El Diccionario de Marketing, de Cultural S.A., define la promoción como "uno de los instrumentos fundamentales del marketing con el que la compañía pretende transmitir las cualidades de su producto a sus clientes, para que éstos se vean impulsados a adquirirlo.; por tanto, consiste en un mecanismo de transmisión de información".

El Diccionario de la Real Academia Española define el término promoción como el "conjunto de actividades cuyo objetivo es dar a conocer algo o incrementar sus ventas" y en su definición más corta, la define como la "acción y efecto de promover".

(19) Kotler, P., Keller, K. (2006). Dirección de Marketing. Pearson Educación de México. Recuperado el 08 de abril del 2014, de: http://www.academia.edu/4454037/Direccion_de_Marketing_-_Kotler_Edi12 ; p.586

“La promoción de ventas es un elemento clave en las campañas de marketing, que consiste en un conjunto de instrumentos de incentivos, por lo general a corto plazo, diseñados para estimular rápidamente o en mayor medida la compra de determinados productos o servicios..., mientras la publicidad ofrece una razón para comprar, la promoción de ventas ofrece un incentivo para la compra. La promoción de ventas para el consumidor incluye herramientas como muestras gratuitas, cupones, reembolsos, descuentos, premios, pruebas gratuitas del producto, garantías, promociones vinculadas, promociones cruzadas...” (20).

En conclusión la promoción desde el punto de vista económico, se define como el conjunto de actividades, técnicas y métodos que se utilizan para lograr objetivos específicos, como informar, persuadir o recordar al público objetivo, acerca de los productos y/o servicios que se comercializan.

Desde un punto de vista social:

La Organización de Naciones Unidas – Mujeres señala “la promoción concebida como objeto de cambiar sistemas...La promoción sobre sistemas supone esforzarse por cambiar políticas y prácticas de ámbito local, nacional o internacional, es decir, por cambiar la situación en favor de grupos de personas que comparten problemas similares. Aunque la promoción sobre sistemas va dirigida a mejorar el *sistema* en bien de las personas, representa un enfoque a largo plazo a la resolución de problemas, que requiere un esfuerzo sostenido”.

(20)idem (5) p.585

Según el Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, en la separata titulada “Conociendo sobre promoción de los derechos de las niñas, niños y adolescentes”, destaca algunas características de la promoción:

- “Es permanente.- intervención constante y persistente para lograr el cambio esperado.
- Es participativa.- involucra en su diseño y ejecución a las personas de la localidad.
- Es especializada.- el defensor debe desarrollar capacidades para lograr el cambio esperado.
- Es flexible.- considera el contexto cultural en el que interviene la Defensoría del Niño y del Adolescente.
- Es efectiva.- en un tiempo determinado logra cambios en las actitudes de las personas respecto a los niños y adolescentes como sujetos de derechos”.

Para la Defensoría del Pueblo la promoción de derechos es un proceso que busca desarrollar habilidades personales y generar mecanismos que faciliten a las personas y grupos tener mayor conocimiento de sus derechos para su ejercicio, vigilancia y defensa, con el fin de lograr una mejora en su calidad de vida.

Las actividades de promoción de derechos, son todas aquellas acciones de comunicación que contribuyan a que las personas amplíen el conocimiento de sus derechos, desarrollen habilidades para su ejercicio, defensa, vigilancia y a su vez conozcan el rol de la Defensoría del Pueblo. Pérez (2006) afirma: “...una organización conduce todos sus esfuerzos hacia un grupo (agente de

cambio), el cual intenta persuadir a otros (adoptadores o mercado meta) a que acepten, modifiquen o abandonen ciertas ideas, actitudes, prácticas y comportamientos...” (p.3).

Al realizarse las actividades de promoción de derechos, se está brindando un servicio, por lo tanto este debe ser de calidad, debe responder a las necesidades y expectativas de los usuarios. Como dice Kotler (2006) “ ... la personalización de las comunicaciones es fundamental, como también lo es la comunicación adecuada en el momento justo y a la persona precisa...” (p.604).

La promoción de derechos es un proceso de planificación y organización de acciones de comunicación y difusión destinadas a sensibilizar a las personas y compartir alternativas de solución viables frente a una problemática identificada; promueve el desarrollo de habilidades personales, colectivas y generar mecanismos que faciliten tener mayor conocimiento de sus derechos, para su ejercicio, vigilancia y defensa; finalmente para lograr cambios de actitud y mejora en su calidad de vida.

Según Domenech, “... las actividades de promoción de derechos se diferencian por el tipo de metodología que se va a emplear en cada situación específica...” (²¹).

(²¹) Domenech, J. (1997). Artículo “algunas técnicas para el aprendizaje cooperativo”. *Revista Aula de la Innovación Educativa* (Nº 059). Recuperado el 08 de abril del 2014 de: <http://aula.grao.com/revistas/aula/059-el-cuerpo-humano--estrategias-de-lectura/algunas-tecnicas-para-el-aprendizaje-cooperativo>

Estrategias de promoción de derechos

La Defensoría del Pueblo utiliza diversas estrategias de promoción para su labor, entre las que se encuentran:

- Desarrollo de alianzas estratégicas y trabajo en red.
- Marketing social: aplicación de técnicas y conceptos de marketing para lograr cambios de comportamiento para un beneficio social.
- Estrategia de Edu-entretenimiento: utilización de formatos lúdicos para insertar temáticas sociales.
- Comunicación interpersonal.
- Diagnóstico de necesidades para la identificación de temas a desarrollar.
- Capacitación para la generación de habilidades comunicativas en el personal de las Oficinas.

Tipos de actividades de promoción de derechos

Las actividades de promoción de derechos que más se realizan en la Defensoría del Pueblo son las siguientes:

Feria Informativa

Actividad de carácter masivo organizada por la Defensoría del Pueblo, a través de la cual se transmiten contenidos temáticos con diferentes metodologías educativas en relación con los derechos ciudadanos. Cuenta con la participación de otras instituciones, organizaciones sociales y la población en general. Se realizan concursos, teatro, pasacalle, volanteo y perifoneo, entre otras acciones, que están relacionados con estrategias de promoción

empresarial “... la promoción de ventas empresarial y para la fuerza de ventas incluye herramientas como las reuniones de ventas, los concursos de ventas, las ferias comerciales y la publicidad especializada... las promociones de ventas que se llevan a cabo en mercados con marcas muy similares provocan una gran respuesta a corto plazo, pero un escaso aumento permanente...”(²²).

Carpa Defensorial

Actividad organizada por la Defensoría del Pueblo, en la cual se transmiten contenidos temáticos con alguna metodología educativa en relación con los derechos ciudadanos. Se puede implementar en el marco de campañas o ferias organizadas por otras instituciones donde participa la Defensoría del Pueblo.

Capacitación

Se define la capacitación como actividad pedagógica que tiene como finalidad fortalecer habilidades y conductas de los participantes e incrementar los niveles de análisis crítico y de participación dentro de sus comunidades. Se diferencian por la metodología y la cantidad de participantes. Dentro de esta clasificación se tiene:

- Taller: capacitación de carácter educativo que se inicia con la identificación de derechos y sus posibles vulneraciones, donde se plantean alternativas de solución a partir del desarrollo y formación de valores y actitudes en los participantes desde sus propias experiencias. Está dirigido a un público no mayor a 50 personas.
- Conversatorio: capacitación de carácter educativo que permite recoger

²²Idem 5; p.586.

que permite recoger opiniones y generar diversas y nuevas ideas en un grupo. Se sugiere que el público no sea menor a 50 personas.

- Seminario: capacitación especializada, de naturaleza técnica o académica, que intenta desarrollar un estudio profundo sobre una determinada materia. Tiene una duración mínima de dos horas.

Reunión

Es una actividad que congrega a varias personas, convocadas con fines variados y con tiempo reducido. Dentro de esta clasificación se tiene:

- Charla: reunión breve que se da sin solemnidad ni excesivas preocupaciones formales.
- Foro: reunión en la cual se utilizan técnicas de comunicación y distintas personas conversan sobre un tema de interés común. El foro está dirigido por un moderador.
- Mesa de trabajo: reunión para tratar temas de actualidad e interés, con un moderador que orienta el diálogo destacando los puntos de interés común. Los protagonistas pretenden enriquecer las experiencias y tomar decisiones.
- Encuentro: reunión que tiene como propósito fundamental lograr que el equipo interactúe de manera permanente para trabajar un tema en común y compartir conocimientos y experiencias.

Presentación de Documentos Defensoriales:

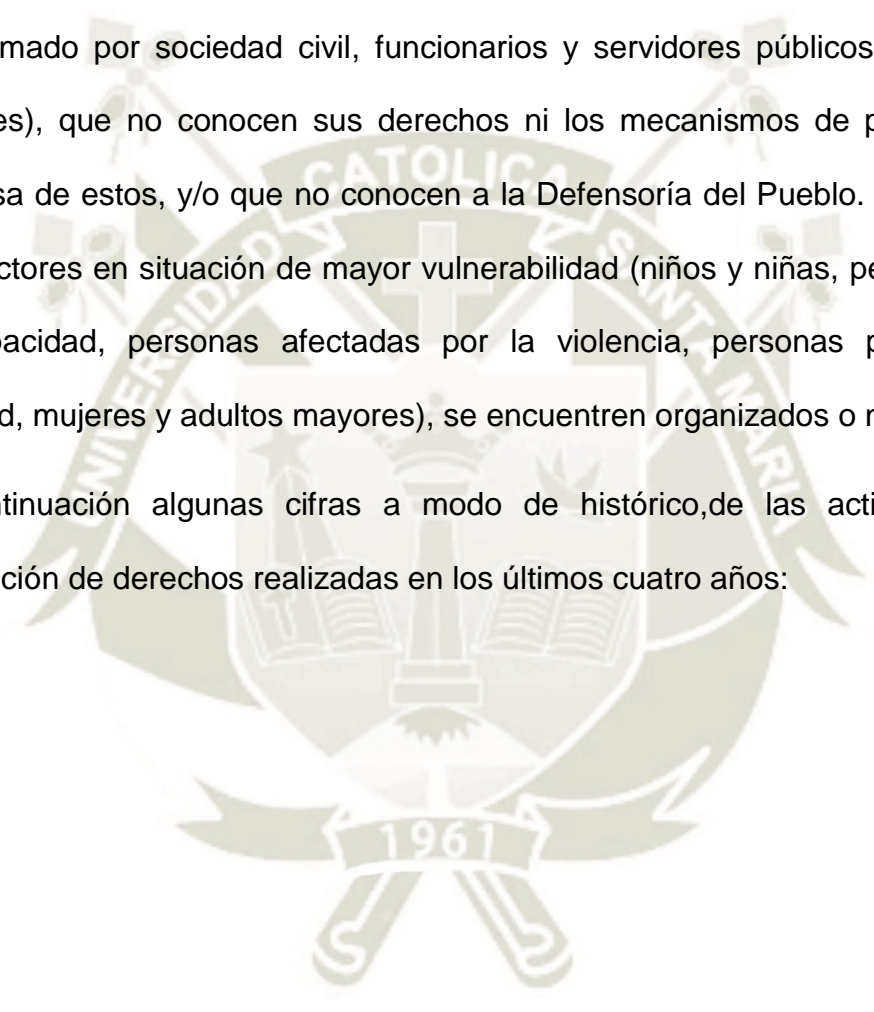
Son las presentaciones públicas de reportes, documentos o informes, producto de investigaciones.

Consolidado nacional de actividades de promoción de derechos

La Dirección de Coordinación Territorial de la Defensoría del Pueblo consolida anualmente la información de las actividades de promoción de derechos que realizan todas las oficinas a nivel nacional.

El público al cual se dirigen las actividades de promoción de derechos está conformado por sociedad civil, funcionarios y servidores públicos (varones y mujeres), que no conocen sus derechos ni los mecanismos de protección y defensa de estos, y/o que no conocen a la Defensoría del Pueblo. Sobre todo, los sectores en situación de mayor vulnerabilidad (niños y niñas, personas con discapacidad, personas afectadas por la violencia, personas privadas de libertad, mujeres y adultos mayores), se encuentren organizados o no.

A continuación algunas cifras a modo de histórico, de las actividades de promoción de derechos realizadas en los últimos cuatro años:



CUADRO N° 03

RESULTADOS DE ACTIVIDADES DE PROMOCIÓN DE DERECHOS POR AÑO

Indicadores	2010	2011	2012	2013
Número total de APD reportadas.	739	903	1346	1457
Número de población que recibí información a través de las APD	86	82	129	113
	172	837	516	784
<i>Fuente: Informe Anual de actividades de promoción de derechos – Año 2014</i>				
<i>Elaboración: Propia</i>				

Las diferencias con el año 2010 radican, sobre todo, porque el recojo de información ha sido más exhaustivo en lo que concierne al cuidado en el llenado de la información reportada.

Existe una variación en el número de actividades de promoción de derechos realizadas debido a que de manera progresiva, las oficinas vienen otorgándole más importancia a la labor de reconocer, registrar y reportar sus actividades de promoción de derechos.

Entre los tipos de actividades de promoción que más se han realizado en los últimos años se encuentran las siguientes:

CUADRO N° 04

TIPOS DE ACTIVIDADES DE PROMOCIÓN DE DERECHOS POR AÑO

Tipo de actividades	2010	2011	2012	2013	Total
Charla	44	359	375	403	1181
Mesa de trabajo	0	0	236	373	609
Taller	273	99	188	218	778
Carpa	166	153	192	129	640
Feria	43	47	109	117	316
Conversatorio	0	49	41	57	147
Foro	9	9	53	44	115
Encuentro	0	13	14	31	58
Seminario	0	10	55	29	94
Presentación de documentos defensoriales	0	8	14	28	50
Conferencia	0	16	30	22	68
No precisa tipo de actividad	204	141	39	6	390
Total	739	904	1346	1457	4446

Fuente: Informe Anual de actividades de promoción de derechos – Año 2014
Elaboración: Propia

Las charlas, los talleres, las carpas y las mesas de trabajo son las actividades que más se han realizado.

Otra de las formas que viene implementando la Defensoría del Pueblo, para difundir su labor y atender a la ciudadanía, es utilizando cuentas institucionales en las redes sociales, es así que en el facebook se tiene a la fecha 19 903 seguidores, en Twitter 67 598 seguidores y en el Blog 44 835 visitas.

La Defensoría del Pueblo a través de las diferentes actividades de promoción de derechos contribuye a:

- Prevenir actos de violencia y atropello de derechos de la ciudadanía, dando a conocer las causas y consecuencias de diferentes situaciones que se presentan en la vida cotidiana, y que muchas veces pasan desapercibidas.
- Informar a dónde acudir y los mecanismos existentes para denunciar cuando se atenta y se vulneran los derechos ciudadanos.

Supervisión en la Defensoría del Pueblo

Definiciones de Supervisión

La palabra supervisión se deriva de los vocablos latinos “super” y “visio”, que significa “ver sobre”, lo cual se traduce como mirar desde arriba una actividad. El término de supervisión se utiliza tradicionalmente para definir el acto de vigilancia que una persona ejerce sobre el trabajo que realiza el personal que está bajo su mando.

“La supervisión según la etimología significa mirar desde lo alto, lo cual induce la idea de una visión global. Por otra, parte, en su concepto más propio supervisión es un proceso mediante el cual una persona procesadora de un caudal de conocimientos y experiencias, asume la responsabilidad de dirigir a otras para obtener con ellos resultados que les son comunes...”⁽²³⁾).

Historia de la supervisión

La palabra supervisión está ligada a la inspección “...cuya etimología señala que a través de la historia tiene su origen indoeuropeo, posteriormente por la

(²³) www.monografias.com/trabajos17/supervisión/supervisión.shtml

cultura griega y latina, con una estrecha conexión con la esfera religiosa, devendrá en elemento del Estado contemporáneo.

El hombre animal político por naturaleza como nos enseñara Aristóteles, necesita vivir en sociedad, regida ésta por normas jurídicas y un poder político, a los que considera naturales. La autoridad, que nace con el hombre mismo, necesitó de la inspección como función esencial de la misma para vigilar y restringir la libertad natural del hombre” (24).

“La Biblia no es un libro sobre administración de negocios. Tampoco es un libro de ciencias. Sin embargo contiene leyes y principios inmutablemente exactos sobre ciencia y administración.... Contiene información sobre métodos y estrategias gerenciales que cualquier otro libro moderno especialista en el tema... En Ruth 1:6, se usa la palabra “dar atención” para referirse a la supervisión, con la acepción “al cuidado de”. Otras referencias sobre el uso del concepto “gerencia” en la Biblia, pueden encontrarse en los siguientes textos: 2 crónicas 24:11, Números 3:32 y 2 Reyes 11:18. En todos los casos, la aplicación se relaciona con administrar recursos, supervisar, dar atención a una asignación o estar al cuidado de algo.

En las Escrituras Griegas Cristianas o Nuevo Testamento, el término griego para superintendente, epískopos, se usa en Hebreos 12:15 con el significado de “vigilar cuidadosamente”. También se usa el sustantivo episkopé que significa “puesto de superintendente” (1 Timoteo 3:1). Un superintendente era alguien que atendía ciertos asuntos o a ciertas personas, haciendo visitas, inspeccionando y efectuando nombramientos. La Enciclopedia “Perspicacia”

(24) Gerencia según la Biblia. Franklin E. Ramirez. G. Junio 95.

dice que el termino griego para superintendencia tiene la idea inherente de supervisión protectora“(25).

Importancia de la Supervisión

La supervisión es importante por los siguientes aspectos:

- Permite tomar medidas correctivas y mejorar el trabajo que se realiza en todo nivel; “...la supervisión debe ejercerse en todos los niveles o categorías del personal ...”(26).

El que supervisa debe tener conocimiento de las funciones y competencias de la Institución que supervisará, así como de los alcances y de las limitaciones, de tal manera que pueda constatar y verificar el cumplimiento de las mismas y finalmente poder dejar las recomendaciones del caso. Lo dice Ederlys Hernández “... es de vital importancia que el que supervisa tenga conocimiento de la forma en que se aplican las técnicas, procedimientos y la observancia a la normatividad en los trabajos de auditoría, lo que le daría una visión más amplia y le permitirá ejecutar un trabajo más profesional”.

- Ayuda a ver el grado de motivación y compromiso que tiene el funcionario supervisado con su trabajo, también estimula la confianza en sí mismo y responsabilidad de cada persona en el desempeño de sus obligaciones.

(25) idem (10).

(26)Ederlys Hernández Meléndez (Recuperado el 10/05/2006):<http://www.gestiopolis.com/canales6/findesupervisión-de-una-auditoría>

- Es una acción que permite intervenir en situaciones donde se vulneran derechos, de tal manera que se protege al/a ciudadano/a y se hace respetar sus derechos.
- Permite ver el grado de colaboración que tienen las Instituciones supervisadas, el cumplimiento de las recomendaciones y la mejora del servicio público en beneficio de la ciudadanía.

La Supervisión en la Defensoría del Pueblo

La supervisión en la Defensoría del Pueblo es una función que le permite vigilar, inspeccionar, evaluar y conducir el trabajo del Estado, así como promover que éste opere conforme a los criterios de economía, eficiencia, eficacia, efectividad, imparcialidad y honestidad y con apego a la Constitución Política del Perú y demás normas existentes.

Dentro de las facultades que la Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo (Ley N° 26529) le otorga, está la de llevar a cabo investigaciones defensoriales con la finalidad de esclarecer los actos y resoluciones de la Administración Pública y sus agentes en la medida que el ejercicio defectuoso, irregular, moroso, abusivo, excesivo, arbitrario o negligente de sus funciones afecte la vigencia plena de los derechos constitucionales y fundamentales de la persona y la comunidad.

Esta facultad de investigación se da en dos planos: las investigaciones de casos individuales a través de la atención de quejas y las investigaciones de carácter general que responden a la necesidad de propiciar soluciones colectivas que permitan mayor eficacia en la tutela de los derechos de la persona o de la comunidad.

“El producto de este tipo de investigaciones son publicaciones denominadas informes o documentos defensoriales; éste constituye uno de los principales instrumentos de trabajo defensorial, en la medida que expresa la declaración de voluntad institucional sobre problemas o materias de especial relevancia para la vigencia de los derechos fundamentales, el adecuado funcionamiento del Estado a través del cumplimiento de los deberes de las administraciones públicas y la prestación de los servicios públicos.

La investigación que se lleva a cabo para la elaboración de un Informe Defensorial permite a la Defensoría del Pueblo adquirir el conocimiento global necesario del problema e identificar las causas estructurales que subyacen a él para persuadir, a través de las recomendaciones que se plantean, a las administraciones públicas, autoridades y funcionarios para que superen los problemas abordados en el mismo.

Dado que el Informe Defensorial es un documento complejo en el cual los temas abordados son tratados con un importante nivel de desarrollo y análisis, es indispensable establecer un marco teórico-jurídico y metodológico específico para cada caso. Para la elaboración de este informe normalmente se combina el trabajo de gabinete del personal técnico de la institución, reuniones de trabajo con expertos individuales o institucionales y el trabajo decampo”⁽²⁷⁾.

En la elaboración de un Informe Defensorial“... es necesario justificar la pertinencia de su elaboración, tomando en consideración los siguientes criterios rectores para la elección del tema:

- Aborda temas de especial relevancia o trascendencia; es decir su vigencia es de mediano y largo plazo.

⁽²⁷⁾ Defensoría del Pueblo - Guía de trabajo de campo – Supervisión sobre obstáculos en la expedición de certificado de Nacido Vivo. p.6.

- Relación con la misión, visión y objetivos de la institución definidos y desarrollados en el Plan Estratégico Institucional.
- Contexto socio-económico y cultural en el que se enmarca.
- Antecedentes y resultados en otros estudios previos.
- Recursos humanos y económicos que involucrará el estudio.” (28)

Otro aspecto importante es que señala Eduardo Pezo en su separata Reflexiones sobre la naturaleza del informe defensorial donde dice lo siguiente: “... dependiendo de cuál sea la finalidad del Informe Defensorial (si busca modificar una política pública, modificar interpretaciones legales o fomentar modificaciones normativas), dichos informes pueden combinar la investigación de corte jurídico con la investigación en ciencias sociales o por el contrario privilegiar la investigación jurídica. En esa medida, pueden combinar normalmente el trabajo de campo (que suponen visitas de inspección a lugares o instituciones, entrevistas a funcionarios, encuestas a la población o a funcionarios, etc.), las reuniones con expertos individuales o institucionales y el trabajo propio de gabinete del personal técnico de la institución. No obstante, en los casos en que la finalidad del Informe Defensorial apunte a modificaciones normativas se privilegia las reuniones con expertos y el trabajo de gabinete.

... tales informes se constituyen en emblemas de persuasión por su oportunidad y búsqueda de soluciones, porque es un documento que parte de una problemática concreta que aflige a los ciudadanos en su relación con la Administración Pública, al que los medios tradicionales de control no responden

(28) Lineamientos para la elaboración de informes defensoriales. Resolución administrativa 048-2011/DP-PAD.p5.

adecuadamente, por tanto los informes defensoriales pueden tener un impacto positivo no sólo en la Administración Pública sino también en la sociedad en general”.

Además de los informes defensoriales, también se elaboran Informe de Adjuntía, Documento Defensorial y Reportes, que son documentos elaborados con menor rigor científico.

“...los organismos reguladores deben considerar simultáneamente, de manera balanceada, los intereses de las empresas y los derechos de los usuarios. Generalmente adoptan la identidad de árbitros y, en esa medida, deben mantener la neutralidad en la solución de conflictos. A diferencia de los organismos reguladores, la Defensoría del Pueblo toma partido por los usuarios y promueve la defensa y protección de sus derechos.

... la protección de los derechos de los usuarios de los servicios públicos por parte de las Defensorías del Pueblo, está orientada a supervisar que la prestación de dichos servicios se realice en condiciones de eficiencia, seguridad, igualdad y cumpliendo con las condiciones de calidad y continuidad que el servicio requiere” (29).

“A través de la supervisión se busca obtener información de calidad y fidedigna respecto a los problemas que se vienen suscitando en el circuito de la documentación. En este sentido, se propone establecer un diálogo cercano con el funcionario a entrevistar, de modo que éste sienta en confianza con el comisionado/a que lo visita para exponer claramente las limitaciones o

(29) José Ignacio. Los servicios públicos, desafíos de la experiencia peruana. Debate Defensorial, revista de la Defensoría del Pueblo. Lima 01, setiembre 1998; p. 113.

dificultades que encuentra en el cumplimiento de sus funciones, de modo que al ponerse en evidencia, puedan ser abordadas en próximas recomendaciones de la Defensoría del Pueblo... Nuestra visita no solo es supervisión sino también colaboración”⁽³⁰⁾.

La supervisión de las entidades que participan por ejemplo en el circuito de la documentación permite a la Defensoría del Pueblo en su rol de colaborar crítico, recomendar y proponer la adopción de políticas públicas tendentes a la eliminación de barreras económicas, administrativas y de gestión que garanticen a la población acceder a la documentación, la supervisión busca conocer in situ los posibles problemas que podrían generarse a partir de la implementación de la Ley de Presupuesto del Sector Público que establece la obligatoriedad de contar con DNI a los nuevos beneficiarios, así como la revisión y actualización de padrones de beneficiarios.

La supervisión en la Defensoría del Pueblo se realiza desde que abre sus puertas a la atención a la ciudadanía, es decir desde 1996, sin embargo cuenta con información sistematizada a partir del año 2012, como se puede apreciar en el cuadro N° 05.

⁽³⁰⁾ idem (10)

CUADRO Nº 05
NÚMERO DE SUPERVISIONES REALIZADAS POR LAS UNIDADES ORGÁNICAS POR
AÑO.

Oficinas	2012	2013
Oficinas Defensoriales	2387	1968
Módulos de Atención Defensorial	223	511
Adjuntías	58	105
Programas	57	75
Dirección de Coordinación Territorial	1	0
Total	2726	2659
<i>Fuente: Boletín Estadístico Institucional – Año 2014</i>		
<i>Elaboración: Propia</i>		

En el año 2010, de acuerdo al sistema de monitoreo de la acción itinerante defensorial (AID), se identificaron que las Oficinas Defensoriales y Módulos de Atención Defensorial realizaron 500 Supervisiones a Establecimientos de Salud, 445 Supervisiones a Municipalidades distritales, 362 Supervisiones a Instituciones Educativas, 220 Supervisiones a Comisarías, etc. Sin embargo, no es posible identificar si hubo identificación de derechos vulnerados en esas supervisiones y tampoco se visibiliza la acción defensorial frente a ello.

En el año 2011, la Dirección de Coordinación Territorial decidió generar instrumentos de recojo de información mediante fichas, que debían ser aplicadas en los viajes itinerantes y que abordaban 5 temas considerados en el Plan Estratégico Institucional “ ... y que se consideran pilares de desarrollo en el Informe Regional sobre Desarrollo Humano Perú 2009: Por una densidad del Estado al Servicio de la gente” de PNUD; los temas son: Educación, Salud, Identidad, Agua y Saneamiento, Electrificación; se agregó el de

Municipalidades, ya que es la institución que concentra la administración local de cada distrito”⁽³¹⁾.

Fue un intento más por estandarizar las fichas para las supervisiones y poder contar con información para sistematizar y procesar, sin embargo no fue aprobado ni implementado.

La Defensoría del Pueblo realiza supervisiones nacionales en diferentes temas, como se puede apreciar en el cuadro N° 06:

CUADRO N° 06
TIPOS DE SUPERVISIONES REALIZADAS POR LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO POR AÑO

2012	2013
Supervisión a Establecimientos de Salud	
Supervisión a Dependencias Policiales	
Supervisión a Centros Juveniles	Supervisión a Centros Juveniles
Supervisión a Establecimientos Penitenciarios	Supervisión a Establecimientos Penitenciarios
Supervisión a Portales de Transparencia	Supervisión a Portales de Transparencia
	Supervisión a Instituciones Educativas
	Supervisión a los Gobiernos Regionales sobre el cumplimiento de la ley de igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres (2012).
<i>Fuente: Boletín Estadístico Institucional – Año 2014</i> <i>Elaboración: Propia - documentos ubicados en intranet de la DP</i> http://puma.defensoria.gob.pe/intranet/	

De las supervisiones nacionales se desprenden documentos que son de conocimiento público que contienen recomendaciones que son motivo de seguimiento posterior; entre los documentos institucionales que se han elaborado en los últimos años están los siguientes:

⁽³¹⁾ Informe de entrega de cargo de Nora Loredo de Izcue, Directora de la Dirección de Coordinación Territorial. Período de Julio del 2009 a abril del 2011.

CUADRO Nº 07
DOCUMENTOS ELABORADOS POR LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO POR AÑO

Tipos de documentos	2010	2011	2012	2013
Informe Defensorial	6	4	4	6
Informe de Adjuntía	14	7	5	0
Documento Defensorial	6	2	6	0
Reporte	2	4	4	0
Total	28	17	19	6
<i>Fuente: Informe Anual de la Defensoría del Pueblo - 2014</i>				
<i>Elaboración: Propia</i>				

De los 28 documentos elaborados en el 2010, dos fueron sobre el tema de salud (7%) y uno sobre educación (3%); de los 17 del 2011, uno fue de salud (6%) y dos fueron informes defensoriales sobre educación (12%); de los 19 del 2012, solo uno fue de salud (5%) y de los 6 del 2013, uno fue un informe defensorial sobre salud (17%) y dos de educación (33%), uno de los cuales fue publicado como informe defensorial.

CUADRO N° 08

INFORMES DEFENSORIALES ELABORADOS POR AÑO

2010	2011	2012	2013
Informe Defensorial N° 132 "¿Ciudadanos desprotegidos?: Estrategias para fortalecer el Sistema Nacional de Seguridad Ciudadana.	Informe Defensorial N° 152: "Aportes para una política nacional de Educación Intercultural Bilingüe a favor de los pueblos indígenas del Perú".	Informe Defensorial N° 156 La Violencia en los Conflictos Sociales	Informe Defensorial N° 160 Gestión del Estado frente a la Minería Informal e Ilegal en el Perú.
Informe Defensorial N° 142, "Fortalecimiento de la Policía Nacional del Perú: cinco áreas de atención urgente".	Informe Defensorial N° 153: "Niños, niñas y adolescentes en abandono: aportes para un nuevo modelo de atención".	Informe Defensorial N° 157 Sistema Penal Juvenil	Informe Defensorial N° 161 Camino al aseguramiento universal en salud: Resultados de la supervisión nacional a hospitales.
Informe Defensorial N° 148, "Primera Supervisión del Plan de Municipalización de la Gestión Educativa: aportes para su implementación".	Informe Defensorial N° 154: "El sistema penitenciario: componente clave de la seguridad y la política criminal. Problemas, retos y perspectivas.	Informe Defensorial N° 158 La trata de personas en agracio de niños, niñas y adolescentes.	Informe Defensorial N° 162 A diez años de verdad, justicia y reparación. Avances, retrocesos y desafíos de un proceso inconcluso.
Informe Defensorial N° 149, "La electrificación rural en el Perú: derechos y desarrollo de todos".	Informe Defensorial N° 155: "Los niños y niñas con discapacidad: Alcances y limitaciones en la implementación de la política de educación inclusiva en instituciones educativas de nivel primaria".	Informe Defensorial N° 159 "Balance del Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito: Propuestas para una atención adecuada a las víctimas".	Informe Defensorial N° 163 Avances y desafíos en la implementación de la Política de Educación Intercultural Bilingüe, 2012-2013.
Informe Defensorial N° 150, "El Derecho de los niños, niñas y adolescentes a vivir en una familia: la situación de los Centros de Atención Residencial estatales desde la mirada de la Defensoría del Pueblo".			Informe Defensorial N° 164 ¡Fortalezcamos las Demunas! Defendiendo los derechos de los niños, niñas y adolescentes.
Informe Defensorial N° 153, "La política forestal y la Amazonía peruana: avances y obstáculos en el camino a la sostenibilidad".			Informe Defensorial N° 165 Balance a diez años de vigencia de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública 2003-2013.
<p><i>Fuente: Boletín Estadístico Institucional – Año 2014</i> <i>Elaboración: Propia - documentos ubicados en intranet de la DP</i> http://puma.defensoria.gob.pe/intranet/</p>			

Tipos de supervisión

Entre las clasificaciones de supervisiones que existen se encuentra las siguientes:

- Interna y externa
- de oficio
- por temas
- de seguimiento
- preventiva

Supervisión Interna y externa.- La supervisión interna está relacionada a procesos de control y evaluación dentro de una empresa o Institución; mientras que la externa a la relación con otras Instituciones. Para Ederlys Hernández Meléndez "...Los sistemas de control interno requieren supervisión es decir, un proceso que comprueba que se mantiene el adecuado funcionamiento del sistema a lo largo del tiempo. Esto se consigue mediante actividades de supervisión continuada, evaluaciones periódicas o una combinación de ambas cosas."

En la Defensoría del Pueblo las supervisiones son externas y están enmarcadas dentro de los enfoques de derechos, de políticas públicas y gestión pública, transversalidad, de equidad de género e interculturalidad.³²

Supervisión de oficio.-es inopinada, responde a una rutina del quehacer del comisionado o comisionada, en algunos casos se trata de instituciones o funcionarios más quejados.

⁽³²⁾ Plan Estratégico Institucional 2011-2015 (Reformulado). Elaborado por la Defensoría del Pueblo en Agosto del 2011. Página 38 y 39

Supervisiones de temas específicos.-responden principalmente al objetivo de elaboración de un informe defensorial, y cuentan con objetivos y formatos determinados. También se dan focalizadas a una problemática por ejemplo en materia de discapacidad.

Supervisión de seguimiento.- se realiza para conocer si se han implementado las recomendaciones que se dejaron con anterioridad.

Supervisión preventiva.- "... consiste en realizar actuaciones defensoriales dirigidas a obtener información, esclarecer hechos, identificar a la autoridad llamada por ley a intervenir, que permitan que un conflicto pueda tener un curso racional de solución. Se aplica en cualquier fase del conflicto social activo.

Cabe precisar, sin embargo, que la prevención se puede y debe hacer en todas las etapas del conflicto respecto de su posible agravamiento o retorno de la violencia. Puede tener estas formas:

- colaboración en el acceso a la información
- visitas de inspección: se realizan sin requerir aviso previo a fin de entrevistar in situ a funcionarios o ciudadanos, solicitar exhibición de documentos u observar una situación de hecho, que contribuya al entendimiento de la situación conflictiva.
- entrevistas con los actores que intervienen en el conflicto social
- reuniones conjuntas de intercambio de información, exposición de opiniones y percepciones.
- Taller de trabajo: se aborda académicamente el conflicto.

- Alertas tempranas: se hacen advertencias a las entidades públicas en caso de haber detectado que hay intereses que tienen un rumbo de colisión y que en el escenario no se observa voluntad de solución expresada en el uso de procedimientos legales o de diálogo. Las alertas están referidas también al incumplimiento de los acuerdos establecidos en actas.
- Amicus curiae: es una opinión debidamente fundamentada sobre un tema muy preciso que se remite a la autoridad para contribuir a la comprensión de un problema y a la mejor solución. La Defensoría del Pueblo fija posición legal, técnica y ética...”⁽³³⁾.

Consecuencias de las supervisiones

- Después de una visita de supervisión los/as funcionarios/as pueden acatar las recomendaciones dejadas por la DP, o no, depende de varios factores, entre ellos la disposición de la jefatura, conocimiento real de sus competencias, contar con las condiciones o recursos necesarios, conocimiento de derechos de la ciudadanía, entre otros.
- De tomar en cuenta las recomendaciones e implementar las medidas correctivas, son las personas las principales beneficiarias, se respeta sus derechos; además de mejorar la administración pública.
- En la mayoría de supervisiones se dejan recomendaciones, éstas requieren de un seguimiento para ver si se toman medidas correctivas, los plazos, si se ha informado al/a ciudadano/a, y si la situación de vulneración de derechos ha sido superada.

⁽³³⁾) Protocolo de Actuación Defensorial en Conflictos Sociales. Defensoría del Pueblo – Adjuntía para la prevención de los conflictos sociales y la Gobernabilidad. 2009; p.11-13.

- “La supervisión busca recopilar información sobre los problemas que se registran en el proceso de inscripción de las partidas de nacimiento, a fin de identificar los factores que lo originan, de modo que se puedan formular futuras recomendaciones que favorezcan un cambio en la perspectiva de la política nacional de documentación a favor de la salvaguarda del derecho a la identidad” ⁽³⁴⁾.

3. Antecedentes investigativos

Revisando diferentes fuentes no existen antecedentes de investigaciones similares.

4. Objetivos

- Conocer los criterios y procedimientos que utilizan los/as comisionados/as para la organización y realización de supervisiones defensoriales en salud y en educación.
- Conocer las semejanzas y diferencias de las supervisiones defensoriales en salud y en educación y de las condiciones sociales que influyen en la realización de las mismas.
- Sistematizar la experiencia de supervisión defensorial en salud y educación que realizan los comisionados con la finalidad de identificar los puntos de mejora.
- Proponer un sistema de registro de las supervisiones defensoriales en salud y educación que permita contar con información que sustente la adecuada protección de derechos de los ciudadanos.
- Identificar las ventajas de realizar el seguimiento a las recomendaciones que se deja a los funcionarios en una supervisión defensorial en salud y en educación para una intervención defensorial más efectiva.

⁽³⁴⁾ Defensoría del Pueblo- Guía de trabajo de campo – Supervisión sobre obstáculos en la expedición de la Partida de Nacimiento. p.8.

- Identificar las motivaciones de los comisionados que realizan las supervisiones defensoriales en salud y en educación, de tal manera que se establezcan acciones de reconocimiento e incentivo.

5. Hipótesis

- Dado que la supervisión en salud y educación en la DP no es una prioridad institucional, no se cuentan con lineamientos para realizarlas lo que genera que cada comisionado/a y que cada oficina defensorial realice las supervisiones con sus propios criterios.
- El incremento de la demanda de casos de ciudadanos que desean presentar una queja en la Defensoría del Pueblo, sumado al hábito de no registrar ni sistematizar las experiencias, hace que se cuente con poca información relevante sobre los resultados de las supervisiones defensoriales.
- Los/as comisionados/as de las oficinas defensoriales no realizan el seguimiento a las recomendaciones que dejan en las supervisiones en salud y en educación, lo que no permite ver el grado de cumplimiento de las mismas ni su resultado.
- La experiencia y conocimiento del/a comisionado/a que realiza la supervisión en los temas de salud y educación, así como su conocimiento de las competencias de la Institución a supervisar, hace que la supervisión tenga mayor impacto en el funcionario y sea más efectiva.
- Los/as comisionados/as de las oficinas defensoriales y módulos de atención defensorial priorizan otros temas para realizar supervisiones, lo que no permite tener resultados homogéneos a nivel nacional.

Primera parte: La Defensoría del Pueblo, institución que protege 16
derechos de la ciudadanía.

III. Planteamiento operacional

1. Técnicas, instrumentos y materiales de verificación

Variables	Indicadores	Técnicas	Instrumentos
Variable dependiente: Supervisiones de comisionados.	Supervisiones defensoriales realizadas. Funcionarios/as entrevistados/as: con conocimiento de sus funciones y competencias. Funcionario con conocimiento de la DP. Actitud de funcionario (de colaboración o no). Recomendaciones escritas dejadas en supervisiones defensoriales. Casos resueltos con las supervisiones defensoriales. Motivo de la supervisión. Solicitudes de mediación para la solución a problemas. Tipo de institución supervisada. Casos ingresados en las supervisiones. Recomendaciones implementadas.	De observación: Observación documental De comunicación: Cuestionario (se aplicarán a comisionados y comisionadas de las oficinas de la DP)	Ficha de observación estructurada Formulario de preguntas
Variables independientes: Condiciones sociales:			
Experiencia y conocimiento del trabajo defensorial del comisionado o comisionada	A nivel individual: Conocimiento de las funciones y competencias de las Instituciones a supervisar. Edad del comisionado/a.	De comunicación: Cuestionario	Formulario de preguntas
Compromiso del comisionado/a con la labor de supervisión.	Registro de actividades y recomendaciones elaboradas. Seguimiento a la implementación de las recomendaciones.	De comunicación: Cuestionario	Formulario de preguntas

Motivación del comisionado/a que realiza supervisiones.	Conocimiento de los resultados de las supervisiones realizadas. Utilidad o beneficio en su trabajo. Capacitación y asistencia técnica para la realización de las supervisiones.	De comunicación: Cuestionario	Formulario de preguntas
Priorización de sub temas institucionales.	Nº de sub temas supervisados. Relación de temas supervisados con temas prioritarios institucionales.	De comunicación: Cuestionario	Formulario de preguntas
Existencia de lineamientos o directivas institucionales.	Nº de lineamientos existentes y vigentes. Coordinación de las oficinas con la Adjuntía de Administración Estatal.	De comunicación: Cuestionario	Formulario de preguntas
Tipo de relación con la Institución supervisada.	Antecedentes de relación con la DP. Relación entre los jefes de las instituciones con la DP.	De comunicación: Cuestionario	Formulario de preguntas

2. Campo de verificación

- Ubicación espacial

El estudio se realizará aplicando una encuesta por el correo electrónico institucional y por vía telefónica en las 28 Oficinas de la Defensoría del Pueblo ubicadas en: Apurímac, Ayacucho, Cusco, Huancavelica, Ica, Junín, La Libertad, Moquegua, Pasco, Puno, Tacna, Tumbes, Ucayali, Cajamarca, San Martín, Huánuco, Arequipa, Lambayeque, Ancash, Piura, Amazonas, Madre de Dios, Lima, Lima Norte, Lima Sur, Callao y Lima Este.

- Ubicación temporal

Se trata de un estudio referido al período enero a Diciembre del 2010 y de Enero a Octubre del 2011, por tanto es un estudio coyuntural-histórico, porque tiene una combinación del momento presente con el pasado.

- Unidades de estudio

28 Oficinas de la Defensoría del Pueblo a nivel nacional, por ser las más grandes, con mayor trayectoria y por contar con mayor personal.

122 Comisionados y jefes de las oficinas de la DP.

Se aplicará una encuesta.

Número de comisionados por Oficinas Defensoriales

	Sede	N°	factor	Muestra
1	Ancash	4	0,02247191	3
2	Apurímac	6	0,03370787	4
3	Arequipa	9	0,05056180	6
4	Cajamarca	5	0,02808989	3
5	Cusco	8	0,04494382	5
6	Amazonas	3	0,01685393	2
7	Huancavelica	5	0,02808989	3
8	Ayacucho	12	0,06741573	8
9	Callao	6	0,03370787	4
10	Ica	4	0,02247191	3
11	Junín	10	0,05617978	7
12	La Libertad	8	0,04494382	5
13	Lambayeque	4	0,02247191	3
14	Lima	30	0,16853933	21
15	Lima Este	5	0,02808989	3
16	Lima Norte	5	0,02808989	3
17	Lima Sur	4	0,02247191	3
18	Loreto	5	0,02808989	3
19	Madre de Dios	4	0,02247191	3
20	Moquegua	2	0,01123596	1
21	Pasco	2	0,01123596	1
22	Piura	10	0,05617978	7
23	Puno	3	0,01685393	2
24	San Martín	7	0,03932584	5
25	Tacna	4	0,02247191	3
26	Tumbes	2	0,01123596	1
27	Ucayali	6	0,03370787	4
28	Huánuco	5	0,02808989	3
		178	1,00000000	122

3. Estrategia de recolección de datos

- Se coordinará con la Dirección de Coordinación Territorial de la Defensoría del Pueblo, para tener acceso a la información que se requiere, con los jefes de las oficinas y con los comisionados y comisionadas seleccionados.
- Se aplicará un muestreo aleatorio simple para seleccionar a los comisionados y comisionadas a quienes realizar la encuesta y las entrevistas.
- Se aplicará la técnica del cuestionario: el formulario de preguntas será enviado por correo a los comisionados y comisionadas seleccionados, los mismos que serán devueltos de la misma forma.
- Se considerará un margen de error de 5% y confianza de 95%.
- Se revisarán documentos existentes, políticas y estrategias institucionales.

El instrumento a utilizar será aplicado luego de la validación correspondiente.

Una vez recolectados los datos, se tabularán, se analizarán, interpretarán y se elaborarán las conclusiones finales del estudio; toda esta información se verá complementada con lo recopilado en la observación documental y la observación de conductas.

IV. Cronograma de trabajo

Actividades	Noviembre 2011	Diciembre 2011	Enero 2012	Febrero 2012	Marzo 2012	Abril 2012
Elaboración del proyecto y revisión final del jurado	X					
Desarrollo del Proyecto	X	X				
Validación de instrumentos a utilizar	X	X				
Recolección de datos		X	X			
Sistematización				X		
Conclusiones y sugerencias					X	
Elaboración del Informe						X

V. Bibliografía

- Ballesteros y Usano, A. La Inspección. Edit. UTHEA. México
- Chiavenato, Idalberto. Administración, proceso administrativo. Edit. McGraw – Hill Interamericana de México S.A. México, 2001
- Dirección de Coordinación Territorial de la Defensoría del Pueblo, Guía de apoyo para actividades educativos-comunicacionales de la Defensoría del Pueblo, Ed. Defensoría del Pueblo, Lima - Noviembre del 2007
- Fix – Zamudio, Héctor. Jurisdicción Constitucional y Protección de los Derechos Fundamentales en América Latina. Anuario de Derecho

Constitucional Latinoamericano. Edit. Biblioteca Jurídica Diké. Bogotá, 1995

- Gargarella, Roberto. Las Teorías de la Justicia después de Rawls. Un breve manual de Filosofía Política. Edit. Paidó's. Barcelona, 1999
- Habermas, Jurgen. Facticidad y Validez. Sobre el Derecho y el Estado Democrático de derecho en términos de teoría del discurso. Edit. Trotta. Madrid, 1998
- Kast, Fremont, E. Administración en las organizaciones: Enfoque de sistemas y de contingencias. Edit. McGraw – Hill Interamericana de México S.A. México, 1996
- Madrazo, Jorge. Protección de la vida, libertad e integridad. Foro Internacional – Defensoría del Pueblo. Edit. Comisión Andina de Juristas
Lima, 1996
- Montilla, F. Inspección Escolar. Edit. Escuela Española. Madrid, 1942
- Polit, Denise. Investigación Científica en Ciencias de la Salud. Interamericana. México 2003.
- Quesada, María Fernanda. El Defensor del Pueblo en Latinoamérica: un análisis comparativo. Edit. Consultorio Jurídico Ambiental. University of Florida y of Costa Rica, Agosto 1995
- Rawls, John. Teoría de la Justicia. Edit. Fondo de Cultura Económica - Primera impresión. México, 1997
- Rivero Ortega, R. El Estado vigilante. Consideraciones jurídicas sobre la función. Edit. Tecnos. Madrid, 2000
- Rubio Correa, Marcial. Estudio de la Constitución Política de 1993. Edit. Fondo Editorial de la Pontificia Universidad Católica del Perú. Lima, 1999
- Santiesteban de Noriega, Jorge. ¿Qué es el Defensor del Pueblo?. Defensoría del Pueblo al servicio de la comunidad. Lima 1996.
- Santiesteban de Noriega, Jorge. La Fortaleza de la de la persuasión. Edit. Serie "Biblioteca de la Defensoría". Lima, Perú Octubre 1996
- Soler Fiérrez. E. La Supervisión educativa en sus fuentes. Edit. Santillana. Madrid, 2001

Fecha: Noviembre del 2011

Firma : _____



“CONDICIONES SOCIALES QUE INFLUYEN EN LA REALIZACIÓN DE SUPERVISIONES EN SALUD Y EN EDUCACIÓN DE LOS COMISIONADOS Y COMISIONADAS DE LA DEFENSORIA DEL PUEBLO PARA LA PROTECCIÓN DE DERECHOS CIUDADANOS DURANTE LOS AÑOS 2010 Y 2011”.

CUESTIONARIO DE PREGUNTAS PARA COMISIONADOS DE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO

Lee detenidamente cada una de las preguntas y responde marcando dentro del paréntesis con un check en la opción que corresponda:

Generalidades

1. Edad:
2. Sexo: Masculino () Femenino ()
3. Grado de instrucción:
 - a. Bachiller ()
 - b. Licenciado ()
 - c. Magister ()
 - d. Doctorado ()
4. Situación laboral:
 - a. Contratado CAS ()
 - b. Contratado SNP ()
 - c. Nombrado ()
5. Tiempo de trabajo en la Defensoría del Pueblo:
 - Más de 5 años ()
 - Menos de 5 años ()

Supervisión Defensorial en Salud

5. ¿Qué tipo de supervisiones has realizado en Salud?
 - a. De parte ()
 - b. De oficio ()
6. ¿Qué instituciones se han supervisado en Salud?
 - a. Centros de Salud ()

- b. Hospitales ()
- c. Direcciones regionales de salud ()
- d. Programas específicos ()
7. ¿Cuáles son los criterios para identificar a las instituciones a supervisar?
- a. Por disposición de Lima ()
- b. Por disposición de la coordinación de UCT ()
- c. Por disposición del jefe de la oficina ()
- d. Ser un tema que es de mi especialidad ()
- e. Por propia iniciativa ()
- f. Institución o funcionario más quejado ()
- g. Ninguno ()
8. ¿Se proponen objetivos previamente a una supervisión?
- a. Si ()
- b. No ()
9. ¿Se predefinen los temas antes de la supervisión?
- a. Si ()
- b. A veces ()
- c. No ()
10. ¿En qué casos se predefinen los temas?
- a. Cuando es una supervisión dirigida desde Lima ()
- b. Queda a criterio del comisionado o comisionado que la realiza ()
11. ¿Se modifican los temas predefinidos?
- a. Si ()
- b. A veces ()
- c. No ()
12. ¿En qué casos se modifican los temas a supervisar?
- a. Cuando el jefe de la oficina lo dispone ()
- b. Cuando se trata de un tema que no es de mi especialidad ()
- c. Cuando no alcanza el tiempo ()
13. ¿Se cuenta con pautas o lineamientos para realizar la supervisión?
- a. Siempre ()
- b. A veces ()
- c. Nunca ()
14. ¿Con qué funcionario se realiza la supervisión?

- a. Con el que tiene poder de decisión ()
- b. Con el que encuentre ()
- c. Con el encargado del tema ()
15. ¿Cuentan con instrumentos para recoger la información?
- a. Si ()
- b. A veces ()
- c. No ()
16. ¿Quién elabora los instrumentos?
- a. La Adjuntía ()
- b. La OD ()
- c. Coordinación de la UCT ()
17. ¿Qué instrumentos se utilizan en la supervisión?
- a. Fichas de supervisión ()
- b. Actas de intervención defensorial ()
- c. Informe de gestión ()
18. Si los elabora la OD o la UCT ¿Qué se hace con esa información?
- a. Se guarda en el archivo central de la oficina ()
- b. Lo guarda cada persona que realizó la supervisión ()
- c. Se procesa y elabora informe con acciones a implementar ()
- d. Se socializa los resultados con otras oficinas de la UCT ()
- e. Se socializa los resultados con otras oficinas a nivel nacional ()
19. ¿Realizan supervisiones fuera del alcance de los Informes Defensoriales?
- a. Si ()
- b. No ()
20. ¿Cuentan con alguna metodología para el recojo de información?
- a. Si ()
- b. No ()
21. ¿Cómo se organiza una supervisión?
- a. En reuniones de equipo como oficina ()
- b. En Coordinaciones con Lima ()
- c. Se realiza de oficio cuando se requiere ()
22. ¿Qué tipo de recomendación se han dejado?
- a. De cumplimiento de funciones ()
- b. De cumplimiento de normas ()

23. El funcionario se quedó con copia de la recomendación?
- Si ()
 - No ()
24. ¿Se ha realizado seguimiento a las recomendaciones dejadas?
- Si ()
 - A veces ()
 - No ()
25. ¿Existe un registro del número de recomendaciones dejadas en supervisiones y que son acogidas por los funcionarios?
- Si ()
 - No ()

Supervisión Defensorial en Educación

26. ¿Qué tipo de supervisiones has realizado en Educación?
- De parte ()
 - De oficio ()
27. ¿Qué instituciones se han supervisado en Educación?
- Colegios Regulares ()
 - Colegios inclusivos ()
 - Colegios especiales ()
 - Dirección Regional de Educación ()
 - Programas específicos ()
28. ¿Cuáles son los criterios para identificar a las instituciones a supervisar?
- Por disposición de Lima ()
 - Por disposición de la coordinación de UCT ()
 - Por disposición del jefe de la oficina ()
 - Ser un tema que es de mi especialidad ()
 - Por propia iniciativa ()
 - Institución o funcionario más quejado ()
 - Ninguno ()
29. ¿Se proponen objetivos previamente a una supervisión?
- Si ()
 - No ()

30. ¿Se predefinen los temas antes de la supervisión?
- a. Si ()
 - b. A veces ()
 - c. No ()
31. ¿En qué casos se predefinen los temas?
- a. Cuando es una supervisión dirigida desde Lima ()
 - b. Queda a criterio del comisionado o comisionado que la realiza ()
32. ¿Se modifican los temas predefinidos?
- a. Si ()
 - b. A veces ()
 - c. No ()
33. ¿En qué casos se modifican los temas a supervisar?
- a. Cuando el jefe de la oficina lo dispone ()
 - b. Cuando se trata de un tema que no es de mi especialidad ()
 - c. Cuando no alcanza el tiempo ()
34. ¿Se cuenta con pautas o lineamientos para realizar la supervisión?
- a. Siempre ()
 - b. A veces ()
 - c. Nunca ()
35. ¿Con qué funcionario se realiza la supervisión?
- a. Con el que tiene poder de decisión ()
 - b. Con el que encuentre ()
 - c. Con el encargado del tema ()
36. ¿Cuentan con instrumentos para recoger la información?
- a. Si ()
 - b. A veces ()
 - c. No ()
37. ¿Quién elabora los instrumentos?
- a. La Adjunta ()
 - b. La OD ()
 - c. Coordinación de la UCT ()
38. ¿Qué instrumentos se utilizan en la supervisión?
- a. Fichas de supervisión ()
 - b. Actas de intervención defensorial ()

- c. Informe de gestión ()
39. Si los elabora la OD o la UCT ¿Qué se hace con esa información?
- a. Se guarda en el archivo central de la oficina ()
 - b. Lo guarda cada persona que realizó la supervisión ()
 - c. Se procesa y elabora informe con acciones a implementar ()
 - d. Se socializa los resultados con otras oficinas de la UCT ()
 - e. Se socializa los resultados con otras oficinas a nivel nacional ()
40. ¿Realizan supervisiones fuera del alcance de los Informes Defensoriales?
- a. Si ()
 - b. No ()
41. ¿Cuentan con alguna metodología para el recojo de información?
- a. Si ()
 - b. No ()
42. ¿Cómo se organiza una supervisión?
- a. En reuniones de equipo como oficina ()
 - b. En Coordinaciones con Lima ()
 - c. Se realiza de oficio cuando se requiere ()
43. El funcionario se quedó con copia de la recomendación?
- a. Si ()
 - b. No ()
44. ¿Se ha realizado seguimiento a las recomendaciones dejadas?
- a. Si ()
 - b. A veces ()
 - c. No ()
45. ¿Existe un registro del número de recomendaciones dejadas en supervisiones y que son acogidas por los funcionarios?
- a. Si ()
 - b. No ()

OBSERVACIONES:

.....

Nombre del encuestador:

Fecha:

Anexo 2

Matrices de sistematización

Matriz documental de Supervisión Defensorial - 2014

Temas defensoriales	Documentos existentes	Informes y/o documentos defensoriales
En aspectos generales	Guía metodológica para el trabajo de campo en Informes Defensoriales.	
	Lineamientos para la elaboración de informes defensoriales de la Defensoría del Pueblo.	
Acción Itinerante Defensorial	Ficha básica de supervisión durante la acción itinerante en temas de Salud, Educación, Agua e Identidad.	Reporte Anual de Itinerancia.
Dependencias Policiales	Pautas de actuación para la supervisión a la Policía Judicial y Dependencias Policiales con personas detenidas requisitorias (2010) - Ficha única del detenido en Dependencias Policiales.	
Electricidad	Comentarios y lineamientos de actuación sobre los accidentes ocasionados por infraestructura del servicio público de electricidad.	Reporte de consultas de las OD y pautas de actuación Defensorial de la AMASPP en temas de prestación del servicio de agua y desagüe (Agosto - Diciembre 2009).
Descentralización y Buen Gobierno	Lineamientos de supervisión a las audiencias públicas de rendición de cuentas de los gobiernos regionales y locales (incluye fichas de supervisión).	
	Lineamientos de supervisión de los portales de transparencia estándar de los ministerios del Poder Ejecutivo, los Gobiernos Regionales y las Municipalidades Provinciales ubicadas en capitales de Departamento.	
	Lineamientos para la Supervisión del Programa Integral de Nutrición Infantil (2012) - incluye 6 fichas.	
Seguridad Ciudadana	Lineamientos de supervisión en materia de seguridad ciudadana.	
Conflictos Sociales	Protocolo de actuación defensorial en conflictos sociales (2009)	
Discapacidad	Lineamientos de intervención defensorial - Defensa y promoción de los derechos de las personas con discapacidad.	
	Manual para la Supervisión de las condiciones de accesibilidad del entorno urbano y arquitectónico.	
	Manual de Supervisión del respeto de los derechos de las personas que están siendo atendidas en Establecimientos de Salud Mental (acta de visita de supervisión, ficha de supervisión, ficha de recojo información de historias clínicas, guía de encuesta a profesionales de la salud).	

Fuente: Boletín Estadístico Institucional

Elaboración: Propia - documentos ubicados en intranet de la DP

<http://puma.defensoria.gob.pe/intranet/>

Anexo 3

Entrevistas a comisionados de la Adjuntía de Administración Estatal

GUIA DE ENTREVISTA

1. Supervisiones realizadas fuera del alcance de un Informe Defensorial.
2. Se cuenta con alguna metodología para el recojo de información.
3. Cómo se organiza una supervisión (¿dirigida desde Lima?)
4. Utilización de fichas.
5. Supervisiones permanentes o temporales.
6. ¿Qué se hace con la información recogida?
7. ¿Cómo se procesa la información?
8. Regresa la información a las regiones?
9. ¿Qué dificultades se presentan en el recojo de información?
10. ¿Qué opina sobre unificar criterios de supervisión?
11. Coordinación con otras adjuntías

ENTREVISTAS REALIZADAS

Entrevista a Carlos Almonacid – Adjuntía de Administración Estatal (setiembre, 2010)

- 1. Supervisiones realizadas fuera del alcance de un Informe Defensorial.**
Se realizaron por ejemplo supervisiones por influenza, friaje, solo para emitir recomendaciones, no para informes defensoriales.
- 2. Se cuenta con alguna metodología para el recojo de información.**
Antes del documento que elaboró el equipo de políticas, no se contaba con una metodología definida, ahora sí.
- 3. Cómo se organiza una supervisión (¿dirigida desde Lima?)**
Se envía a las oficinas los lineamientos de la supervisión con flexibilidad en un período de tiempo, se les sugiere que sea a determinados establecimientos de salud, el universo lo determina la adjuntía; por ejemplo se dice Hospitales, no se dice cuáles.
En la Supervisión de la influenza se pidió el número de establecimientos.
En TB se envió listado de establecimientos a supervisar.
Varía el criterio desde la Adjuntía.

4. Utilización de fichas.

Se puede contar con una o más fichas. VIH incluye varias áreas por eso tienen varias fichas. SIS y Mujer se supervisa varios servicios, por eso también se cuenta con varias fichas.

5. Supervisiones permanentes o temporales.

Las supervisiones no son permanentes, son temáticas de acuerdo a la planificación y a lo que se presente.

6. ¿Qué se hace con la información recogida?

Se procesa la información en la Adjuntía.

7. ¿Cómo se procesa la información?

En excell

8. Regresa la información a las regiones?

No se devuelve a las regiones. Las oficinas nunca solicitan información de sus regiones.

9. ¿Qué dificultades se presentan en el recojo de información?

- Existe una ruptura entre lo que dicen las normas y lo que sucede en la realidad.
- Las oficinas no terminan de revisar los lineamientos.
- Todas las oficinas cumplen aceptablemente con el recojo y envío de la información.

10. ¿Qué opina sobre unificar criterios de supervisión?

Es muy necesario hacerlo.

11. Coordinación con otras adjuntías

No existe una coordinación formal, no es necesario, lo que existe es intercambio de información por amistad.

Otros aspectos:

- En VIH están haciendo supervisión de seguimiento a las recomendaciones.
- Las oficinas realizan supervisiones por su cuenta, por ejemplo servicios de emergencia, calidad, entre otros. Los resultados no se socializan. Alguna vez una oficina envió su borrador de informe de una supervisión para que se lo revisemos. En lo que va del año tres oficinas realizan ello.

**Entrevista a Abdías Sotomayor – Adjuntía de Administración Estatal
(setiembre, 2010)**

1. Supervisiones realizadas fuera del alcance de un Informe Defensorial.

Se realizaron por ejemplo supervisiones por el tema de medicamentos en el año 2007, no llegó a salir el informe defensorial; se realizó la supervisión de seguimiento al tema de los enrejados. Supervisión de procedimientos tributarios, después del informe 115 (SAT Lima), supervisión de oficio después del informe 98.

2. Se cuenta con alguna metodología para el recojo de información.

Con el documento que elaboró el equipo de políticas.

3. Cómo se organiza una supervisión (¿dirigida desde Lima?)

Se envía a las oficinas los lineamientos de la supervisión.

4. Utilización de fichas.

Se les envía las fichas desde la Adjuntía.

5. Supervisiones permanentes o temporales.

Las supervisiones son temáticas. Se les a las oficinas cuando lo solicitan.

6. ¿Qué se hace con la información recogida?

Se procesa la información en la Adjuntía.

7. ¿Cómo se procesa la información?

En excell

8. Regresa la información a las regiones?

No se devuelve a las regiones.

9. ¿Qué dificultades se presentan en el recojo de información?

Existe una ruptura entre lo que dicen las normas y lo que sucede en la realidad.

Las oficinas no terminan de revisar los lineamientos.

Todas las oficinas cumplen aceptablemente con el recojo y envío de la información.

10. ¿Qué opina sobre unificar criterios de supervisión?

Puede ser útil.

11. Coordinación con otras adjuntías

He sido convocado por el equipo de discapacidad de la Adjuntía de Derechos Humanos y personas con discapacidad para apoyar en algunos temas vinculados a la supervisión en medicamentos en materia de salud mental.

Igual por la Adjuntía de Mujer para ver el tema de los anticonceptivos y psicoprofilaxicos.



Anexo 4

Cuadros comparativos uni-variables de resultados de la investigación por tema

Salud	educación
<p>1 Organización de la Supervisión en salud La organización de la supervisión en salud está en su mayoría a cargo del equipo de la oficina en un 33.3% y en un segundo lugar con un 21.1% se encuentra la opción de reuniones de equipo y en coordinaciones con Lima.</p>	<p>La organización de la supervisión en educación está en su mayoría a cargo del equipo de la oficina en un 36,8% y en un segundo lugar con un 15,8% se encuentra la opción de reuniones de equipo, en coordinaciones con Lima y de oficio cuando se requiere.</p>
<p>2 Planteamiento de objetivos previos a la Supervisión en Salud En cuanto a si se conoce el objetivo de la supervisión, previo a la realización de la misma, el 86% de encuestados refiere que si se tiene y un 5,3% refiere que no.</p>	<p>El 94,7% de las personas encuestadas refiere haberse planteado objetivos antes de la realización de la supervisión.</p>
<p>3 Se predefinen temas de Supervisión en Salud El 73,7% de encuestados señala que sí se predefinen los temas de supervisión antes de realizarla y 15,8% señala que a veces.</p>	<p>3 Se predefinen temas antes de la Supervisión en Educación El 93% de las personas encuestadas señala que se predefinen los temas antes de realizar la supervisión en educación.</p>
<p>4 Casos en los que se predefinen temas en Supervisión en Salud El 54,4% de encuestados señala que se predefinen los temas cuando es una supervisión dirigida desde Lima; 15,8% señala que queda a criterio del comisionado o comisionada que la realiza.</p>	<p>4 Casos en el que se predefinen temas - Supervisión en Educación El 66,6% de personas encuestadas señala que se predefinen los temas de la supervisión en educación cuando es una supervisión dirigida desde Lima, es decir por las Adjuntías y/o programas.</p>
<p>5 Modificación de temas predefinidos en Supervisión en Salud El 47,4% de personas encuestadas refiere que no se modifican los temas predefinidos; el 38,6% refiere que a veces se modifican y de éstos 36,8% refiere que se modifican los temas de supervisión cuando el jefe de la oficina lo dispone.</p>	<p>5 Modificación de temas predefinidos en Supervisión en Educación El 54,4% de las personas encuestadas señala que no se modifican los temas de la supervisión en educación, le sigue un 33,3% que señala que “a veces” se modifican los temas. 5 En qué casos se modifican los temas de Supervisión en Educación</p>

	El 29,8% de las personas encuestadas refiere que se modifican los temas de la supervisión en educación principalmente cuando el jefe de la oficina lo dispone.
<p>6 Lineamientos para supervisión en Salud</p> <p>El 52,6% de personas encuestadas refiere que siempre cuenta con lineamientos para la supervisión en salud; y el 35,1% señala que a veces; y un 3,5% señala que nunca, lo cual es un indicador que existe un problema de comunicación interna importante a tener en cuenta.</p>	<p>6 Lineamientos para supervisión en Educación</p> <p>El 68,4% de las personas encuestadas refiere que siempre cuenta con lineamientos para realizar la supervisión en educación, el 26,3% señala que “a veces”.</p>
<p>7 Se contó con instrumentos de recojo de Información - Supervisión en Salud</p> <p>El 70,2% de encuestados refiere que contó con instrumentos de recojo de información, el 19,3% manifestó que solo a veces contó con instrumentos de recojo de información.</p>	<p>7 Instrumentos de recojo de Información en Supervisión en Educación</p> <p>El 87,7% de personas encuestadas refiere que contó con instrumentos de recojo de información cuando realizó supervisión en educación, el 10,5% manifestó que solo “a veces” contó con instrumentos de recojo de información.</p>
<p>8 Elaboración de instrumentos para Supervisión en Salud</p> <p>El 43,9% de encuestados refiere que los instrumentos para la supervisión fueron elaborados entre la Adjuntía, la Oficina Defensorial/o la Unidad de Coordinación Territorial.</p>	<p>9 Elaboración de instrumentos para Supervisión en Educación</p> <p>El 45,6% de las personas encuestadas señalan que es la Adjuntía quien elabora los instrumentos para el recojo de información durante la supervisión en educación; le sigue con un 33,3% la opción de Adjuntía y Oficina Defensorial.</p>
<p>9 Metodología para recojo de información de Supervisiones en Salud</p> <p>En cuanto a si se cuenta con una metodología o forma de realizar la supervisión, el 68,4% señala que si; el 21,1% señala que no. Una persona refiere que a veces, lo que podría ser que se trata de una persona nueva, o que desconoce la forma de realizar la supervisión.</p>	<p>8 Metodología para recojo de información en Supervisión en Educación</p> <p>El 77,2% de personas encuestadas señala que si contaron con una metodología para el recojo de información en la supervisión en educación; el 22,8% refiere que no, es decir se realizó la supervisión con criterios personales.</p>

<p>10 Definición de Instituciones a supervisar en Supervisión en Salud</p> <p>La definición de instituciones a supervisar se realiza según el 29,8% de encuestados por disposición, por disposición de Lima, por disposición de la coordinación de UCT, Jefatura de la Oficina, por ser un tema de especialidad del/a comisionado/a, por propia iniciativa y/o por ser institución más quejada; le sigue un 21,1% por disposición de la jefatura de la oficina y el 12,3% por disposición de Lima.</p>	<p>9 Definición de Instituciones a supervisar en Educación</p> <p>El 33,3% de personas encuestadas señala más de una opción sobre cómo se definen las instituciones a supervisar, le sigue con un 17,5% de personas encuestadas señalan que la definición de instituciones a supervisar se realiza desde Lima y un porcentaje igual señala por disposición del jefe de la oficina.</p>
<p>11 Conocimiento de competencias de funcionarios/as supervisados/as en Supervisión en Salud</p> <p>En relación al conocimiento de las competencias de los funcionarios supervisados antes de realizar la supervisión, el 77,2% refiere que si conoce, 14% conoce más o menos y 8,8% no contesta.</p>	<p>12 Conocimiento de competencias de funcionarios/as a supervisar</p> <p>El 78,9% de las personas encuestadas refieren que si conocen las competencias de los funcionarios/as a supervisar, el 19,3% señalan que “más o menos” conocen sus competencias y un 1,8% que no conoce.</p>
<p><u>3.2 Realización de la Supervisión en Salud</u></p> <p>1 Tipo de supervisión en salud</p> <p>El 50,9% de encuestados realiza supervisiones en salud de oficio; le sigue un 31,6% la realización de supervisiones de parte y de oficio.</p>	<p><u>4.2 Realización de la Supervisión en educación</u></p> <p>1 Tipo de supervisión en Educación</p> <p>El 49,1% de las personas encuestadas señala que realiza supervisiones de oficio, y el 36,8% señala que realiza supervisiones de parte y de oficio.</p>
<p>2 Supervisiones en salud más frecuentes</p> <p>El 33,3% de encuestados señala que entre las instituciones supervisadas con mayor frecuencia se encuentran las Postas médicas, los Centros de salud y Hospitales; el 21.1% señala que supervisan con mayor frecuencia los Centros de Salud y los Hospitales.</p>	<p>2 Supervisiones más frecuentes en Educación</p> <p>El 77,2% de personas encuestadas señala más de una opción en relación a las supervisiones más frecuentes que ha realizado, le sigue un 21,1% que señala a los Colegios Rurales como instituciones más supervisadas.</p>
<p>3 Funcionario/a supervisado/a en Supervisión en Salud</p> <p>El 33,3% de encuestados refiere que el funcionario supervisado ha sido con el</p>	<p>3 Funcionario supervisado en Educación</p> <p>El 31,6% de personas encuestadas señala que realizan la supervisión con</p>

<p>encargado del tema, le sigue un 17,5% con el que tiene poder de decisión y un 14% con el que encuentre al momento de realizar la supervisión.</p>	<p>el funcionario/a que tiene poder de decisión, le sigue un 29,8% que refiere más de una opción y un 15,8% señala que realiza la supervisión con el funcionario/a que encuentre al momento de visitar la institución.</p>
<p>4 Funcionarios/as supervisados/as conocen sus funciones</p> <p>El 66,7% de los encuestados señala que cuando realizan la supervisión en salud, el funcionario supervisado si conoce sus funciones; el 17,5% señala que los funcionarios no conocen sus funciones, algo sumamente delicado al referirnos de funcionarios públicos, que tienen todo normado y reglamentado, sino conoce sus funciones bien difícil que cumpla con su deber, lo que podría estar explicando la vulneración o atropello de derechos que pudieran estar cometiendo.</p>	<p>4Funcionarios/as supervisados/as conocen sus funciones - Supervisión en Educación</p> <p>El 64,9% de personas encuestadas señalan que los/as funcionarios/as supervisados/as si conocen sus funciones y un 31,6% señalan que no, esto último es de vital importancia, por que si no conocen sus funciones esto podría explicar la vulneración de derechos de los ciudadanos.</p>
<p>5 Supervisados conocen competencias de la Defensoría del Pueblo</p> <p>El 50,9% de los encuestados refiere que cuando realizan la supervisión en salud, el funcionario no conoce las competencias de la Defensoría del Pueblo; el 35,1% señala que si conoce y un 12,3% no contesta.</p>	<p>5 Supervisados en Educación conocen a la DP</p> <p>El 57,9% de personas encuestadas conocen las funciones y competencias de la Defensoría del Pueblo, el 40,4% señala que no, lo que se relaciona con el grado de colaboración con la institución.</p>
<p>10 Casos recibidos en Supervisiones de Salud</p> <p>El 40,4% de los encuestados manifiestan que “si” reciben casos cuando realizan una supervisión en salud, en igual porcentaje señalan que “a veces” reciben casos.</p>	<p>6 Casos recibidos en supervisiones</p> <p>El 45,6% de personas encuestadas señala que “a veces” recogen casos cuando realizan una supervisión en educación, un 35,1% señala que “si” recogen casos y un 17,5% señala que “no”.</p>
<p>7 Instrumentos utilizados en Supervisión en Salud</p> <p>El 47,4% de encuestados refiere que los instrumentos utilizados en la supervisión son las fichas y las actas de supervisión, le sigue en un 33,3% solo las fichas de supervisión. Cabe señalar que existen 5 personas que no contestan, es decir es probable que no utilicen ningún instrumento de recojo de información.</p>	<p>7 Instrumentos utilizados en Supervisión en Educación</p> <p>El 56,1% de personas encuestadas refiere que utiliza fichas de supervisión y actas de intervención defensorial cuando realiza una supervisión en educación, un 38,6% señala que utiliza solo fichas de supervisión.</p>
<p>8 Grado de colaboración de supervisado en Supervisiones en Salud</p>	<p>8 Grado de colaboración de supervisado en Educación</p>

<p>El 35,1% de encuestados señala que el grado de colaboración con la Defensoría del Pueblo por parte de los funcionarios supervisados, depende del tipo de relación anterior que haya tenido con la Institución; el 29,8% señala que depende de su trabajo transparente y un 19,3% señala más una opción.</p>	<p>El 38,6% de personas encuestadas refiere que el grado de colaboración del funcionario/a supervisado depende de su relación anterior con la Defensoría del Pueblo y un 28,1% depende de su trabajo transparente.</p>
<p>11 Tipo de recomendaciones dejadas en Supervisiones en Salud El 38,6% de encuestados refiere haber dejado recomendaciones de funciones, le sigue con un 36,8% de encuestados, que señalan haber dejado ambos tipos de recomendaciones: de cumplimiento de funciones y de cumplimiento de normas.</p>	<p>9 Tipo de recomendaciones dejadas en Supervisiones en Educación El 50,9% de las personas encuestadas refieren que en las supervisiones en educación que realizan, dejan recomendaciones de cumplimiento de funciones y de cumplimiento de normas; en segundo lugar con 31,6% refiere que deja recomendaciones de cumplimiento de funciones.</p>
<p>10 Se dejó copia de recomendación en Supervisiones en Salud El 71,9% de encuestados refiere haber dejado copia de las recomendaciones dejadas en las supervisiones de salud que ha realizado, el 14% señala que no ha dejado copia de las recomendaciones efectuadas. Esto es un aspecto importante de rescatar porque solo así se puede realizar un seguimiento efectivo sobre el cumplimiento de la recomendación dejada; si el funcionario no se queda con ninguna copia con las recomendaciones que el/la comisionado/a le hace, cómo lo va a implementar.</p>	<p>10 Se dejó copia de recomendación en Supervisión en Educación El 78,9% de personas encuestadas señala que si dejó copia de las recomendaciones dejadas en la realización de supervisiones y un 15,8% refiere que no, esto último podría ser un problema al momento de realizar el seguimiento al cumplimiento de la recomendación.</p>
<p>11 Supervisiones en Salud fuera del alcance de informes defensoriales El 66,7% de los encuestados señalan que si realizan supervisiones en salud, más allá de los informes defensoriales, es decir cuentan con información de interés regional, que no necesariamente es de conocimiento de la Adjuntía de Administración Estatal de Lima; el 24,6% señala que no, es decir se limitan a realizar supervisiones en salud en el marco de la elaboración de informes defensoriales.</p>	<p>11 Supervisiones en Educación fuera del alcance de informes defensoriales El 57,9% de personas encuestadas señala que si realiza supervisiones en educación, fuera del alcance de un informe defensorial, es decir con diversos objetivos.</p>
<p><u>3.3 Seguimiento a recomendaciones de la Supervisión en Salud</u> 1 Uso de la información de la Supervisión en Salud</p>	<p><u>4.3 Seguimiento a recomendaciones de la Supervisión en educación</u> 1 Uso de la información de Supervisión en Educación</p>

<p>En relación al uso de la información de la Supervisión un 28,1% refiere que se procesa y elabora informe de acciones a implementar; otro 28,1% no contesta; un 17,5% señala más de una opción como respuesta entre guardar en el archivo central de la oficina, lo guarda cada persona que realizó la supervisión, se procesa y elabora informe con acciones a implementar y se socializa los resultados con otras oficinas de la UCT.</p>	<p>El 29,8% de las personas encuestadas refieren que con la información que recogen en la supervisión en salud, se procesa y elabora el informe con acciones a implementar; el 22,8% señala más de una opción.</p>
<p>2 Seguimiento a recomendaciones</p> <p>El 40,4% de encuestados señalan que “sí” realizan seguimiento a las recomendaciones que han dejado cuando realizan supervisión en salud, el mismo porcentaje refiere que “a veces” realiza el seguimiento; solo un 7,0% señala que “no realiza” el seguimiento a las recomendaciones dejadas en la supervisión.</p>	<p>2 Seguimiento a recomendaciones dejadas en Supervisión en Educación</p> <p>El 50,9% de personas encuestadas señala que si realiza seguimiento a las recomendaciones que dejan en una supervisión en educación, el 31,6% señala que “a veces” y un 14% señala que no realiza seguimiento, esto último haría que cada vez que se realiza una supervisión es como si fuera la primera vez y se podría generar una imagen inadecuada y poco seria de la institución.</p>
<p>3 Registro de recomendaciones</p> <p>El 68,4% de encuestados señala que no existe un registro de las recomendaciones dejadas en supervisiones en salud y el 19,3% señala que si existe un registro de recomendaciones, lo que es fundamental a efecto de que no se pierda información institucional, además considerando la alta rotación de personal, sin registro cada comisionado/a se lleva la información generada en la supervisión realizada.</p>	<p>3 Registro de recomendaciones dejadas en Supervisión en Educación</p> <p>El 71,9% de personas encuestadas señala que no cuenta con un registro de recomendaciones dejadas en supervisiones de educación, lo que limita la realización del seguimiento respectivo y una sistematización ordenada de la información.</p>

Cuadros comparativos bi-variables de resultados de la investigación por tema

Salud	Educación
<p><u>Edad y tipo de recomendaciones</u></p> <p>Como se aprecia en el cuadro N° 38 el 47,4% de personas encuestadas tienen entre 31 a 40 años de edad, de los cuales el 24,6% señalan que dejan ambos tipos de recomendaciones entre de cumplimiento de funciones y de cumplimiento de normas.</p> <p>Le sigue en porcentaje con 17.5% que refiere haber dejado recomendaciones de cumplimiento de funciones y son del rango de 41 años a más de edad.</p> <p>Por último se puede señalar que el 38,6% de personas encuestadas deja recomendaciones de cumplimiento de funciones; le sigue un 36,8% que deja recomendaciones de cumplimientos de funciones y de cumplimiento de normas.</p>	<p><u>Edad y tipo de recomendaciones</u></p> <p>El 47,4% de personas encuestadas tienen entre 31 a 40 años de edad, de los cuales el 28,1% señalan que dejan ambos tipos de recomendaciones: de cumplimiento de funciones y de cumplimiento de normas.</p>
<p><u>Lineamientos y definición de instituciones a supervisar</u></p> <p>Como se puede observar en el cuadro N° 39 el 21,1% de personas encuestadas señala que la definición de instituciones a supervisar es “por disposición del jefe de la oficina”, de los cuales un 14% señala que “siempre” cuentan con lineamientos para realizar la supervisión.</p>	<p><u>Lineamientos y definición de instituciones a supervisar</u></p> <p>El 17,5% de personas encuestadas señalan que la definición de instituciones a supervisar es por disposición de Lima, de los cuales el 12,3% señala que siempre cuentan con lineamientos para realizar la supervisión.</p> <p>Otro porcentaje similar de 17,5% de personas encuestadas señalan que la definición de instituciones a supervisar es por disposición del jefe de la oficina, de los cuales un 15,8% refiere que siempre cuenta con lineamientos para la realización de supervisiones en educación.</p>
<p><u>Instrumentos para la supervisión según oficina que los elabora</u></p> <p>En el cuadro N° 40 se puede observar que el 70,2% de personas encuestadas contaron con instrumentos de recojo de información para realizar supervisiones en salud y éstos fueron elaborados en 35,1% por más de una opción entre: la Adjuntía, la Oficina Defensorial y la Unidad de Coordinación</p>	<p><u>Instrumentos para la supervisión según oficina que lo elabora</u></p> <p>El 87,7% de personas encuestadas señala que contaron con instrumentos de recojo de información y de éstos el 40,4% señala que fueron elaborados por la Adjuntía. Cabe señalar que un 14% señala que es la Oficina Defensorial quien</p>

<p>Territorial. Es importante señalar que un 17,5% de personas encuestadas señala que los instrumentos de recojo de información son elaborados por la Oficina Defensorial, esto evidencia que se produce información en las mismas oficinas y se queda con ellas sin que intervenga la Adjuntía que es la encargada de elaborar lineamientos y fichas de recojo de información. Llama la atención que 5 comisionados/as no contesten estas preguntas.</p>	<p>los elabora, eso significa que existe información que producen las oficinas por interés regional y que no necesariamente es de conocimiento de la sede central.</p>
<p><u>Casos recibidos y registro de recomendaciones dejadas en supervisiones de salud</u></p> <p>Del cuadro N° 41 se puede observar que la mayoría de personas encuestadas 40,4% señala que “sí” reciben casos, otro porcentaje igual refieren que reciben casos “a veces”, de estos porcentajes el 29,8% y el 31,6% de personas encuestadas señalan que “no” registran las recomendaciones dejadas en las supervisiones de salud respectivamente.</p>	<p><u>Casos recibidos y registro de recomendaciones dejadas en supervisiones de educación</u></p> <p>El 71,9% de personas encuestadas señala que “no” lleva un registro de las recomendaciones dejadas en las supervisiones de educación y de éstas el 31,6% refiere que “a veces” reciben casos en las supervisiones, le sigue la categoría “sí” reciben casos con 29.8%, lo que es un aspecto muy importante en materia de protección de derechos de la ciudadanía.</p>
<p><u>Registro del número de recomendaciones y seguimiento de recomendaciones</u></p> <p>Del cuadro N° 42 se observa que el 68,4% de personas encuestadas no registra las recomendaciones dejadas en supervisiones de Salud, de las cuales el 35,1% refiere que realiza “a veces” el seguimiento a las recomendaciones dejadas. Es decir, que a pesar de no llevar un registro de las recomendaciones se realiza el seguimiento de las mismas, esto será siempre y cuando sea la misma persona que realice la supervisión, podría apelar a la memoria para saber las recomendaciones que dejó en una anterior oportunidad.</p>	<p><u>Registro del número de recomendaciones y seguimiento de recomendaciones</u></p> <p>Según se puede apreciar en el cuadro N° 83 el 50,9% de personas encuestadas refieren que “sí” realizan un seguimiento de las recomendaciones dejadas en las supervisiones en educación, y de estas el 29,8% señala que “no” realiza un registro de las mismas, lo que podría estar evidenciando que el seguimiento a las recomendaciones se realice a criterio de cada comisionado/a, con la información que recuerdan de una visita anterior; sin embargo queda la inquietud de lo que sucede cuando el/la comisionado/a que realiza la supervisión lo hace por primera vez en esa localidad y no cuenta con información como antecedentes, podría estarse repitiendo la misma recomendación al mismo/ funcionario/a y no pasaría nada. Por otro lado al no haber registro de recomendaciones sumado al alto nivel de rotación del personal, podría haber información que se está perdiendo.</p>
<p><u>Tiempo de trabajo en la Defensoría del Pueblo y conocimiento de competencias de instituciones supervisadas</u></p> <p>Se puede apreciar en el cuadro N° 43, en cuanto al tiempo de trabajo que</p>	<p><u>Tiempo de trabajo en la Defensoría del Pueblo y conocimiento de competencias de instituciones supervisadas</u></p> <p>El 61,4% de personas encuestadas tiene más de 5 años laborando en la</p>

<p>tienen los encuestados en la Defensoría del Pueblo, 61,4% vienen laborando más de 5 años, de este porcentaje el 43,9% tiene conocimiento de las competencias de las instituciones supervisadas.</p> <p>Lo mismo sucede con el 38,6% de personas encuestadas que refieren tener menos de 5 años, de los cuales el 33,3% también tienen conocimiento de las competencias de las instituciones supervisadas.</p> <p>Cabe señalar que un 14% de personas encuestadas refiere que conoce “más o menos las competencias de los supervisados”, lo que se trata de una observación importante, porque con un conocimiento de más o menos, la supervisión que se realice no debe ser muy efectiva.</p>	<p>Defensoría del Pueblo y de estas el 47,4% refiere que tiene conocimiento de las competencias de las instituciones supervisadas en educación. Sin embargo existe un 19,3% de personas que refieren que conocen “mas o menos” y 1,8% que “no” conocen, lo que evidencia la necesidad de reforzar la capacitación al personal que realiza las supervisiones.</p>
<p><u>Edad y tipo de supervisión realizada</u></p> <p>En el cuadro N° 44 se puede apreciar en cuanto a la edad de las personas encuestadas, el 47,4% tienen entre 31 a 40 años de edad, de los cuales el 24,6% refiere realizar supervisiones de oficio. Lo mismo sucede con el rango de edad de 41 años a más.</p>	<p><u>Edad y tipo de supervisión realizada</u></p> <p>El 47,4% de personas encuestadas tienen entre 31 a 40 años de edad, de los cuales el 21,1% señala realizar supervisiones de oficio; lo mismo sucede entre las personas que tienen de 41 a más años, el porcentaje mayor es de 19,3% quienes señalan realizar también principalmente supervisiones de oficio.</p>
<p><u>Edad y conocimiento de competencias de personas supervisadas</u></p> <p>Del cuadro N° 46 se puede observar que el 77,2% de personas encuestadas señalan que si conocen las competencias de los funcionarios supervisados, de los cuales el 36,8% tienen entre 31 a 40 años de edad.</p>	<p><u>Edad y conocimiento de competencias de personas supervisadas</u></p> <p>El 47,4% de personas encuestadas tienen entre 31 a 40 años de edad, de los cuales el 36,8% tener conocimiento de las competencias de las instituciones supervisadas.</p>
<p><u>Temas predefinidos antes de realizar la supervisión en salud</u></p> <p>En el cuadro N° 46 se observa que el 73,7% de personas encuestadas señalan que “si predefinen” los temas de supervisión de salud, de los cuales el 40,4% refiere que se predefinen los temas de supervisión en salud, cuando la supervisión es dirigida desde Lima.</p>	<p><u>Temas predefinidos antes de realizar la supervisión en educación</u></p> <p>El 93% de personas encuestadas señala que “si” se predefinen los temas antes de realizar la supervisión en educación, de los cuales el 61,4% lo hace cuando la supervisión es dirigida desde Lima, es decir por la Adjuntía de Administración Estatal.</p>
<p><u>Años de trabajo en la Defensoría del Pueblo e instrumentos de recojo de información en supervisiones en salud</u></p> <p>En el cuadro 51 se aprecia que el 61,4% de personas encuestadas trabaja</p>	<p><u>Años de trabajo en la Defensoría del Pueblo y uso de instrumentos de recojo de información</u></p>

<p>más de 5 años en la Defensoría del Pueblo, de los cuales 45,6% “si” contó con instrumentos de recojo de información para las Supervisiones en Salud. En realidad con más o menos años de trabajo en la Defensoría del Pueblo, igual se contó con instrumentos de recojo de información para supervisiones en salud.</p>	<p>El 61,4% de personas encuestadas tiene más de 5 años laborando en la Defensoría del Pueblo y de estas el 54,4% refiere que cuenta con instrumentos para el recojo de información en la supervisión en educación. Sin embargo existe un 10,5% que señala que “a veces” cuenta con instrumentos, es decir que no siempre se recoge una información en un mismo tipo de formato, lo que manifiestan es que se utilizan actas de intervención defensorial.</p>
<p><u>Años de trabajo en la Defensoría del Pueblo y metodología para recojo de información en supervisiones en salud</u></p> <p>En el cuadro N° 52 se aprecia que el 61,4% de personas encuestadas trabaja más de 5 años en la Defensoría del Pueblo, de los cuales el 40,4% “si” contó con una metodología para el recojo de información para supervisiones en salud y un 14% “no”, lo que evidencia que se estarían realizando algunas supervisiones sin una metodología de recojo de información uniforme, sin criterios comunes, y sin lineamientos institucionales.</p>	<p><u>Años de trabajo en la Defensoría del Pueblo y uso de metodología para recojo de información</u></p> <p>El 61,4% de personas encuestadas tiene más de 5 años laborando en la Defensoría del Pueblo y de estas el 43,9% refiere si utiliza una metodología para el recojo de información, sin embargo hay un 17,5% que “no”, es decir cada uno lo hace de la mejor manera posible, sin criterios uniformes.</p>
<p><u>Años de trabajo en la Defensoría del Pueblo y grado de colaboración de funcionarios/as supervisados/as</u></p> <p>En el cuadro N° 48 se puede apreciar que el 61,4% de personas encuestadas trabaja más de 5 años en la Defensoría del Pueblo y de este porcentaje el 19,3% refiere que el grado de colaboración del/a funcionario/a con la Defensoría del Pueblo depende de su trabajo transparente, le sigue en porcentaje con 15,8% de la relación anterior con la Defensoría del Pueblo.</p>	<p><u>Años de trabajo en la Defensoría del Pueblo y grado de colaboración de funcionario/a supervisado/a</u></p> <p>El 61,4% de personas encuestadas tiene más de 5 años laborando en la Defensoría del Pueblo y de estas el 22,8% señala que el grado de colaboración de los/as funcionarios/as supervisados depende del tipo de relación anterior con la Defensoría del Pueblo.</p>
<p><u>Años de trabajo en la Defensoría del Pueblo y seguimiento de recomendaciones en supervisiones en salud</u></p> <p>En el cuadro N° 49 se observa que el 61,4% de personas encuestadas trabaja más de 5 años en la Defensoría del Pueblo, de los cuales el 26,3% señala que realiza “a veces” y un 5,3% “no realiza” seguimiento a las recomendaciones dejadas en supervisiones de salud, lo que genera un problema de imagen institucional y de poca efectividad de este tipo de actividades.</p>	<p><u>Años de trabajo en la Defensoría del Pueblo y seguimiento a recomendaciones</u></p> <p>El 61,4% de personas encuestadas tiene más de 5 años laborando en la Defensoría del Pueblo y de estas el 29,8% refiere que realiza seguimiento a las recomendaciones dejadas en supervisiones en educación. Sin embargo existe un 17,5% que señala “a veces” y un 10,5% que “no” realiza seguimiento, lo que no permitiría saber el grado de cumplimiento de las mismas y por ende contribuir realmente a la protección de derechos de la ciudadanía.</p>

<p><u>Modificación de temas predefinidos para supervisiones en salud</u></p> <p>En el cuadro N° 53 se puede observar que el 47,4% de las personas encuestadas señalan que “no” se modifican los temas predefinidos para supervisiones en salud; sin embargo un 38,6% señala que “a veces” se modifican, de los cuales 21,1% es cuando el jefe de la oficina lo dispone; es decir se aprecia un nivel de autoridad y un tipo de relación entre el jefe y el equipo de trabajo importante de analizar.</p>	<p><u>Modificación de temas de supervisión</u></p> <p>El 33,3% de personas encuestadas señala que “a veces” se realizan modificaciones a los temas de las supervisiones en educación y esto es principalmente cuando el jefe de la oficina lo dispone en un 17,5%.</p>
<p><u>Años de trabajo en la Defensoría del Pueblo y tipo de supervisión en salud</u></p> <p>En el cuadro N° 50 se observa que el 61,4% de personas encuestadas trabaja más de 5 años en la Defensoría del Pueblo, de los cuales el 24,6% señala realizar supervisiones de oficio y 22,8% señala realizar supervisiones de parte y de oficio. Es decir a más experiencia de trabajo en la Defensoría del Pueblo se utilizan más tipos de supervisiones.</p>	<p><u>Años de trabajo en la Defensoría del Pueblo y tipo de supervisión</u></p> <p>El 61,4% de personas encuestadas tiene más de 5 años laborando en la Defensoría del Pueblo y de este porcentaje el 28,1% refiere que realiza supervisiones de oficio.</p>
<p><u>Conocimiento de funciones en supervisión en salud</u></p> <p>En el cuadro N° 47 se aprecia que el 66,7% de personas encuestadas señalan que los/as supervisados/as “sí” conocen sus funciones, de los cuales el 35,1% señala que no conoce las funciones y competencias de la Defensoría del Pueblo.</p> <p>Así mismo existe un 17,5% de personas encuestadas que refieren los supervisados no conocen sus funciones, de los cuales el 15,8% tampoco conoce las competencias de la Defensoría del Pueblo.</p> <p>Esta situación puede explicar la falta de colaboración de los/as funcionarios/as para con la Defensoría del Pueblo y la no implementación de las recomendaciones dejadas en supervisiones en Salud.</p>	<p><u>Conocimiento de competencias institucionales y de la Defensoría del Pueblo</u></p> <p>El 64,9% de personas encuestadas señalan conocer sus funciones, de los cuales el 45,6% señala que también conoce las funciones de la Defensoría del Pueblo. Sin embargo llama la atención que existe un 31,6% que señala que “no” conoce sus funciones ni las funciones de la Defensoría del Pueblo, lo que podría explicar que la vulneración de derechos a los ciudadanos se da también por desconocimiento.</p>
	<p><u>Edad y tipo de recomendaciones dejadas en supervisiones en educación</u></p> <p>El 47,4% de personas encuestadas tienen entre 31 a 40 años de edad, de los cuales el 28,1% señala que dejan los dos tipos de recomendaciones: de cumplimiento de funciones y de cumplimiento de normas; lo mismo sucede con los que pertenecen al rango de 41 años a más.</p>

