



DPLA-005-2019  
1 de marzo de 2019

Señora  
Catalina Crespo Sancho  
Defensora de los Habitantes.  
S. D.

Estimada señora Defensora.

Reciba un cordial saludo. La Dirección de Planificación Institucional realizó la evaluación anual del PAO 2018 de la Defensoría, para dichos efectos se elaboró una matriz para cada dirección, en ella se incorporaron los compromisos adquiridos en la formulación original del PAO: objetivos, metas e indicadores. Una vez incorporados los compromisos se remitió a cada director y directora para que procedieran a evaluar los resultados obtenidos durante el año.

Para efectos de la evaluación se usará como línea base el PAO originalmente formulado, esto con el propósito de identificar el punto de partida propuesto para compararlo con el resultado final alcanzado y que sirva de referencia con el plan estratégico 2019-2023.

Es importante anotar que si bien existió una fase de reformulación, efectuada solo por una dirección, muestra el ajuste efectuado a lo largo del año y se evalúa también con el resultado final, se incluye una columna dentro de la matriz para comparar lo originalmente formulado con lo reajustado.

Como lección de este proceso es importante que quede claramente definida en el tiempo su realización, ya que si se produce en cualquier momento del año pierde sentido el proceso de planificación y evaluación. Además es necesario dejar claro que la apertura de la reformulación no significa que se vuelve a planificar de nuevo, sino que, a partir de la solicitud, se evaluará si es o no pertinente aceptarla ya que de no ser así, se verá este espacio de tiempo como una oportunidad solo para ajustar metas y simplemente cumplir con los compromisos adquiridos.

A nivel general el PAO-2018 estableció un total de 223 metas, de ellas un 63% se cumplieron totalmente, (un 65% con reformulación); las metas parcialmente cumplidas representan un 15% (en esta categoría se encuentran las metas con un nivel de cumplimiento mayor al 50%); las metas incumplidas representan un 20% del total.

La mayor parte de las justificaciones relacionadas con el incumplimiento parcial o total de las metas tienen explicaciones en aspectos externos 77%, mientras que los vinculados a elementos internos corresponden a un 23%.

El proceso de evaluación ha permitido identificar la necesidad de fortalecer la fase de formulación de objetivos, metas e indicadores así como el cumplimiento a cabalidad de los plazos establecidos, por tal motivo es necesario programar con antelación el inicio del proceso de planificación 2020, iniciándolo con

una sesión de trabajo donde se explique con mayor detalle cómo debe llevarse a cabo la formulación del plan de trabajo del 2020.

Con el propósito de que visualice los resultados de mejor manera adjunto un cuadro con los resultados por dirección y un gráfico que resume a nivel institucional el grado de cumplimiento del PAO de acuerdo con el nivel de alcance de cada una de las metas establecidas. Adicionalmente, queda en manos de la Dirección el archivo de trabajo electrónico por dirección y otros datos relevantes de la evaluación, en caso de requerir mayor información. Asimismo, una vez aprobada la evaluación por usted se procederá a publicarlo en el sitio web de la Defensoría.

De ser necesario mayor detalle de los resultados obtenidos, quedo a sus gratos órdenes de considerarlo pertinente.

Saludos cordiales.

Geovanny Barboza Ramírez  
Director de Planificación Institucional.