



DEFENSORIA DE LOS HABITANTES DE  
LA REPÚBLICA  
INFORME DE EVALUACIÓN ANUAL  
EJERCICIO ECONÓMICO 2015

Dirección General de Presupuesto Nacional

## 1. ANÁLISIS INSTITUCIONAL

La Defensoría de los Habitantes de la República (DHR), es un órgano auxiliar del Poder Legislativo, responsable de proteger a las y los habitantes frente a las acciones y omisiones del Sector Público, por medio de la prevención, defensa, promoción y divulgación de sus derechos e intereses. Su fin es entonces, velar porque el sector público se ajuste al ordenamiento jurídico y ético, mediante el control de la legalidad, la moralidad y la justicia de su actividad administrativa, de forma que los derechos e intereses de los y las habitantes siempre estén protegidos.

Con ese propósito, la divulgación y promoción de los derechos humanos es una acción necesaria para que la participación comunitaria se convierta en un factor fundamental de cambio; razón por la que se han desarrollado una serie de proyectos con la asistencia de cooperación internacional, para rescatar y fortalecer el principio de que los y las habitantes no sean receptores pasivos de los servicios de la institución sino protagonistas de un proceso de lucha cívica por los derechos, bajo la premisa de que el mejor defensor de los habitantes es el mismo habitante.

Respecto a la gestión institucional y su contribución al cumplimiento de las metas programadas en el Plan Estratégico Institucional (PEI); se indica lo siguiente:

Durante el 2015, la Defensoría recibió 29.300 Solicitudes de Intervención<sup>1</sup> (S.I.), un 54% se atendieron en la Sede Central y el 46% restante en las oficinas regionales, este último dato evidencia la importancia de las oficinas ubicadas fuera del Gran Área Metropolitana, comportamiento que se ha mantenido a lo largo del tiempo. En cuanto al tema de investigaciones, durante el año se abrieron 2.817 nuevas, siendo el derecho a la salud, a la seguridad social y al trabajo y la estabilidad en el empleo los derechos más vulnerados.

---

<sup>1</sup> Es una queja, reclamo, denuncia que es presentada a la Defensoría personalmente, por carta, fax, teléfono o correo electrónico, en la cual una persona o grupo denuncia actos, omisiones y actuaciones materiales del sector público que considera lesivos a sus derechos e intereses, y cuya pretensión es que la institución intervenga para su tutela, conforme a los artículos 17 de la Ley N° 7319 del 17 de noviembre de 1992 y 37 del Reglamento.

Adicionalmente, la Defensoría ha ejecutado acciones de promoción y divulgación, mediante procesos de educación en derechos humanos (EDH). Las estrategias educativas seguidas han generado capacidades en las personas, para que no sólo sean actores pasivos en el campo de los derechos humanos, sino que se conviertan en protagonistas del proceso, actuando como los mejores defensores o defensoras de sus derechos.

La Defensoría buscó reforzar el trabajo por medio de mecanismos que contribuyeran a avanzar en la solución de problemas estructurales que afectan los derechos de las poblaciones y se inició la construcción de un proceso que trabajará un sistema de gestión basado en resultados.

Los siguientes son los principales logros institucionales que contribuyeron al cumplimiento de las metas programadas:

***Igualdad y Equidad de Género.*** Se ha dado seguimiento a las recomendaciones emitidas por la Comisión Interamericana de Derechos Humanos (CIDH) en el año 2010 para el levantamiento de la prohibición de Fertilización in vitro (FIV) y a la sentencia emitida por la Corte Interamericana de Derechos Humanos (Corte IDH) en el año 2012, que declaró la responsabilidad estatal y ordenó la implementación de la técnica de FIV en el país.

En materia de hostigamiento sexual, de conformidad con las competencias y responsabilidades derivadas de la Ley N° 7319, así como de las responsabilidades específicas contempladas en el artículo 7 de la Ley N° 7476 contra el Hostigamiento Sexual en el Empleo y la Docencia, se brindó seguimiento a los procedimientos disciplinarios incoados por hostigamiento sexual en el Sector Público, así como a los procesos judiciales notificados por los Tribunales de Justicia relacionados con esta forma de violencia y discriminación. Asimismo, en atención a la capacidad y experiencia técnica acumulada en esta materia y en ejercicio de las competencias ya expuestas, la Defensoría realizó acciones de capacitación y asesoramiento a los órganos disciplinarios y a las instancias encargadas de la materia en instituciones públicas. A su solicitud, se brindó acompañamiento a los procesos de reforma reglamentaria y elaboración de políticas internas del Instituto Tecnológico de Costa Rica (TEC), la Refinadora Costarricense de Petróleo (RECOPE), la Universidad Estatal a Distancia (UNED), la Universidad Nacional (UNA), el Instituto Nacional de Seguros (INS) y el Instituto de Desarrollo Rural (INDER).

**Poblaciones en condiciones de vulnerabilidad.** Se atendieron temas vinculados con la Población Indígena, que han requerido de una atención más permanente y prolongada de lo usual, dado un incremento en los niveles y cantidad de conflictos presentados. La DHR ha intervenido directamente en varios, en muchos de los cuales –lamentablemente- la violencia ha estado presente. El territorio indígena Salitre, presenta desde hace tres años un conflicto por la tenencia de las tierras y la falta de seguridad territorial, constatándose en las inspecciones de la DHR, las situaciones de riesgo, conflicto y violencia denunciadas. Al respecto, se emitieron varios informes al Gobierno de la República y entre otros, se solicitó información sobre las medidas tomadas para atender la situación, el cumplimiento de los acuerdos suscritos y la intervención y auxilios policiales. Dentro de la situación presentada y dependiendo de ésta, la institución fungió como facilitadora del diálogo, como mediadora u observadora de los procesos de negociación y firma de acuerdos, en resguardo de los derechos de los pueblos indígenas.

**Población menor de edad y adolescente.** Considerando que el derecho a la salud de esta población, está reconocido en el art. 24 de la Convención sobre los Derechos del Niño y en lo atinente, el numeral 42 del Código de Niñez y Adolescencia establece que “Las personas menores de edad tendrán derecho a la seguridad social” y acto seguido dispone que: “Cuando no las cobijen otros regímenes, disfrutarán de este derecho por cuenta del Estado. Para ello la Caja Costarricense de Seguro Social (CCSS) adoptará las medidas respectivas”, la DHR hizo un llamado a la Junta Directiva, Presidencia Ejecutiva y Gerencia Médica y Financiera de la CCSS y otras relacionadas con el tema, para que en el marco de sus respectivas competencias y en un plazo de 6 meses, realicen y concluyan un proceso de revisión minuciosa de la normativa institucional que regule o esté relacionada de alguna manera con ese derecho; de manera que se garantice el mismo a toda persona menor de edad, en todo momento y sin excepción. Asimismo, bajo las mismas consideraciones de competencia y plazo, les indicó a las autoridades aludidas, realizar un proceso de sensibilización y capacitación dirigido al personal encargado de los trámites de validación de derechos y al de atención directa al público, en torno al derecho, al aseguramiento de las personas menores de edad y a la normativa interna que regula el tema. Al respecto, la DHR fue enfática al señalar que el aseguramiento es un derecho humano fundamental de los niños, niñas y adolescentes; exigible por consiguiente al Estado y no a particulares; por lo que la valoración de cuál es la modalidad de seguro que corresponde es un

aspecto técnico que no resulta relevante en términos del cumplimiento de derechos y en consecuencia, la “falta de requisitos” o la atención de padecimientos que requieran tratamientos sistemáticos y de mediano o largo plazo, son inadmisibles para negar un aseguramiento.

**Derechos Económicos y al Desarrollo.** En los últimos dos años, la DHR ha recibido diversas denuncias sobre la omisión de respuesta por parte del Consejo de Transporte Público (CTP), a las denuncias interpuestas por usuarios de autobuses, por deficiencias en la prestación de esos servicios. Todas estas denuncias han sido posteriormente resueltas por medio de “Procedimientos para la gestión y atención de denuncias del Departamento de Inspección y Control” o lo que en sus informes el CTP ha definido como “Derecho de Defensa”.

Asimismo, la Defensoría solicitó al CTP informar sobre las acciones tomadas para cumplir con la reforma al Reglamento para la evaluación y calificación de la calidad del servicio público de transporte remunerado de personas, particularmente sobre la promulgación del Manual de Evaluación de la Calidad del servicio de autobuses. Después de analizar la información remitida, la DHR concluyó que, entre noviembre 2012 y febrero de 2015, la Junta Directiva aprobó tres versiones distintas de lo que calificó como “el Manual”, que presentaban inconsistencias y carencias graves que ponían en duda su pertinencia y legalidad, razón por la que el CTP derogó los acuerdos cuestionados y en su lugar, después de ser sometido a consulta pública, entró en vigencia el “Manual para la Evaluación y Calificación de la Calidad del Servicio Público de Transporte Remunerado de Personas”, según nuevo acuerdo de junio 2015.

**Educación en Derechos Humanos: generación de estrategias para una defensa efectiva de los derechos desde las personas.** En los últimos cuatro años, la DHR por medio del Programa de Redes, ha facilitado distintos espacios de participación ciudadana, promoviendo agendas de interacción entre habitantes e instituciones públicas. Estos procesos de capacitación y acompañamiento fueron dirigidos a personas de la Sociedad Civil, entre éstas, Asociaciones de Desarrollo de las diferentes regiones del país, y otras formas de organización; con el propósito que las y los habitantes construyan conocimientos y rutas claras para la exigibilidad de mejores servicios públicos y hagan efectivos los derechos humanos en las comunidades de influencia. Estos espacios han ayudado a intercambiar criterios, razonamientos, posiciones y evaluaciones sobre la calidad del servicio y las obligaciones del Estado.

El fortalecimiento de las organizaciones de la sociedad, ha permitido que éstas realicen gestiones puntuales en sus respectivas comunidades, en temas tales como: mejoramiento de la prestación de servicios de salud con la CCSS o la acción o inacción de las Municipalidades en el cumplimiento de sus responsabilidades. Además, organizan y participan en actividades de capacitación y ferias con el propósito de dar a conocer e intercambiar experiencias en sus comunidades y fuera de ellas. En el 2015 se trabajó con las redes de las regiones Chorotega (Cañas, La Cruz y Liberia) y Brunca (San Vito de Coto Brus y Paso Canoas). Por otra parte, se dio acompañamiento al proceso de participación ciudadana y rendición de cuentas de Territorios Seguros en Guápiles y Ecoguapa en Moravia.

**Indicadores de resultado.**

**Cuadro 1.1**  
**Defensoría de los Habitantes de la República**  
**Desempeño de los Indicadores de Resultado**  
**Al 31 de diciembre de 2015**

Descripción del Indicador	Programado	Alcanzado	Fuente de datos
Porcentaje del total de habitantes que solicitaron la intervención de la Defensoría durante los primeros seis meses de cada año que cuentan con un pronunciamiento final de la Defensoría durante el año.	35,0	48,5	Dirección de Planificación Institucional
Porcentaje del total de habitantes capacitados en defensa de los derechos humanos que corresponden a líderes, grupos organizados y poblaciones en condición de vulnerabilidad.	25,0	30,0	Dirección de Planificación Institucional

**Fuente:** Datos suministrados por la Institución

Los datos muestran los logros alcanzados por los dos ejes de acción que lleva a cabo la Defensoría de los Habitantes por mandato de ley: la defensa de los derechos e intereses de los habitantes y, la promoción y divulgación de ellos.

El primero evidencia que de 2814 investigaciones abiertas en 2015, un 48,5% (1364) contaron con un pronunciamiento institucional con respecto a la Solicitud de Intervención planteada.

El segundo, ratifica la importancia que tienen las poblaciones en condición de vulnerabilidad, en materia de educación en derechos humanos, ya que 3360 personas capacitadas, un 30% (1008) corresponden a líderes, grupos organizados o poblaciones concretas que por su condición específica, ven de forma constante y reiterada, como se vulneran sus derechos. Con esta estrategia, se busca, no solo dotarles del conocimiento necesario para que exijan sus derechos, sino a la vez, crear redes o grupos de apoyo que potencien sus capacidades para defenderlos.

## 2. GESTIÓN FINANCIERA

El siguiente cuadro contiene los datos de los recursos asignados y ejecutados en los años 2014 y 2015, en términos reales (colones constantes base 2014) con ingresos corrientes (001) y de financiamiento (280).

**Cuadro 2.1**  
Defensoría de los Habitantes de la República  
Comparativo del Monto Autorizado y Ejecutado por Partida Presupuestaria  
2014-2015 (en colones constantes base 2014)

Partida	2014			2015		
	AUTORIZADO (Ley No. 9193 y Modif.)	EJECUTADO <sup>2/</sup>	% EJECUCIÓN	AUTORIZADO (Ley No. 9289 y Modif.)	EJECUTADO <sup>2/</sup>	% EJECUCIÓN
0-Remuneraciones	4.607.116.000	4.170.147.093	90,5	4.796.318.177	4.457.793.897	92,9
1-Servicios	407.021.624	376.078.479	92,4	406.859.562	379.241.521	93,2
2-Materiales y Suministros	42.920.000	41.062.732	95,7	38.990.826	36.497.705	93,6
3-Intereses y Comisiones	-	-	-	-	-	-
4-Activos Financieros	-	-	-	-	-	-
5-Bienes Duraderos	74.900.000	72.196.589	96,4	247.807.239	244.694.705	98,7
6-Transferencias Corrientes	106.626.376	85.378.549	80,1	113.905.636	108.116.000	94,9
7-Transferencias de Capital	-	-	-	-	-	-
8-Amortización	-	-	-	-	-	-
9-Cuentas Especiales	-	-	-	-	-	-
<b>SUB TOTAL</b>	<b>5.238.584.000</b>	<b>4.744.863.443</b>	<b>90,6</b>	<b>5.603.881.440</b>	<b>5.226.343.829</b>	<b>93,3</b>
Transferencias no vinculadas 1/	101.416.000	101.416.000	100,0	126.534.933	123.603.945	97,7
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>5.340.000.000</b>	<b>4.846.279.443</b>	<b>90,8</b>	<b>5.730.416.373</b>	<b>5.349.947.774</b>	<b>93,4</b>

1/ Incluye transferencias corrientes y de capital no vinculadas a la gestión, que son ejecutadas por los entes a los cuales se les asignaron los recursos.

2/ Ejecutado: corresponde al devengado que es el reconocimiento del gasto por la recepción de bienes y servicios a conformidad, por parte del órgano respectivo, independientemente de cuándo se efectúe el pago de la obligación.

Fuente: Elaboración propia con base en Sistema Integrado de Gestión de la Administración Financiera (SIGAF).

Con el propósito de llevar a cabo los objetivos estratégicos del programa a través del producto: **“Servicio de apoyo a la Defensa, Protección, Promoción y Divulgación de los Derechos e Intereses de los Habitantes y las Habitantes”**, para 2015, la DHR dispuso de ¢5.684,0 millones (¢5.730,4 millones en colones constantes), de los cuales ejecutó el 93,4%.

Respecto a la ejecución por partida, la institución señala lo siguiente:

**Remuneraciones.** Como institución de servicios, la asignación de recursos al capital humano es la más relevante; pero al final del periodo se presentó una subejecución del 6,9%, que se originó en un costo de vida menor al estimado para 2015. De igual forma, se contó con un ahorro de recursos producto de que varias plazas de profesionales estuvieron vacantes a lo largo del año, lo cual permitió darle contenido presupuestario a las subpartidas: Suplencias y Contribución Patronal a otros fondos Administrativos, la primera con el fin de poder sustituir al personal incapacitado y la segunda para aumentar de un 4 a un 5%, el aporte patronal a la Asociación Solidarista de Funcionarios de la Defensoría.

**Servicios.** La suma de los gastos en Alquileres, Servicio de Agua y Alcantarillado, Seguros, Correos, Telecomunicaciones, Energía Eléctrica, Información y Otros servicios básicos, presentaron una ejecución efectiva promedio del 95%, superior al 92,4% alcanzado en 2014.

La ejecución efectiva de los rubros de viáticos, tanto al interior como al exterior del país, fue de un 100% y para el ítem de Seguros, que incluye entre otros, las pólizas de seguros de los vehículos institucionales, riegos de trabajo, contra robo y viajero, un 96%.

En el caso de los gastos en Mantenimiento, la ejecución promedio fue de un 86,5%; que permitió realizar trabajos de restauración del edificio y de pintura. Al respecto, la institución indica que para 2016 espera elaborar una buena programación de los trabajos de reparación y mantenimiento, para lograr ejecutar los recursos en su totalidad.

La ejecución de los gastos en Capacitación y Actividades Sociales y Protocolarias, está íntimamente relacionado con las actividades que desarrolla la institución en diferentes áreas, como Promoción y Divulgación, Oficinas Regionales, Control de Gestión y Salud Ocupacional, entre otras. Al respecto, se indica que todos los años la DHR realiza dos actividades que tienen que ver con la promoción y divulgación de los derechos humanos, una de ellas es el concurso de



aportes al mejoramiento de calidad de vida y la otra el Foro de Transparencia. La ejecución de ambos gastos para 2015 fue de un 97% y un 83,3%, respectivamente.

En relación con los Servicios de Desarrollo en Sistemas Informáticos, se consiguió adquirir varios módulos importantes que pretenden involucrar las Normas Internacionales de Contabilidad para el Sector Público NICSP, para una ejecución del 86,6%.

**Materiales y Suministros.** Esta partida muestra una ejecución del 93,6%, debido principalmente a que los rubros de “Combustibles”, “Tintas Pinturas y Diluyentes” y “Productos de Papel, Cartón e Impresos” representan el 51,1% del total de la partida y su ejecución promedio fue del 98,8%. Por otra parte la subejecución del 6,4% de los recursos se debe a que algunas contrataciones se declararon infructuosas, porque no se ajustaron a lo requerido o no recibieron ofertas, y a la suma de saldos no significativos que resultaron de algunos otros procesos de adquisición de bienes y servicios. Al respecto, la institución manifiesta que para año 2016, se espera corregir esta situación tratando de medir los tiempos que duran estos procesos en el Sistema de Compras y así lograr una mejor gestión.

**Bienes Duraderos.** Con respecto a las inversiones de Capital, su ejecución fue de un 98,7%. Se indica que los procesos de compra por medio del sistema de Merlink, fueron en algunos casos muy lentos, debido a los tipos de contratación, razón por la que se planea para el año 2016, tratar de iniciar los procesos de contratación de la partida de Bienes Duraderos en el primer semestre, con el fin de evitar inconvenientes con los plazos de contratación. Pese a lo anterior, se logró la construcción de la Bodega de Materiales y Suministros, la adquisición de nuevos paneles modulares en varias oficinas de la institución, la adquisición de computadores portátiles que sustituyen equipo obsoleto y el reemplazo del cableado estructurado de todo el Edificio de la Defensoría, lo que redundó en beneficio de la institución y contribuyó con un mejor ambiente para la atención de las y los habitantes que visitan la DHR para interponer sus denuncias.

**Transferencias corrientes.** Presenta una ejecución efectiva de 94,9%, que se concentra mayormente en el rubro de Prestaciones Legales (¢48,0 millones), permitiendo cancelar lo adeudado a varios funcionarios que se acogieron al beneficio de la pensión. El rubro para pago de incapacidades se incrementó, por cuanto un 35% del total de funcionarios y funcionarias de la institución se incapacitó durante el año. Al final del periodo se logró ejecutar un 99,7% del total

de los recursos asignados. La transferencia al CONARE por la participación de la DHR en el Proyecto “Estado de la Nación” se realizó en el segundo semestre y las transferencias a la Caja Costarricense de Seguro Social por la Cuota Estatal a los seguros de salud y pensiones y a la Universidad de Costa Rica (UCR) por el funcionamiento del Consultorio Jurídico, lograron una ejecución promedio del 93,7%.

A nivel agregado, las metas propuestas en la parte sustantiva de la Protección de los Derechos e Intereses de los y las Habitantes se alcanzaron en un 100%, superando los niveles comprometidos; adicionalmente, la ejecución presupuestaria se sitúa en niveles cercanos a los alcanzados en los últimos años, mostrándose superior al logrado en el 2014. Se indica que lo anterior se debe al esfuerzo del equipo humano institucional, que pese al incremento de la demanda de los servicios, sigue mostrando mística, compromiso y claridad en la importancia por seguir en el camino de la defensa de los derechos e intereses de los y las habitantes del país.

Debido al reducido presupuesto autorizado a la Defensoría y el compromiso de sus recursos, se hizo imposible presentar un plan de acción de contención del gasto público, como lo solicitaba la directriz 023-H, iniciativa del Poder Ejecutivo que se hizo extensiva a la Defensoría de los Habitantes y a otros órganos del Estado costarricense.

### **3. RESULTADOS DE LA GESTIÓN**

El presente análisis se enfocará en los avances o logros de los indicadores estratégicos, en apego a la metodología de programación y evaluación presupuestaria, que ha venido implementando la Dirección General de Presupuesto Nacional, sin embargo, a partir del próximo año 2016 esta Dirección inicia un cambio metodológico en la Programación y Evaluación Presupuestaria, lo que llevará a un cambio en el análisis de la información a partir de los informes del 2016.

Los datos que aparecerán en los cuadros siguientes corresponden a los establecidos en la Ley de Presupuesto y sus modificaciones.

Para los años 2014 y 2015 la entidad contó con los siguientes indicadores:

**Cuadro 3.1**  
**Defensoría de los Habitantes de la República**  
**Cantidad de indicadores Operativos y Estratégicos**  
**por Centro de Gestión**  
**2014-2015**

Centro de Gestión <sup>1/</sup>	2014			2015		
	Operativos	Estratégicos	Total	Operativos	Estratégicos	Total
Defensoría de los Habitantes de la República	2	2	4	2	2	4
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>4</b>

Como se puede observar en el cuadro anterior, se mantiene la cantidad y distribución de los indicadores respecto al año 2014. Asimismo, el siguiente cuadro informa acerca del cumplimiento de las metas de los indicadores estratégicos establecidos para el 2015.

**Cuadro 3.2**  
**Defensoría de los Habitantes de la República**  
**Cantidad de indicadores estratégicos asociados a producto / objetivo**  
**según porcentaje de cumplimiento**  
**Al 31 de diciembre de 2015**

Centro de Gestión <sup>1/</sup>	Clasificación de indicadores	Parcialmente cumplido				No cumplido (0%)
		Cumplido (100%)	Muy Bueno (99%-81%)	Bueno (80%-71%)	Insuficiente (70%-1%)	
Defensoría de los Habitantes de la República	Producto	2	-	-	-	-
	Objetivo	-	-	-	-	-
<b>TOTAL</b>		<b>2</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>

<sup>1/</sup> Se consideran centros de gestión los programas presupuestarios.

**Fuente:** Elaboración propia, clasificación realizada por la Dirección General de Presupuesto Nacional.

La siguiente información se refiere al único programa presupuestario de la institución.

**Cuadro 3.3**  
**Defensoría de los Habitantes de la República**  
**Indicadores estratégicos asociados a productos según porcentaje de cumplimiento y recursos financieros**  
**Al 31 de diciembre de 2015**

Descripción del Producto	Descripción del Indicador	Parcialmente cumplido				No cumplido (0%)	Recursos Programados <sup>1/</sup>	Recursos ejecutados <sup>2/</sup>
		Cumplido (100%)	Muy Bueno (99%-81%)	Bueno (80%-71%)	Insuficiente (70%-1%)			
Servicio de apoyo a la prevención, defensa, promoción y divulgación de los derechos e intereses de los habitantes y las habitantes.	Porcentaje de cierre del total de intervenciones por investigaciones de denuncias recibidas de los y las habitantes ante vulneraciones en los derechos humanos con más de un año de abiertas.	X	-	-	-	-	1.847,3	1.724,6
	Porcentaje del total de actividades educativas en derechos humanos, programadas en el año, que son impartidas por la Defensoría de los Habitantes a líderes, grupos organizados y poblaciones en condición de vulnerabilidad.	X	-	-	-	-	1.136,8	1.061,3
<b>Total de recursos</b>							<b>2.984,1</b>	<b>2.785,9</b>
<b>Porcentaje de ejecución</b>							<b>93,4%</b>	

<sup>1/</sup> Estimación realizada por la institución para el cumplimiento del indicador, basada en los recursos asignados en el Presupuesto Nacional, excluyendo las transferencias no vinculadas a la gestión. Datos en millones de colones.

<sup>2/</sup> El ejecutado corresponde al devengado que es el reconocimiento del gasto por la recepción de bienes y servicios a conformidad, por parte del órgano respectivo, independientemente de cuándo se efectúe el pago de la obligación. Datos en millones de colones.

**Fuente:** Elaboración propia, clasificación realizada por la Dirección General de Presupuesto Nacional.

La institución no cuenta con indicadores estratégicos asociados a objetivos, por lo que se omite el cuadro correspondiente.

**Efectividad en el cumplimiento de los indicadores de producto (gestión) y de objetivos estratégicos (resultados)**

La efectividad en el cumplimiento de los indicadores asociados a producto (gestión) y a los objetivos estratégicos (resultados) será medida considerando dos criterios: el porcentaje de cumplimiento de los indicadores y el porcentaje de ejecución de recursos, teniendo por tanto, la siguiente clasificación:

**Efectivo:** Si la suma de los indicadores de las Columnas de “Cumplido” y “Muy Bueno” es mayor que la suma de los indicadores ubicados en las Columnas de “Bueno”, “Insuficiente” y “No Cumplido”, y además, el porcentaje de ejecución del total de recursos asignados a esos indicadores, según estimación realizada por la institución, está entre 100% y 81% (inclusive).

**Poco Efectivo:** Si la suma de los indicadores de las Columnas de “Bueno”, “Insuficiente” y “No Cumplido” es mayor que la suma de los indicadores ubicados en las Columnas de “Cumplido” y “Muy Bueno”, o en el caso de que la sumas anteriores muestren el mismo monto y además, el porcentaje de ejecución del total de recursos asignados a esos indicadores, según estimación realizada por la institución, está entre 80% y 0%.

**Parcialmente Efectivo:** Si se cumple únicamente con uno de los criterios necesarios (porcentaje de cumplimiento o porcentaje de ejecución de recursos) para clasificarlo como “Efectivo” o “Poco Efectivo”.

**Cuadro 3.4**  
**Defensoría de los Habitantes de la República**  
**Clasificación de la efectividad en el cumplimiento de**  
**indicadores asociados al producto y/o objetivos estratégicos**  
**Al 31 de diciembre de 2015**

Cumplimiento de indicadores	Efectividad		
	Efectivo	Parcialmente Efectivo	Poco Efectivo
<i>Defensoría de los Habitantes de la República</i>			
Indicadores de Producto	X		
Indicadores de Objetivo	-	-	-

**Fuente:** Elaboración propia, clasificación realizada por la Dirección General de Presupuesto Nacional.

La institución indica que, de acuerdo con los cuadros anteriores, se muestra que la efectividad en el cumplimiento de los indicadores asociados a producto y vinculados a la ejecución de los recursos, cumple con los parámetros para ubicarse en un nivel efectivo. Lo anterior es resultado del esfuerzo institucional de vincular el proceso de planificación, cada día más, con el presupuesto. En síntesis, los resultados muestran un alto nivel de efectividad ya que se presenta el cumplimiento de los objetivos asociados a una ejecución presupuestaria del 93,4%.

### Estimación de costos

Respecto a los costos asociados a los indicadores, la institución indica que, los resultados muestran un alto nivel de efectividad y una alta ejecución presupuestaria, misma que no fue mayor debido a las dificultades señaladas en el aparte de Gestión Financiera.

**Defensoría de los Habitantes de la República**  
**Ficha resumen**  
**Al 31 de diciembre de 2015**

Información general del Programa	
Programa evaluado	Defensoría de los Habitantes de la República.
Propósito del programa	Proteger a las habitantes y los habitantes frente a las acciones y omisiones del Sector Público, mediante un control de legalidad, justicia, y ética por medio de la prevención, defensa, promoción y divulgación de sus derechos e intereses.
Presupuesto del programa <sup>1/</sup>	Q5.558.490.000
Porcentaje ejecutado del presupuesto	93,3
Período evaluado	Enero a diciembre de 2015.
Efectividad en el cumplimiento de los indicadores asociados a producto (gestión)	Efectivo.
Efectividad en el cumplimiento de los indicadores asociados a objetivos estratégicos (resultados)	No se cuenta con información para pronunciarse.
Tipo de Evaluación	Evaluación por Programas e Instituciones.
Fuente de Información	Informe de autoevaluación realizado por la institución y análisis realizado por la DGPN.

<sup>1/</sup> No incluye transferencias no vinculadas a la gestión ni recursos externos.

#### 4. OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES

En atención a la información suministrada y contenida en el presente informe, se hace necesario plantear las siguientes recomendaciones:

4.1 En cuanto a la información asociada a la gestión, se requiere una mayor precisión en los datos aportados. Lo anterior por cuanto en el Cuadro 1 del informe remitido por la institución, relativo al Cumplimiento de las metas de los indicadores y recursos financieros asociados al 31 de diciembre de 2015, se indicó en la columna de “Resultado” obtenido 75,4% para el primer indicador; no obstante al considerar los “Datos del indicador” aportados  $(1591/2192)*100$ , el resultado reflejaba un 72,6%, razón por la cual fue necesario hacer una consulta a la institución para determinar el error consignado y corregirlo, lo cual se logró gracias a la respuesta rápida y oportuna de su personal.

4.2 Aportar un mayor nivel de detalle en cuanto a los factores que afectaron la ejecución, ya sea internos o externos; indicar si los problemas presentados son recurrentes e informar sobre las medidas implementadas para lograr una mejor ejecución de los recursos. Asimismo, respecto a las acciones que implementará la institución en los períodos siguientes, indicar el nombre de la unidad o departamento responsable de llevarlas a cabo y dar el seguimiento correspondiente.

