



DEFENSORÍA DE LOS HABITANTES DE LA REPÚBLICA

INFORME FINAL DE EVALUACIÓN FÍSICA Y FINANCIERA DE LA EJECUCIÓN DEL PRESUPUESTO 2020

Dirección General de Presupuesto Nacional

Contenido

Introducción	2
1. Análisis de la gestión financiera	3
1.1. Análisis por partida	4
2. Resultados de la gestión	8
2.1. Contribución a la gestión institucional	8
2.2. Programas con producción cuantificable	13
3. Efectividad	21
4. Observaciones y Recomendaciones	24



Introducción

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.



1. Análisis de la gestión financiera

El siguiente cuadro contiene los datos de los recursos autorizados y ejecutados para 2020, con ingresos corrientes y de financiamiento (001, 280).

Cuadro 1
Defensoría de los Habitantes de la República
Ejecución del presupuesto 2020 por clasificación objeto del gasto
Al 31 de diciembre 2020
(en millones de colones)

Partida	Presupuesto inicial ¹	Presupuesto actual ²	Presupuesto ejecutado ³	Nivel de ejecución
TOTAL	6.290,00	6.252,72	5.291,41	84,63%
Recurso Externo	-	-	-	-
SUBTOTAL	6.290,00	6.252,72	5.291,41	84,63%
Remuneraciones	5.567,77	5.444,02	4.642,10	85,27%
Servicios	497,07	484,97	404,23	83,35%
Materiales y suministros	45,72	45,72	36,45	79,71%
Intereses y comisiones	-	-	-	-
Activos financieros	-	-	-	-
Bienes duraderos	46,00	104,57	97,95	93,67%
Transferencias corrientes	133,44	173,44	110,67	63,81%
Transferencias de capital	-	-	-	-
Amortización	-	-	-	-
Cuentas especiales	-	-	-	-

Fuente: Liquidación generada del SIGAF el 11 de enero de 2021.

¹ Corresponde al presupuesto aprobado por la Asamblea Legislativa para el ejercicio presupuestario 2020.

² Corresponde al presupuesto inicial incluyendo las modificaciones presupuestarias realizadas durante el 2020.

³ Se refiere al devengado, que es el reconocimiento del gasto por la recepción de bienes y servicios independientemente de cuando se efectúe el pago de la obligación.



1.1. Análisis por partida

El cuadro anterior, muestra el nivel de ejecución presupuestario alcanzado por la Defensoría de los Habitantes de la República para el ejercicio económico 2020. La institución el año anterior tuvo una ejecución del 83,93%, teniendo una leve mejoría para este ejercicio con un 84,63% de recursos devengados.

De conformidad con los datos del citado cuadro, se considera relevante para el análisis del comportamiento de la ejecución presupuestaria de la entidad, las partidas que presentan una ejecución menor al 90%, que para el caso que nos ocupa, sólo deja fuera del análisis a la partida Bienes duraderos cuya ejecución fue del 93,67%.

Remuneraciones:

Esta partida representa un 74,24% del total del presupuesto autorizado y tiene un porcentaje de ejecución de un 85,27% para el periodo 2020, que equivale a ¢4.642,10 millones.

Algunos factores por los que no se alcanzó una mayor ejecución se debe a que se dieron ahorros, originados principalmente al disponer de plazas de Profesionales vacantes durante el año, especialmente las plazas aprobadas para el Mecanismo de Supervisión de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad por el Estado Costarricense, de personas que se jubilaron y otras que renunciaron. El nivel de empleo del tercer y cuarto trimestre fue del 84,00%. La institución ha realizado un gran esfuerzo por llenar sus plazas vacantes, no obstante, se han presentado dificultades ante la presencia de la pandemia, y complementariamente, la Institución se comprometió en congelar plazas vacantes a efectos de apoyar al Gobierno de la República, ante la difícil situación fiscal, lo que también influye en menor gasto en los rubros asociados al salario base, tales como incentivos salariales y contribuciones sociales.



Servicios:

Esta partida representa un 6,46% del total del presupuesto autorizado y tiene un porcentaje de ejecución de un 83,35% para el periodo 2020, que equivale a ¢404,23 millones.

El nivel de ejecución estuvo influenciado fundamentalmente por factores relacionados con el impacto de la pandemia, ya que la mayor parte del personal se encontraba en teletrabajo y a la aplicación de las Normas de Ejecución aprobadas para la contención del gasto público, con una subejecución de ¢10,27 millones.

En el grupo de Servicios Básicos se ejecutó el 79,69% de los recursos, ya que se presentaron ahorros en energía eléctrica y agua y alcantarillado, los cuales tuvieron un gasto menor generado por la pandemia, ya que la mayor parte del personal se mantuvo en teletrabajo y esto influyó en un menor consumo de ambos servicios.

En cuanto a los Servicios Comerciales y Financieros, la partida de servicios de transferencia electrónica de información, que dispone de la mayor cantidad de recursos en ese grupo, presentó una menor ejecución, ya que se inició un nuevo contrato con un nuevo proveedor lo cual redujo los gastos programados.

En el grupo de gastos de viaje y de transporte, la ejecución alcanzada fue del 39,07%, por cuanto se vio directamente afectado por la pandemia COVID-19, al suspenderse las giras alrededor del país y los viajes al exterior durante la mayor parte del año; además, de la subejecución del 10,00% de los recursos disponibles, en atención a la norma de ejecución establecida para contener el gasto público.

En el ítem de seguros se dio un remanente producto de un menor gasto en la póliza de Riesgos del Trabajo por las plazas vacantes y una subejecución del 10,00% de los recursos disponibles.

En actividades de capacitación se alcanzó un 24,42% de ejecución efectiva, rubro afectado por la pandemia COVID-19, al suspenderse las giras alrededor del país durante la mayor parte del año; así

como la subejecución del 10,00% de los recursos disponibles, de acuerdo a la norma de ejecución de contención del gasto.

Sobre las actividades sociales y protocolarias, se dio menor ejecución debido a que no se realizó la presentación del Índice de Transparencia y se aplicó la subejecución mencionada de los recursos disponibles.

Por su parte, en el grupo de mantenimiento y reparación, en promedio se alcanzó una ejecución de un 68,53%, se presentaron ahorros importantes en mantenimiento de vehículos y de equipo y mobiliario de oficina, debido a la pandemia COVID-19, dado que no se realizaron giras y a que el personal mayoritariamente se mantuvo en teletrabajo, así como la subejecución del 10,00% de los recursos disponibles, establecido para contribuir con las finanzas públicas.

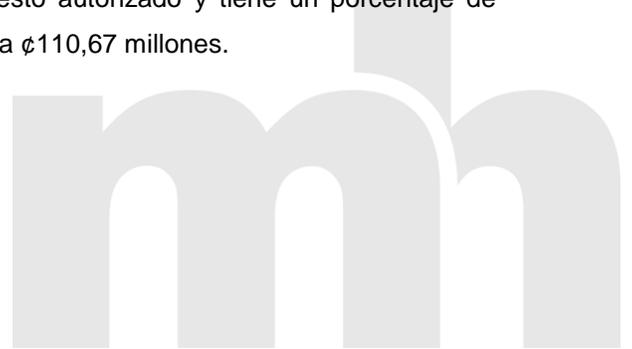
Materiales y Suministros:

Esta partida representa un 0,58% del total del presupuesto autorizado y tiene un porcentaje de ejecución de un 79,71% para el periodo 2020, que equivale a ¢36,45 millones.

El nivel de ejecución estuvo influenciado por factores relacionados a la subejecución del 10,00%, por un monto de ¢3,33 millones de los recursos disponibles. También se generaron ahorros debido a una menor ejecución en subpartidas como: tintas, pinturas y diluyentes, alimentos y bebidas, útiles, materiales de oficina y cómputo, productos de papel, cartón e impresos, textiles y vestuario, útiles y materiales de cocina y comedor, que se presentaron en razón de que el personal se mantuvo en teletrabajo por la pandemia, por lo cual disminuyó el uso de los inventarios de estos productos.

Transferencias Corrientes:

Esta partida constituye un 1,77% del total del presupuesto autorizado y tiene un porcentaje de ejecución del 63,81% para el periodo 2020, que equivale a ¢110,67 millones.



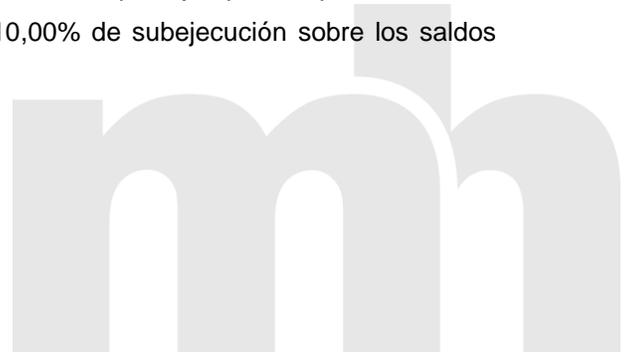
Una de las subpartidas con una mayor cantidad de recursos corresponde a prestaciones legales, que tuvo una asignación presupuestaria de €63,25 millones, sin embargo, sólo se ejecutó el 30,68%, dado que los recursos se programaron en virtud de la aprobación de la ley No. 9906 “Ley para resguardar el derecho del trabajador a retirar los recursos de la pensión complementaria”, lo que ocasionó que 7 personas comunicaran su interés de jubilarse, no obstante, solamente dos personas se acogieron a la pensión en el 2020, lo que generó un remanente en la subpartida.

Respecto a las transferencias al sector público, la cuota estatal a la CCSS por el seguro de pensiones y de salud alcanzó un 81.71% de ejecución, presentando un remanente debido al compromiso de la institución con el Gobierno de la República, de congelar las plazas vacantes, en apoyo a la crisis fiscal que afronta el país, y en lo que se refiere a la transferencia producto de incapacidades, se trata de una previsión presupuestaria, que presenta una ejecución que varía de acuerdo a las circunstancias que se presenten en el transcurso del año.

En cuanto a las medidas correctivas indicadas por la institución para mejorar la ejecución al 31/12/2020 se tienen las siguientes:

En la partida de remuneraciones, si bien se publicaron los concursos desde el mes de noviembre 2019 para mejorar la ejecución, la decisión de la institución respecto al congelamiento de las plazas vacantes, como una respuesta de apoyo al Gobierno de la República, ante la crisis fiscal generada por la pandemia COVID-19, incidió en el nivel de ejecución, al suspenderse los nombramientos a partir del segundo semestre del 2020.

En cuanto a la partida de servicios, la mayoría de las situaciones que se presentaron, obedecen fundamentalmente a factores de impacto de la pandemia, como por ejemplo la aplicación de la modalidad de teletrabajo; además de la aplicación del 10,00% de subejecución sobre los saldos



disponibles en atención a una norma de ejecución, por lo que la medida correctiva se basó en darle seguimiento permanente a la ejecución a fin de utilizar los recursos remanentes.

Respecto a materiales y suministros, los ahorros presentados en varias subpartidas ya comentadas, se presentaron por la pandemia, ya que el personal se mantuvo en teletrabajo, por lo cual se disminuyó el consumo de inventarios y se propuso como medida darle seguimiento permanente a la ejecución a fin de utilizar los recursos remanentes.

Sobre las transferencias corrientes, los factores de ejecución se relacionan mayormente a la partida de remuneraciones, por lo que la afectación en plazas vacantes, también incidió en la planificación del presupuesto de las transferencias a la Caja Costarricense de Seguro Social por el Seguro de Pensiones y de Salud, Prestaciones Legales y Otras Prestaciones. Sin embargo, el mayor rubro recae sobre prestaciones legales, por lo que la institución dispuso ajustar la programación de los recursos en esa subpartida.

2. Resultados de la gestión

2.1. Contribución a la gestión institucional

Además del mandato, en el campo de la defensa de los derechos e intereses de los y las habitantes; la Defensoría ejecuta, mediante diversos procesos de educación en derechos humanos (EDH), tanto estrategias educativas como acciones en materia de promoción y divulgación. Se busca mediante ellas generar capacidades en las personas, para que dejen de ser actores pasivos en el campo de los derechos humanos, y se conviertan en protagonistas en su defensa.

Dado lo anterior, la gestión institucional contribuyó al cumplimiento de la misión institucional, mediante la realización de algunas intervenciones llevadas a cabo durante el 2020 y que han permitido que la Defensoría de los Habitantes cumpla con el mandato para la cual fue creada.

Algunas de estas se refieren a lo siguiente:

1. Defensa de derechos de personas en condición de vulnerabilidad.

- a. Personas Migrantes y Refugiadas.
 - i. Propuesta de reforma de la Ley General de Migración y Extranjería.
 - ii. Propuesta de reforma al Reglamento de Elección de Organizaciones Migrantes.
 - iii. Foro de Población Migrante y Refugiada.
 - iv. Acceso a la documentación migratoria.
 - v. Monitoreo de acciones de regulación migratoria.
- b. Pueblos Indígenas.
 - i. Plan Recuperación de Tierras Indígenas (RTI).
 - ii. Acceso a Servicios Públicos en la comunidad indígena Conte Burica.
 - iii. Medida Cautelar N.º 321-12 emitida por la CIDH.
 - iv. Acceso a la Salud para los Pueblos Indígenas.
- c. Personas Adultas Mayores.
 - i. Listas de Espera en materia de Personas Adultas Mayores.
 - ii. Atención Preferencial de Personas Adultas Mayores en las instituciones públicas ante los impactos diferenciados del COVID-19.
- d. Personas con Orientación Sexual Diversa.
 - i. Cumplimiento de la Opinión Consultiva 24/17.
- e. Personas Privadas de Libertad.



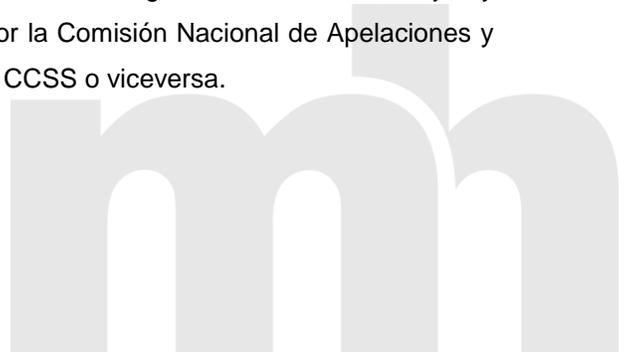
- i. Derecho a la visita en los Centros Penitenciarios
- ii. Atención en salud de la población privada de libertad.

2. Derechos de la Mujer e igualdad.

- a. Seguimiento a la Agenda de Mujeres para la exigibilidad de las recomendaciones del Comité CEDAW sobre el Séptimo examen periódico de Costa Rica.
- b. Cumplimiento del indicador nacional de hostigamiento sexual.

3. Derecho al Trabajo, al empleo digno y al respeto de los derechos laborales.

- a. Impacto en las condiciones laborales con ocasión de la pandemia: Investigaciones sobre COVID 19 y Enfermedad Renal Crónica no Tradicional en comunidades agrícolas de Guanacaste.
- b. Temas específicos abordados.
 - i. Proceso de diálogo con las autoridades del Ministerio de Educación Pública, en atención al atraso en el pago de incentivos salariales al personal docente, lo cual constituye un componente de su salario.
 - ii. Revisión del cumplimiento de las disposiciones establecidas en el Código de Trabajo, y Ley de Fomento de la Lactancia Materna, Código de la Niñez y la Adolescencia, y la Convención de los Derechos de los Niños, en 13 instituciones públicas.
 - iii. Ante la intervención de la Defensoría, la Caja Costarricense de Seguro Social procede a resolver la parte procesal a las solicitudes de habitantes que indican lo siguiente: dilación al obtener resoluciones de pensiones del régimen de Invalidez, Vejez y Muerte, recursos pendientes de resolver por la Comisión Nacional de Apelaciones y traslados de cuotas de otras entidades a la CCSS o viceversa.



- iv. A partir de la entrada en vigencia de la “Ley de autorización de reducción de jornada de trabajo ante la declaratoria de emergencia nacional”, se definió la necesidad de identificar si el recurso humano existente a nivel de la Dirección Nacional de la Inspección del Trabajo (MTSS) era suficiente para asumir este reto y garantizar un buen servicio.

4. Derecho a la salud y las prestaciones sanitarias.

- a. Proceso de diálogo y mediación en materia de trasplantes de órganos:
- b. Otros temas específicos abordados:
 - i. Se resolvieron expedientes sobre el derecho a la información en salud, en los que mediante la intervención de la Defensoría se logró que se les informara a las personas de manera detallada la atención y los tratamientos recibidos.
 - ii. Se concretó el derecho a la salud de varios habitantes que no se les había concedido cita para atender sus patologías a pesar de tener referencias para que se les otorgara la misma.
 - iii. Debe indicarse que, la pandemia por Covid-19 ha producido un significativo impacto negativo en la actividad sanitaria ordinaria nacional sin precedentes, con una buena dosis de incertidumbre acerca de su control epidemiológico a corto plazo. En razón de lo anterior, los asuntos relacionados con temas como la aprobación de perfiles profesionales, salud mental comunitaria, la consulta a personas con discapacidad sobre prótesis auditivas, tiempos de espera, entre otros, se han visto afectados en la consecución de sus fines.

5. Derecho a un ambiente sano y ecológicamente equilibrado.



- a. Contaminación sónica.
- b. Acceso al agua potable.
- c. Inadecuada disposición de aguas negras, servidas y pluviales.
- d. Registro de agroquímicos.
- e. Proceso de diálogo social entre el Gobierno y el sector pesquero y molusquero.
- f. Proceso de diálogo con los oreros de Abangares.

6. Derecho a una vivienda digna.

- a. Seguimiento a la investigación estructural sobre el funcionamiento de la Institucionalidad del Sistema Financiero Nacional para la Vivienda (SFNV).

7. Incidencia de la Defensa de los Derechos en las Oficinas Regionales.

- a. Regional Norte
- b. Regional Atlántica
- c. Regional Brunca
- d. Regional Sur-Sur

8. Educación en derechos humanos.

- a. Curso de Capacitación para el fortalecimiento de las capacidades en la gestión pública de las Municipalidades.
- b. Alianza con Escuela Judicial del Ministerio Público.
 - i. Cursos con la Escuela Judicial.



- ii. Formación Inicial a Aspirantes a la Judicatura, FIA.
- iii. Sentencia Artavia Murillo y otros 2012, de la Corte Interamericana de Derechos Humanos.
- iv. Proceso coordinación Centro de Investigación y Formación Hacendaria, CIFH, Ministerio de Hacienda.
- v. Acciones dirigidas al MEP, encuentros de Líderes Estudiantiles Migrantes: La voz estudiantil.
- vi. Estrategia Nacional de Capacitación en Derechos de las Poblaciones LGBTIQ+

9. Campañas Educativas.

- a. Campaña “Por una niñez sin violencia”
- b. Campaña por la Interculturalidad

2.2. Programas con producción cuantificable

Los grados de cumplimiento de los indicadores y de las unidades de medida de los productos se clasifican de acuerdo con los siguientes rangos:

Parámetros de cumplimiento	Rango
Cumplimiento Alto (CA)	Mayor o igual a 90,00%
Cumplimiento Medio (CM)	Menor o igual a 89,99% o igual a 50,00%
Cumplimiento Bajo (CB)	Menor o igual a 49,99%

Cuadro 3
Defensoría de los Habitantes de la República
Cantidad de unidades de medida e indicadores de producto por programa/subprograma
Al 31 de diciembre 2020

Nombre del programa / subprograma	Producto	Unidad de medida	Cumplimiento alto	Cumplimiento medio	Cumplimiento bajo	Indicadores	Cumplimiento alto	Cumplimiento medio	Cumplimiento bajo
<i>Defensoría de los Habitantes de la República</i>	Defensa de los derechos de los(as) habitantes de la República	1	1	-	-	3	1	2	-
	Promoción y divulgación de los derechos de los(as) habitantes de la República	1	1	-	-	2	2	-	-
<i>Total</i>		2	2	-	-	5	3	2	-

Fuente: Elaboración propia con base en datos suministrados por la Institución.



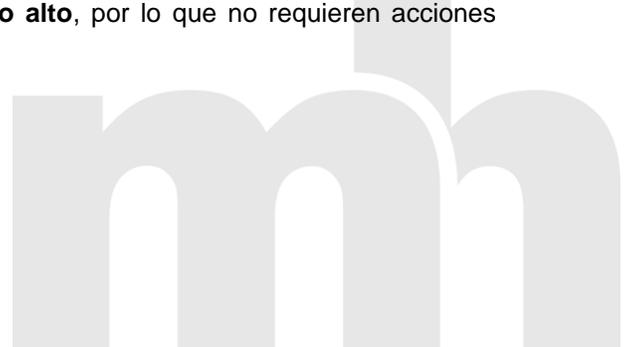
Para el ejercicio económico 2020, la institución contó con las siguientes unidades de medida e indicadores:

Cuadro 4
 Defensoría de los Habitantes de la República
 Unidades de medida e indicadores por programa/subprograma
 Al 31 de diciembre 2020

Nombre programa / subprograma	Descripción unidad de medida o indicador	UM o I	Programado	Alcanzado	Nivel de cumplimiento
Defensoría de los Habitantes de la República	Intervención realizada.	UM	3.350	3.759	100,00
	Actividad en educación en derechos humanos.	UM	175	180	100,00
	Porcentaje del total de habitantes que solicitaron la intervención de la Defensoría durante el año 2020 y recibieron una resolución final durante su transcurso.	I	47	60	100,00
	Porcentaje del total de Intervenciones por denuncia en fase de trámite, con menos de un año de abiertas.	I	83	66	79,52
	Porcentaje del total de Intervenciones por Denuncia que son abiertas en un plazo máximo de tres días.	I	80	71	88,75
	Porcentaje del total de talleres en derechos humanos impartidos por la Defensoría de los Habitantes a líderes, grupos organizados y poblaciones en condición de vulnerabilidad.	I	30	27,16	90,50
	Porcentaje de actividades de divulgación en educación en derechos humanos.	I	25	35	100,00

Fuente: Elaboración propia con base en datos suministrados por la Institución.

De los resultados obtenidos, se observa que el 100,00% de las *unidades de medida* y 3 de los *indicadores* institucionales, de los productos finales del programa Defensoría de los Habitantes de la República, se ubican dentro del rango de **cumplimiento alto**, por lo que no requieren acciones correctivas.



Con respecto a los indicadores se menciona lo siguiente:

El año 2020 fue atípico, debido a que modificó de forma abrupta las condiciones laborales a las cuales el país se encontraba acostumbrado, esta situación generó inestabilidad emocional en la gran mayoría de la población nacional, de la cual la Defensoría de los Habitantes no fue la excepción y que explica las razones del porque dos de sus indicadores de producto no se cumplieron a cabalidad y se ubicaron en cumplimiento medio.

“Porcentaje del total de habitantes que solicitaron la intervención de la Defensoría durante el año 2020 y recibieron una resolución final durante su transcurso”.

Este es un indicador de eficiencia de la gestión, ante las solicitudes que planteen los habitantes, ya que muestra el nivel de respuesta institucional a las solicitudes presentadas durante el año.

La meta programada fue de un 60,00%, alcanzando un nivel de cumplimiento del 127,65%. La entidad señala que este resultado muestra la decisión institucional, de generar estrategias de defensa más céleres, mismas que se vieron fortalecidas con la entrada en vigencia el 1 de agosto de 2021, del nuevo macroproceso de defensa, aspecto que está teniendo un impacto positivo en el servicio que presta la institución, tal y como lo establece la ley de creación.

Esta decisión institucional, se enfoca no solo en aspectos de eficiencia, sino que a la vez establece parámetros de eficacia, al adoptar un abordaje de gestión para resultados, en cada una de las intervenciones que realiza en las diferentes estrategias de defensa, al priorizar la atención de los casos que se reciben durante el año calendario.



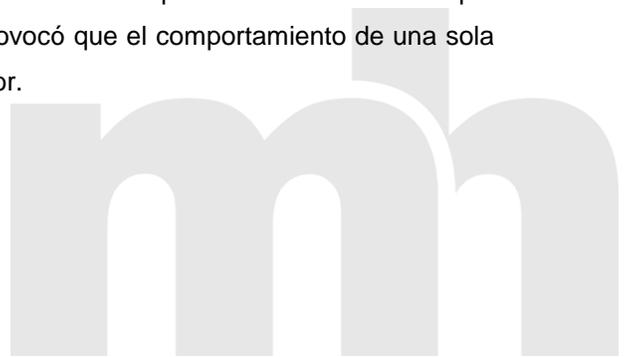
“Porcentaje del total de Intervenciones por denuncia en fase de trámite, con menos de un año de abiertas”.

En este indicador se establece un nivel máximo de intervenciones por denuncia, con más de un año en inventario, con ello se busca que la mayoría de los asuntos que ingresan a las diferentes direcciones de defensa (casuística), sean resueltas en un período inferior a los 12 meses. De acuerdo con el comportamiento de la casuística durante el 2020, al final del año quedó un inventario de asuntos o investigaciones en trámite de 2157, de ellas 1423 fueron abiertas durante el 2020 y las restantes 734 (34,00%) mostraban un atraso superior a un año, alcanzando un cumplimiento del 79,52%.

El indicador se concentró en identificar el estado de situación al 31 de diciembre, de aquellas investigaciones que se encontraban en estudio y análisis a partir de la información brindada. En el mes de setiembre, la Defensora emitió un oficio donde se solicitaba verificar el estado de situación de las investigaciones, ya fuera en trámite o en seguimiento (verificación del cumplimiento de las recomendaciones dadas en informes aprobados por la Defensora), para que se procediera a atender las que se encontraban con mayor rezago.

Esa directriz explica el hecho de la cantidad de cierres, aunque no todos se concentraron en investigaciones que estaban en el proceso de estudio y análisis, por cuanto la mayor parte de los cierres fue en seguimiento, fase que no se encuentra contemplada en el indicador.

Aunado a ello, una dirección no pudo cumplir el estándar institucional (del 100,00% de las investigaciones bajo su responsabilidad, ya que más del 75,00% tenían más de un año), esto sucedió ya que son denuncias vinculadas con el pago de incentivos laborales de parte del MEP, que tiene un rezago con el gremio de educadores, para cumplir los diferentes componentes de los salarios que paga, situación fuera de control de la Defensoría, que provocó que el comportamiento de una sola dirección, incidiera en el no cumplimiento de este indicador.



Es importante mencionar que del 100,00% de las investigaciones en trámite con más de un año de atraso, el 79,00% (583) corresponden al 2019, un 15,00% (112) al 2018 y el restante 6,00% a otros años. Como se desprende de la información anterior, el 2019 concentra las investigaciones por denuncia, aspecto que, si bien no cumple con lo establecido en el indicador, relativamente son casos que no muestran un grave rezago, con respecto a los demás años.

Con el propósito de corregir esta situación durante el 2021 y cumplir con el indicador establecido, se han girado instrucciones a la Dirección de Planificación y Desarrollo Institucional, para que a más tardar el 15 de febrero, presente un plan de acción que garantice que al 30 de junio 2021, del 100,00% de asuntos con más de un año, al menos el 50,00% hayan sido resueltos, concentrándose en los más antiguos, así como señalar los motivos, por los que deben permanecer abiertas aquellas investigaciones con más de dos años de retraso.

Complementando lo anterior, la Dirección de Planificación y Desarrollo Institucional, realizará un monitoreo mensual con informes al Despacho de la Defensora, del estado de situación del plan de acción, desagregado por dirección de defensa y funcionario(a) que lleva los asuntos con niveles de retraso superiores a un año.

Es importante indicar que a pesar de que este indicador, alcanzó un porcentaje de cumplimiento menor al programado, no hubo perjuicios para los habitantes, por cuanto a pesar de los atrasos que se dieron, se les ha mantenido informados del estado de situación de cada caso particular; por lo que se considera que no existen daños irreparables en materia de vulneración de derechos.



“Porcentaje del total de Intervenciones por Denuncia que son abiertas en un plazo máximo de tres días”.

Mediante este indicador, se mide el nivel de rapidez con que, una vez admitida una queja, consulta o denuncia, es trasladada a la Dirección de Defensa para que sea atendida, por lo que se busca que el tiempo de respuesta al habitante, sea el menor posible.

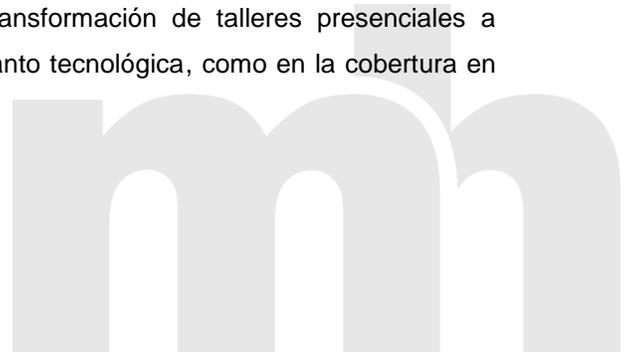
Inicialmente, el establecimiento de la atención vía telefónica, tuvo importantes retos que posteriormente fueron resueltos, gracias al trabajo de informática y al Despacho. Aun con los cambios tecnológicos, capacitación a funcionarios, y la incorporación de 16 líneas en lugar de 2, no se llegó a un nivel de cumplimiento alto, logrando un alcance del 88,75% de la meta programada.

Sin embargo, con el propósito que esta situación no se vuelva a presentar, se ha designado a la Dirección de Planificación y Desarrollo Institucional, para que de manera mensual evalúe el estado de cumplimiento de este indicador y garantice de esta manera alcanzar el nivel de logro establecido para el 2021.

Es importante indicar que, a pesar de que este indicador alcanzó un porcentaje de cumplimiento menor al programado, no hubo perjuicios para los habitantes, por cuanto a pesar de los atrasos que se dieron, se les ha mantenido informados del estado de situación de cada caso particular; por lo que se considera que no existen daños irreparables en materia de vulneración de derechos.

“Porcentaje del total de talleres en derechos humanos impartidos por la Defensoría de los Habitantes a líderes, grupos organizados y poblaciones en condición de vulnerabilidad”.

Respecto a este indicador, cabe señalar que tuvo modificaciones importantes en su plan de trabajo a causa del COVID 19. Esta coyuntura, implicó la transformación de talleres presenciales a modalidad virtual. A pesar de ello, y dada la asimetría tanto tecnológica, como en la cobertura en



internet, la Defensoría realizó un importante esfuerzo y cubrió la mayor cantidad de talleres, que se impartieron a la población en condición de vulnerabilidad.

A pesar de las dificultades, se alcanzó un cumplimiento de la meta del 90,50%, situación que permitió continuar con el empoderamiento de las diferentes poblaciones, como ONG´s especializadas en la defensa y promoción de colectivos y grupos de poblaciones históricamente discriminadas, entre las que se encuentran: pueblos indígenas, población con discapacidad, poblaciones migrantes, poblaciones LGTBIQ+, personas menores de edad, mujeres etc. Además, organizaciones comunales o de base, asociaciones de desarrollo local, juntas de educación y de salud y otras.

“Porcentaje de actividades de divulgación en educación en derechos humanos”.

A partir del tema del COVID 19, se aprovechó la coyuntura para que junto con la realización mediante la virtualidad, de actividades de promoción y divulgación, orientadas a las organizaciones de la sociedad civil, como aliadas estratégicas de la Defensoría de los Habitantes en la defensa y protección de los derechos e intereses de todas las personas que habitamos en el país, se realizara un trabajo fuerte con las diferentes instituciones del sector público, aprovechando que la mayoría de los funcionarios se encontraban en modalidad de teletrabajo y con ello fortalecer el trabajo institucional, de la importancia de sensibilizarles en materia de respeto de los derechos humanos de las y los habitantes.

Dada esta estrategia, aprovechando la situación de la pandemia, como una oportunidad de acercamiento a todos los funcionarios públicos, se logró un altísimo alcance en las diferentes instituciones en materia de promoción y divulgación de los derechos, tal y como se muestra con el resultado del indicador, que logró sobrepasar la meta establecida en un 40,00%.



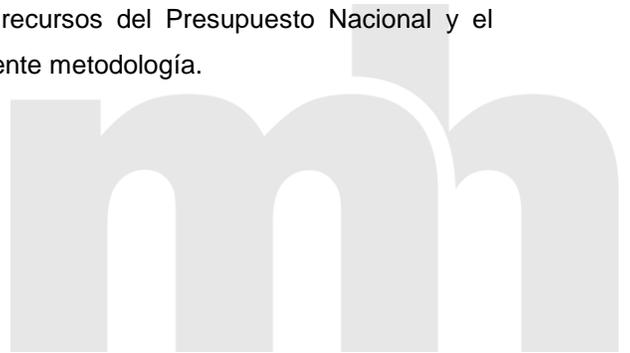
Este resultado, permitió fortalecer el proceso de educación en derechos humanos, mediante las diferentes actividades de promoción y divulgación que realizó la Defensoría, gracias al uso de la virtualidad como herramienta de acercamiento, tanto a las diferentes organizaciones de la sociedad civil, como a las instituciones del sector público del país.

Respecto al nivel de ejecución de los recursos otorgados al Programa 808 con los resultados alcanzados, la institución señala que estos resultados son producto de mejoras en los procesos de Defensa y en la decisión Institucional de centrar su labor, de manera predominante, en las denuncias presentadas por las y los habitantes, lo que ha traído consigo que otras estrategias de defensa, se tuvieran que disminuir, para poder hacer frente a la dificultad de realizar los nombramientos en las plazas que no pudieron ser ubicadas, tales como: estrategias de defensa vinculadas a Proyectos de Ley y acompañamiento de procesos de negociación.

Aún a pesar de la mejora en los procesos de trabajo en defensa, aunado al tema del COVID, y dada la dificultad de contar con el 100,00% del recurso humano, aspecto que se visualiza con la ejecución del 85,27% de remuneraciones, de los cinco indicadores de producto, dos se ubicaron en un nivel de cumplimiento medio, mostraron niveles de ejecución del 79,50% y 88,75% respectivamente y los otros tres con un cumplimiento alto del 90,50% en un caso y superior al 100,00% en dos casos, lo que evidencia un importante esfuerzo institucional por cumplir tanto con las metas de producción como con los indicadores de producto, que en promedio tuvieron un cumplimiento superior al 90,00%.

3. Efectividad

Para determinar la efectividad en la ejecución de los recursos del Presupuesto Nacional y el cumplimiento de metas e indicadores, se utilizará la siguiente metodología.



La efectividad se obtendrá evaluando los niveles de cumplimiento obtenidos tanto a nivel de ejecución financiera como programática. A los programas y subprogramas que no cuenten con producción cuantificable, no se les medirá la efectividad.

De acuerdo con lo que establece la metodología “Programación presupuestaria en el marco de la Gestión para resultados en el Desarrollo”, la cual se utiliza para la formulación del presupuesto, cada producto debe contar con unidades de medida e indicadores que permitan medir la producción de bienes y servicios que puedan ser monitoreados y evaluados a partir de los resultados que la ciudadanía espera de su ejecución. Por lo anterior, los programas y subprogramas que no cuenten con estos elementos, se considerarán con un cumplimiento de un 0,00%.

La razón de ser de las entidades públicas es la prestación de bienes y servicios a la población, por lo anterior, para efectos de la metodología se asignaron porcentajes de ponderación para cada una de las variables a evaluar. A las unidades de medida e indicadores, se les asignó un 35,0% a cada una, representando un 70,00% en lo que se refiere a la programación física. El restante 30,0% se asignó a la ejecución financiera.

De acuerdo con los porcentajes anteriores, la valoración de la efectividad de cada programa y subprograma se obtendrá al aplicar la siguiente fórmula:

Fórmula para determinar el nivel de cumplimiento = (% promedio alcanzado unidad de medida * 35,00%) + (% promedio alcanzado indicadores * 35,00%) + (% ejecución financiera * 30,00%)



Al resultado obtenido en la fórmula se le asocia respectivamente el resultado de efectividad de acuerdo con la siguiente tabla:

Efectividad	Nivel de cumplimiento
Efectivo	Mayor o igual a 90,00%
Parcialmente efectivo	Menor o igual a 89,99% o igual a 50,00%
No efectivo	Menor o igual a 49,99%

Cuadro 5
Contraloría General de la República
Resultados de la efectividad en la ejecución de recursos, productos e indicadores
Al 31 de diciembre 2020

Programa / subprograma	Porcentaje promedio alcanzado (unidades de medida) ^{1/}	Porcentaje promedio alcanzado (indicadores) ^{2/}	Ejecución financiera ^{3/}	Nivel de cumplimiento	Efectividad ^{4/}
Defensoría de los Habitantes de la República	100,00	91,75	84,63	92,50	Efectivo

Fuente: Elaboración propia con base en datos suministrados por la Institución.

1/ El dato se obtiene del promedio de los resultados de las unidades de medida de cada programa/subprograma en la hoja "Programación".

2/ El dato se obtiene del promedio de los resultados de los indicadores de cada programa/subprograma en la hoja "Programación".

3/ El dato se obtiene del resultado de ejecución del presupuesto del programa/subprograma en la hoja "Financiero".

4/ Incluir el criterio de efectividad de acuerdo con el resultado según la escala.



4. Observaciones y Recomendaciones

En relación con la ejecución presupuestaria, la institución tuvo una leve mejoría para este ejercicio económico, respecto al año anterior, con un 84,63% de recursos devengados en el programa Defensoría de los Habitantes de la República.

Algunos de los factores que incidieron en la ejecución, según indicó la entidad, están relacionados con situaciones que no están bajo su control. Tal es el caso del comportamiento de la ejecución de las previsiones para gastos, que pueden o no concretarse en un año, como sucede con los rubros de prestaciones legales y el correspondiente al pago de incapacidades, relacionados con el comportamiento del recurso humano, para los cuales, en los años 2019 y 2020 se dispusieron recursos suficientes para atender las obligaciones que se previó pudieran surgir, quedando remanentes al final del ejercicio, que afectaron a la baja su ejecución.

No obstante lo anterior, se resalta el desempeño efectivo, que denota una adecuada relación entre los porcentajes de cumplimiento físico y la ejecución de los recursos financieros asociados.

Una situación que se ha repetido en años anteriores y que, a pesar de haber realizado un gran esfuerzo, no se pudo lograr, fue la ocupación de las plazas vacantes. Para el 2019, por un concurso que resultó infructuoso y se tuvo que declarar sin efecto y en 2020, producto de las medidas de contención del gasto, como el congelamiento de plazas, lo que ha mantenido un porcentaje de ocupación para el tercer y cuarto trimestre de esos años, de alrededor de un 85,00%.

Para los dos últimos años, la institución señala que en la subpartida de servicios de transferencias electrónicas y de información, que dispone de la mayor cantidad de recursos en este grupo, inició contrato con un nuevo proveedor, disminuyendo los gastos previstos respecto de lo planificado.



La institución logró implementar estrategias mediante la utilización de tecnología, para seguir brindando sus servicios a la ciudadanía, sin interrumpir sus operaciones y cumplir con su gestión, como por ejemplo la recepción y atención de denuncias de los ciudadanos, los talleres, charlas y cursos virtuales, en derechos humanos impartidos a líderes, grupos organizados y poblaciones en condición de vulnerabilidad, así como un gran alcance en las diferentes instituciones públicas, en materia de promoción y divulgación de los derechos, entre otros.

Es necesario destacar como es de conocimiento general, que este año 2020 ha sido atípico por la situación de la pandemia, que obligó al gobierno a tomar medidas adicionales de contención del gasto, aunado a la difícil situación fiscal que ya tenía el país, lo que indudablemente afectó la operatividad de la Defensoría y dificultó la ejecución de sus recursos económicos, así como el cumplimiento de metas de algunos de sus indicadores, situaciones que no se tenían contempladas al iniciar el ejercicio económico y no se conocía el impacto real que iba a generar a lo largo del año.

Dado lo anterior, es conveniente establecer las siguientes recomendaciones:

- Se recomienda a la Jerarca institucional, a través del mecanismo que corresponda, dar seguimiento al cumplimiento de las acciones correctivas mencionadas en este informe, en los plazos que la misma institución ha establecido, con el objetivo de mejorar el nivel de ejecución alcanzado a nivel institucional, especialmente en aquellas partidas que alcanzaron un nivel de ejecución menor al 90,00%, así como en los indicadores que obtuvieron un nivel de cumplimiento medio.



- Se recomienda a la Jerarca institucional a través del mecanismo que corresponda, instruir a la unidad encargada, a dar un seguimiento más oportuno al comportamiento de la ejecución del presupuesto institucional y en el caso de las subpartidas de gasto no controlables, realizar un análisis particular y un monitoreo más constante; de manera que, una vez conocidas las causas y en la medida de lo posible, se puedan emprender acciones que permitan ejecutar los recursos asignados y mejorar las estimaciones de este tipo de gasto en la formulación del Anteproyecto de presupuesto para 2022. En todos los casos, el seguimiento deberá permitir determinar, en forma oportuna, si se están cumpliendo los supuestos tomados en su determinación, para tomar las acciones que correspondan, como podría ser una movilización de recursos para fortalecer las subpartidas o atender otras prioridades institucionales, con el fin de mejorar la eficiencia en la ejecución de los recursos del 2021.
- La recomendación anterior, no menoscaba la potestad de la Jerarca institucional, de tomar acciones distintas de las que aquí se proponen, guardando la relación que corresponde con los aspectos a los que se les quiere dar solución o mejorar en las mismas. Por tal razón, se solicita comunicar a la Dirección General de Presupuesto Nacional, a más tardar el 30 de abril de 2020, sobre las acciones que se deriven de la recomendación anterior, los responsables de las mismas y plazos establecidos, en el entendido de que dichas acciones deberán impactar los resultados de la ejecución presupuestaria 2021 y la formulación del presupuesto 2022 y siguientes.



Elaborado por Mario A. Víquez Rodríguez Analista, Unidad de Análisis Presupuestario de Poderes Dirección General de Presupuesto Nacional	Aprobado por Fanny V. Morales Mendoza Coordinadora, Unidad de Análisis Presupuestario de Poderes Dirección General de Presupuesto Nacional

