



DEFENSORÍA DE LOS HABITANTES DE LA REPÚBLICA

INFORME DE EVALUACIÓN FÍSICA Y FINANCIERA DE LA EJECUCIÓN DEL PRESUPUESTO 2021

Ministerio de Hacienda
Dirección General de Presupuesto Nacional
Febrero 2022

Contenido

Introducción	2
1. Análisis de la gestión financiera.....	3
1.1. Normas de ejecución	9
2. Apartado de gestión	10
2.1. Contribución a la gestión institucional	10
2.2. Análisis de las unidades de medida	13
2.3. Análisis de los indicadores	16
3. Efectividad	19
4. Conclusiones.....	20
5. Recomendaciones.	21

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, el nuevo macroproceso de Defensa permitió establecer una serie de estrategias de defensa que buscan disminuir los tiempos de atención de cada una de las quejas, consultas o denuncias que son interpuestas ante la Defensoría; ello permitió mejorar tanto los tiempos de respuesta, como aumentar la eficiencia y eficacia de cada una de las intervenciones realizadas.

Además del mandato, en el campo de la defensa de los derechos e intereses de los y las habitantes; la Defensoría haciendo uso de las tecnologías siguió desarrollando el proceso de educación en derechos humanos (EDH) a través de la utilización de diferentes plataformas tecnológicas, acciones de capacitación, promoción y divulgación de derechos, de manera que, a pesar de las restricciones para impartir actividades de educación en derechos humanos de manera presencial, se continuara generando capacidades en las personas, para que no sólo se defiendan en el campo de los derechos humanos, sino que, a la vez se conviertan en protagonistas en su defensa.

1. Análisis de la gestión financiera

El siguiente cuadro contiene los datos de los recursos autorizados y ejecutados para 2021, con ingresos corrientes y de financiamiento (001, 280).

Cuadro 1. Ejecución financiera institucional por clasificación objeto del gasto

Defensoría de los Habitantes de la República
Al 31 de diciembre 2021
(en millones de colones)

Partida	Presupuesto actual ^{/1}	Presupuesto ejecutado ^{/2}	Nivel de ejecución
TOTAL	5.987,28	5.002,39	83,55%
Remuneraciones	5.410,19	4.470,45	82,63%
Servicios	376,10	362,08	96,27%
Materiales y suministros	17,70	14,34	81,02%
Bienes duraderos	39,58	37,34	94,34%
Transferencias corrientes	143,71	118,18	82,24%

Fuente: Sistema Integrado de Gestión de la Administración Financiera al 11/01/2022.

/1 Corresponde al presupuesto inicial incluyendo las modificaciones presupuestarias realizadas durante el 2021.

/2 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.

El cuadro anterior, muestra el nivel de ejecución presupuestario alcanzado por la Defensoría de los Habitantes de la República para el ejercicio económico 2021. La institución el año anterior tuvo una ejecución del 84,63%, presentando una leve disminución para este ejercicio al devengar un 83,55% de los recursos asignados para el periodo.

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 90,00%.

Remuneraciones.

Esta partida representa un 90,36% del total del presupuesto autorizado y tiene un porcentaje de ejecución de un 82,63% para el periodo 2021, que equivale a ₡4.470,45 millones aplicados

fundamentalmente en la Defensa de Derechos, la Promoción y Divulgación de los mismos y la Gestión Administrativa.

El nivel de ejecución alcanzado por esta partida, se debe al compromiso asumido por la institución con el Ministro de Hacienda (Oficios DH-580-2020 y DH-593-2020 del 03 y 06 de agosto del 2020, respectivamente), para contribuir a la contención del gasto público, a través del congelamiento de una importante cantidad de plazas vacantes, lo cual implicó la no ocupación de las mismas, ni el uso de los recursos presupuestarios asignados originalmente para su financiamiento, en salarios base y los rubros asociados a este, tales como incentivos salariales y contribuciones sociales.

Materiales y Suministros.

Esta partida representa un 0,30% del total del presupuesto autorizado y tiene un porcentaje de ejecución de un 81,02% para el periodo 2021, que equivale a ₡14,34 millones, relacionado principalmente con la adquisición de inventarios.

En este grupo, las subpartidas con mayor concentración de recursos son: Combustibles, Productos farmacéuticos y medicinales, Tintas, pinturas y diluyentes, Productos de papel, cartón e impresos y Útiles y materiales de limpieza.

La institución señala, que el nivel de ejecución estuvo influenciado por la aprobación de la modificación de presupuesto por decreto legislativo H-15, tramitada el 06 de mayo 2021 y aprobada por la Asamblea Legislativa hasta el 17 de diciembre 2021, lo que implicó que de los recursos programados por la suma de ₡3,46 millones, no se lograran ejecutar ₡2,80 millones; de lo contrario se habría alcanzado una ejecución bastante alta en esta partida.

Transferencias Corrientes.

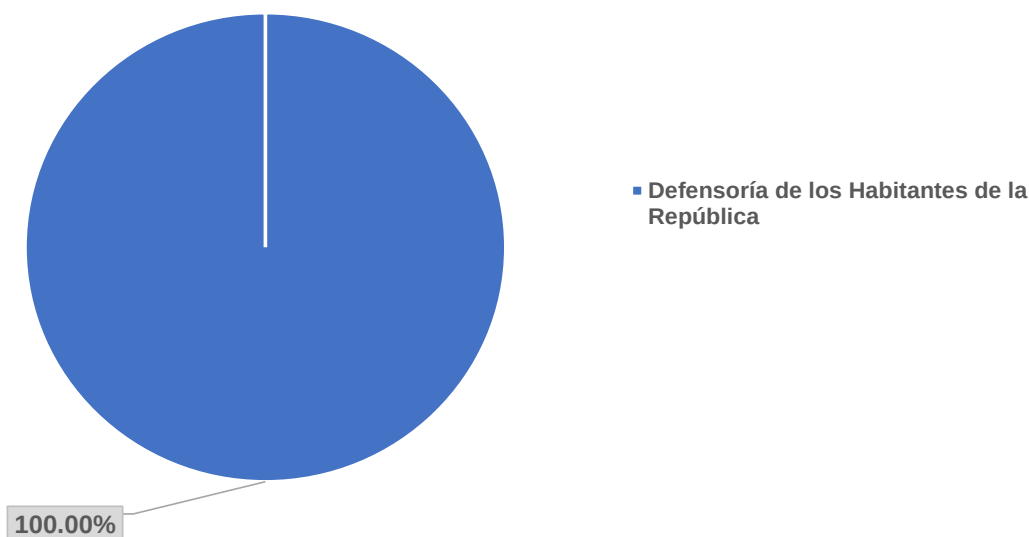
Esta partida constituye un 2,40% del total del presupuesto autorizado y tiene un porcentaje de ejecución del 82,24% para el periodo 2021, que equivale a ₡118,18 millones, su gasto está constituido principalmente por las transferencias a la seguridad social, las prestaciones legales e incapacidades.

Una de las subpartidas que contó con una mayor cantidad de recursos fue Prestaciones legales, que tuvo una asignación presupuestaria de ₡44,50 millones, sin embargo, algunas personas que habían comunicado el interés de jubilarse, aplazaron su decisión, 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 79,67% de ejecución, presentando un remanente debido al congelamiento de las plazas vacantes, y en lo que se refiere a la transferencia producto de incapacidades, esta subpartida no es programable ya que se trata de una previsión presupuestaria, que presenta una ejecución variable de acuerdo a las incapacidades que se presenten en el transcurso del año, sin embargo, se debe disponer de recursos suficientes para atender las obligaciones que surjan.

A continuación, se presentan datos que representan el peso relativo de cada centro gestor sobre el presupuesto total de la institución.

Gráfico 1. Presupuesto institucional por centro gestor
Defensoría de los Habitantes de la República
Al 31 de diciembre de 2021
(como porcentaje del total institucional)



Fuente: Elaboración propia con datos del informe de evaluación anual 2021 de la Defensoría de los Habitantes.

A continuación, se presenta el nivel de ejecución del único centro gestor de la institución a nivel de partida presupuestaria.

Cuadro 2. Ejecución del presupuesto por centro gestor y partida presupuestaria

Defensoría de los Habitantes de la República

Al 31 de diciembre de 2021

(en porcentaje)

Centro Gestor	Partidas Presupuestarias					Total Centro Gestor
	Remuneraciones	Servicios	Materiales y Suministros	Bienes Duraderos	Transferencias Corrientes	
Defensoría de los Habitantes de la República	82,63%	96,27%	81,02%	94,34%	82,24%	83,55%

Fuente: Elaboración propia con datos del informe de evaluación anual 2021 de la Defensoría de los Habitantes.

Conforme al cuadro anterior, este único centro gestor concentra la totalidad de los recursos asignados a la institución. La partida que tuvo mejor porcentaje de ejecución fue Servicios, principalmente por las subpartidas relacionadas con alquileres, servicio de agua y alcantarillado, correos, telecomunicaciones, energía eléctrica, información, comisiones y gastos por servicios financieros y comerciales, servicios de transferencia electrónica de información y otros servicios básicos.

Asimismo, cabe destacar que los recursos de la subpartida de Servicios en Ciencias Económicas y Sociales, destinada a la elaboración del Índice de Transparencia, se ejecutó en su totalidad. Esta medición que realiza la Defensoría de los Habitantes de la información contenida en las páginas web de las instituciones públicas, ha resultado un excelente estímulo para la mejora continua del sector público costarricense en materia de transparencia y acceso a la información. Las anteriores seis mediciones realizadas a la fecha, han permitido ir detallando las significativas mejoras de la institucionalidad en su desempeño, así como los principales retos a desarrollar en los próximos años, por lo que constituye un proyecto muy importante para la institución.

Respecto a los Servicios generales, concentró un 36,11% del presupuesto de la partida y se ejecutó totalmente en la atención de los servicios de seguridad y vigilancia, limpieza del edificio y oficinas regionales, custodia de documentos del archivo institucional, y monitoreo de seguridad en oficinas regionales y otros gastos menores.

Los gastos de Viajes y de Transportes, que contiene la subpartida de viáticos al interior del país, presentan una ejecución efectiva de un 84,40%, lo anterior debido a que persiste la emergencia

sanitaria y a una contención del gasto por la crisis fiscal. El ítem de Seguros se ejecutó totalmente para el pago de las pólizas de seguros de los vehículos institucionales, de riegos del trabajo, seguros contra robo, incendio, responsabilidad civil, equipo electrónico, y terremotos, entre otros.

En el caso de las subpartidas de mantenimiento, en promedio alcanzaron una ejecución de un 87,62%, el nivel de ejecución se vio afectado por la aprobación tardía de la modificación por decreto legislativo H-15, lo que implicó que no se lograran ejecutar los recursos programados para el mantenimiento de las casetas 1 y 2 de seguridad y las aulas de capacitación.

En cuanto a los Bienes duraderos que obtuvo el segundo mejor nivel de ejecución, destaca la subpartida de Bienes intangibles para la renovación de la plataforma de correo electrónico en la nube, el desarrollo de nuevos requerimientos del sistema informático SOL, renovación de licencia software Corporativo Antivirus y Antispyware, VIP Government Creative Cloud (Suit Adobe), renovación anual de Appeon Power Builder, licenciamiento HCL Domino, licencia Zoom Pro Anual (Video Conferencias) y actualización de la Plataforma Hermes.

Factores que incidieron en partidas con ejecución menor a 90,00%

A continuación, se presentan los factores, previamente definidos por la Dirección General de Presupuesto Nacional, que pudieron incidir en la ejecución financiera de las instituciones durante el ejercicio económico del 2021 en la ejecución financiera:

1. Impacto generado por la emergencia sanitaria por el COVID-19.
2. Aplicación de directrices presidenciales.
3. Lineamientos de los entes rectores de la Administración Financiera.
4. Políticas administrativas institucionales que ocasionen cambios en la ejecución de recursos y generen ahorros o mayor gasto.
5. Variación en la estimación de recursos.
6. Problemas relacionados con los procesos de contratación administrativa.
7. Liberación de cuota insuficiente.
8. Desviaciones entre lo planificado y lo ejecutado.
9. Normas de ejecución para el ejercicio presupuestario 2021.
10. Otros (Especifique).

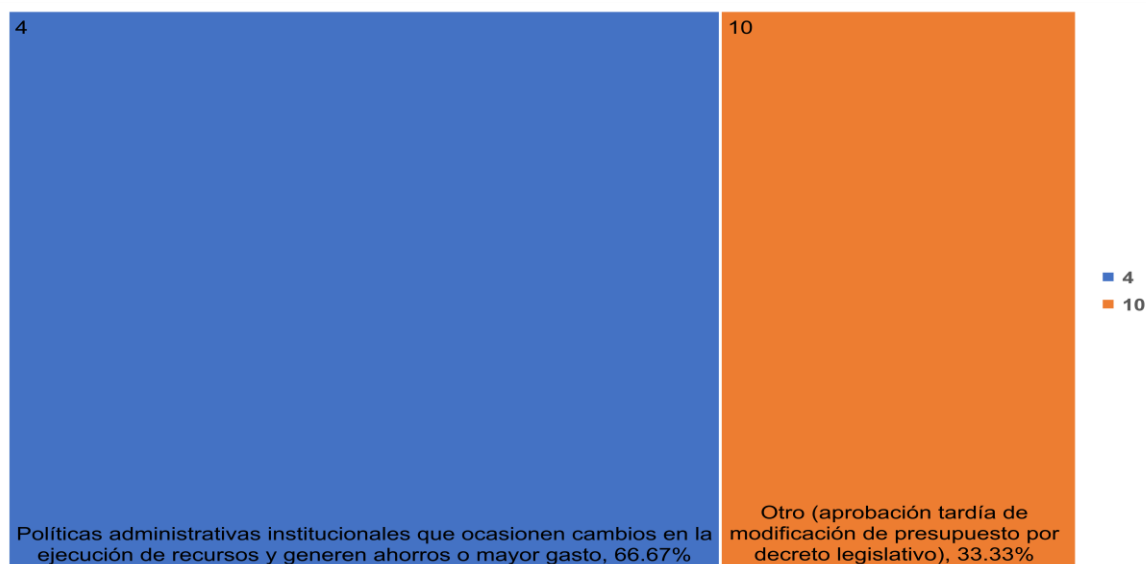
En el caso de la Defensoría de los Habitantes, los factores que incidieron en las partidas que presentan un nivel de ejecución por debajo del 90,00%, se presentan a continuación:

Gráfico 2. Factores que incidieron en partidas con ejecución menor al 90,00%

Defensoría de los Habitantes de la República

Al 31 de diciembre de 2021

(como porcentaje del total de factores)



Fuente: Elaboración propia con datos del informe de evaluación anual 2021 de la Defensoría de los Habitantes.

Al finalizar el ejercicio económico, las acciones correctivas indicadas por la institución en el informe de seguimiento semestral, no fueron efectivas para alcanzar una ejecución igual o mayor al 90,00% en las siguientes partidas y según las razones que se exponen a continuación:

Remuneraciones

- Las acciones correctivas fueron efectivas parcialmente, ya que se incrementó el nivel del empleo al 82,25%, sin embargo, la ejecución de la partida se vio afectada por el compromiso con el Ministerio de Hacienda de congelar plazas vacantes, con el fin de contribuir en la contención de gasto ante la crisis fiscal.

Materiales y suministros

- La aprobación tardía de la modificación de presupuesto H-15, implicó que no se logaran ejecutar los recursos programados.

Transferencias Corrientes

- Las acciones correctivas fueron efectivas parcialmente, ya que se incrementó el nivel del empleo al 82,25%, sin embargo, el compromiso con el Ministerio de Hacienda de congelar plazas vacantes afectó las transferencias a la CCSS por contribuciones estatales. En cuanto a las prestaciones legales, la decisión final la toma el beneficiario y estas decisiones inciden en la ejecución de los recursos programados.

Respecto a las medidas correctivas y plazos que aplicará la entidad para evitar bajos niveles de ejecución el próximo año, se tiene lo siguiente:

Remuneraciones

- Ejecutar los nombramientos de plazas vacantes programadas para este período, al 31 de diciembre 2022, que se llevará a cabo durante el año.

Materiales y suministros

- Mantener las acciones de ejecución durante el segundo semestre 2022.

Transferencias corrientes

- Ejecutar los nombramientos de plazas vacantes programadas para este período, al 31 de diciembre 2022, para que el gasto incida en las transferencias a la CCSS, así como ejecutar los recursos para el pago de prestaciones legales según lo programado. Esto se realizará en el transcurso del año.

1.1. Normas de ejecución

Norma 3. Se remitieron los informes mensuales respectivos.

Norma 20. La institución no dispone de Gastos de Capital asociados a Proyectos de Inversión y tampoco tiene proyectos registrados en el Banco de Proyectos de Inversión Pública de MIDEPLAN.

2. Apartado de gestión

Para la elaboración de este apartado, se deben considerar los siguientes rangos de cumplimiento para los indicadores y las unidades de medida:

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%

2.1. Contribución a la gestión institucional

Tal y como se señaló, durante el 2021 la Defensoría de los Habitantes registró un total de 34.161 intervenciones, dentro de ellas el derecho más registrado fue el de la “Eficiencia en la Prestación de los Servicios Públicos” con 18,30% del total; el segundo derecho más denunciado es el “Derecho a la Salud” con un 16,00%, seguido del “Derecho a la Seguridad Social con cerca de un 7,00%. En esa misma línea, en cuanto hechos violatorios el hecho “Denegación, deficiencia o mal trato en la prestación del servicio de salud” representó un 13,00% del total, seguido del hecho “Dilación o negativa injustificada en trámites administrativos” con un 11,00%; como se visualiza en las intervenciones, por cada cuatro hechos registrados, uno tenía que ver con alguno de los mencionados; este comportamiento está vinculado con aspectos que tienen que ver con la pandemia y cómo esta incidió en la prestación de los servicios públicos. Con el propósito de que se conozca de mejor manera los resultados de las diversas intervenciones que llevó a cabo la Defensoría de los Habitantes durante el 2021, se presentará a continuación una síntesis de los temas y acciones, en los que la institución participó, que permiten identificar como éstos contribuyeron al cumplimiento de las metas programadas y que se refieren a:

A. Derechos de las mujeres y Equidad de Género.

B. Derecho a la Salud.

1. Listas de espera.

2. Violación al derecho a la salud de la población privada de libertad.

- i) la insuficiencia de recursos humanos.
- ii) los problemas de coordinación institucional con la CCSS.
- iii) las condiciones de hacinamiento entre otros.

3. Priorización de la vacuna contra la COVID-19.

4. Prestación de servicios de salud.

- i) Se diligenciarán oportunamente los trámites, para lograr la prórroga de aseguramiento por el Estado, para un paciente con VIH que requería con carácter de urgencia continuar con su tratamiento.
- ii) La interposición de oficios generó el traslado del reporte de un examen radiológico, de una persona privada de libertad al área de salud del Centro Penitenciario, lo que permitió un mejor abordaje del caso clínico.
- iii) Una gestión ante el área local del IMAS y la CCSS determinó la celeridad en el aseguramiento de una persona y, de este modo, su acceso a los servicios de salud y a medicamentos.

C. Derecho al acceso a una vivienda adecuada.

- 1. Reforma del Reglamento para la Tramitación de Bonos Familiares de Vivienda a Personas Adultas Mayores Solas.
- 2. Se desarrolló una estrategia de capacitación y orientación a segmentos meta de la población, en materia de vivienda y asentamientos, además de poner en práctica la app mi Bono en línea, la entrega de material informativo en ferias y la participación en reuniones con miembros de asociaciones de vivienda.
- 3. Se promovió la participación de un representante del BANHVI, en la Comisión de Trámites de Planos de la Construcción.
- 4. Se participó en la articulación y seguimiento de los proyectos de infraestructura comunitaria y bono colectivo incluidos en el presupuesto 2020 y 2021 y en la revisión del reglamento, para penalizar a las personas que abusan del Sistema Financiero Nacional de la Vivienda.

D. Protección del patrimonio histórico arquitectónico.

E. Transporte público y calidad del servicio; derecho humano a un transporte eficiente, con calidad y continuidad.

F. Derecho a la Educación.

1. Ley N°9999: orientado a Prevenir la Revictimización y Garantizar los Derechos de las Personas Menores de Edad, en el Sistema Educativo Costarricense.
2. Educación Inclusiva.
3. Infraestructura educativa.
4. Acceso a becas de los programas Crecemos y Avancemos del IMAS.

G. Derechos de los niños, niñas y adolescentes.

H. Protección especial: monitoreo de situaciones de posible violación de derechos y referencia a autoridades para adopción de medidas.

I. Mecanismo Nacional de Supervisión de la Convención Sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad.

J. Participación en mesas de trabajo y comisiones interinstitucionales.

1. Comisión de Nefropatía Mesoamericana.
2. Mesa Técnica de Acueductos y Alcantarillados.
 - i) Faltante de agua en el cantón de Coto Brus y la reconstrucción del acueducto.
 - ii) Abastecimiento de agua en Isla Caballo.
 - iii) Ejecución de proceso para que AyA rinda informes periódicos, acerca del avance de los proyectos de acueductos de agua potable, de territorios indígenas del país, así como atención de algunos casos específicos sobre el tema.
 - iv) Revisión de cobros desmedidos en las facturas de agua.
3. Comisión Asesora del Programa de Salud Ocupacional en la Agricultura.
4. Comisión Mesa Técnica Miravalles.
5. Comisión sobre viviendas y emergencia Urbanización Valladolid.
6. Comisión interinstitucional de salud mental.
7. Comisiones de Acceso a la Justicia del Poder Judicial.

8. Coalición Nacional contra el Tráfico ilícito de Migrantes y la Trata de Personas (CONATT).
9. Grupo de trabajo interinstitucional para el abordaje étnico-racial del INEC.
10. Implementación de la paridad de la Junta Directiva de la Comisión Nacional de Asuntos Indígenas (CONAI).
11. Comisión de Seguimiento al PLANOVI.
12. Protocolo Interinstitucional de Atención Integral a Víctimas de Violación Sexual.

En la figura 1 se muestra la estructura programática de la Defensoría de los Habitantes para el ejercicio económico 2021.

Figura 1. Centros gestores, productos, unidades de medida e indicadores
Defensoría de los Habitantes de la República
Al 31 de diciembre de 2021



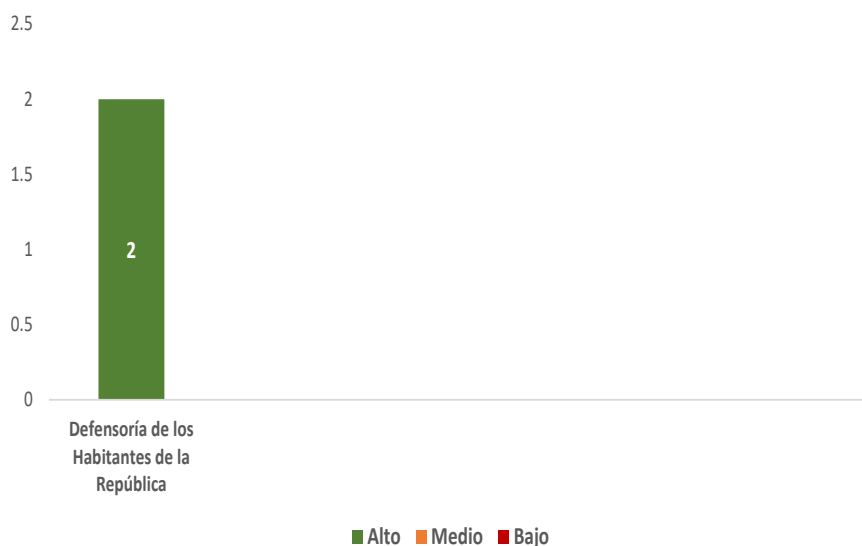
Fuente: Elaboración propia con datos del informe de evaluación anual 2021 de la Defensoría de los Habitantes.

El único centro gestor de la institución cuenta con producción cuantificable. En el anexo 1 se detallan los resultados de las unidades de medida e indicadores de la entidad para el ejercicio económico 2021.

2.2. Análisis de las unidades de medida

En este apartado se observa el nivel de cumplimiento, que las unidades de medida del centro gestor obtuvieron a nivel institucional, y con ello la gestión realizada para que los productos finales, contribuyeran con la prestación de los servicios que las personas usuarias requieren.

Gráfico 3. Cumplimiento de unidades de medida
Defensoría de los Habitantes de la República
Al 31 de diciembre de 2021
(en valores absolutos)



Fuente: Elaboración propia con datos del informe de evaluación anual 2021 correspondiente a la Defensoría de los Habitantes.

De los resultados obtenidos, se observa que el 100,00% de las *unidades de medida* de los 2 productos finales del programa Defensoría de los Habitantes de la República, se ubican dentro del rango de **cumplimiento alto**, por lo que no requieren medidas correctivas. A continuación, se presentan los resultados:

1. Defensa de derechos de los(as) habitantes de la República: *Intervención realizada*.

Durante el segundo trimestre 2020, a lo interno de la Defensoría se estaba terminando de gestar, la reforma del principal manual en materia de defensa de derechos. Dicho manual estableció una serie de cambios, en torno a las diferentes estrategias de defensa que, antes de la reforma, no se visibilizaba en el trabajo realizado; por tal motivo se cambió la medición del producto que se hacía en el pasado, situación que explica el cambio en la meta programada en este aspecto. A partir de ello, y revisando las estadísticas, se determinó que al ser la primera vez, que se incluiría el total de todas las intervenciones realizadas como medida del producto, se tomó un escenario bajo para establecer como año base, ese dato.

Es importante señalar que, al establecerse que las intervenciones que tienen origen en quejas, consultas o denuncias de carácter privado, deben recibir atención de parte de la Defensoría, ya sea como una asesoría u orientación, también pasan a formar parte de la estadística del producto institucional, y por ende ser incluidas dentro del dato que se reporta. Adicionalmente, otro aspecto que explica el resultado alcanzado fueron las denuncias presentadas, con temas vinculados a la pandemia, ya que, a pesar del teletrabajo, la Defensoría ajustó sus procedimientos para satisfacer la demanda. El tema relacionado con el bono “proteger”, significó alrededor de un 18,00% del total de intervenciones solicitadas a la Defensoría, lo que evidencia la delicada situación país y el incremento en la vulneración de los sectores de población, que sufrieron la eliminación de su trabajo o la reducción de sus jornadas laborales, entre otros aspectos.

El comportamiento de esta unidad de medida, es debido a mejoras internas en materia de procesos de trabajo y registros correctos de las diferentes estrategias de defensa implementadas, así como a la crisis del país producto de las medidas adoptadas para enfrentar la pandemia de COVID-19.

2. Promoción y divulgación de los derechos de los(as) habitantes de la República: *Intervención realizada.*

El proceso de educación en derechos humanos es el otro eje de trabajo institucional, que tradicionalmente y antes de la pandemia, se llevaba a cabo de manera presencial en su totalidad. Sin embargo, las medidas adoptadas, donde entre otras muchas se suspendieron actividades presenciales, generaron un cambio en la estrategia en este campo de la acción institucional. La medida más importante que adoptó la institución, para seguir trabajando en el campo de la promoción y divulgación de los derechos, fue realizar todas sus actividades mediante diversas plataformas tecnológicas, que le permitieran seguir cumpliendo con su agenda a través de la comunicación virtual.

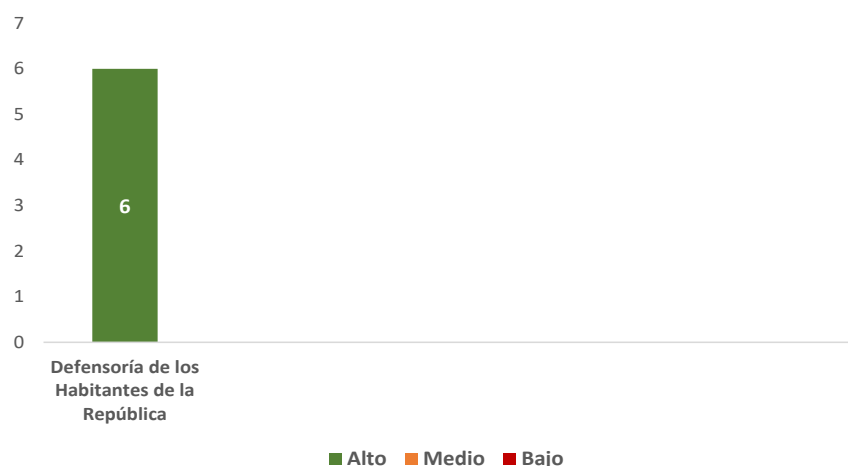
De manera que, el impedimento de la movilización física hacia diferentes zonas geográficas del país, no representó una restricción, porque la modalidad virtual sustituía la presencia física; a la vez que se podía incorporar en una misma actividad, una gran cantidad de personas sin importar el lugar desde el cual estuvieran localizadas, lo cual permitió incrementar el número de intervenciones programadas originalmente y generó que la meta establecida se superara ampliamente. Este hecho

permitió una mayor cobertura, tanto en temas poblaciones, como en zonas geográficas, fortaleciendo las capacidades de la institucionalidad pública, organizaciones de la sociedad civil y de las personas líderes de poblaciones en situación de vulnerabilidad, así como el conocimiento de sus derechos y la normativa que los respalda, tanto para disminuir las vulneraciones desde el Estado, como poder defenderse de una mejor manera.

2.3. Análisis de los indicadores

En este apartado se observa el nivel de cumplimiento que los indicadores del centro gestor obtuvieron a nivel institucional, y con ello la gestión realizada, mediante la medición de la prestación de los servicios que las personas usuarias requieren.

Gráfico 4. Cumplimiento de indicadores
Defensoría de los Habitantes de la República
Al 31 de diciembre de 2021
(en valores absolutos)



Fuente: Elaboración propia con datos del informe de evaluación anual 2021 de la Defensoría de los Habitantes.

De los resultados obtenidos, se observa que el 100,00% de los *indicadores* del programa Defensoría de los Habitantes de la República, se ubican dentro del rango de **cumplimiento alto**, por lo que no requieren medidas correctivas. La institución estableció un total de seis indicadores de gestión para el 2021, de ellos cuatro se relacionan con el proceso de defensa de derechos y dos con el de educación, cuya gestión realizada se observa en el siguiente cuadro:

Cuadro 4. Indicadores con cumplimiento alto

Defensoría de los Habitantes de la República

Beneficios a la población objetivo y/o justificaciones de resultados superiores a lo programado

Al 31 de diciembre de 2021

Nombre centro gestor	Descripción del indicador	Nivel de cumplimiento 31/12/2021	Beneficios brindados ^{1/}	Justificaciones ^{2/}
Defensoría de los Habitantes de la República	Porcentaje del total de habitantes que solicitaron la intervención de la Defensoría durante el año y que recibieron una resolución final durante su transcurso.	100,00%	De la totalidad de los registros de intervención recibidos durante el 2021, el 95,00% recibieron una respuesta durante ese mismo año, beneficiando con una respuesta más oportuna a los y las habitantes que las solicitaron o dependen de su resultado.	El resultado del 190% superó la meta establecida debido al impacto que ha tenido la mejora tanto en los procesos de trabajo, como en la identificación de cada una de las estrategias de defensa utilizadas, a partir de la entrada en vigencia del nuevo manual del Macro Proceso de Defensa. Asimismo, el 100,00% del personal involucrado en el proceso de defensa laboró bajo la modalidad de teletrabajo, elevando la productividad institucional notablemente.
	Porcentaje del total de Investigaciones por Denuncia (ID) con menos de un año de abiertas.	100,00%	Tener información del proceso permite a la institución controlar que las vulneraciones con mayor grado de complejidad no se prorroguen en el tiempo, pudiendo causar en algunos casos, violaciones irreparables en los derechos de la persona que interpuso la denuncia.	El resultado del 107,05% es consecuencia de que el personal involucrado se mantuvo laborando bajo la modalidad de teletrabajo, lo que elevó notablemente la productividad institucional.
	Porcentaje del total de Estrategias de Defensa Informales que son resueltas en un plazo máximo de dos meses.	100,00%	Las estrategias de defensa informales establecidas en atención al mandato normativo institucional permitieron beneficiar al habitante que acudió a la institución.	El resultado del 132,00% alcanzado se explica en el empleo del teletrabajo junto con la mejora de los procesos, así como, la posibilidad que se generó de resolver asuntos de manera virtual, lo que potenció la capacidad de respuesta en los casos que se pueden resolver de manera sumaria e informal.

Nombre centro gestor	Descripción del indicador	Nivel de cumplimiento 31/12/2021	Beneficios brindados ^{1/}	Justificaciones ^{2/}
Defensoría de los Habitantes de la República	Porcentaje del total de Recomendaciones emitidas durante el período 2018-2020, que fueron cumplidas al 31 de diciembre de 2021.	100,00%	El resultado alcanzado implica que la vulneración denunciada fue corregida y que al habitante le restituyeron el derecho que le estaba siendo vulnerado y revertida su violación.	El resultado alcanzado (125%) muestra una efectividad de un 25,00% mayor a la programada, lo que permite establecer una línea de trabajo en esa dirección y evidencia que existe un nivel de cumplimiento ajustado a los parámetros institucionales, a pesar de que muchas recomendaciones están asociadas a aspectos presupuestarios y de obra pública.
	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.	94,29%	El resultado obtenido mide el porcentaje de los talleres que se dirigieron a líderes, grupos organizados y poblaciones en condición de vulnerabilidad, y así lograr fortalecer sus capacidades y que cuenten con un mejor conocimiento acerca de las normas jurídicas, que respaldan la exigibilidad de sus derechos.	
	Porcentaje de actividades de divulgación en educación en derechos humanos.	100,00%	Las actividades de promoción y divulgación, permitieron a la población conocer en qué consiste el trabajo de la institución, los mecanismos para acudir a ella, dónde se encuentran ubicadas sus diferentes oficinas, etc.	El resultado de este indicador, un 114,29%, es debido a que el uso de las plataformas digitales permitió aumentar el alcance en la divulgación.

Fuente: Elaboración propia con datos del informe de evaluación anual 2021 de la Defensoría de los Habitantes.

^{1/} Para todos los indicadores con cumplimiento mayor a 90,00%.

^{2/} Para los indicadores con resultados mayores a lo programado (nivel de cumplimiento mayor al 100,00%).

^{3/} El resultado del indicador sobrepasa el 100%, sin embargo, por la metodología utilizada para la determinación de la efectividad, se consigna como valor máximo 100%.

3. Efectividad

Para determinar la efectividad en la ejecución de los recursos del presupuesto nacional y el cumplimiento de metas e indicadores, se utiliza la siguiente metodología.

La efectividad se obtiene evaluando los niveles de cumplimiento alcanzados por los centros gestores, tanto a nivel de ejecución financiera como programática. No se medirá la efectividad a de los centros gestores que no cuenten cuentan con producción cuantificable.

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 los siguientes porcentajes de ponderación: a las unidades de medida e indicadores se les asignó un valor del 35,00% a cada una, de manera que los resultados de la programación física representan un 70,00% de la valoración total y el restante 30,00% a la ejecución financiera.

De acuerdo a lo anterior, 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. Efectividad de los centros gestores
Defensoría de los Habitantes de la República
Resultados en la ejecución de recursos, productos e indicadores
Al 31 de diciembre 2021

Nombre del centro gestor	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%	99,05%	83,55%	94,73%	Efectivo

Fuente: Elaboración propia con datos del informe de evaluación anual 2021 de la Defensoría de los Habitantes.

/1 El dato se obtiene del promedio de los resultados de las unidades de medida de cada centro gestor.

/2 El dato se obtiene del promedio de los resultados de los indicadores de cada centro gestor.

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

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

4. Conclusiones.

En relación con la ejecución presupuestaria, la institución desmejoró levemente para este ejercicio económico, respecto al año anterior, con un 83,55% 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 se dispuso de recursos suficientes, con el fin de atender las obligaciones que se previó pudieran surgir, quedando remanentes al final del ejercicio que incidieron en el nivel de ejecución institucional.

No obstante, de acuerdo a la metodología de efectividad establecida por la Dirección General de Presupuesto Nacional, se resalta el desempeño efectivo del centro gestor, 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 desde el 2020, es la existencia de las plazas vacantes, producto de las medidas de contención del gasto, como el congelamiento de plazas a que se comprometió la institución con el Ministerio de Hacienda, lo cual también afectó la ejecución en el 2021.

Debido a la situación de la pandemia y las medidas establecidas, como el teletrabajo, que restringen la presencialidad, 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, maximizando las facilidades de las plataformas virtuales.

Es necesario destacar que, desde el año 2020, el país ha afrontado una situación atípica por la pandemia, que se mantuvo en el 2021, lo que obligó al gobierno a tomar medidas adicionales de contención del gasto, que aunadas a la difícil situación fiscal que ya tenía el país, dificultaron la ejecución de los recursos institucionales; sin embargo, esto mismo ayudó a mejorar diferentes procesos internos de trabajo que, en complemento con el uso de las plataformas virtuales, incidieron para lograr un alto nivel de cumplimiento de las unidades de medida y las metas de sus indicadores.

5. 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, especialmente en las partidas con un nivel de ejecución menor al 90,00% y cuyos factores controle la institución. Asimismo, mediante un análisis particular y un monitoreo constante, tomar las medidas que permitan minimizar los factores que se presenten, fuera del ámbito de acción de la entidad y afecten la ejecución de los recursos asignados y a su vez, las estimaciones de este tipo de gasto en la formulación de presupuestos futuros.

Se recomienda, considerar los resultados de los indicadores que sobrepasaron el 100,00% de cumplimiento, para mejorar la estimación de sus metas en el presupuesto 2022 y siguientes.

Anexo 1
Resultados de las Unidades de medida e indicadores por centro gestor
Defensoría de los Habitantes de la República
Al 31 de diciembre de 2021

Nombre centro gestor	Descripción unidad de medida / indicador	(UM) / (I) ^{1/}	Programado	Alcanzado	Nivel de cumplimiento
Defensoría de los Habitantes de la República.	Intervención realizada	UM	13.000,00	34.161,00	100,00%
	Intervención realizada	UM	125,00%	190,00%	100,00%
	Porcentaje del total de habitantes que solicitaron la intervención de la Defensoría durante el año y que recibieron una resolución final durante su transcurso.	I	50,00%	95,00%	100,00%
	Porcentaje del total de Investigaciones por Denuncia (ID) con menos de un año de abiertas.	I	83,00%	88,85%	100,00%
	Porcentaje del total de Estrategias de Defensa Informales, que son resueltas en un plazo máximo de dos meses.	I	75,00%	99,00%	100,00%
	Porcentaje del total de Recomendaciones emitidas durante el período 2018-2020, que fueron cumplidas al 31 de diciembre de 2021.	I	20,00%	25,00%	100,00%
	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	35,00%	33,00%	94,29%
	Porcentaje de actividades de divulgación en educación en derechos humanos.	I	35,00%	40,00%	100,00%

^{1/} Colocar (UM) si es unidad de medida o (I) si corresponde a indicador.

Fuente: Elaboración propia con datos del informe de evaluación anual 2021 de la Defensoría de los Habitantes.

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