

MH-DGPN-UAPP-INF-0002-2023



DEFENSORÍA DE LOS HABITANTES DE LA REPÚBLICA

INFORME DE EVALUACIÓN FÍSICA Y FINANCIERA DE
LA EJECUCIÓN DEL PRESUPUESTO 2022

Ministerio de Hacienda

Dirección General de Presupuesto Nacional

Febrero 2023

Contenido

Introducción	2
1. Aspectos generales de la entidad	3
2. Gestión Financiera	4
2.1 Análisis Institucional	4
2.2 Acciones de dirección, coordinación y vigilancia sobre transferencias a instituciones descentralizadas y a sus órganos desconcentrados	6
2.3 Normas de ejecución	7
3. Apartado de gestión	7
3.1 Contribución a la gestión institucional	7
3.2 Análisis de los resultados de las unidades de medida	10
3.3 Análisis de los resultados de los indicadores	13
4. Efectividad	16
5.Conclusiones	18
6.Recomendaciones	19
Anexos	20

Introducción

El presente informe tiene como finalidad evaluar los resultados físicos y financieros de la ejecución de los presupuestos de las entidades que forman parte del Presupuesto de la República para el 2022, en atención a lo dispuesto en el artículo 56 de la Ley de la Administración Financiera de la República y Presupuestos Públicos y su Reglamento.

Con esa finalidad se brinda el siguiente informe sobre la Defensoría de los Habitantes, el cual contiene 6 apartados y el Anexo “Resultados de las Unidades de medida e indicadores por centro gestor”, tal y como se aprecia en el índice de este informe.

1. Aspectos generales de la entidad

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.

La mayor parte de las intervenciones institucionales se realizan a partir de la demanda de los servicios que realizan las personas que acuden a la institución cuando consideran que uno(s) de su(s) derecho(s) está(n) siendo vulnerado(s) por alguna entidad del sector público.

Una vez que se presenta ante la institución una consulta, queja o denuncia se procede a registrarla y valorarla, y dependiendo de la gravedad del asunto que se denuncia o del daño que éste pueda provocar se establece la estrategia de defensa más efectiva en la búsqueda de la solución al hecho denunciado.

En línea con lo señalado, durante el 2022, la Defensoría registró un total de 30.348 asuntos que fueron atendidos mediante diferentes estrategias de defensa.

2. Gestión Financiera

2.1 Análisis Institucional

La Defensoría de los Habitantes de la República tiene un presupuesto total de ¢5.899,83 millones, que le fueron asignados mediante ley en el 2022, de los cuales ejecutó ¢4.921,90 millones en el único centro gestor que tiene la institución.

En el siguiente cuadro se muestra la ejecución de la institución por partida presupuestaria para el ejercicio económico de 2022.

Cuadro 1. Ejecución financiera institucional por clasificación objeto del gasto
Defensoría de los Habitantes de la República
Al 31 de diciembre 2022
(en millones de colones)

Partida Objeto del Gasto	Presupuesto Inicial ^{1/}	Presupuesto Actual ^{2/}	Presupuesto Ejecutado ^{3/}	Porcentaje de Ejecución ^{4/}
PRESUPUESTO TOTAL	5 899,83	5 899,83	4 921,90	83,42%
Recurso Externo	-	-	-	-
Recurso Interno	5 899,83	5 899,83	4 921,90	83,42%
0 Remuneraciones	5 338,78	5 298,83	4 358,48	82,25%
1 Servicios	412,72	404,61	392,31	96,96%
2 Materiales y Suministros	14,30	22,41	21,33	95,17%
3 Intereses	-	-	-	-
4 Activos Financieros	-	-	-	-
5 Bienes Duraderos	41,00	41,00	38,51	93,94%
6 Transferencias Corrientes	93,03	132,99	111,27	83,67%
7 Transferencias de Capital	-	-	-	-
8 Amortización	-	-	-	-
9 Cuentas Especiales	-	-	-	-

Fuente: Sistema Integrado de Gestión de la Administración Financiera y Módulo Presupuestario de Poderes al 31/12/2022.

1/Corresponde a la asignación inicial aprobada por la Asamblea Legislativa.

2/ Corresponde al presupuesto inicial incluyendo las modificaciones presupuestarias realizadas durante el 2022.

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.

4/ Corresponde al porcentaje de presupuesto ejecutado con respecto al presupuesto actual.

La DGPN considerando la información que las instituciones han señalado en los distintos periodos presupuestarios, para el proceso de seguimiento y evaluación ha definido algunos factores que justifican la ejecución presentada y que son suministrados a las entidades para que brinden la información cada periodo^[1].

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%, cuyo detalle se muestra a continuación:

Remuneraciones

Esta partida representa un 89,81% del total del presupuesto autorizado a la Defensoría de los Habitantes de la República, con el cual se financia el requerimiento humano que se concentra en el único centro gestor que lleva su nombre y se ocupa fundamentalmente de la Defensa de Derechos, la Promoción y Divulgación de los mismos y la Gestión Administrativa.

El nivel de ejecución alcanzado por esta partida, se vio afectado por el factor de las Políticas administrativas institucionales que ocasionaron cambios en la ejecución de recursos y generaron ahorros o mayor gasto, ya señalado en el periodo 2021 y que se refiere al compromiso asumido por la institución con el Ministro de Hacienda (Oficio DH-1496-2022 del 29 de junio del 2022), 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, salarios base y otros rubros salariales asociados, así como las contribuciones sociales patronales y estatales correspondientes. Adicionalmente, los procesos que se lograron llevar a cabo en el 2022 con el fin de ocupar algunas de las plazas vacantes y mitigar la falta de personal en algunas áreas, se encuentran pendientes de nombramiento.

[1] Factores definidos por la DGPN:

F1. Impacto generado por la emergencia sanitaria por el COVID-19.
F2. Metas cuyo cumplimiento se planifica concretar en el segundo semestre. (exclusivo para el I semestre)
F3. Procesos de contratación que se concretan en el segundo semestre. (exclusivo para el I semestre)
F4. Aplicación de directrices presidenciales. (Especifique)
F5. Lineamientos de los entes rectores de la Administración Financiera. (Especifique)
F6. Políticas administrativas institucionales que ocasionen cambios en la ejecución de recursos y generen ahorros o mayor gasto.
F7. Variación en la estimación de recursos.
F8. Problemas relacionados con los procesos de contratación administrativa.
F9. Liberación de cuota insuficiente.
F10. Desviaciones entre lo planificado y lo ejecutado.
F11. Normas de ejecución para el ejercicio presupuestario 2022. (Especifique)
F12. Otros. (Especifique)

Asimismo, durante el año se dispuso de ahorros en esta partida para el financiamiento de otras necesidades, producto de plazas de profesionales vacantes y de personas que se jubilaron o renunciaron en el periodo.

Transferencias Corrientes

Esta partida constituye un 2,25% del total del presupuesto autorizado para el periodo 2022, su gasto está constituido principalmente por las transferencias a la seguridad social y al Consejo Nacional de Rectores (CONARE), las prestaciones legales e incapacidades.

Una de las subpartidas que contó con mayor cantidad de recursos fue Prestaciones legales, que tuvo una asignación presupuestaria de ¢30,21 millones, sin embargo, algunas personas que habían comunicado el interés de jubilarse, aplazaron su decisión, lo que generó un remanente en la subpartida, misma situación que se repitió en el 2021.

Con respecto a las transferencias al sector público, la cuota estatal a la CCSS por el seguro de pensiones y de salud alcanzó un 81,93% de ejecución, presentando un remanente debido al efecto del congelamiento de las plazas vacantes y los ahorros adicionales por rebajas que se hicieron en otras plazas, a que se hizo alusión en el análisis de la ejecución de la partida Remuneraciones.

2.2 Acciones de dirección, coordinación y vigilancia sobre transferencias a instituciones descentralizadas y a sus órganos desconcentrados.

El siguiente cuadro muestra la transferencia que realiza la Defensoría de los Habitantes al Consejo Nacional de Rectores, como parte del convenio para apoyar la preparación, publicación y difusión del Informe Estado de la Nación.

Cuadro 2. Transferencias a instituciones descentralizadas y sus órganos desconcentrados

Contraloría General de la República

Al 31 de diciembre 2022

(en millones de colones)

Entidad	Monto presupuestado	Monto transferido	Porcentaje transferido
Consejo Nacional de Rectores (CONARE).	6 200 000,00	6 200 000,00	100,00%

Fuente: Elaboración propia con datos del informe de evaluación anual 2022 de la Defensoría de los Habitantes de la República.

De conformidad con lo señalado por la institución sobre el convenio marco de cooperación para el funcionamiento del Programa Estado de la Nación, la institución participa en la dirección y planeamiento estratégico del programa, así como vela porque este se cumpla adecuadamente. También apoya la acción del Estado de la Nación mediante la valoración del impacto de las políticas públicas en el desarrollo nacional, con lo cual el uso de los recursos públicos adquiere una importancia primordial. Finalmente, el Informe del Estado de la Nación se constituye en un insumo relevante para la defensa y promoción de los derechos de los habitantes.

2.3 Normas de ejecución

Norma 18: 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.

3. Apartado de gestión

3.1 Contribución a la gestión institucional

Algunos de los resultados de las diversas intervenciones que llevó a cabo la Defensoría de los Habitantes durante el 2022, están relacionados con el derecho a la salud, el derecho humano de acceso al agua potable, el derecho a un ambiente sano y los derechos económicos. 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, considerando la directriz institucional de que los asuntos sometidos a consideración se resolvieran en un plazo máximo de dos meses, son los siguientes:

1. **Derecho a la Salud:** intervenciones que incluyen aspectos tales como contaminación ambiental, riesgo sanitario por inadecuada disposición de aguas residuales, suministro de agua potable y prestación de servicios de salud, tanto al público en general como a personas privadas de libertad.
2. **Derecho humano de acceso al agua potable:** Se atendieron casos relacionados con el suministro de agua potable, tanto en términos de acceso como de condiciones de calidad y cantidad en la prestación del servicio, particularmente, en relación con poblaciones en condiciones de vulnerabilidad, tales como: Crucitas de Cutris de San Carlos e Isla Caballo.
3. **Derecho a un ambiente sano:** Se atendieron numerosas solicitudes de intervención relacionadas con contaminación ambiental y afectación de la salud por inadecuada disposición de aguas residuales que

se canalizaron a través de las respectivas Áreas Rectoras de Salud para que por su medio se lograra eliminar o solucionar la contaminación denunciada. Adicionalmente, se realizaron acciones orientadas al combate del cambio climático, tales como la interposición de un recurso de amparo solicitando la prohibición del uso del fipronil, plaguicida perjudicial para las abejas y otros polinizadores, el cual fue declarado con lugar; se participó como observadores en el proceso de consulta de la propuesta de ampliación del Parque Nacional Isla del Coco (PNIC) y del Área Marina de Manejo Montes Submarinos (AMMMS), con el fin de velar por una participación abierta y representativa; en relación con una investigación sobre el programa de pago de servicios ambientales, se logró verificar que el FONAFIFO incorporó acciones positivas para impulsar una participación más igualitaria de la mujer en la conservación de bosques, de conformidad con las metas de la Agenda 2030 de Desarrollo Sostenible, particularmente, el ODS 5 sobre Igualdad de Género.

4. Derechos económicos: defensa de las y los habitantes en una economía con crecimiento económico débil.

- a) Crisis del mercado financiero internacional y su impacto en las inversiones en el Régimen Obligatorio de Pensiones Complementarias así reportado por sus Operadoras de Pensiones Complementarias. Se efectuó una intervención a partir de una denuncia con respecto a las inversiones realizadas por Popular Pensiones con la empresa ALDESA S.A (Sociedad de Fondos de inversión S.A) que supuestamente representaban pérdidas por más de 3 mil millones de colones y la aparente trasgresión de los límites legales en la inversión BlackRock; dicha intervención se amplió a partir de una serie de denuncias puntuales de personas habitantes preocupadas por el comportamiento de los rendimientos negativos del régimen.
- b) Incertidumbre metodológica y su incidencia en el valor fiscal de las clases tributarias, caso del marchamo 2023. Se recibieron denuncias de habitantes que manifestaban que los valores fiscales del marchamo eran muy altos, las cuales fueron atendidas y canalizadas al Ministerio de Hacienda (MH). A partir de la intervención de la Defensoría de los Habitantes (DHR) se resolvieron a satisfacción los casos en que, en efecto, los y las habitantes presentaban un incremento desproporcionado del valor fiscal de sus vehículos.
- c) Política Monetaria restrictiva y su incidencia en las tasas de los créditos. La Defensoría de los Habitantes, mediante la Dirección de Estudios Económicos y Desarrollo (DEED), hizo un análisis sobre la situación, debido al aumento de la Tasa de Política Monetaria (TPM) hasta llegar a un 9% con corte a diciembre del 2022, y admitió 10 denuncias de personas deudoras

en referencia al aumento en la cuota de créditos de consumo y vivienda, contra instituciones financieras, entre las cuales se encuentran el Banco Nacional, Banco de Costa Rica, Banco Popular y la Junta de Pensiones del Magisterio (JUPEMA) que se canalizaron ante estas instituciones para conocer si estaban tomando acciones para ayudar a las personas deudoras. Con las respuestas brindadas por los entes bancarios se les ofreció a las personas habitantes la posibilidad de conocer cuáles eran las opciones que brindaban las entidades acordes con la realidad de sus ingresos, teniendo en cuenta que el efecto venía de una política monetaria y no de las personas deudoras.

En la figura 1 se resume la programación de la Defensoría de los Habitantes de la República para el ejercicio económico 2022.

Figura 1. Centros gestores, productos, unidades de medida e indicadores
Defensoría de los Habitantes de la República
Al 31 de diciembre de 2022



Fuente: Elaboración propia con datos del informe de evaluación anual 2022 de la Defensoría de los Habitantes.

El único centro gestor con que cuenta la institución tiene producción cuantificable. En el anexo 1 se detallan los resultados de las metas de las unidades de medida e indicadores asociados a los productos de la entidad para el ejercicio económico 2022.

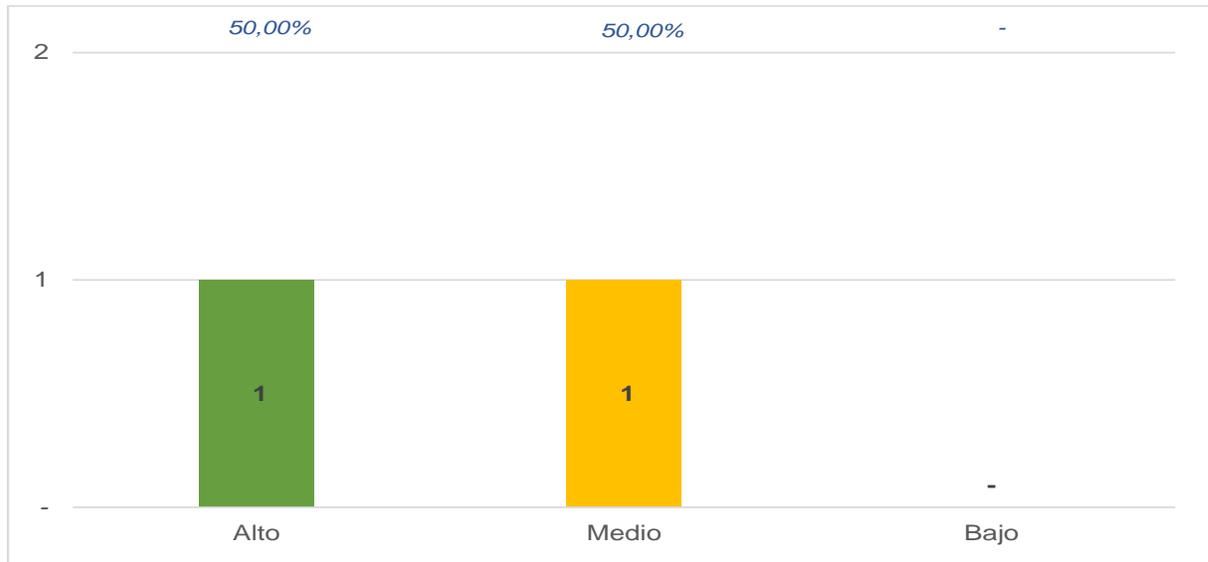
Para determinar el cumplimiento de las metas de los indicadores y las unidades de medida, se consideran los siguientes parámetros y rangos:

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%

3.2 Análisis de los resultados de las unidades de medida

A continuación, se observa el gráfico sobre el nivel de cumplimiento de las metas de las unidades de medida asociadas a su producción, del único centro gestor con que cuenta la institución.

Gráfico 1. Cumplimiento de unidades de medida
Defensoría de los Habitantes de la República
Al 31 de diciembre de 2022



Fuente: Elaboración propia con datos del informe de evaluación anual 2022 correspondiente a la Defensoría de los Habitantes de la República.

Figura 2. Factores que incidieron en el cumplimiento de las unidades de medida

Defensoría de los Habitantes de la República
Al 31 de diciembre de 2022

06. Políticas administrativas institucionales que ocasionen cambios en la ejecución de recursos y generen ahorros o mayor gasto.	1
01. Impacto generado por la emergencia sanitaria por el COVID-19.	-
02. Metas cuyo cumplimiento se planifica concretar en el segundo semestre (exclusivo para el I semestre).	-
03. Procesos de contratación que se concretan en el segundo semestre (exclusivo para el I semestre).	-
04. Aplicación de directrices presidenciales.	-
05. Lineamientos de los entes rectores de la Administración Financiera.	-
07. Variación en la estimación de recursos.	-
08. Problemas relacionados con los procesos de contratación administrativa.	-
09. Liberación de cuota insuficiente.	-
10. Desviaciones entre lo planificado y lo ejecutado.	-
11. Normas de ejecución para el ejercicio presupuestario 2022.	-
12. Otros.	-

Fuente: Elaboración propia con datos del informe de evaluación anual 2022 correspondiente a la Defensoría de los Habitantes de la República.

De las dos unidades de medida que tiene la institución, una de ellas obtuvo un porcentaje de logro mayor al 100,00%, mientras que la otra unidad de medida alcanzó un cumplimiento del 80,67% con respecto a la meta programada.

Al respecto, la unidad de medida “Intervención realizada” tuvo un cumplimiento medio, dado que la jerarca institucional estableció como prioridad para el primer año de gestión, que todas las intervenciones en materia de defensa de derechos humanos se resolvieran en un plazo máximo de 2 meses, esta decisión de política institucional generó que la planificación de talleres de capacitación de las diferentes direcciones de defensa, así como las actividades de promoción y divulgación planificadas para el 2022, pasaran a segundo plano.

Adicionalmente el Instituto de Educación en Derechos Humanos, responsable principal de coordinar con el cumplimiento del producto de intervenciones realizadas en educación en derechos humanos, tuvo una disminución de personal porque varios funcionarios se pensionaron, tuvieron incapacidades prolongadas o fueron movilizados a otras unidades sin que fueran sustituidos; esta situación incidió de manera directa en el cumplimiento de las metas establecidas, aspectos que se agudizaron para el segundo semestre del 2022. Complementando lo anterior, tanto las direcciones de Defensa como el Instituto de Educación en Derechos Humanos han venido laborando con menor cantidad de personal, ya que, por un lado, una serie de plazas fueron congeladas por decisión de la jerarca, lo que disminuyó la capacidad de respuesta a lo planificado y, por el otro, una serie de concursos tendientes a solucionar el tema de plazas, por diferentes motivos no se materializaron en el nombramiento de nuevos funcionarios.

Respecto a esta unidad de medida, para el informe de avance semestral no se detectó ningún problema en cuanto al cumplimiento de la meta establecida, ya que como se indicó anteriormente, los inconvenientes presentados y el factor que impidió alcanzar el nivel que se tenía programado, se agudizaron en el segundo semestre del año.

El siguiente cuadro muestra aquellas unidades de medida que superaron la meta programada (mayor al 100,00%) al finalizar el año.

Cuadro 3. Unidades de medida con resultados superiores a lo programado
 Defensoría de los Habitantes de la República
 Al 31 de diciembre 2022

Centro Gestor	Unidades de Medida	Porcentaje de cumplimiento al 31/12/2022	Razones
808 00 Defensoría de los Habitantes República	PF.01. Intervención realizada.	224,80%	A partir de la aprobación del Macro-proceso de Defensa se han venido incorporando las estadísticas generadas desde las oficinas regionales y la Dirección de Admisibilidad y Atención Inmediata, lo que explica el incremento al doble del resultado alcanzado durante el 2022; dato que captura la totalidad de las intervenciones en materia de defensa de derechos y que se ajusta a la realidad institucional, con la planificación en función de lo programado, sin obviar que este producto se encuentra estrechamente ligado a la demanda de los servicios institucionales. Este tipo de estrategia de defensa no implica necesariamente trámite de análisis de fondo de temáticas complejas, que pudieran ameritar un abordaje integral en materia de derechos humanos, ante posibles violaciones u omisiones de la institucionalidad; sin embargo, desde un punto de vista de defensa de derechos, sí representan una intervención institucional y se refleja en la carga de trabajo de las unidades mencionadas.

Fuente: Elaboración propia con datos del informe de evaluación anual 2022 de la Defensoría de los Habitantes de la República.

Según la institución, las razones expuestas para justificar el sobrecumplimiento de la meta, corresponden a un cambio en la metodología de trabajo que incrementó las estadísticas de la cantidad de intervenciones realizadas. El argumento anterior se valida, por ser una decisión completamente de las autoridades respectivas, que conlleva un análisis y un criterio técnico completamente interno.

En cuanto al análisis de los factores definidos de manera previa por la DGPN y que han incidido en la gestión de la institución, de acuerdo a la información remitida por la institución el año anterior y para este informe, la institución no ha tenido problemas de gestión por la reincidencia de factores ¹.

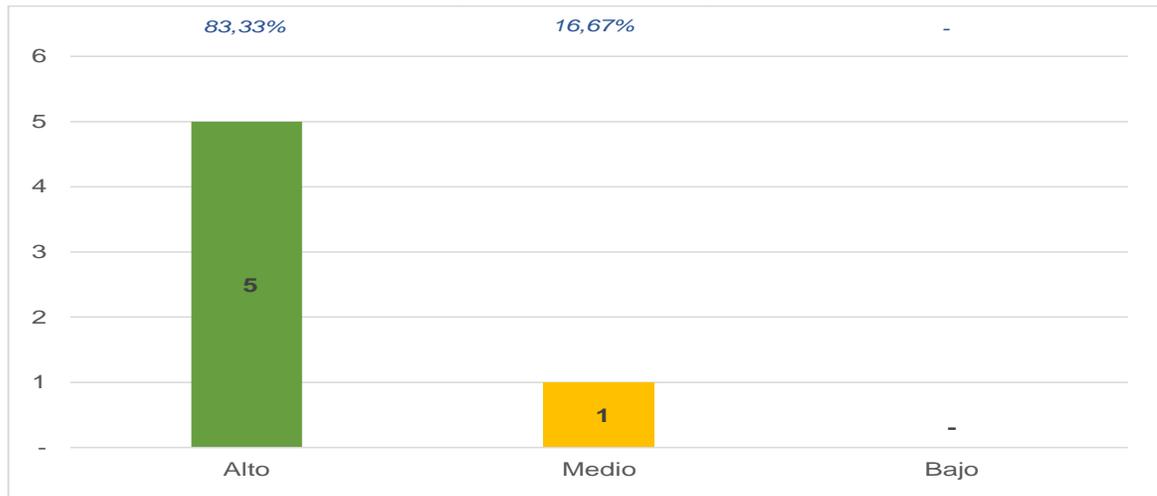
¹ Factores definidos por la DGPN:

F1. Impacto generado por la emergencia sanitaria por el COVID-19.
 F2. Metas cuyo cumplimiento se planifica concretar en el segundo semestre. (exclusivo para el I semestre)
 F3. Procesos de contratación que se concretan en el segundo semestre. (exclusivo para el I semestre)
 F4. Aplicación de directrices presidenciales. (Especifique)
 F5. Lineamientos de los entes rectores de la Administración Financiera. (Especifique)
 F6. Políticas administrativas institucionales que ocasionen cambios en la ejecución de recursos y generen ahorros o mayor gasto.
 F7. Variación en la estimación de recursos.
 F8. Problemas relacionados con los procesos de contratación administrativa.
 F9. Liberación de cuota insuficiente.
 F10. Desviaciones entre lo planificado y lo ejecutado.
 F11. Normas de ejecución para el ejercicio presupuestario 2022. (Especifique)
 F12. Otros (Especifique).

3.3 Análisis de los resultados de los indicadores

A continuación, se observa el gráfico sobre el nivel de cumplimiento de los indicadores, del centro gestor con producción cuantificable.

Gráfico 2. Cumplimiento de indicadores
Defensoría de los Habitantes de la República
Al 31 de diciembre de 2022



Fuente: Elaboración propia con datos del informe de evaluación anual 2022 de la Defensoría de los Habitantes de la República.

Figura 3. Factores que incidieron en el cumplimiento de los indicadores
Defensoría de los Habitantes de la República
Al 31 de diciembre de 2022

Factores que incidieron en los Indicadores	Frecuencia
06. Políticas administrativas institucionales que ocasionen cambios en la ejecución de recursos y generen ahorros o mayor gasto.	1
01. Impacto generado por la emergencia sanitaria por el COVID-19.	-
02. Metas cuyo cumplimiento se planifica concretar en el segundo semestre (exclusivo para el I semestre).	-
03. Procesos de contratación que se concretan en el segundo semestre (exclusivo para el I semestre).	-
04. Aplicación de directrices presidenciales.	-
05. Lineamientos de los entes rectores de la Administración Financiera.	-
07. Variación en la estimación de recursos.	-
08. Problemas relacionados con los procesos de contratación administrativa.	-
09. Liberación de cuota insuficiente.	-
10. Desviaciones entre lo planificado y lo ejecutado.	-
11. Normas de ejecución para el ejercicio presupuestario 2022.	-
12. Otros.	-

Fuente: Elaboración propia con datos del informe de evaluación anual 2022 correspondiente a la Defensoría de los Habitantes de la República.

La institución estableció un total de seis metas para los indicadores de gestión del 2022, de ellos el 83,33% (5) obtuvieron un resultado por encima del 90,00% y el 16,67% (1) estuvo por debajo de ese porcentaje.

Respecto al indicador “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”, que alcanzó un cumplimiento medio del 63,55%, se vio afectado por una combinación de factores internos, a saber: la política institucional de atención y respuesta a los habitantes en el campo de su vulneración de derechos, estableció un plazo máximo de 2 meses, lo cual generó que el trabajo institucional priorizara la atención de las quejas, consultas o denuncias que se recibían; la decisión de mantener el congelamiento de plazas para 2022 y otros problemas administrativos que afectaron los procesos de reclutamiento, selección y nombramiento que no permitieron la sustitución de puestos, dentro de la coyuntura de restricción de gasto autoimpuesta, lo que disminuyó la capacidad de respuesta para cumplir con lo planificado.

En cuanto a este indicador, para el informe de avance semestral no se detectó ningún problema, ya que los inconvenientes citados se agudizaron en el segundo semestre del año.

El siguiente cuadro muestra aquellos indicadores que superaron la meta programada (mayor al 100,00%) al finalizar el año.

Cuadro 4. Indicadores con resultados superiores a lo programado

Defensoría de los Habitantes de la República

Al 31 de diciembre 2022

Centro Gestor	Indicadores	Porcentaje de cumplimiento al 31/12/2022	Razones
808 00 Defensoría de los Habitantes República	PF.01.01. Porcentaje del total de habitantes que solicitaron la intervención de la institución durante el año y recibieron una resolución final durante su transcurso.	132,65%	A partir de un lineamiento institucional, que estableció la anterior Jerarca, donde indicó que todas las denuncias debían ser resueltas en un plazo máximo de dos meses, se priorizó la atención de los casos que se abrieron durante el año; este aspecto explica el resultado del indicador.
808 00 Defensoría de los Habitantes República	PF.01.02. Porcentaje del total de Intervenciones Formales en fase de trámite, con menos de un año de abiertas.	116,67%	Debido a la directriz de los dos meses se procedió con el cierre de los expedientes más viejos, dando como resultado que la meta del indicador fuera superada.
808 00 Defensoría de los Habitantes República	PF.01.03. Porcentaje del total de Estrategias de Defensa Informales, que son resueltas en un plazo máximo de dos meses.	106,96%	La línea de acción establecida por la anterior Jerarca priorizó la atención de asuntos en un plazo máximo de dos meses, esta decisión es la base del comportamiento del nivel alcanzado por el indicador.
808 00 Defensoría de los Habitantes República	PF.01.04. Porcentaje del total de Recomendaciones emitidas durante el periodo de los cuatro años inmediatos anteriores, que fueron cumplidas al 31 de diciembre del año en ejercicio.	150,36%	En cuanto al cumplimiento de las recomendaciones, dado que se priorizó el tema de la atención de las denuncias y su correspondiente solución en un plazo de dos meses, generó que una parte de las recomendaciones se concentrara en aspectos extremadamente puntuales tal como: la solución concreta del derecho vulnerado, aspecto que incidió en un mayor nivel de cumplimiento de parte de las diferentes entidades en períodos de tiempos muy cortos.
808 00 Defensoría de los Habitantes República	PF.02.02. Porcentaje de actividades de divulgación en educación en derechos humanos.	118,65%	Con el advenimiento de la pandemia del COVID-19 y la imposibilidad de realizar actividades de divulgación en derechos humanos, la Institución creó plataformas virtuales para continuar con esa actividad tales como: Zoom, Teams, etc., situación que incidió de manera directa en que la meta establecida fuera sobrepasada.

Fuente: Elaboración propia con datos del informe de evaluación anual 2022 de la Defensoría de los Habitantes de la República.

De acuerdo a la información remitida por la Defensoría de los Habitantes, las razones expuestas para justificar el sobrecumplimiento de la meta de 5 indicadores, corresponden al factor 06. Políticas administrativas institucionales que ocasionan cambios en la ejecución de recursos y generan ahorros o mayor gasto. Al respecto, los argumentos proporcionados por la institución resultan válidos, en el tanto se deben a una decisión de la jerarca institucional, quien tenía la potestad y autoridad, para establecer una línea de trabajo diferente en materia de defensa de derechos, en cuanto a la atención y resolución de los asuntos puestos en conocimiento por los habitantes y el plazo en que se atienden.

Efectividad

La efectividad se obtendrá evaluando en los centros gestores con producción cuantificable considerando los niveles de cumplimiento obtenidos tanto a nivel de ejecución financiera como programática.

De acuerdo con la metodología “Programación presupuestaria en el marco de la Gestión para resultados en el Desarrollo”, 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 alguno de estos elementos, se considerarán con un cumplimiento de un 0,00% en la ejecución programática.

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 35,00% a cada una, representando un 70,00% en lo que se refiere a la programación física. El restante 30,00% 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%

El resultado de la aplicación de la metodología de efectividad obtenida por el único centro gestor que tiene la institución se aprecia en el siguiente cuadro:

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 2022
(en porcentaje)

Nombre del centro gestor	Porcentaje promedio alcanzado (unidades de medida) ^{1/}	Porcentaje promedio alcanzado (indicadores) ^{2/}	Ejecución financiera ^{3/}	Nivel de cumplimiento	Efectividad ^{4/}
808 00 Defensoría de los Habitantes República	90,33%	93,93%	83,42%	89,52%	Parcialmente Efectivo

Fuente: Elaboración propia con datos del informe de evaluación anual 2022 del Defensoría de los Habitantes de la República.

^{1/} Corresponde al promedio de los resultados de las unidades de medida de cada centro gestor.

^{2/} Corresponde al promedio de los resultados de los indicadores de cada centro gestor.

^{3/} Se refiere al resultado de la ejecución del presupuesto del centro gestor.

^{4/} El criterio de Efectividad se obtiene automáticamente al completarse los datos anteriores.

5. Conclusiones

En relación con la ejecución presupuestaria, la Defensoría de los Habitantes mostró una ejecución del 83,42%, levemente menor a la del año anterior que fue de 83,55%.

De acuerdo a los resultados de las unidades de medida e indicadores asociados a la producción institucional y la ejecución de los recursos financieros, y la aplicación de la metodología de efectividad, el desempeño del centro gestor pasó de ser “efectivo” en 2021 a “parcialmente efectivo” en 2022.

La ejecución de las partidas de Remuneraciones y Transferencias corrientes están estrechamente relacionadas con una situación que se ha repetido desde el 2020, como lo es el congelamiento de plazas a que se comprometió la institución con el Ministerio de Hacienda, lo cual también afectó la ejecución en el 2021 y en 2022.

Igualmente, los procesos que se llevaron a cabo para ocupar algunas de las plazas vacantes y mitigar la falta de personal en ciertas áreas, se encuentran pendientes de nombramiento, lo que generó ahorros adicionales en las partidas citadas.

Algunos de los factores que incidieron en la ejecución, según indicó la entidad, están relacionados con situaciones que no están bajo su control, como sucede con el pago de incapacidades cuyo comportamiento 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, quedando pequeños remanentes al final del ejercicio que incidieron en el nivel de ejecución institucional.

La institución participa en acciones de dirección, coordinación y vigilancia de los recursos transferidos al Consejo Nacional de Rectores (CONARE), para apoyar la preparación, publicación y difusión del informe Estado de la Nación.

Un aspecto muy importante de resaltar, son las intervenciones en las que participó la Defensoría de los Habitantes durante el 2022, relacionadas con el derecho a la salud de diferentes grupos vulnerables; el derecho humano de acceso al agua potable en diferentes comunidades que denunciaron la problemática; el derecho a un ambiente sano con actuaciones en contra de la contaminación ambiental, la afectación de la salud por inadecuada disposición de aguas residuales, el combate al cambio climático y recursos contra

la utilización de plaguicidas que afectan las abejas y otros polinizadores, e intervenciones fiscalizadoras en entidades como FONAFIFO para verificar que incorporaron acciones positivas para impulsar una participación más igualitaria de la mujer en la conservación de bosques.

Cabe destacar la participación activa en tres temas relevantes del ámbito nacional, tales como: la crisis del mercado financiero internacional y su impacto en las inversiones en el Régimen Obligatorio de Pensiones Complementarias, relacionado con una denuncia respecto a las inversiones realizadas por Popular Pensiones con la empresa ALDESA S.A (Sociedad de Fondos de inversión S.A), la incertidumbre metodológica y su incidencia en el valor fiscal de las clases tributarias en el caso del marchamo 2023 y la política monetaria restrictiva y su incidencia en las tasas de los créditos en vivienda y consumo, que causaron un impacto en el ingreso disponible de los habitantes.

6.Recomendaciones

Si bien es cierto, las razones para que no se alcanzara un cumplimiento alto en una unidad de medida y un indicador, se relacionan con decisiones jerárquicas de cambios en la política institucional, así como al establecimiento de una línea de trabajo diferente en materia de defensa de derechos, se recomienda que, de mantenerse esta política, se considere la misma en el establecimiento de las metas para los siguientes ejercicios económicos.

Se recomienda, dar seguimiento e implementar las acciones que correspondan para mejorar el trámite de nombramientos en plazas vacantes, así como analizar si el congelamiento de plazas está incidiendo en el nivel de ejecución institucional y el cumplimiento de las metas programadas, a fin de determinar su empleabilidad o eliminación del presupuesto.

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 2023 y siguientes.

Anexos

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 2022

Nombre centro gestor	Descripción unidad de medida / indicador	(UM) / (I) ^{1/}	Programado	Alcanzado	Nivel de cumplimiento
808 00 Defensoría de los Habitantes República	PF.01. Intervención realizada.	UM	13 500,00	30 348,00	224,80%
808 00 Defensoría de los Habitantes República	PF.02. Intervención realizada.	UM	150,00	121,00	80,67%
808 00 Defensoría de los Habitantes República	PF.01.01. Porcentaje del total de habitantes que solicitaron la intervención de la institución durante el año y recibieron una resolución final durante su transcurso.	I	60,00	79,59	132,65%
808 00 Defensoría de los Habitantes República	PF.01.02. Porcentaje del total de Intervenciones Formales en fase de trámite, con menos de un año de abiertas.	I	85,00	99,17	116,67%
808 00 Defensoría de los Habitantes República	PF.01.03. Porcentaje del total de Estrategias de Defensa Informales, que son resueltas en un plazo máximo de dos meses.	I	90,00	96,26	106,96%
808 00 Defensoría de los Habitantes República	PF.01.04. Porcentaje del total de Recomendaciones emitidas durante el periodo de los cuatro años inmediatos anteriores, que fueron cumplidas al 31 de diciembre del año en ejercicio.	I	25,00	37,59	150,36%
808 00 Defensoría de los Habitantes República	PF.02.01. 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	40,00	25,42	63,55%
808 00 Defensoría de los Habitantes República	PF.02.02. Porcentaje de actividades de divulgación en educación en derechos humanos.	I	40,00	47,46	118,65%

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

Fuente: Elaboración propia con datos del informe de evaluación anual 2022 de la Defensoría de los Habitantes de la República.

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