

**DEFENSORÍA DE LOS HABITANTES  
DE LA REPÚBLICA  
INFORME DE EVALUACIÓN ANUAL  
EJERCICIO ECONÓMICO 2013**

Dirección General de Presupuesto Nacional

## 1. ANÁLISIS INSTITUCIONAL

La Defensoría de los Habitantes de la República (DHR), es el órgano auxiliar de la Asamblea Legislativa, 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, 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.

En relación con la gestión institucional y su contribución al cumplimiento las metas programadas en el Plan Estratégico Institucional (PEI) aprobado en marzo del 2013; se indica que durante el año la Defensoría recibió 29.293 Solicitudes de Intervención<sup>1</sup> (SI), aproximadamente un 19% más con respecto al 2012; dicha cantidad es la más alta registrada en los 20 años que tiene la institución, aspecto que evidencia dos situaciones: i) una creciente credibilidad en la gestión que realiza la DHR y, ii) una incapacidad del entramado estatal para dar respuesta oportuna y solución a las demandas que plantean los y las habitantes del país.

Algunos de los logros o impactos de la gestión institucional en 2013 se detallan a continuación:

*Igualdad y equidad de género.* La Defensoría mejoró el trámite de las denuncias de derecho a la salud de mujeres privadas de libertad ante la Dirección del Centro Buen Pastor, de manera que se pueda incidir prontamente en la atención.

---

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

Asimismo, en materia de salud, la Defensoría dio seguimiento a las recomendaciones emitidas a la Caja Costarricense de Seguro Social (CCSS), referidas a las listas de espera en la realización de mamografías y entrega de reportes por parte de los hospitales y centros de salud públicos de nuestro país; esto para garantizar el derecho a la salud y la vida de las mujeres y que se tomen las medidas apropiadas para eliminar la discriminación contra la mujer en los servicios de salud.

*Poblaciones en condiciones de vulnerabilidad.* Específicamente respecto a las pensiones del Régimen No contributivo (RNC), la Defensoría realizó una investigación sobre la gestión administrativa y financiera del programa en cuestión, debido a un aumento acelerado del número de denuncias por retraso en la resolución de las solicitudes de pensión por invalidez y vejez del RNC; y se formularon varias recomendaciones a las autoridades de la CCSS.

*Población menor de edad y adolescencia.* Se realizó una investigación de oficio sobre el tema de bullying que se ha presentado recientemente en el Ministerio de Educación Pública (MEP) y que se dio a conocer por medios de circulación nacional. Al respecto, la Defensoría recomendó integrar el racismo como agravante dentro del “Protocolo contra el Acoso matonismo o bullying y el ciberbullying” y sensibilizar por medio de las capacitaciones impartidas al personal docente en el Programa 200 días, sobre el bullying por motivos raciales.

*Control de la gestión y desarrollo Estado.* La Defensoría intervino en el conflicto de los vendedores de artesanías ubicados en la Calle 13 bis, manteniendo diversas reuniones de trabajo con las autoridades municipales de San José y representantes de los vendedores para establecer alguna solución; en dicho sentido, se procuró que el gobierno local atendiera las necesidades y sugerencias del grupo de vendedores que deseaba el traslado, no obstante un grupo de ellos nunca estuvo de acuerdo con dicho traslado, por lo que fue imposible acercar las posiciones y generar puntos de entendimiento. Adicionalmente, la DHR fue parte mediadora entre la Junta de Protección Social, los vendedores de lotería y la seccional de ANEP; en diversas reuniones de trabajo los interesados plantearon sus peticiones, hasta llegar al acuerdo firmado por las partes. En su intervención la institución jugó un rol mediador en el conflicto, que fue fundamental para generar un clima de confianza entre las partes y resolver aquellos aspectos de la negociación que podían afectar la continuación del diálogo.

*Educación en Derechos Humanos.* Sobre este tema, la Defensoría ha brindado herramientas para una defensa efectiva y en conjunto orientó sus acciones a “empoderar a los y las habitantes mediante procesos institucionales de comunicación, educación en Derechos Humanos y acompañamiento en iniciativas ciudadanas, con la finalidad de construir y fortalecer el ejercicio de la ciudadanía activa y consciente”. Al respecto, se informa que la institución trabajó prioritariamente en los siguientes aspectos:

- El derecho a la tierra de la población afrocaribeña ha sido un tema recurrente de este grupo étnico en las actividades de capacitación, al cual se ha puesto especial importancia para evitar un conflicto de magnitud alarmante en la Región Caribeña.
- En materia de calidad de vida se reconocieron dos procesos: el dialogo nacional sobre VIH y la calidad en la prestación de los servicios públicos, especialmente salud que ha sido el punto de partida de la red de usuarios de la Región Chorotega y es además un tema generalizado para toda la población y la Región Sur del país. Se cubrió cerca de 40 Asociaciones de desarrollo y se le dio seguimiento a las Cartas de petición ciudadana.
- El tema de los derechos de las personas de diversa orientación sexual, ha tenido especial atención, en la que se realizaron talleres y encuentros.
- El problema ambiental ha sido un tema importante, que reúne a grupos de presión y comunidades para exigir soluciones a la contaminación y el abandono de los ríos por parte de las instituciones y de la sociedad civil.
- El adultocentrismo, no solo en la educación formal, sino desde las comunidades y las organizaciones de base comunitaria. Pocos docentes y líderes comunales se comprometen con la apertura de espacios para dialogar, construir y cimentar una ciudadanía democrática; se visualiza como algo “extra-curricular” que no es evaluado en los centros educativos, mucho menos en los centros de educación técnica o superior. La comunidad en general visualiza al joven como vago, delincuente en potencia y desinteresado de la realidad nacional constituyéndose en un grupo vulnerabilizado.

## Indicadores de resultado

**Cuadro N° 1**  
**Defensoría de los Habitantes de la República**  
**Avance de los Indicadores de Resultado**  
**Al 31 de diciembre de 2013**

Descripción del Indicador	Programado	Alcanzado	Porcentaje de avance	Fuente de datos
Porcentaje del total de habitantes que solicitaron la intervención de la Defensoría durante los primeros seis meses de cada año que cuentan con un pronunciamiento final de la Defensoría durante el año.	30.0	36.0	100	Dirección de Planificación Institucional
Porcentaje del total de habitantes capacitados en defensa de los derechos humanos que corresponden a líderes, grupos organizados y poblaciones en condición de vulnerabilidad.	20.0	23.5	100	Dirección de Planificación Institucional

**Fuente:** Datos suministrados por la Institución.

Respecto a los principales avances y/o logros alcanzados la Defensoría de los Habitantes indica que ha experimentado un importante crecimiento en la demanda de los servicios que presta con tasas superiores al 10% en los últimos años; no obstante, al final del período en evaluación los indicadores de resultado muestran que las metas planteadas han sido superadas.

Así, sobre el “*porcentaje del total de habitantes que solicitaron la intervención de la Defensoría durante los primeros seis meses de cada año que cuentan con un pronunciamiento final de la Defensoría durante el año*”, se indica que dicho resultado pone en evidencia las mejoras en materia de estrategias de defensa, lo cual permitió una atención oportuna y ágil de las diferentes Solicitudes de Intervención (SI) que se le presentaron.

En lo relativo al “*porcentaje del total de habitantes capacitados en defensa de los derechos humanos que corresponden a líderes, grupos organizados y poblaciones en condición de vulnerabilidad*”, se menciona que se ha buscado mediante diferentes estrategias didácticas-

pedagógicas empoderar a diversos sectores de la población en condición de vulnerabilidad y como resultado se logró sobrepasar lo estimado y usar los recursos en forma óptima.

En general, se indica que los resultados obtenidos son producto de la mística y el compromiso de los funcionarios que atienden a las personas que acuden y depositan la esperanza en que sus asuntos serán atendidos oportunamente y resueltos eficiente y eficazmente.

## 2. GESTIÓN FINANCIERA

El siguiente cuadro muestra en términos reales (colones constantes base 2012), los recursos asignados y ejecutados en 2012 y 2013 con ingresos corrientes (001) y de financiamiento (280).

**Cuadro N° 2**  
**Defensoría de los Habitantes de la República**  
**Comparativo del Monto Autorizado y Ejecutado por Partida Presupuestaria**  
**2012-2013** (en colones constantes base 2012)

Partida	2012			2013		
	AUTORIZADO (Ley No. 9019 y Modif.)	EJECUTADO <sup>2/</sup>	% EJECUCIÓN	AUTORIZADO (Ley No. 9103 y Modif.)	EJECUTADO <sup>2/</sup>	% EJECUCIÓN
0-Remuneraciones	3.919.437.000	3.745.394.820	95,6	4.104.381.016	3.885.919.782	94,7
1-Servicios	333.213.500	289.669.059	86,9	362.493.248	332.273.326	91,7
2-Materiales y Suministros	52.636.500	51.378.257	97,6	42.201.572	41.003.872	97,2
3-Intereses y Comisiones	-	-	-	-	-	-
4-Activos Financieros	-	-	-	-	-	-
5-Bienes Duraderos	99.615.000	97.250.308	97,6	44.830.247	44.491.372	99,2
6-Transferencias Corrientes	51.160.000	49.035.586	95,8	69.650.849	60.907.468	87,4
7-Transferencias de Capital	-	-	-	-	-	-
8-Amortización	-	-	-	-	-	-
9-Cuentas Especiales	-	-	-	-	-	-
<b>SUB TOTAL</b>	<b>4.456.062.000</b>	<b>4.232.728.029</b>	<b>95,0</b>	<b>4.623.556.932</b>	<b>4.364.595.820</b>	<b>94,4</b>
Transferencias no vinculadas 1/	63.938.000	62.787.603	98,2	79.375.167	77.163.751	97,2
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>4.520.000.000</b>	<b>4.295.515.632</b>	<b>95,0</b>	<b>4.702.932.099</b>	<b>4.441.759.570</b>	<b>94,4</b>

Fuente: Módulo de Poderes.

**Notas:**

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

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

Para el ejercicio económico del 2013, la Defensoría de los Habitantes contó con un único programa presupuestario que dispuso de ¢4.876,0 millones (¢4.702,9 millones en colones constantes) para el cumplimiento de sus funciones, de los cuales ejecutó el 94,4%.

En lo que respecta a la ejecución presupuestaria del 2013 y comparando la misma con las ejecuciones de los años anteriores, la institución indica que los resultados obtenidos han sido satisfactorios, por cuanto el porcentaje obtenido representa el tercer mejor porcentaje de ejecución presupuestaria que ha tenido la Defensoría desde el año 2003 (83,1%), manteniéndose únicamente en 0,6% por debajo del año 2012.

Respecto al 2013, la institución señala que las principales razones que incidieron en la ejecución financiera, las cuales se han mantenido en los últimos años, son: 1- Disminución en el Índice de Precios al Consumidor, 2- Contrataciones que resultaron infructuosas y 3- Incidencia en el Tipo de Cambio sobre los productos.

En línea con lo anterior, se indica que para los anteproyectos de presupuesto recientes (2012 y 2013) se tomaron en cuenta incrementos por reajustes de precios cercanos al 12% en los contratos de servicio de vigilancia y limpieza de oficinas centrales y de limpieza de las oficinas regionales, considerando para ello los incrementos del costo de vida, el costo de combustible y los aumentos en salarios; factores que son los de mayor peso en los contratos; sin embargo durante el año 2013, estos aumentos se dieron en menor proporción a lo presupuestado lo que incidió en algún grado en la ejecución.

El tipo de cambio fue otra variable que incidió en el porcentaje de ejecución del gasto. Los productos como: equipos de cómputo, compra de papel, productos químicos, equipos de comunicación, entre otros, son productos en su mayoría importados; al respecto muchas de las empresas facturaron en dólares, y al cancelar las operaciones el tipo de cambio era menor, obteniéndose un beneficio adicional por esta variable.

Finalmente, se menciona que la independencia administrativa y funcional de la institución hace que el aspecto de “inconvenientes en el proceso de compras” sea menor.

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

*Remuneraciones.* Siendo la institución oferente de servicios, el gasto en recursos humanos es relevante y al final del período se ejecutó un 94,7% de los recursos presupuestados. Los recursos no utilizados se fundamentan principalmente en el ahorro que se obtuvo al existir un aumento de costo de vida muy inferior al proyectado. También se obtuvieron ahorros por concepto de la ejecución de los recursos previstos para “incapacidades” y los estimados para cubrir al personal afiliado a la asociación solidarista (ASOFUNDE) que disminuyó con respecto al año anterior; no obstante, al final del periodo se logró ejecutar un 97,1% de la misma, a pesar de que fue aumentada dos veces en el año para cubrir un aumento porcentual en la cuota patronal.

*Servicios.* Las causas que incidieron para que se ejecutara el 97,1% de los recursos se localizan en el análisis y la proyección de gastos que durante el 2013 se realizaron en algunos ítems de esta partida tales como: “Alquileres”, “Servicio de agua y luz”, “Seguros” entre otros, además de la incorporación de la Póliza de seguro contra terremoto para el edificio de la Defensoría. Algunas otras subpartidas presentaron remanentes tales como: “Servicio de telecomunicaciones”, “Servicios generales”, “Capacitación”, “Mantenimiento y reparación”, y la subpartida de “Servicios jurídicos” que no tuvo ejecución debido al atraso en el proceso de contratación por parte de un área de la Defensoría. Además, se presentó un ahorro en el rubro de “Viáticos” tanto dentro como fuera del país; lo anterior obedeció a giras que se pospusieron y viajes que no se realizaron. Cabe indicar que parte de la inejecución de los recursos en esta partida para el pago de servicios telefónicos, telemáticos y viáticos corresponden a compromisos que pasan para el año siguiente.

*Materiales y Suministros.* Alcanzó un 97,2% con respecto al presupuesto anual asignado; al respecto se indica que los recursos fueron ejecutados atendiendo los requerimientos de las diferentes oficinas, según lo programado para el año 2013.

*Bienes Duraderos.* El monto ejecutado evidencia un aprovechamiento efectivo de casi el 100% de los recursos presupuestados. Al respecto la institución indica que en materia de inversión en capital se logró atender las necesidades de remodelación de varias oficinas, instalando estaciones de trabajo y muebles, en las oficinas de Financiero, Mecanismo, Asuntos Laborales, Recursos Humanos, Archivo y correspondencia, y las Aulas de Capacitación, con lo cual se mejoró considerablemente el lugar de trabajo de varios funcionarios y funcionarias; asimismo, se



dotó de mobiliario y equipos, teléfonos inalámbricos y se sustituyó equipo informático de las oficinas centrales y las Unidades Regionales; se adquirió un panel para el sistema contra incendios y once computadoras portátiles que fueron distribuidas entre el personal de la institución, con el fin de brindar un mejor servicio y contar con equipo adecuado para realizar trabajo de campo. Adicionalmente, en lo que respecta a “Bienes intangibles”, se adquirieron varias licencias y antivirus para los sistemas de información.

*Transferencias Corrientes al Sector Público.* Esta partida presenta el nivel más bajo de ejecución, quedando un 12,6% de los recursos sin ejecutar, debido a que la previsión para “incapacidades” de los funcionarios tuvo un remanente de un 27,8%; asimismo, se transfirieron recursos a la Universidad de Costa Rica (UCR), para el consultorio jurídico que opera en las instalaciones de la institución atendiendo a los habitantes que no disponen de recursos para la contratación de un profesional en derecho privado; de igual forma se hizo una transferencia al Consejo Nacional de Rectores (CONARE), por la participación de la Defensoría en el proyecto “Estado de la Nación”, mismo que es un insumo de gran importancia, ya que brinda información actualizada sobre la condición de vulnerabilidad de los habitantes en materia de derechos humanos.

En general, la institución indica que se muestra un avance global en la gestión administrativa y financiera hacia el cumplimiento de sus objetivos. Además, considerando la misión institucional, el recurso humano se utilizó fundamentalmente en la “Defensa y Promoción de Derechos”.

### 3. RESULTADOS DE LA GESTIÓN

En apego a la metodología de programación y evaluación presupuestaria, orientada a resultados, que ha venido implementando la Dirección General de Presupuesto Nacional; los indicadores se clasifican en **operativos** si están formulados para medir aspectos rutinarios o cotidianos del quehacer del programa y se quedan en el ámbito de insumos/procesos; y en **estratégicos (gestión/resultados)** si están formulados para medir los aspectos relevantes de la institución, programa o subprograma y en algunos casos generan efectos directos sobre la población a

quien se brinde el bien o servicio; por lo que el presente análisis se enfoca en los avances o logros de los indicadores estratégicos.

Los datos de los cuadros siguientes corresponden a los establecidos en la Ley de Presupuesto. Para los años 2012 y 2013 la entidad contó con la siguiente información sobre sus indicadores:

**Cuadro N° 3**  
**Defensoría de los Habitantes de la República**  
**Cantidad de indicadores Operativos y Estratégicos**  
**por Centro de Gestión**  
**2012-2013**

Centro de Gestión <sup>1/</sup>	2012			2013		
	Operativos	Estratégicos	Total	Operativos	Estratégicos	Total
Defensoría de los Habitantes de la República	2	2	4	2	2	4
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>4</b>

Fuente: Clasificación realizada por la DGP.N.

Nota:

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

Como se puede observar se mantiene la cantidad y distribución de los indicadores.

**Cuadro N° 4**  
**Defensoría de los Habitantes de la República**  
**Cantidad de indicadores estratégicos asociados a producto / objetivo**  
**según porcentaje de cumplimiento**  
**al 31 de diciembre de 2013**

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

Fuente: Datos suministrados por la institución y clasificación realizada por la DGP.N.

Notas:

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

En relación con los avances obtenidos en las metas de los indicadores estratégicos, se ha planteado medir la eficiencia en la atención y emisión de los informes finales de las diferentes

Investigaciones por Denuncia (ID) y con eso disminuir los tiempos de respuesta; al respecto se informa que, al 31 de diciembre de 2012 se tenían un total de 2.574 ID abiertas y que de éstas 2.204 ID fueron cerradas al final del periodo en evaluación, lo que representa un 85,6% del total con más de un año abiertas. Por otra parte, se resalta el trabajo de la institución en el proceso de educación en derechos humanos, como pilar sobre el que se asienta la protección de los derechos e intereses de los habitantes y las habitantes, en tal sentido se informa que del total de las actividades programadas los resultados obtenidos muestran que se superó la meta en un 2,7% respecto al 15% programado para el 2013 ya que se brindaron 79 actividades en educación en derechos humanos y 14 estuvieron enfocadas en poblaciones en condición de vulnerabilidad, principalmente en los temas como: Hostigamiento laboral/Mobbing, VIH, Ley de Justicia Penal Juvenil, Derechos de la Niñez y Adolescencia, Derechos de las mujeres migrantes y Desarrollo sostenible, entre otros.

La siguiente información se refiere al único programa presupuestario de la institución formulado en el ejercicio 2013 denominado Defensoría de los Habitantes de la República.



**Cuadro Nº 5**  
**Defensoría de los Habitantes de la República**  
**Indicadores estratégicos asociados a productos según porcentaje de cumplimiento y recursos financieros**  
**Al 31 de diciembre de 2013**

Descripción del Producto	Descripción del Indicador	Cumplido (100%)	Parcialmente cumplido			No cumplido (0%)	Recursos Programados en millones <sup>1/</sup>	Recursos ejecutados en millones
			Muy Bueno (99%-81%)	Bueno (80%-71%)	Insuficiente (70%-1%)			
Servicio de apoyo a la prevención, defensa, promoción y divulgación de los derechos e intereses de los habitantes y las habitantes.	Porcentaje de cierre del total de intervenciones por investigaciones de denuncias recibidas de los y las habitantes ante vulneraciones en los derechos humanos con más de un año de abiertas.	X	-	-	-	-	1,558.4	1,558.4
	Porcentaje del total de actividades educativas en derechos humanos, programadas en el año, que son impartidas por la Defensoría de los Habitantes a líderes, grupos organizados y poblaciones en condición de vulnerabilidad.	X	-	-	-	-	959.4	959.4
<b>Total de recursos</b>							<b>2,517.8</b>	<b>2,517.8</b>
<b>Porcentaje de ejecución</b>							<b>100.0%</b>	

**Fuente:** Datos suministrados por la institución y clasificación realizada por la Dirección General de Presupuesto Nacional.

**Notas:**

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

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

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

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

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

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

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

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



**Cuadro Nº 6**  
**Defensoría de los Habitantes de la República**  
**Clasificación de la efectividad en el cumplimiento de**  
**indicadores asociados al producto y/o objetivos estratégicos**  
**Al 31 de diciembre de 2013**

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

**Fuente:** Elaborado por la Dirección General de Presupuesto Nacional.

**Estimación de costos**

Al respecto, la institución informa que para obtener los datos requeridos realizó aproximaciones, considerando el comportamiento de años anteriores, por no contar con un sistema de costos que permita asociar el valor de los diferentes procesos en la elaboración del producto final. Por lo anterior, se indica que aproximadamente el 80% (¢3.900,8 millones) de los recursos se asignan a la defensa de derechos y un 20% (¢975,2 millones) a la promoción y divulgación de derechos.



## Defensoría de los Habitantes de la República

### Ficha resumen

Al 31 de diciembre de 2013

#### Información general del Programa

Programa evaluado	Defensoría de los Habitantes de la República.
Propósito del programa	Proteger a las habitantes y los habitantes frente a las acciones y omisiones del Sector Público, mediante un control de legalidad, justicia, y ética por medio de la prevención, defensa, promoción y divulgación de sus derechos e intereses.
Presupuesto del programa 1/	₡4.793.703.827
Porcentaje ejecutado del presupuesto	94,4
Período evaluado	Enero a diciembre de 2013.
Efectividad en el cumplimiento de los indicadores asociados a producto (gestión)	Efectivo.
Efectividad en el cumplimiento de los indicadores asociados a objetivos estratégicos (resultados)	-
Tipo de Evaluación	Evaluación por Programas e Instituciones.
Fuente de Información	Informe de autoevaluación realizado por la institución y análisis realizado por la DGPN.

#### Nota:

1/ No incluye transferencias no vinculadas a la gestión ni recurso externo.



Gobierno de Costa Rica

CONSTRUIMOS UN PAÍS SEGURO

#### 4. OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES

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

4.1 Formular indicadores estratégicos asociados a objetivo y la estimación del costo asociado al cumplimiento de las metas, de tal manera que para futuros ejercicios se pueda realizar una evaluación integral de la programación presupuestaria de la entidad.

4.2 Realizar una revisión de la meta de los indicadores que presentan resultados por encima de lo programado, tal es el caso de las actividades educativas en derechos humanos, por cuanto las metas podrían estar siendo subestimadas.

4.3 Aportar la información requerida de conformidad con los instrumentos elaborados por esta Dirección, por cuanto no se aportó la correspondiente a los resultados de las medidas correctivas aplicadas y su efecto en el porcentaje de ejecución alcanzado, así como las medidas correctivas que implementará en los períodos siguientes para esos efectos.

4.4 Aportar la fórmula del indicador para los próximos informes que nos ocupan, tal como lo indica el instrumento remitido para la evaluación anual de la gestión, mismo que textualmente indica en las notas al pie del cuadro No.5 del aparte Programático que, *“La Asamblea Legislativa, Contraloría General de la República, Defensoría de los Habitantes de la República, Tribunal Supremo de Elecciones y Poder Judicial, agregar y completar una columna al Cuadro denominada “Fórmula del indicador”, lo anterior por cuanto no fue posible verificar los resultados al carecer de la fórmula del indicador con sus respectivos valores, razón por la cual fue necesario solicitar información adicional a la institución para completar el análisis.*

