



# **Evaluación Anual**

## **Plan Anual Operativo 2021**

DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN Y  
DESARROLLO INSTITUCIONAL

Febrero 2022

## 1 Presentación

El presente informe presenta los resultados alcanzados por las diferentes direcciones en la ejecución de Plan Anual Operativo 2021; este ejercicio de rendición de cuentas forma parte del fortalecimiento del proceso de planificación institucional.

Con la aprobación del Plan Estratégico Institucional, se estableció que el enfoque de “Gestión para Resultados”, este es el eje que orientará la planificación y la evaluación con el propósito de optimizar el concepto de valor público<sup>1</sup>; para ello, se ha venido avanzando no solo en lo correspondiente a la fase de formulación de los diferentes planes anuales operativos, sino que se está fortaleciendo la fase de su evaluación, con lo que se avanza en la generación de indicadores de desempeño y gestión que permitirá fortalecer la cultura institucional de rendición de cuentas.

Partiendo de la premisa anterior, la fase de evaluación adquiere la misma relevancia que la formulación permitiendo que el proceso de formulación de los planes anuales de trabajo se haya venido fortaleciendo en los últimos años y con ello, una cultura institucional que va comprendiendo que el proceso de planificación es una actividad sustantiva que permita sentar orientar el quehacer de cada una de las unidades administrativas en función de objetivos y metas que buscan un impacto positivo en la defensa de los derechos e intereses de los y las habitantes del país.

En línea con el fortalecimiento del proceso de evaluación la Dirección de Planificación y Desarrollo Institucional (DPDI) está en la fase de conceptualizar un sistema de información diseñado para formular, dar seguimiento y control sobre el cumplimiento de los compromisos adquiridos; éste sistema busca convertirse en una herramienta de apoyo gerencial que le permita a cada una de las personas responsables de las diferentes unidades administrativas estar monitoreando el nivel de avance de cada una de las actividades y metas establecidas en su planificación anual.

---

<sup>1</sup> Valor Público (en adelante VP) como el valor creado por el Estado cuando presta un servicio (salud, educación, seguridad, justicia, etc.), pero será considerado valor público en el tanto de forma individual o colectiva las y los habitantes lo vinculen a un costo de oportunidad, esto es, que se esté dispuesto a renunciar a algo para obtener ese VP.

En el presente informe, se presentará un análisis de la evaluación del Plan Anual Operativo (PAO) 2021, con los datos remitidos por las Direcciones de Defensa que lo entregaron en tiempo y forma. De esta manera, se detalla su comportamiento en cuanto a cumplimiento de metas y cuáles objetivos son los que más se cumplen, de acuerdo con el PAO.

## 2 Evaluación institucional<sup>2</sup>.

### 2.1 Análisis de resultados

Durante el 2021 la Defensoría registró un total de 34.161 entre denuncias, quejas o consultas; del total recibido las telefónicas representan el 52,6%, seguidas por las presentadas de manera personal con un 28,7% y las enviadas vía formulario web un 13,6%.

Si se realiza una agrupación entre las denuncias recibidas vía web, correo electrónico y whatsapp se tiene que mediante esta vía se recibió más de un 17%; este dato es importante evidenciarlo ya que si se compara con el 2019, esta forma de recepción no representaba el 5% del total recibido. Este cambio en el patrón de recepción se profundiza cuando se observa que las denuncias presentadas de manera personal fue superada por las telefónicas; este cambio se explica de manera directa por el impacto del COVID-19 en la dinámica de trabajo institucional. El detalle de este comportamiento se muestra en la tabla 1.

**Tabla 1:** Distribución RI por forma de recepción

FORMA DE RECEPCIÓN	TOTAL 2021	%
Teléfono	17960	52.6%
Personal	9819	28.7%
Formulario Web	4640	13.6%
Correo Electrónico	770	2.3%
Carta	474	1.4%
Whatsapp	415	1.2%
De Oficio	50	0.1%
Fax	33	0.1%
Total general	34161	

**Fuente:** Sistema de Gestión Documental

De las 34.161 quejas, consultas o denuncias recibidas durante el 2021, más del 70% se atendieron mediante la estrategia de defensa "Orientación y Asesoría al habitante" y el 24,3% mediante la estrategia "Intervención por Denuncia". En ambas estrategias de defensa se concentra cerca del 96% del total de

<sup>2</sup> Mediante el Acuerdo N°2308 PAO 2021, se aprobó el Plan Anual Operativo (PAO) 2021, en el cual se establecieron dos períodos de evaluación, uno semestral y otro anual. En línea con ese mandato, se realiza la evaluación de los resultados alcanzados, a partir de la ejecución del PAO-2021.

formas de intervención que utiliza la institución para atender la demanda de sus servicios. El detalle desagregado se observa en la tabla 2.

**Tabla 2:** Distribución RI por Estrategia de Defensa

ESTRATEGIAS DE DEFENSA	TOTAL 2021	%
Orientación y Asesoría al Habitante	24424	71.5%
Intervención por Denuncia	8302	24.3%
Intervención Informal	881	2.6%
Hostigamiento Sexual	327	1.0%
Atención Inmediata	88	0.3%
Inadmisibilidades	50	0.1%
Traslado Institucional	35	0.1%
Intervención de Oficio	30	0.1%
Acompañamiento y Trabajo Interinstitucional	12	0.0%
Investigación Temática	8	0.0%
Proyectos de Ley <sup>1</sup>	1	0.0%
Investigación Estructural	1	0.0%
Acción Judicial	1	0.0%
Proceso de Dialogo Social	1	0.0%
<b>Total general</b>	<b>34161</b>	

**Fuente: Sistema de Gestión Documental**

<sup>1/</sup>El total de criterios de Proyectos de Ley emitido en el 2021 corresponde a 78, no se contempla en los datos de registros de intervención porque se encuentra registrado en base aparte, a partir de la incorporación de las otras caratulas se realizará el manejo integrado

Esta dirección considera, que, aunque si bien los números reflejen un gran cumplimiento de metas (en niveles de cumplimiento), se ha considerado importante categorizarlas a partir de esos niveles con el objetivo de que se pueda, a partir de la información y los resultados de niveles de cumplimiento obtenidos, compararlos y determinar la efectividad del PAO 2021, esto a partir de la definición de categoría por grado de cumplimiento de la siguiente manera:

**Tabla 3:** Parámetros de cumplimiento

Parámetros de cumplimiento	Rango
Cumplimiento Alto (CA)	Mayor o igual a 90%
Cumplimiento Medio (CM)	Menor que 90% pero mayor o igual a 75%
Cumplimiento Bajo (CB)	Menor que 75% pero mayor o igual a 50%

**Fuente:** Dirección de Planificación y Desarrollo Institucional

A partir de lo mostrado en la tabla 1 se identifican tres parámetros de cumplimiento del PAO-2021 lo que permitirá, a partir de éstas, construir un ranking de cumplimiento alto, medio y bajo que establecerá los niveles de eficiencia por nivel de cumplimiento, permitiendo a partir de esta información y con los datos de cumplimiento de las recomendaciones, profundizar en torno a la eficacia institucional en materia de defensa.

Los parámetros de cumplimiento de la Tabla N° 1, muestran el grado de eficiencia de éstos, lo que permite identificar la efectividad en la ejecución de los recursos del presupuesto institucional con el cumplimiento de sus metas y objetivos. Lo anterior permite de acuerdo con los resultados obtenidos, realizar valoraciones de eficiencia, eficacia, calidad y economía de cada una de las unidades de la Defensoría, en línea con lo que establece la metodología de la Gestión para Resultados en el Desarrollo (GpR).

A partir de lo señalado, la siguiente tabla muestra el resultado de la evaluación del PAO-2021; este se compone en total de 111 objetivos y 187 metas<sup>3</sup>. La tabla muestra el grado de cumplimiento de las metas. Como se observa del total de metas programadas, un 63% tiene un nivel de cumplimiento alto, un 27% un cumplimiento superior al 50% y en un 10% tienen un cumplimiento bajo (no se cumplieron o mostraron un nivel inferior al 50%).

---

<sup>3</sup> Todo esto según la información remitida por las direcciones que la aportaron en tiempo y forma.

**Tabla 4:** Resultados de cumplimiento PAO 2021, por Dirección.

DIRECCIONES	Cantidad Objetivos	Cantidad Metas	Nivel de cumplimiento					
			Alto		Medio		Bajo	
<b>INSTITUCIONAL</b>	<b>111</b>	<b>187</b>	<b>117</b>	<b>63%</b>	<b>51</b>	<b>27%</b>	<b>18</b>	<b>10%</b>
Admisibilidad	4	13	6	46%	7	54%	0	0%
Defensoría de la Mujer	2	12	10	83%	2	17%	0	0%
Igualdad y No Discriminación	13	18	14	78%	4	22%	0	0%
Calidad de Vida	4	15	5	33%	5	33%	5	33%
Gobernanza Pública	12	23	18	78%	3	13%	2	9%
Estudios Económicos y Desarrollo	7	14	5	36%	2	14%	7	50%
Niñez, Adolescencia y Juventud	8	19	16	84%	3	16%	0	0%
Asuntos Laborales	3	6	5	83%	1	17%	0	0%
Oficinas Regionales	12	8	6	75%	2	25%	0	0%
Administrativo Financiero	15	18	12	67%	5	28%	1	6%
Comunicación	4	4	4	100%	0	0%	0	0%
MNSCDPD	7	7	4	57%	1	14%	2	29%
Planificación y Desarrollo Institucional	12	21	5	24%	16	76%	0	0%
Asuntos Jurídicos	8	8	7	88%	0	0%	1	13%

**Fuente:** Dirección de Planificación y Desarrollo Institucional

Como se mencionó, este ejercicio permite identificar el grado de cumplimiento para cada una de las direcciones, mismo que se divide en: Alto, medio y bajo. Es importante mencionar que varias direcciones catalogan algunas de sus metas en una categoría de "NA" o "NR" (no aplica o no responde); esto en su mayoría lo señalan ya que por indicaciones superiores no continuaron sus procesos correspondientes y por lo tanto no se finiquitó el resultado.

La categorización de cumplimiento realizada sirve para sentar las bases para que, en la próxima formulación del PAO 2023, su ponderación sea un elemento central en la elaboración de propuesta y a la vez, junto con las futuras capacitaciones, los resultados evidencien aspectos cualitativos del cumplimiento de los planes de trabajo.

## 2.2 Circulante activo

Con respecto a este segundo apartado, se realizó un corte de circulante activo (con seguimiento) para comparar la data que se tenía del 31 de diciembre del año anterior (2020) y el cambio que se visualiza al 31 de diciembre 2021.

En la siguiente tabla, se denota la comparación del circulante y el efecto del trabajo que se hizo durante el año; como se observa, el trabajo efectuado permitió disminuir el circulante por año tanto en términos absolutos como relativos

**Tabla 3. Comparación del comportamiento del circulante del 2021 contra el 2020**

DIRECCIONES DE DEFENSA	DISMINUCIÓN	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Defensoría de la Mujer	Absolutos	0	0	0	0	0	0	-16	-63	-173	-182
	Relativos	0	0	0	0	0	0	-69,6%	-61,8%	-62,7%	-52,6%
Igualdad y No Discriminación	Absolutos	0	0	0	0	0	0	-2	-10	-23	-318
	Relativos	0	0	0	0	0	0	-100%	-77%	-79%	-97%
Calidad de Vida	Absolutos	5	1	1	1	-1	-1	-4	-13	-34	-224
	Relativos	0%	0%	0%	0%	-33%	-14%	-27%	-37%	-61%	-85%
Gobernanza Pública	Absolutos	0	0	0	-2	-3	-1	-2	-8	-22	-169
	Relativos				-67%	-43%	-25%	-18%	-44%	-47%	-82%
Estudios Económicos y Desarrollo	Absolutos	0	0	-2	0	-3	0	-8	-3	-7	-11
	Relativos	0%	0%	0%	0%	-75%	0%	-89%	-100%	-78%	-73%
Niñez, Adolescencia y Juventud	Absolutos	1	-1	0	-1	-3	-3	-3	-4	5	-299
	Relativos	0%	-33%	0%	-11%	-43%	-20%	-9%	-11%	12%	-92%
Asuntos Laborales	Absolutos	0	0	0	0	0	0	0	-7	-258	-68
	Relativos	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	-64%	-94%	-89%
<b>Total general</b>	<b>Absolutos</b>	<b>-5</b>	<b>-2</b>	<b>-5</b>	<b>-4</b>	<b>-11</b>	<b>-7</b>	<b>-35</b>	<b>-108</b>	<b>-512</b>	<b>-1271</b>
	<b>Relativos</b>	<b>83%</b>	<b>50%</b>	<b>71%</b>	<b>31%</b>	<b>50%</b>	<b>25%</b>	<b>35%</b>	<b>50%</b>	<b>70%</b>	<b>82%</b>

**Fuente:** Dirección de Planificación y Desarrollo Institucional, basado en el Sistema SOL

De la Tabla N° 3, se puede denotar la diferencia en el circulante activo y la reducción significativa de casos, lo cual se reconoce y se destaca.

En la misma línea del análisis de la tabla 3, el cuadro 1 muestra el comportamiento de la casuística por dirección de defensa en torno a los expedientes abiertos y cerrados durante el 2021 además del total de cerrados 2021.

**Cuadro1. Comportamiento casuística por dirección 2021**

DIRECCIONES DE DEFENSA	Abiertos 2021 <sup>1</sup>	%	Total Cerrados <sup>2</sup>	%	Cerrados 2021 <sup>3</sup>	%
Estudios Económicos y Desarrollo	30	1%	47	1%	14	0,4%
Asuntos Laborales	286	6,1%	555	10,3%	195	6%
Defensoría de la Mujer	528	11,2%	699	12,9%	166	5%
Niñez, Adolescencia y Juventud	764	16,2%	877	16,2%	533	17%
Calidad de Vida	779	16,5%	811	15,0%	507	16%
Gobernanza Pública	832	17,6%	730	13,5%	487	15%
Igualdad y No Discriminación	1499	31,8%	1683	31,2%	1304	41%
<b>Total general<sup>4</sup></b>	<b>4718</b>	<b>100,0%</b>	<b>5402</b>	<b>100,0%</b>	<b>3206</b>	<b>100%</b>
<b>Nota 1:</b> Total expedientes asignados a las direcciones de defensa durante el año.						
<b>Nota 2:</b> Total de expedientes cerrados independiente de su año de apertura.						
<b>Nota 3:</b> Total de expedientes cerrados durante el 2021 y que abrieron durante el 2021.						
<b>Nota 4:</b> Del total de expedientes abiertos durante el 2021 el 68% se cerró durante el año.						

De los datos se desprende que durante el 2021 se abrieron 4718 expedientes en las direcciones, se cerraron 5402 y, del total de los cerrados, 3206 correspondieron al año 2021, esto es, un 68% de los expedientes abiertos durante el año se cerraron. Es importante resaltar este dato por cuanto se evidencia un importante esfuerzo por avanzar en la reducción de los plazos de cierre, este resultado permite evidenciar un incremento en la eficiencia en las intervenciones que se efectúan en cada una de las direcciones de defensa.

Finalmente el análisis integrado de la tabla 3 con el cuadro 1 evidencia datos históricos en el manejo de la casuística: a) Por un lado las direcciones de defensa recibieron la mayor cantidad de asuntos desde que se llevan registros en este tema, b) los asuntos cerrados en las direcciones de defensa superan con creces los abiertos, c) los expedientes cerrados durante el 2021 y que fueron abiertos durante el año representaron cerca del 68% del total, d) los expedientes cerrados en el plazo de dos meses tomando en cuenta todas las intervenciones abiertas superan el 90% del total y si hacemos en análisis para las direcciones de defensa este dato representó el 55% de lo abierto durante 2021.

### 3 Evaluación anual del PAO-2021. Principales hallazgos por dirección.

Como se informó en la Guía de Evaluación del PAO 2021, en la matriz de evaluación Plan Anual Operativo, se visualizan las metas en términos de grado de avance, el cual tiene una fecha final al 31 de diciembre de 2021. Su objetivo es reflejar de manera clara el resultado de cada una de las metas e indicadores planteados en la matriz de actividades que se incluyó en el proceso de formulación del PAO 2021. Todo esto en virtud del fin del PAO, el cual es un instrumento importante para la gestión institucional, que permite y facilita la ejecución de las metas, el seguimiento al cumplimiento de las actividades, la administración eficaz de los recursos y la adecuada ejecución del presupuesto.

Según la guía incorporada, este proceso de evaluación involucra una matriz de la evaluación del Plan Anual Operativo que busca consolidar en forma agrupada los resultados obtenidos durante el año; según la siguiente estructura:

En la Ilustración N° 1, que se compone de 6 columnas, se definió que se deben indicar el objetivo estratégico, el objetivo específico, el objetivo operativo de cada dirección, la meta de la dirección, el indicador y el resultado (se coloca un dato absoluto o un dato porcentual, según sea el caso).

**Ilustración 1:** Sección de compromisos de planificación y planificación operativa.

Compromisos de Planificación		Compromisos de Planificación Operativa			
Objetivo Estratégico	Objetivo Específico	Objetivo Operativo Dirección	Meta Dirección	Indicador	Resultado <sup>1</sup>

**Fuente:** Elaboración propia de la Dirección de Desarrollo y Planificación Institucional, enero de 2022

Seguidamente, como se observa en la Ilustración N° 2, la matriz contiene siete columnas, en las cuales se debía consignar la evaluación de cada uno de los objetivos planteados, como el resultado del indicador. Las mismas corresponden a "Cumplimiento Alto (90 a 100%)",

"Cumplimiento medio (de 50% a 89%)", "Cumplimiento bajo (menos del 50%)", logros obtenidos, motivos de incumplimiento, acciones correctivas y prueba documental.

En el segmento de categoría del resultado, se mencionó que sólo se marca con una "X" una opción de las tres, sin números y sin texto, en función del porcentaje alcanzado para cada uno de los objetivos.

En la sección de análisis de resultados, se señalan los aspectos relevantes alcanzados, independientemente de la categoría del resultado. Es importante que se visibilice su impacto positivo o aporte a la meta evaluada. Con relación a los motivos de incumplimiento, es importante que se encuentren documentados, así como identificar claramente las acciones correctivas incorporadas en la matriz de actividades respectiva.

**Ilustración 2:** Sección de Análisis de Resultados

Marque con X el que corresponda						
Categoría del resultado <sup>2</sup>			Análisis de Resultados <sup>3</sup>			
Cumplimiento Alto (90 a 100%)	Cumplimiento medio (de 50% a 89%)	Cumplimiento bajo (menos del 50%)	Logros Obtenidos	Motivos de incumplimiento	Acciones Correctivas	Prueba Documental

**Fuente:** Elaboración propia de la Dirección de Desarrollo y Planificación Institucional, enero de 2022

Adicionalmente a la información incorporada en la matriz de evaluación, es importante la inclusión, a partir de los resultados obtenidos, una reseña de cómo queda la casuística al 31 de diciembre 2021, en función de los indicadores institucionales establecidos en los lineamientos para la elaboración del PAO-2021 y, en caso de existir aspectos que estén incidiendo de manera negativa en su atención, indicarlos claramente.

En el caso de las direcciones que además, han desarrollado actividades de educación en derechos humanos, deben indicarlos claramente en número y poblaciones atendidas. A partir de los datos suministrados, es necesario desagregar información importante por dirección y al respecto, nos permitimos señalar lo siguiente:

## 4 Principales resultados por dirección.

### 4.1 Dirección de Admisibilidad:

El estado de cumplimiento de las metas propuestas en el Plan Anual Operativo, presentado por esta dirección durante el año 2021, evidencia el cumplimiento de la mayoría de las metas propuestas. Según los datos de la Matriz de Evaluación Plan Anual Operativo 2021, de las 13 metas programadas, 7 tienen un cumplimiento medio (de 50% a 89%) y 6 un cumplimiento alto (90 a 100%). Dentro de sus principales logros se destacan los siguientes:

a) Se identificaron u corrigieron los impedimentos presentes en el sistema SOL que dificultaban obtener los plazos de obligatorio cumplimiento, utilizados en esta Dirección. Por medio del Oficio N° DH-DA-0149-2021, se plasmaron estos impedimentos y necesidades institucionales requeridas en el sistema SOL. Se trasladó ante el Departamento de Informática de la Defensoría de los Habitantes, para su análisis y adaptación.

b) Se abordó en conjunto con la Dirección de Niñez, Adolescencia y Juventud, la formulación y validación de una propuesta de atención de casos bajo la temática de becas de primaria y secundaria para persona menor de edad, la cual se encuentra actualmente como documento de trabajo, bajo instrucción girada por ambas direcciones, de aplicación para la Sede Central y las Oficinas Regionales.

c) De manera conjunta con la Dirección de Igualdad y No Discriminación, se elaboró un documento para el abordaje de casuística relacionada con persona privada de libertad. En reuniones previas, se validó la propuesta presentada por la Dirección de Igualdad, y se realizaron correcciones, para ponerla en ejecución.

Adicionalmente, se elaboraron guías de abordaje de personas privadas de libertad para las Direcciones de Admisibilidad, Regionales, Mujer, Niñez, Adolescencia y Juventud.

d) Se realizó un proceso conjunto inter Áreas de Defensa, con el fin de realizar una propuesta para el abordaje de casuística IMAS que se presenta para el conocimiento de la institución. llevado a cabo entre la Dirección de Admisibilidad y la Dirección de Defensa temática, como resultado de este trabajo se emitió y validó el documento Guía de Tramitología de Casuística IMAS y tipología Ad-Hoc, misma que se utiliza en la actualidad para atender este tema específico.

#### 4.2 Dirección de la Defensoría de la Mujer:

Del total de las metas propuestas en el Plan Anual Operativo presentado por esta dirección durante el año 2021, refleja un cumplimiento alto a partir de los datos de la Matriz de Evaluación Plan Anual Operativo 2021, se tenían 14 metas de las cuales, 2 tuvieron un cumplimiento medio (de 50% a 89%), 10 un cumplimiento alto (90 a 100%) y 2 que no aplican para esta dirección. Entre los principales logros alcanzados durante el 2021 se tienen:

a) La Defensoría de la Mujer revisó durante el año 176 expedientes de Hostigamiento Sexual (HS) que contaron con actos finales emitidos por las instituciones en el año 2020. De esta revisión se extrajeron datos tales como: institución, sexo, edad de víctimas y de presuntas personas hostigadoras, lugar de los hechos, medidas cautelares, sanciones, relación de jerarquía y manifestaciones de hostigamiento sexual, entre otras.

b) Se coordinó entre las Direcciones de Mujer, Planificación y Desarrollo Institucional y el departamento de Informática, la producción y elaboración de las tablas dinámicas en formato Excel, para la generación de datos; éstos son necesarios para elaborar las estadísticas nacionales de hostigamiento sexual en el sector público; este trabajo conjunto permitió realizar mejoras al Sistema Informático, que permite que el formulario HSSP esté vinculado al expediente, lo que facilita la generación de estadísticas e indicadores país.

c) Se llevaron a cabo 7 diferentes talleres de Capacitación y Asesorías a Órganos Disciplinarios, en temas relacionados con la materia de Hostigamiento Sexual y el cumplimiento de las obligaciones institucionales, derivadas tanto de la Ley N° 7319 como de la Ley N° 7476, Ley contra el Hostigamiento Sexual en el Empleo y la Docencia ; asimismo, realizaron reuniones con FECODIS (Federación Costarricense de Mujeres con Discapacidad), Poder Ciudadano, Grupo de

Trabajo Agenda CEDAW, entre otros, además de la participación en comisiones interinstitucionales.

d) Como parte de la gestión, cabe mencionar la elaboración de 10 criterios de proyectos de ley, además del cumplimiento con lo solicitado por el Digesto Institucional y las solicitudes referidas a la gestión de los expedientes: el estado de los mismos y actualización del sistema SOL, además del cumplimiento de los dos meses en la atención de los expedientes tal y como lo solicitó el Despacho de la señora Defensora.

#### 4.3 Dirección de Igualdad y No Discriminación

El estado de cumplimiento de las metas propuestas en el Plan Anual Operativo presentado por la Dirección de Igualdad y No Discriminación (DIND), según los datos de su Matriz de Evaluación Plan Anual Operativo 2021, reflejó que se cumplió la mayoría de las metas propuestas ya que de 20 metas programadas tienen un cumplimiento medio (de 50% a 89%), 14 con cumplimiento alto (90 a 100%) y 2 que no aplicaban para esta dirección. Entre los logros más destacables de la labor efectuada por la DIND se señalan:

a) En materia de promoción de derechos, por temas y por sectores de población, se denotó un mejoramiento en la coordinación y ejecución conjunta de esta labor institucional con el Instituto de Educación en Derechos Humanos. En concreto. se coordinaron y ejecutaron 26 actividades de promoción de derechos, conjuntamente con el IEDH, que involucraron temáticas con personas afrodescendientes, migrantes, indígenas, en diversidad sexual, adultas mayores y policías.

b) En materia de trámite y resolución de quejas, de 1.861 quejas tramitadas, se resolvieron 1.679, que representan un 90% cumpliéndose la meta dispuesta, ya que un 50% de las y los habitantes que presentaron una queja, recibieron una resolución final durante el semestre. Cabe mencionar que se recibieron solo cinco recursos de reconsideración de parte de habitantes, porque necesitaban que se les aclararan algunos puntos de los informes institucionales recibidos y porque la resolución no fue favorable a sus pretensiones. De igual forma es resaltable el cumplimiento de 75 recomendaciones (72%) de las 104 en seguimiento,

que supera ampliamente la meta anual institucional de un 20% de recomendaciones cumplidas; además se emitieron 16 informes finales con recomendaciones, a las que se les brinda seguimiento.

c) En cuanto a los requerimientos, se atendieron 43 solicitados por Despacho de la Defensora de los Habitantes entre ellos: intervención en Turrialba - Alto Chirripó, Asuntos Indígenas, Mesa AyA-DHR, Asuntos Migratorios, Consejo de Puntarenas, Discursos de Odio, Asuntos LGTBI, Asuntos Personas Mayores, Asuntos penitenciarios, Comisión Carretera a San Ramón y puerta a puerta virtual.

Entre otros temas, se atendieron 31 requerimientos de parte de organizaciones internacionales: se elaboraron tres guías de tramitología de quejas y se participó como comisión observadora activa en comisiones externas, brindando asesoría en materia de Derechos Humanos a las poblaciones específicas.

d) En cuanto a comisiones internas, esta Dirección tuvo la coordinación de la Comisión Institucional para la Implementación de la OC-24/17, la cual, inicialmente estuvo conformada por funcionarias y funcionarios de diferentes áreas. Sin embargo, en la actualidad solo la integran dos funcionarias, una de DIND y otra del IEDH, con lo cual se ha visto reducida su capacidad operativa; debido a esto último, durante el año solo se emitió un correo en circular en conmemoración el Día Internacional contra la Homofobia.

e) En cuanto a proyectos de ley, se elaboraron 26 dictámenes, en varios temas. Además, se realizaron 16 gestiones de verificación en favor de los pueblos indígenas Bröran de Térraba y Bribri de Salitre, por el Estado costarricense; además de la conclusión de la sistematización de todas las observaciones finales que ha emitido el Comité para la Eliminación de la Discriminación Racial (CERD) de Naciones Unidas al país.

#### 4.4 Dirección de Calidad de Vida:

A partir de los datos de la Matriz de Evaluación Plan Anual Operativo 2021 acerca del estado de cumplimiento de las metas propuestas la Dirección de Calidad de Vida cumplió la mayoría de las

metas propuestas; de las 15 metas, 4 tienen un cumplimiento bajo (menos del 50%), 5 tienen un cumplimiento medio (de 50% a 89%), 5 con cumplimiento alto (90 a 100%) y 1 de la cual no se aportó información, por lo que se considera incumplida. De acuerdo con la información suministrada, se determinó su accionar y dentro de sus principales logros se destacan los siguientes:

a) La dirección de Calidad de Vida planteó tres objetivos operativos, relacionados con tres casos estratégicos, que actualmente se encuentran en proceso y en los que, pese a los factores externos que afectan la actividad de las instituciones producto de las restricciones como consecuencia del COVID lo que impone la virtualidad en las intervenciones y, se prioriza el abordaje temático siempre y cuando se respeten normas, lineamientos y protocolos relacionados con pandemia COVID19. Los mismos involucran temas de listas de espera, abastecimiento de agua potable en Isla Caballo y cumplimiento del país en la implementación del Convenio de Minamata.

b) Entre los principales logros alcanzados, se establecieron acciones que generaron una alerta temprana, como parte del fortalecimiento del proceso de atención de salud de la población privada de libertad, en relación con temas como violación del derecho a la salud de la población privada de libertad.

c) Con respecto a la temática de priorización de la vacuna contra el COVID-19, se realizó un análisis crítico inter áreas, respecto del esquema aprobado por el Estado costarricense con los grupos de población priorizados. Se señaló que el modelo de priorización de grupos de población para la aplicación de la vacuna para COVID-19, debe responder a criterios técnicos-epidemiológicos y que el Estado, a través de sus instituciones, debe garantizar el respeto a los mismos, en un marco de total transparencia y rendición de cuentas.

d) En relación con los casos de acceso para una vivienda digna, se realizó una investigación estructural sobre el funcionamiento de la Institucionalidad del Sistema Financiero Nacional para la Vivienda, con el fin de evaluar las estrategias país en la materia y determinar las tareas pendientes.

e) En cuanto al proceso de registro de agroquímicos, la Defensoría continuó vigilante del proceso interinstitucional de mejora del registro de agroquímicos; se impulsó la restricción del uso del herbicida glifosato y se interpuso un recurso de amparo ante la Sala Constitucional, para solicitar la prohibición del uso del plaguicida denominado Fipronil. Dicho recurso fue declarado con lugar.

f) Con referencia a la protección del patrimonio histórico arquitectónico, la Defensoría realizó una investigación de oficio para determinar el papel del Estado en la preservación de las edificaciones patrimoniales en la ciudad de Limón; además se emitió informe final sobre una denuncia interpuesta respecto al estado de conservación en que se encuentra el Liceo de Heredia.

g) Conforme con la temática de prestación de los servicios de salud, se logró la restitución del derecho a la salud de pacientes de estos servicios públicos, en relación con: la entrega de medicamentos, la asignación de citas en plazos razonables; la ejecución de operaciones, exámenes y tratamientos; la continuidad de dietas médicas indicadas; gestiones de aseguramiento; y la entrega de información y respuesta a consultas sobre los expedientes médicos de los y las pacientes.

h) Se realizaron actividades de capacitación en derecho a la salud, en coordinación con el Instituto de Educación en Derechos Humanos de esta Defensoría, dirigidos a funcionarias y funcionarios públicos en materia de VIH y el derecho a la salud de la población indígena. Así mismo, se realizaron numerosas acciones en atención a la restitución de los derechos de las personas a una vivienda digna. Se emitió criterio y se valoraron, por competencia del área, 12 proyectos de ley.

i) Se participó en procesos de mediación donde se alcanzaron acuerdos entre el Gobierno y los oreros y oreras de Abangares. Asimismo, se participó en diferentes comisiones interinstitucionales tales como: Comisión de Patrimonio Histórico-Arquitectónico, Comité Técnico Nacional Sistemas de Manejo y Distribución de GLP, Comisión de Trasplantes, Comisión Interinstitucional de Salud Mental, Comisión de Nefropatía Mesoamericana, Comisión de Distribución de Especialistas, Mesa Técnica de Acueductos y Alcantarillados, entre otros.

#### 4.5 Dirección de Gobernanza Pública

La Dirección de Gobernanza Pública estableció en su Plan Anual Operativo 2021 un total de 26 metas; de acuerdo con los datos de la Matriz de Evaluación Plan Anual Operativo 2021, del estado de cumplimiento de las metas propuestas 2 presentan cumplimiento bajo (menos del 50%), 3 tienen un cumplimiento medio (de 50% a 89%), 18 con cumplimiento alto (90 a 100%) y 3 que no aplicaban para esta dirección. Del análisis de la información suministrada se tiene que entre sus principales logros se destacan:

a) En torno a la tramitación de la casuística, se destaca el cumplimiento de las metas relacionadas con los asuntos de mayor antigüedad y la disminución de sus plazos de atención una vez que ingresan en esta Dirección. El detalle de este resultado se observa en el cuadro 1.

b) Tratándose de la labor de educación y promoción de Derechos Humanos, la Dirección de Gobernanza Pública ha colaborado con el Instituto de Educación en Derechos Humanos en diversas actividades, brindando capacitaciones en temas de Gobernanza Pública y Democracia; el Derecho a la Ciudad; el accionar Municipal, así como temas de transparencia y protección de datos.

c) Se realizó el Foro Anual de Transparencia de forma virtual, en el cual se presentaron los resultados del ITSP 2020. Asimismo, se realizó la contratación de cara al Índice de Transparencia 2021, resultados que se conocerán en el 2022. De igual forma, se logró la efectiva incorporación a la Red Interinstitucional de Transparencia de 12 instituciones, superándose la meta de 5 propuestas.

d) Sobre la participación de la Dirección en Comisiones Interinstitucionales, para el período en cuestión, se finalizó la labor en la Estrategia Nacional de Integridad y Prevención de la Corrupción (ENIPC) por disposición del Despacho. Se continúa participando en otras comisiones, en las cuales la institución tiene un puesto dado por normativa (COST; Comité ODS).

c) Se logró trabajar una suerte de tipología sobre los casos del IMAS, que permitirá mayor claridad sobre su tramitación. También se ha logrado realizar un informe general en al menos, uno de los temas (aseguramiento del Estado y la labor del IMAS y CCSS, Expediente N° 347869-2021). Se tienen como investigaciones destacadas del período la contenida en el Expediente N° 309525-2020, que analizó temas relacionados con irregularidades en los procesos de certificación de piña orgánica en el país. Además se logró analizar a profundidad el tema de aseguramiento de atletas de alto rendimiento.

d) En cuanto al comportamiento de la casuística, al cierre de año, se tenían 410 expedientes, de los cuales el 75% de los expedientes estaban en trámite; 22% en seguimiento y 3% en otros estados (suspensión, monitoreo).

e) Se han atendido muchas temáticas sobre problemas de gestión administrativa de alto impacto, que involucraban temas de:

- Cobros irregulares del Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados y consecuentes reclamos ante ARESEP.
- Dilación de respuesta por parte de la CCSS, en la resolución de las Pensiones del Régimen No Contributivo.
- Omisión de respuesta por parte del Instituto Mixto de Ayuda Social en el otorgamiento de beneficios.
- Omisión de respuesta por parte del Instituto Mixto de Ayuda Social en la elaboración de estudios que permitan acceder a un seguro por el Estado.
- Omisión de respuesta por parte de la Oficina de Control de Armas del Ministerio de Seguridad, de los trámites presentados.
- Asuntos municipales varios: cobros, infraestructura, omisiones de respuesta, entre otros.
- Problemas en COSEVI sobre otorgamiento de citas para exámenes de conducción, recuperación de licencias, entre otros.

#### 4.6 Dirección de Estudios Económicos y Desarrollo:

A partir los datos de la Matriz de Evaluación Plan Anual Operativo 2021 aportada por la Dirección de Estudios Económicos y Desarrollo en su PAO-2021 programó un total de 14 metas,

de las cuales 5 presentan cumplimiento bajo (menos del 50%), 2 tienen un cumplimiento medio (de 50% a 89%), 5 con cumplimiento alto (90 a 100%), en dos de las metas planteadas no se aportó información por lo que se consideran incumplidas. A partir de la información suministrada, se reseñan seguidamente sus principales:

a) En cuanto a proyectos de ley, analizaron un total de 16 proyectos de ley, cada uno de ellos con un abordaje diferente, pero con la visión de la no regresividad en los derechos humanos de las personas habitantes.

b) Con respecto a audiencias públicas, participaron en 16 donde se esgrimieron una serie de criterios técnicos; entre las audiencias a las que se acudió están, entre otras, las correspondientes a audiencias públicas tarifarias de energía eléctrica, transporte público de autobús, revisión y aprobación de nuevas metodologías, etc.

b) En materia en educación de derechos humanos, por solicitud del Instituto de Educación en Derechos Humanos, se llevaron a cabo actividades virtuales de capacitación, mediante Facebook Live. En función de esa nueva estrategia, se coordinaron con el Instituto dos actividades, las cuales fueron culminadas con éxito.

c) Se destacó la importancia de concluir la intervención sobre la evaluación de la calidad del servicio del transporte remunerado de personas modalidad autobús, mediante un informe con recomendaciones que analizó los resultados de los estudios de calidad del servicio, aprobados por el Consejo de Transporte Público entre los años 2015 y 2016. Este análisis permitió a la Defensoría solicitar al Ente Costarricense de Acreditación (ECA), una evaluación técnica del Manual de procedimientos utilizado para medir la calidad del servicio de buses.

d) Destacan las metas relativas a intervenciones de oficio en materia de transporte público (calidad del servicio de buses y pago electrónico). Asimismo, la meta relativa a la elaboración del compendio en materia de Control Interno fue concluida satisfactoriamente.

e) Uno de los principales logros de la DEED durante el año 2021 fue la reducción del circulante al mínimo técnicamente posible. Con esto se quiere decir que el circulante en Trámite y en Seguimiento con el que la Dirección cerró el año 2021, se encuentra en ese estado porque no es posible concluir aún la intervención por razones técnicas, jurídicas o porque está pendiente la entrega o generación de información de las entidades públicas involucradas.

#### 4.7 Dirección Niñez, Adolescencia y Juventud

El estado de cumplimiento de las metas propuestas en el Plan Anual Operativo presentado por esta Dirección durante el año 2021, refleja que la mayoría de las metas propuestas se cumplieron según los datos de la Matriz de Evaluación Plan Anual Operativo 2021 presentada; en total programó 26 metas de las cuales, 3 tuvieron un cumplimiento medio (de 50% a 89%), 16 con cumplimiento alto (90 a 100%) y 7 que no aplicaban para esta dirección. Con respecto a los principales logros se destacan los siguientes:

a) Se tuvo un alto cumplimiento en las metas trazadas, principalmente en lo que atañe al abordaje de la casuística en trámite. En cuanto a la tramitación de casos, se tiene que:

- El 73,37 % de casos recibidos en el 2021 fueron resueltos.
- Hay una reducción de tiempos de respuesta en casos 2021: de los cerrados, 48,49% en dos meses o menos.
- Se realizaron 60 recomendaciones con informe de cierre de seguimiento.

b) Dentro de proyectos específicos, se logró la aprobación del Proyecto de Ley N°22112, elaborado en la Dirección de Niñez, Adolescencia y Juventud para Prevenir la Revictimización y Garantizar los Derechos de las Personas Menores de Edad en el Sistema Educativo Costarricense.

c) Se realizó una emisión de Informe con Recomendaciones de Investigación sobre la efectividad del modelo de educación inclusiva –SI-283824-2019 del 18 de febrero de 2021, en asocio con el Mecanismo Nacional de Supervisión de la Convención de los Derechos de las Personas con Discapacidad.

c) Se llevó a cabo un proceso de monitoreo de los planes de infraestructura educativa y atención de órdenes sanitarias por parte del Ministerio de Salud, mediante intervenciones

específicas ante situaciones críticas, tanto en etapa de investigación como de seguimiento a las recomendaciones emitidas.

d) Se elaboró el Informe Temático N° 00298-2021-DHR (Expediente N° 317035-2020) del 14 de enero de 2021, referido a la verificación de cumplimiento y garantía de los derechos de las personas menores de edad, albergadas en alternativas de protección del PANI, así como el nivel de alineación del modelo estatal con los criterios y parámetros internacionales de las "Directrices sobre las Modalidades Alternativas de Cuidado de los Niños" aprobadas por la Asamblea General de las Naciones Unidas y el "Informe sobre la Situación de Niños, Niñas y Adolescentes que se encuentran en instituciones de protección y cuidado en las Américas", de la Comisión Interamericana de Derechos Humanos.

e) Esta dirección mantuvo un monitoreo constante de los casos conocidos públicamente de situaciones de posible violación de derechos y referencia a autoridades para la adopción de medidas. De igual forma, se brindó atención a 438 nuevas denuncias recibidas en relación con los beneficios del IMAS, principalmente sobre programas de becas Crecemos y Avancemos del IMAS.

f) Se mejoró la articulación interinstitucional e intersectorial para el cumplimiento de la normativa internacional y nacional en materia de niñez y adolescencia, todo esto producto de la vigilancia del cumplimiento del Código de Niñez y Adolescencia: Foro de Seguimiento al Código de Niñez y Adolescencia. También, se brindó un seguimiento a las recomendaciones del Informe Final con Recomendaciones N° 266345-2018, protocolo de documentación de población menor de edad migrante estudiante indocumentada.

g) Se brindó apoyo a los Comités Tutelares de Derechos de Niñez y Adolescencia, adscritos a las asociaciones de desarrollo, con coordinación con DINADECO y PANIAMOR. Se participó en seis grupos de trabajo interinstitucional e intersectorial, que la mantienen vinculada a la institucionalidad y organización social del sector de niñez y adolescencia.

h) Se cumplió con lo solicitado por la Sra. Defensora en torno a la elaboración de una propuesta de la tipología de derechos que incluyó el tema de juventud, en conjunto con las demás áreas de defensa, dada las nuevas atribuciones incorporadas a la dirección en esta temática.

#### 4.8 Dirección de Asuntos Laborales.

El estado de cumplimiento de las metas propuestas en el Plan Anual Operativo presentado por la Dirección de Asuntos Laborales durante el año 2021, reflejó un alto cumplimiento de las metas propuestas. Revisando los datos de la Matriz de Evaluación Plan Anual Operativo 2021, se tuvieron 6 metas de las cuales, 1 tiene un cumplimiento medio (de 50% a 89%) y 5 con cumplimiento alto (90 a 100%). Se destacan entre sus principales logros:

a) Interesa destacar la incidencia que se ha tenido para que decenas de casos presentados por dilación en el reconocimiento de pensiones de invalidez fueran resueltos, si bien no todos de manera favorable a la persona, al menos obtuvieron la certeza de una respuesta, que incluso pudieron recurrir ante la Caja Costarricense de Seguro Social, cuando no satisfizo su pretensión.

b) Con respecto a las estrategias informales implementadas, se recibieron un total de 21 solicitudes de intervención, que fueron abordadas de esa manera, con lo cual se cumplió a cabalidad la meta propuesta.

c) En cuanto al tema de recomendaciones emitidas, una de ellas tuvo como efecto la emisión de una importante circular para el abordaje de las denuncias confidenciales, por parte de las autoridades del Ministerio de Trabajo; y, en otros casos, que las docentes a quienes no se les reconocía el período de lactancia cuando este coincidía con vacaciones, fuera revisado nuevamente recurriendo a las disposiciones establecidas en la Convención Colectiva del Ministerio de Educación Pública (MEP).

d) Se impartieron un total de ocho capacitaciones de manera virtual, así como la elaboración de un video. Con estas intervenciones, se logró llegar a una población de funcionarias y funcionarios que tenían la necesidad de conocer sobre el tema de acoso laboral y la defensa de sus derechos, así como el procedimiento correcto que se debe realizar para llevar a cabo las investigaciones. Cabe resaltar que, por medio de Facebook Live, también se abrió una ventana de oportunidad para que población interesada realizara sus consultas y manifestara sus inquietudes al respecto. Además, se realizaron dos capacitaciones sobre el tema y se grabaron tres audios que fueron difundidos en la emisora de radio Maleku.

e) Debido a la cantidad de denuncias recibidas en la Defensoría desde 2018, al año siguiente, en 2019 se inició un proceso de mesas de trabajo con el MEP, definiéndose una nueva estrategia de intervención sobre la problemática, con el propósito de que se mejoraran los procesos internos de ese ministerio con impacto e incidencia.

Entre las nuevas estrategias, se acordó que la Defensoría les remitiera, por mes, una determinada cantidad de expedientes –que actualmente es de 40–, los cuales fueron atendidos dentro del mismo mes por el MEP. Los criterios de priorización para la inclusión en dicho listado obedecen a la fecha de mayor antigüedad, según fueron de conocimiento de la Defensoría y los que se encontraban próximos al disfrute de la pensión, en cuyo caso era necesario tener un dato cierto del monto del salario para su cálculo.

#### 4.9 Dirección de Oficinas Regionales.

El estado de cumplimiento de las metas propuestas en el Plan Anual Operativo presentado por la Dirección de Oficinas Regionales durante el año 2021, se presenta de manera agregada a partir de las evaluaciones de cada una de las oficinas regionales con que cuenta la Dirección. Según los datos de la Matriz de Evaluación Plan Anual Operativo 2021, se establecieron 15 metas de las cuales, 2 tuvieron un cumplimiento medio (de 50% a 89%), 6 un cumplimiento alto (90 a 100%), 1 que no aplica para esta Dirección y 6 que se reportaron como NR, en cuyos casos no se solicitó colaboración según lo indicado. En términos generales se reseñan algunos de los principales logros alcanzados por las diferentes oficinas regionales.

a) Hubo una participación en la Red Cantonal para la Prevención y Atención de la Violencia Intrafamiliar (Redes VIF) y la Comisión de Usuarios del Poder Judicial (CPUPJ). Adicionalmente, las Oficinas de San Carlos y Puntarenas participaron en Redes para la atención y promoción de los derechos de las personas que viven con VIH y la Oficina de Limón, en la Red Ngäbe y COREDES. En todas ellas, se fiscalizó que las acciones tomadas se llevaran a cabo con enfoque de DDHH.

b) Se desarrollaron, en conjunto con el Instituto de Educación en Derechos Humanos, capacitaciones virtuales sobre temas de refugio al Foro de Migración y a la Red de Educación en Derechos del MEP.

c) Se efectuó un mapeo de actores sociales, su resultado fue remitido al Instituto de Educación en Derechos Humanos y se realizaron actividades de divulgación, mediante visitas a comunidades, coordinación interinstitucional, así como participación en medios de comunicación.

d) En la Oficina Regional Brunca, la mayoría de las denuncias tramitadas en la Oficina Regional Brunca están relacionadas con la denegación, deficiencia y maltrato en los servicios de salud de Hospital Dr. Fernando Escalante Pradilla así como de los Centros de Atención Institucional Antonio Bastida de Paz y la Unidad de Atención Integral Pabru Presbere.

Se logró coordinar con el Hospital Escalante Pradilla, en cuanto a los atrasos en la entrega de medicamentos de su farmacia a las personas privadas de libertad. Se minimizaron los plazos de respuesta institucional, la búsqueda de alternativas para minimizar los plazos en las listas de espera en los servicios de consulta externa y cirugía, la atención inmediata de situaciones de emergencia, el despacho de medicamentos para pacientes con necesidades especiales, así como también la coordinación de otros temas, como la atención de personas no aseguradas en condición vulnerable y situaciones relacionadas con el aseguramiento por parte del Estado.

En el caso de la seguridad social, además de trasladar los expedientes por dilación en el trámite de pensiones y seguro social a las Direcciones competentes, se ha coordinado con las Sucursales, a efecto de que puedan facilitar a los y las habitantes y la Defensoría los comprobantes del estado de la solicitud. Se ha coordinado con el Área de Salud, casos relacionados con el seguro por el Estado y leyes especiales de protección a las personas menores de edad, menores de 25 años, mujeres embarazadas, entre otros.

e) En la Oficina Regional Sur, las principales denuncias que se recibieron también están relacionadas con la denegación, deficiencia y maltrato en los servicios de salud, problemas

asociados con subsidios económicos del IMAS, así como la restricción o impedimento para acceder a la Seguridad Social.

Se ha procurado estar al tanto de las estrategias y alianzas con la Clínica Oftalmológica, logrando que algunos de los y las habitantes que han recurrido a la Defensoría, hayan sido atendidos en estas campañas. Se han atendido quejas de los EBAIS Centro, Sur y Norte y el Área de Salud de Corredores; en este caso, relacionadas con la atención de pacientes, pero además con las condiciones higiénicas de estos puestos de salud.

Se ha logrado incidir para que las Unidades Locales de Desarrollo de Corredores, San Vito y Golfito brinden atención prioritaria de las personas que requieren certificación en trámite de pensión y seguro por el Estado, dejando a aquellas familias que requieren actualizar su Ficha de Información Social en hoja de ruta para la visita correspondiente. Se ha logrado referir igualmente casos especiales de habitantes en condición de vulnerabilidad a dichas Unidades de Desarrollo.

f) En la Oficina Regional Norte, predominaron las investigaciones por denuncia sobre el derecho a la salud, tanto de la población privada de libertad como la población en general. Las metodologías implementadas en el trámite varían según la entidad denunciada y la población de que se trate. Se tratan temas de denegación, deficiencia o maltrato en la prestación del servicio de salud a personas privadas de libertad, atención de habitantes con padecimientos crónicos o problemas de salud en general, atención a personas extranjeras y migrantes en condición de vulnerabilidad, atención de casos en que se involucran diferentes poblaciones en situación vulnerable.

g) En la Oficina Regional Chorotega, por la naturaleza del trabajo de esta oficina regional, la mayoría de las estrategias de defensa consisten en intervenciones por denuncia o intervenciones informales, a partir de las cuales, de manera expedita, se puede obtener un primera "fotografía" que evidencie la dimensión del problema denunciado y a partir de allí, valorar las acciones a incoar. Se tratan temas de denegación, deficiencia o maltrato en la prestación del servicio de salud a personas privadas de libertad, atención de casos en que se involucran diferentes poblaciones en situación vulnerable, atención a personas adultas mayores,

atención de habitantes con padecimientos crónicos o problemas de salud, con limitación de acceso a los servicios de salud por razones de orden administrativo, atención de casos de personas con discapacidad, atención de casos en que se denuncia la situación de riesgo de personas menores de edad, atención de casos de naturaleza colectiva.

h) En la Oficina Regional Pacífico Central, se recibieron denuncias recurrentes en temas específicos, entre los cuales destacan los casos de denuncias contra el IMAS, sobre la falta de respuesta formal o resolución ante solicitudes de ayuda; así como también la carencia de atención preferencial en ventanilla, sobre todo a personas adultas mayores, a las cuales constantemente se les remite al Call Center de la entidad, con el fin de que obtengan una cita por esa vía, cuando la mayoría de la población adulta mayor de la región no sabe leer ni escribir, ni tiene acceso a un teléfono, para lo cual esta oficina regional se mantiene en constante comunicación con las autoridades regionales del IMAS, para solventar estas situaciones. Se trataron problemas asociados con subsidios económicos del IMAS, denegación, deficiencia o maltrato en la prestación del servicio de salud a personas privadas de libertad.

i) En la Oficina Regional Atlántica, se atendieron en su mayoría intervenciones por denuncia o intervenciones informales, a partir de las cuales se logró revertir la posible vulneración de los derechos que denuncian las y los habitantes. Entre las denuncias más recurrentes en la Región Atlántica durante este periodo 2021, fueron las relacionadas con consecuencias derivadas por el COVID-19, toda vez que la pandemia vino a impactar directamente los sistemas de salud regionales. En consecuencia, se recibieron muchas denuncias asociadas a la afectación de la salud y bienestar de las personas. Se trataron temas de denegación, deficiencia o maltrato en la prestación del servicio de salud a pacientes de las diferentes Áreas de Salud y Hospitales, denegación, deficiencia o maltrato en la prestación del servicio de salud a personas privadas de libertad.

#### 4.10 Dirección Administrativa Financiera:

La Dirección Administrativa-Financiera planteó de forma agregada un total de 18 metas, del total programadas y, de acuerdo con los datos de la Matriz de Evaluación Plan Anual Operativo 2021, 1 está catalogada como incumplida (ejecutado menos del 50% de la meta), 5 tuvieron un

cumplimiento medio (de 50% a 89%) y 12 un cumplimiento alto (90 a 100%). A continuación, se presentan los principales logros alcanzados por departamento.

a) Departamento de Archivo y Correspondencia

- Se realizó el traslado de solicitudes de intervención o expedientes de las Oficinas Regionales de San Carlos, Liberia y Pérez Zeledón;
- Se facilitó el acceso a la información de las distintas solicitudes de intervención y permitir un mejor servicio al cliente;
- Se permitió la digitalización de estos documentos en los casos de las copias certificadas, solicitadas en forma virtual y acortar los plazos de entrega o remisión, al tener la información custodiada en el Archivo Central y la Empresa de Almacenaje de Documentos (ACCESS).
- Además, se llevó a cabo una mejor gestión documental de las distintas Solicitudes de Intervención tramitadas en las Oficinas Regionales.
- Adicionalmente, se logró establecer la justificación necesaria para solicitar a la Comisión Nacional de Selección y Eliminación de Documentos del Archivo Nacional la autorización para cambiar la declaratoria de valor permanente o científico-cultural a las distintas Solicitudes de Intervención (SI) de la Defensoría de los Habitantes.

b) Departamento de Informática:

- Se trabajó de una forma consistente en el mejoramiento del Sistema de Gestión de Expediente, con miras a facilitar la gestión de los servicios que se brindan.
- De igual forma, se hicieron importantes desarrollos para la recuperación de las evidencias de las notificaciones por correo electrónico, de modo que las mismas estén disponibles, como parte del expediente; así como también el desarrollo de importantes registros de trazabilidad de las diferentes operaciones, que se realizan a nivel de sistema. Se destacó el trabajo de mejora continua que se ha aplicado al proceso de notificación.

c) Departamento de Proveduría y Servicios Generales:

- Se realizaron mejoras externas e internas de las aulas de capacitación y casetas de ingreso al edificio, cerramientos en los lotes de Liberia y Guápiles y la contratación de servicio de limpieza para la Sede Central y Sedes Regionales.

d) Departamento de Recursos Humanos:

- Logró concluir con éxito diversos concursos públicos, con lo que se logró mejorar el funcionamiento de algunas de las áreas institucionales y de la Defensoría de los Habitantes en general, al incorporar recurso humano en plazas que se encontraban vacantes. Además, se elaboró y presentó al Despacho una estrategia de capacitación, que oriente las acciones futuras en materia de formación al personal de la Defensoría. También se contó con un importante avance en la cantidad de expedientes personales digitalizados.

e) Departamento Financiero Contable:

- Como consecuencia de las rebajas de los recursos presupuestarios, se tuvieron que ajustar los gastos presupuestarios, de manera tal que se necesitó una coordinación constante y un seguimiento permanente de los recursos en ejecución, para asignarlos hacia aquellas partidas de servicios y de contratos, a fin de evitar incumplimientos de pago por falta de presupuesto y que pudieran afectar la actividad ordinaria de la institución.

f) Unidad Médica:

- Se realizaron todas las sesiones educativas planteadas en el plan, orientadas a reforzar los conocimientos en salud mental y educación nutricional de las y los funcionarios interesados; así como revisiones de puestos de trabajo para la mejora de postura y ergonomía, tendientes a reducir el riesgo de lesiones musculoesqueléticas.

#### 4.10.1 Departamento de Comunicación Institucional

El estado de cumplimiento de las metas propuestas en el Plan Anual Operativo presentado por este Departamento durante el año 2021, reflejó que se cumplió al 100% el total de las metas

propuestas. Según los datos de la Matriz de Evaluación Plan Anual Operativo 2021, se establecieron 4 metas, de las cuales todas tuvieron un cumplimiento alto (90 a 100%). De acuerdo con la información suministrada, se destacan entre sus principales logros se destacó lo siguiente:

Un total de 2.082 publicaciones en la prensa nacional, regional y local, en diversidad de temas en derechos Humanos, para conocimiento de la población sobre el quehacer institucional; 176 vistazos a la prensa; 238 comunicados; así como 12 resúmenes de informaciones. Se atendieron 110 consultas de la prensa. Se coordinaron 13 entrevistas en vivo con funcionarios(as) de la Defensoría.

Los temas informativos de la DHR aparecieron en más de 15 medios regionales, llegando con ello al público fuera del GAM. Se realizaron 34 comunicados con contenido regional y se logró tener una base de contactos de medios, distribuidos por provincia.

Con respecto a las redes sociales, en Twitter se alcanzó más de 100 mil visitas. En Facebook el número de seguidores supera los 185 mil. Se trabajó en equipo para divulgar 14 temas de DDHH en vivo. Se diseñaron y publicaron 627 imágenes para su publicación, en las plataformas sociales. Se produjo material audiovisual (podcast, videos, imágenes).

Se procuró fortalecer el conocimiento de los derechos de las personas con discapacidad y disponer de material audiovisual de temas de interés sobre DDHH. Se diseñaron 12 boletines para el Mecanismo de Supervisión de las Personas con Discapacidad, se participó en las reuniones de la página web, se capacitó a personal en materia de comunicación y niñez, así como se participó en charlas educativas externas de comunicación.

#### 4.10.2 Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad.

Durante el 2021 el proceso que tiene bajo su responsabilidad el seguimiento a Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, de acuerdo con los datos de la Matriz de Evaluación Plan Anual Operativo, mostró un estado de cumplimiento de las metas propuestas reflejó que se cumplió la mayoría de las metas propuestas. , se establecieron 7 metas, de las

cuales 2 están catalogadas como incumplidas (ejecutado menos del 50% de la meta), una tiene un cumplimiento medio (de 50% a 89%) y 4 un cumplimiento alto (90 a 100%). Entre sus principales logros se identifican:

- Se brindó capacitación sobre los derechos de las personas con discapacidad, al funcionariado público de regiones del país. Se hizo énfasis en la Convención Sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, que es uno de los instrumentos jurídicos más novedosos en la materia. También, por primera vez esta dirección realizó capacitaciones a organizaciones de la sociedad civil, integrada por personas con discapacidad y sus familiares.
- Se elaboró un estudio exploratorio sobre la accesibilidad de las personas con discapacidad a las nuevas tecnologías de la información y comunicación, el cual brindó insumos para mejorar la condición de vida de las personas con discapacidad.

#### 4.10.3 Dirección de Planificación y Desarrollo Institucional

El estado de cumplimiento de las metas propuestas en el Plan Anual Operativo presentado por esta Dirección durante el año 2021, se vio afectado por la coordinación de ciertas metas de las cuales las unidades responsables y el interés institucional de los temas no generaron acciones en esa línea, a pesar de ello la dirección las a bordo de manera integral alineadas u otras metas establecidas por lo tanto se cuentan como de cumplimiento medio.

De acuerdo con la información revisión de lo ejecutado en el año, se determinó el accionar y dentro de los principales logros se destaca lo siguiente:

Con respecto a la propuesta final de tipología, elaborada a partir de insumos y retroalimentación de las direcciones, la versión final y el borrador de acuerdo fueron remitidos a aprobación por parte del Despacho, para proceder a realizar en primera instancia la definición de abordaje temático y distribución por direcciones de defensa y luego la implementación a nivel de sistema. Al momento de la evaluación del PAO no se ha recibido retroalimentación ni aprobación de la propuesta.

Con respecto a las estrategias de intervención definidas en el Manual de Macroproceso de Defensa de Derechos e Intereses, los requerimientos de las principales se encuentran diseñadas y documentadas, pero debido a las cargas de trabajo y la necesidad de recursos para el departamento de informática se reformularon las metas y se programaron para la sistematización a inicios del presente año.

En lo que se refiere al plan de depuración de la base de datos estará finalizado a partir de la incorporación de la tipología y las nuevas carátulas, de forma se tengan todos los campos definidos en el sistema actualizado. Aspectos importantes que se desarrollaron en el 2021 del plan fue la actualización de la carátula de los expedientes en los siguientes puntos:

- Incorporación del registro de personas afectadas
- Creación del Registro único de Datos Personales
- Definición del alcance de los hechos denunciados
- Creación del Colector Digital de Gestiones
- Sistematización del formulario de Hostigamiento Sexual
- Actualización del Sistema de Seguimiento a las Recomendaciones
- Rediseño de la Bitácora Institucional

En el segundo semestre se realizó la aplicación del SEVRI Institucional, mediante el cual se actualizaron los riesgos y se generaron insumos para la elaboración del Plan Anual Operativo 2022. En cuanto a la meta de elaboración del Manual de Organización se elaboró un instrumento a partir de las Guías de Elaboración de Manuales de MIDEPLAN e incorporado lo establecido en el Estatuto Autónomo de Organización, este instrumento debe complementarse con el levantamiento de todos los procesos institucionales y manual de puestos, productos planificados para el presente año.

Con respecto a lo que se indicó en la reformulación de la evaluación semestral anterior, se tiene un objetivo operativo de la Dirección, relacionado con la elaboración de la metodología para la vinculación del proceso de evaluación de la gestión institucional con el PAO y la evaluación del desempeño, se logró proponer el documento, mismo que se remitirá a los otros actores involucrados para su aprobación en el primer semestre de 2022.

Se logró plantear la metodología de MIDEPLAN, para procesos de reestructuración parcial o total, a la realidad de la Defensoría, misma que estará en proceso de revisión en el primer semestre de 2022.

Al 17 de diciembre del año anterior, las quejas y consultas de las personas usuarias, por inconformidades respecto del trato recibido de parte del personal institucional o bien, por los servicios recibidos ingresadas durante el período 2021, fueron atendidas en su totalidad y el informe semestral se presentó en enero de 2022 a la Defensora Adjunta.

Con respecto a la elaboración y aplicación diaria de un instrumento, por medio de un sondeo telefónico, que permitiera medir la percepción y la opinión de las personas usuarias sobre la calidad en la prestación de los diferentes servicios proporcionados por la institución, así como el grado de satisfacción y las mejoras requeridas, se presentaron reportes mensuales de dicho sondeo, a partir del 15 de marzo y hasta agosto de 2021. Asimismo, el informe correspondiente a las encuestas realizadas durante este período, se presentó en febrero del presente a la Defensora Adjunta y se encuentra actualmente en revisión.

Importante es acotar que el trabajo de la Dirección de Planificación y Desarrollo Institucional va orientado al cumplimiento del Plan Estratégico Institucional y al fortalecimiento de la gestión, mediante la implementación de la gestión para resultados en todo el trabajo institucional y la incorporación de la importancia del valor público en la cultura organizacional. En función de lo anterior, se han generado los productos ya detallados.

#### 4.11 Dirección de Asuntos Jurídicos.

El estado de cumplimiento de las metas propuestas en el Plan Anual Operativo presentado por la Dirección de Asuntos Jurídicos muestra que de las 9 metas programadas durante el año 2021, reflejó que se cumplieron la mayoría de las metas propuestas. Según los datos de la Matriz de Evaluación Plan Anual Operativo 2021, está catalogada como incumplida (ejecutado menos del 50% de la meta), 7 están catalogadas con cumplimiento alto (90 a 100%) y una no aplica para esta Dirección.

De acuerdo con la información suministrada, sus principales logros se destacaron lo siguiente:

Se logró presentar 8 recursos de amparos interpuestos en cumplimiento de los plazos. Además, se respondieron 5 recursos de amparo presentados contra la DHR.

Se realizó la emisión de 40 criterios jurídicos y asesorías, con elementos para brindar insumos, a fin de atender consultas planteadas por las Áreas y el Despacho. Así como también, hubo un apoyo en más de 10 procedimientos de contratación administrativa, recursos, contratos; consistente en la elaboración de contratos, resolución de recursos y asesorías al Departamento de Proveduría. Se realizó la elaboración de dos propuestas de resolución a recursos planteados contra actos de la jerarca.

## 5 Conclusiones

Como se mencionó, uno de los aspectos que viene a fortalecer el proceso de planificación como tal, es la fase de evaluación ya que, a partir de ella, se logra identificar las posibilidades de mejora y consolidar a la vez la rendición de cuentas como una buena práctica de la gestión institucional.

Los resultados obtenidos del ejercicio de evaluación efectuado no hubiera sido posible sin el compromiso de cada una de las unidades administrativas responsables de cada una de las tareas, actividades y procesos que conforman el accionar de la Defensoría; la información aportada en tiempo y con los estándares requeridos permite afirmar que el trayecto recorrido está rindiendo frutos; por tal motivo es importante destacar que esta fase es un esfuerzo colectivo y, que gracias a ello, le permite a la Institución evaluar sus logros alcanzados y los retos por superar hacia adelante.

Es importante indicar que, de la revisión de los resultados presentados, se han identificado una serie de aspectos que, una vez atendidos, son oportunidades de mejora para fortalecer el proceso de planificación de corto, mediano y largo plazo. A saber:

- a) Al igual que como se mencionó en el informe semestral de evaluación, hay resaltar que las diferentes direcciones están realizando un esfuerzo por incorporar el proceso de evaluación en su dinámica, como una herramienta de apoyo gerencial. Se debe reconocer este pues con ello se ha podido identificar el grado de avance de las metas organizacionales y de los objetivos operativos, que se vinculan a lo establecido en el Plan Anual Operativo.
- b) Se emitió la Guía de Evaluación del PAO 2021 al cierre del periodo, lo que permitió en la mayoría de casos, contar con todos los datos unificados y estandarizados sobre los resultados del avance de los compromisos de planificación operativa de las direcciones.

- c) El cumplimiento del PAO al finalizar el periodo, muestra porcentajes positivos puesto que de 176 metas que se informaron, el 74% indica un nivel de cumplimiento muy alto, el 28% cumplimiento medio y el 18% un cumplimiento bajo.
- d) Varias direcciones catalogan algunas de sus metas en una categoría de "NA" o "NR" (no aplica o no responde); esto en su mayoría lo señalan ya que por indicaciones superiores no continuaron sus procesos correspondientes y por lo tanto no se finiquitó el resultado.
- e) Si bien es cierto hay un esfuerzo destacable, que se resalta con la presentación de la información, se indica también que sólo se cuenta con la información de las siguientes direcciones: Defensoría de la Mujer, Igualdad y No Discriminación, Calidad de Vida, Gobernanza Pública, Estudios Económicos y Desarrollo, Niñez, Adolescencia y Juventud, Asuntos Laborales, Oficinas Regionales, Administrativo Financiero, Comunicación, MNSCDPD, Planificación y Desarrollo Institucional y Asuntos Jurídicos. Del resto no se cuenta con información, ya que no se remitió ni en tiempo ni forma.
- f) El informe no contiene el detalle de las evaluaciones individuales de cada dirección, así como la información electrónica que detalla acciones para cada uno de los indicadores; sin embargo, sí identifica y señala logros en relación con el estado de cumplimiento de las metas al cierre del periodo. Los documentos y matrices que respaldan la información están en los archivos digitales que maneja esta Dirección.
- g) Existen algunos informes cuya presentación de la información incumple con lo solicitado de previo y no se adaptan a este modelo o bien, se presentan de forma extemporánea al plazo establecido. Ello dificulta el análisis e interpretación de sus resultados. Esto se indicó de previo en el informe semestral anterior por lo que se reitera de nuevo para su atención.
- h) El proceso de evaluación ha identificado el estrecho vínculo entre las metas establecidas con el recurso humano para su ejecución. Esto, porque ante la presencia de traslados, permisos sin goce de salario, incapacidades o jubilaciones, se genera un impacto directo en lo planificado, lo cual se refleja en el cumplimiento de

las metas que, aunque presentan resultados muy positivos, en varias direcciones se señala el hecho de la afectación en el personal, principalmente por la carga de trabajo incrementada para el logro de objetivos.

## 6 Recomendaciones:

De acuerdo con lo presentado y tomando el modelo de la Matriz de Evaluación PAO 2021 se identificaron diversas oportunidades de mejora. Se puede mencionar las siguientes:

- a) Nuevamente y al igual que se hizo en el informe de evaluación semestral, es necesario que se enfatice para los procesos -tanto de formulación como de evaluación- que la información solicitada se envíe según los parámetros solicitados. Cabe acotar que hay una mejora sustancial en la presentación de la información y los aspectos requeridos, mediante la Guía de Evaluación del PAO 2021, pero se debe mejorar aún más la depuración de la información, principalmente en la parte de datos. Esto para crear una base estándar de análisis y de fácil comprensión y así lograr generar resultados desde lo planteado versus lo alcanzado y cumplir con los requerimientos evaluativos internos y externos.
- b) Resulta fundamental lograr que los apartados de resumen ejecutivo, evaluación narrativa, composición del análisis de resultados y su presentación y reformulación se incorporen dentro del informe a entregar por parte de la **totalidad de las direcciones**. Es importante que se entienda que cuando falta alguno de estos apartados en la información presentada se debilita el proceso evaluativo y la rendición de cuentas.
- c) Es necesario emitir un recordatorio desde el Despacho de la señora Defensora, para que se reitere la importancia de que, para los futuros informes, la presentación de la información se realice con calidad y forma, según se solicita. Esto ahorrará tiempo, al no tener que solicitar información más de una vez.
- e) Hay que reiterar, como se hizo en el informe semestral, que se deben tomar en cuenta la distribución de cargas de trabajo adecuadas y también, buscar un equilibrio entre ésta y la capacidad de respuesta de las diversas direcciones, de manera que se

puedan conseguir objetivos de cara a futuras formulaciones. Igualmente, se debe tomar en consideración para la atención directa en el cumplimiento de metas, cuando se generen movimientos de personal, recargo de funciones o sustituciones, sean de profesionales o jefaturas, ya que esto puede poner en riesgo el cumplimiento de lo planificado.

f) En aspectos de forma para la revisión y análisis de información, se solicita para futuros informes colocar los nombres completos de las instituciones, comisiones, departamentos y demás y no sólo las siglas que los identifican.

Finalmente, de la revisión de los resultados de la valuación del PAO 2021, se han identificado una serie de aspectos que son oportunidades de mejora en cada una de las direcciones y son parte del proceso para fortalecer la planificación de corto plazo y, necesarios de corregir para la planificación del próximo año. Dichos aspectos se le han comunicado puntalmente a cada una de las direcciones, en atención a particularidades propias de cada una.