

Reporte semestral
Enero – Junio
POA 2019

Janice Padilla



I. Introducción

Presentamos el informe de monitoreo y evaluación del primer semestre (enero-junio), correspondiente al Plan Operativo Anual (POA) 2019 del Defensor del Pueblo.

Este monitoreo lo realizamos con la finalidad de mostrar a nuestros directivos y colaboradores involucrados informaciones oportunas del progreso de los productos o servicios, las actividades y las dificultades presentadas durante la ejecución del POA 2019.

Con esta evaluación deseamos medir la ejecución de cada una de las áreas y el impacto de cada producto en la gestión.

El Plan Operativo Anual 2019 contiene 51 productos articulados con el Plan Estratégico 2018-2021 del Defensor del Pueblo.

Los productos descritos están distribuidos en los siguientes ejes estratégicos:

Eje estratégico I: Tutela de los Derechos Humanos y Derechos Fundamentales. Incluye 5 productos y representan el 10% del POA 2019.

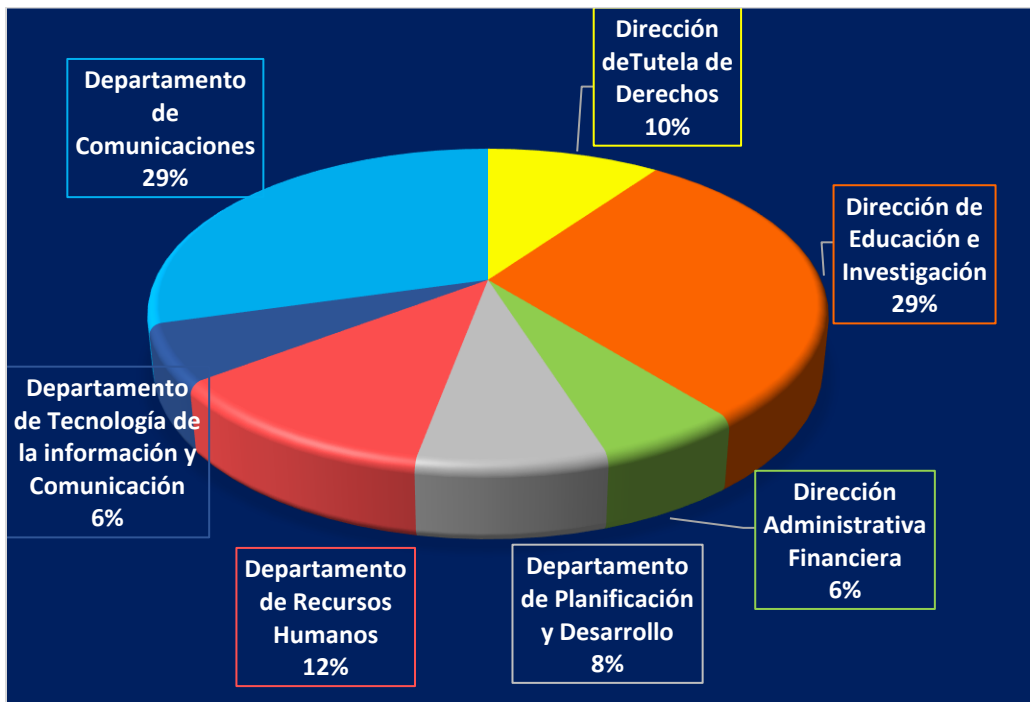
Eje Estratégico II: Educación e investigación en Derechos Humanos y Derechos Fundamentales. Incluye 15 productos y representan el 29% del POA 2019.

Eje Estratégico III: Fortalecimiento Institucional. Incluye 31 productos y representan el 61% del POA 2019.



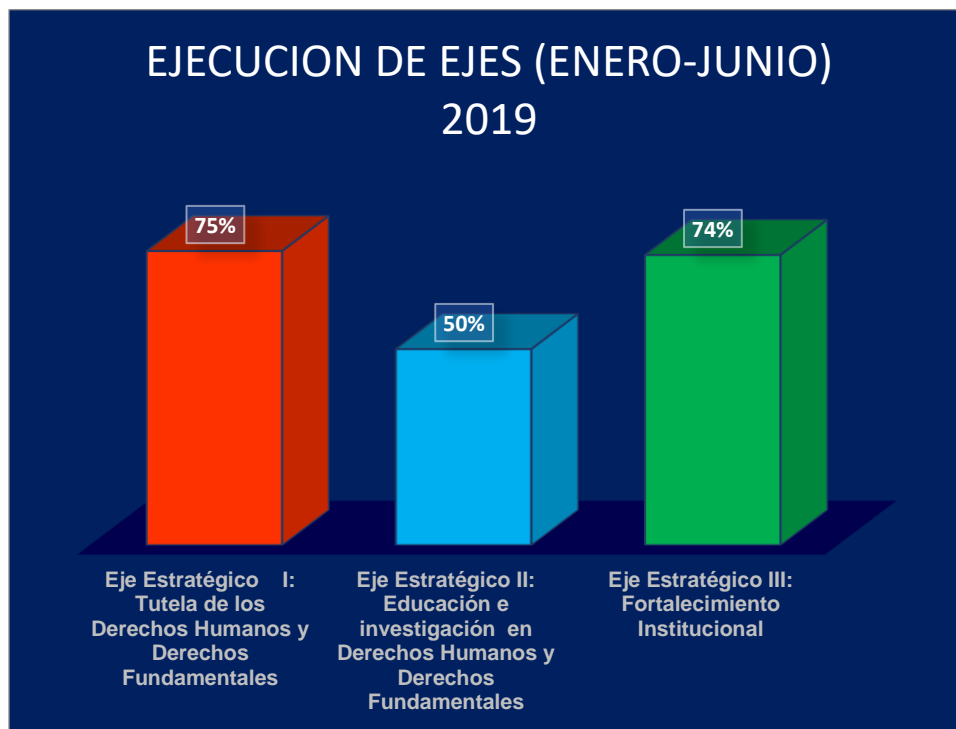
II. Distribución porcentual anual de productos por área del POA 2019

	AREAS DE LA INSTITUCION	CANTIDAD DE PRODUCTOS
AREAS SUSTANTIVAS	Dirección de Tutela de Derechos	5
	Dirección de Educación e Investigación	15
		20
AREAS TRANSVERSALES	Dirección Administrativa Financiera	3
	Departamento de Planificación y Desarrollo	4
	Departamento de Recursos Humanos	6
	Departamento de Tecnología de la información y Comunicación	3
	Departamento de Comunicaciones	15
		31
	Total de productos	51



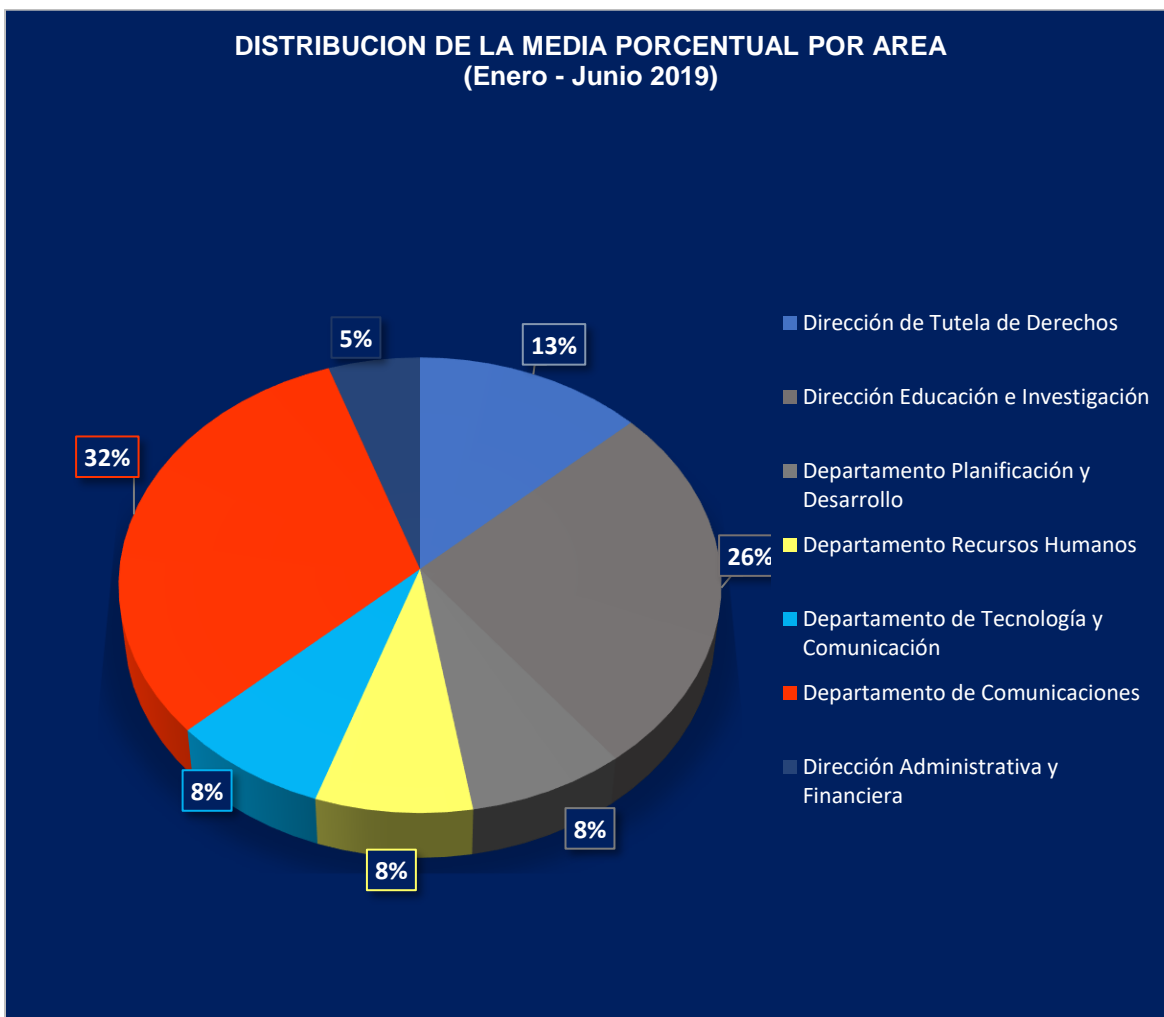


**III. Evaluación de la media porcentual por ejes, primer semestre (enero-junio)
POA 2019:**



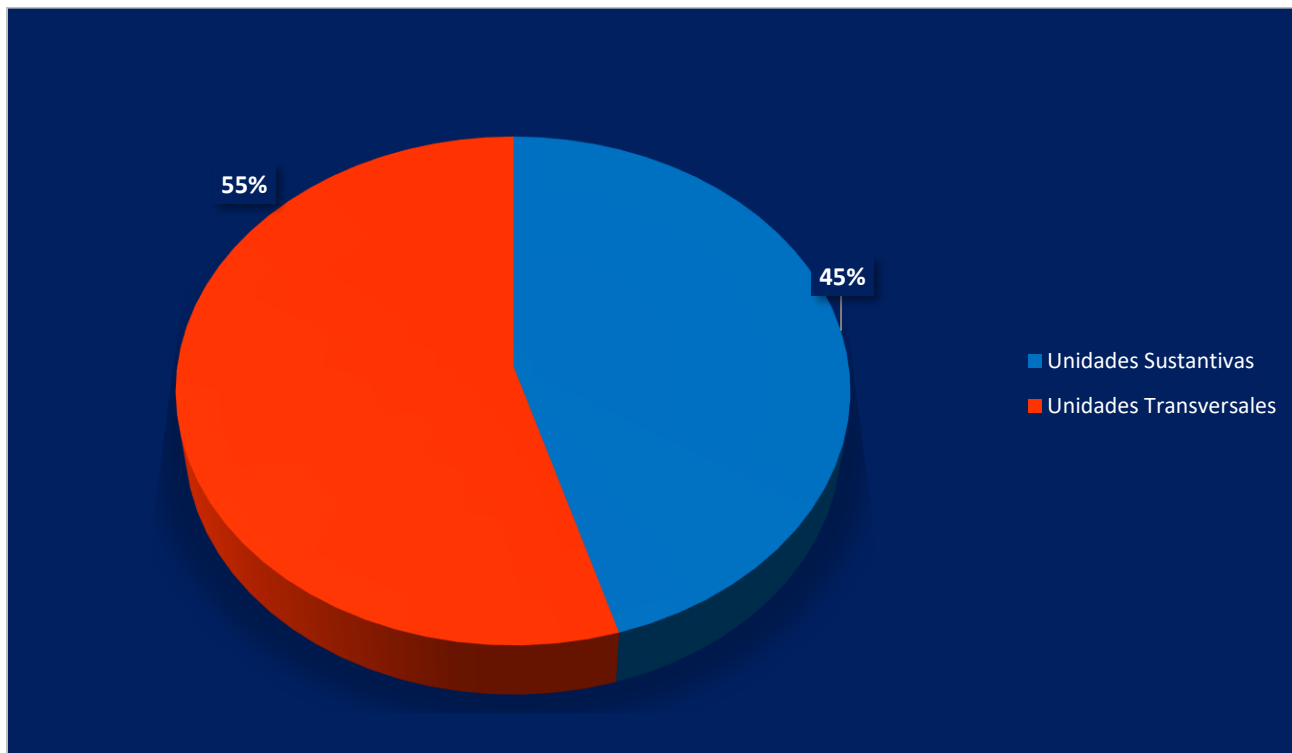


IV. Distribución de la media porcentual del producto por área, primer semestre (enero-junio 2019).





V. Rendimiento por unidades Sustantivas (Direcciones de Tutela de Derechos y Educación e Investigación) y unidades Transversales:



VI. Evaluación del primer semestre (enero-junio) del POA 2019

Después de recopilar y validar las informaciones de cada producto, el rendimiento alcanzado en el primer semestre (enero-junio) del POA 2019 es de un 69%.

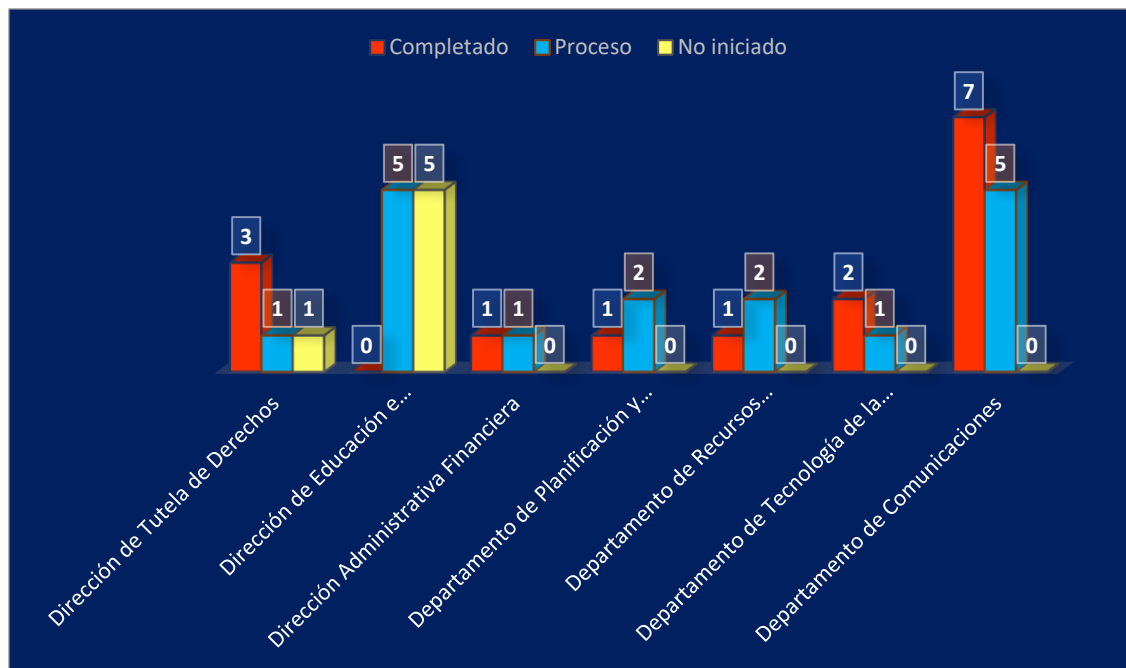
De los 38 productos que hemos trabajado en el primer semestre de ejecución del POA 2019, se han agrupado de acuerdo con su estatus en: productos completados, en proceso y no iniciados.

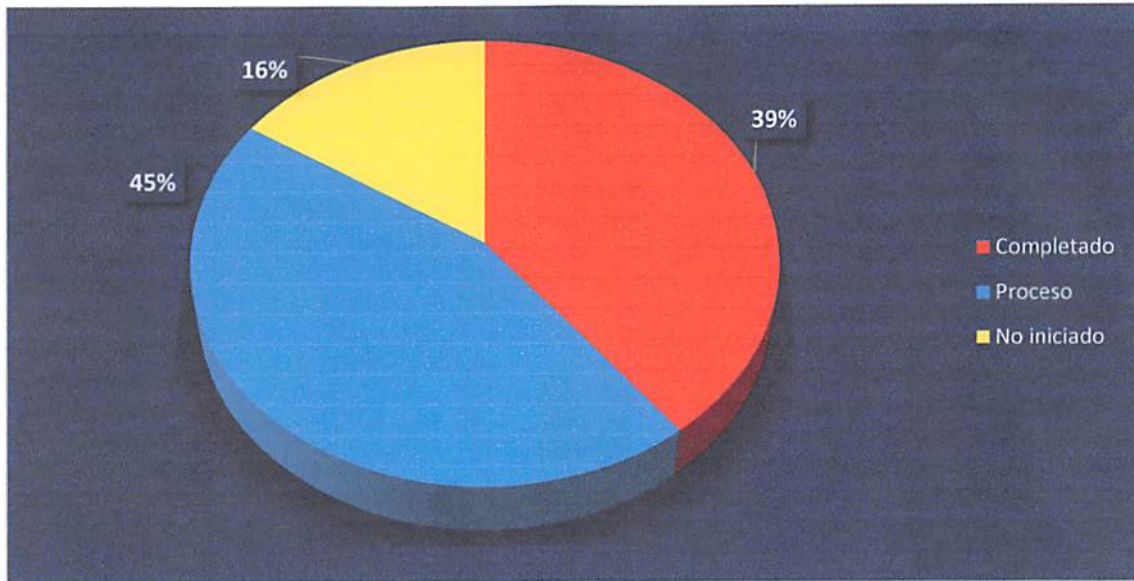


DEFENSOR DEL PUEBLO
DEPARTAMENTO PLANIFICACION Y DESARROLLO



	Completado	Proceso	No iniciado
Dirección de Tutela de Derechos	3	1	1
Dirección de Educación e Investigación	0	5	5
Dirección Administrativa Financiera	1	1	0
Departamento de Planificación y Desarrollo	1	2	0
Departamento de Recursos Humanos	1	2	0
Departamento de Tecnología de la Información y Comunicación	2	1	0
Departamento de Comunicaciones	7	5	0





Conclusión:

1. En este primer semestre se evaluaron 38 productos, lo cual equivale al 75% del total del POA 2019 (51 productos en su totalidad).
2. El 39% de los productos del primer semestre fueron completados;
3. El 45% de los productos del primer semestre están en proceso;
4. El 16% de los productos del primer semestre no se han iniciado.

Nota: ver justificación en la tabla de ejecución.


Janice Padilla Risk
Encargada de Planificación y Desarrollo





DEFENSOR DEL PUEBLO
DEPARTAMENTO PLANIFICACION Y DESARROLLO



ANEXSOS:



DEFENSOR DEL PUEBLO

DEPARTAMENTO PLANIFICACION Y DESARROLLO



DEFENSOR DEL PUEBLO																		
MATRIZ DE MONITOREO Y EVALUACION TRIMESTRAL																		
Área Funcional:																		
FECHA: ENERO-JUNIO 2019																		
Ejes estratégico I: Tutela de los Derechos Humanos y Derechos Fundamentales																		
Objetivo Estratégico: Velar por la protección de los derechos humanos y fundamentales, actuando de acuerdo a lo establecido en la constitución y las leyes, para lograr el fortalecimiento del Estado Social y Democrático de Derecho.																		
1	2	3	4	5	5	6	7				8							
							Estrategia	Resultado esperado	Productos	Indicador(es)		Medio de Verificación	Responsable	Valor Línea Base*	Trimestre I		Estatus (semaforizado)	Análisis del rendimiento real
															Meta	Valor Real		
								Valor	%									
Programa de Orientación y Atención al ciudadano en Derechos Humanos y Derechos Fundamentales.	Satisfechos los requerimientos de orientación de los ciudadanos en materia de Derechos Humanos y Derechos Fundamentales.	1. Notificaciones de requerimiento de buen funcionamiento	1. Número de requerimientos legales notificados de buen funcionamiento	1. Registro de requerimiento de notificaciones.	Departamento Jurídico	300	122	122	0	100%	100%							
			2. Número de requerimientos legales notificados de cambio de criterio.	2. Registro de requerimientos legales.		10	39	39	0	100%	100%							
			3. Número de acciones de inconstitucionalidad elevadas.	3. Registro de requerimientos de buen funcionamiento.		10	1	1	0	100%	100%							
	2. Sometimiento de acciones de amparo		4. Número de acciones de amparo elevadas.	4. Registro de acciones de amparo.	Departamento Jurídico	0	0	0	0		0%							
			5. Cantidad de amparo sometidos con seguimiento.			0	0	0	0		0%							
	3. Orientación a los ciudadanos		6. Cantidad de registro de Orientaciones.	Registro de orientaciones	Dirección de Tutela de Derechos	100.00%	330	330	0	100%	100%							
			7. Cantidad de Conclusión de archivo y Orientaciones.	Tabla de conteo de conclusión y archivo de orientaciones.		600	325	325	0	100%	100%							
	Resueltas las reclamaciones de violación de Derechos Humanos y Derechos Fundamentales de los ciudadanos en el ámbito de las competencias del Defensor del Pueblo.	4. Atención a reclamaciones		9. Cantidad de registro de reclamaciones.	Registro de reclamaciones	Dirección de Tutela de Derechos	100.00%	347	347	0	100%	100%						
				10. Cantidad de cierre de reclamaciones.	Registro de reclamaciones		316	316	0	100%	100%							
				11. Tiempo de respuesta al cierre de reclamaciones.	Tabla de conteo de cierres		60 días	60	0	60	0%	0%						
	Programa de Inspección de funcionamiento de funcionarios, órganos del Estado y entidades prestadoras de servicios públicos	Monitoreado el funcionamiento de funcionarios, órganos del Estado y entidades prestadoras de servicios públicos.	5. Inspección a órganos del Estado, prestadores de servicios públicos, locaciones públicas y medioambientales.	13. Número de inspecciones.	Informe de inspección	Dirección de Tutela de Derechos	34	13	40	-27	308%	100%						
Promedio											73%							
											77%							
Nota:											EJE I	75%						
* Especificar línea base si existe																		
**Detallar razones por la que sobrepasa o no se logra la meta, si aplica																		
							Umbral Rojo	Umbral Amarillo	Umbral Verde									
							< 80	90	> 100									



DEFENSOR DEL PUEBLO

DEPARTAMENTO PLANIFICACION Y DESARROLLO



DEFENSOR DEL PUEBLO													
MATRIZ DE MONITOREO Y EVALUACION TRIMESTRAL													
Área Funcional:													
Fecha: ENERO-JUNIO 2019													
Ejes estratégico III: Fortalecimiento Institucional													
Objetivo Estratégico: Implementar un modelo integral y eficiente de gestión institucional mediante un conjunto de estrategias de desarrollo organizacional para favorecer la calidad del trabajo, la productividad y la satisfacción en las demandas de servicio de la población.													
1	2	3	4	5	5	6	7						
Estrategia	Resultado esperado	Productos	Indicador(es)	Medio de Verificación	Responsable	Valor Línea Base*	Trimestre I				Estatus (semaforización)		
							Meta	Valor Real	Diferencia				
									Valor	%			
Programa de Desarrollo Organizacional.	Normalizada la gestión institucional del Defensor del Pueblo.	21. Implementación de procesos.	36. Cantidad de procesos documentados	33. Informe de procesos documentados y auditados.	Enc. De Planificación y Desarrollo	55	62	13	49	21%			
			37. Cantidad de procesos auditados			0.00%	100%	5%	0.95	5%			
		23. Elaboración de informe de gestión anual "Memorias".	39. Porcentaje de Cumplimiento del Artículo 116 de la Constitución de la República y de los Artículos 34, 35 de la LEY No. 19-01	35. Informe elaborado e impreso.	Enc. De Planificación y Desarrollo	1	1	1	0	100%			
			24. Elaboración del cronológico	40. Cantidad de ejemplares	36. Cronológico impreso y encuadernado .	Enc. De Planificación y Desarrollo	1	1	0.9	0.1	90%		
										72%			
Programa de Orientación y Atención al ciudadano en Derechos Humanos y Derechos Fundamentales	Satisfechos los requerimientos de orientación de los ciudadanos en materia de Derechos Humanos y Derechos Fundamentales	Orientación a los ciudadanos	Porcentaje de satisfacción con la atención sobre orientaciones.	Informe de encuesta de satisfacción	Enc. De Planificación y Desarrollo	92.00%	95%	95%	0	100%			
			Resueltas las reclamaciones de violación de Derechos Humanos y Derechos Fundamentales de los ciudadanos en el ámbito de las competencias del Defensor del Pueblo	Atención a reclamaciones	Porcentaje de satisfacción con la atención sobre reclamaciones.	Informe de encuesta de satisfacción	Enc. De Planificación y Desarrollo	92.00%	95%	60%	0.35	63%	
					Porcentaje de satisfacción con los cierres.	Informe de encuesta de satisfacción	Enc. De Planificación y Desarrollo	0%	45%	30%	0.15	67%	
Promedio										77%			
Nota:											74%		
* Especificar línea base si existe													
**Detallar razones por la que sobrepasa o no se logra la meta, si aplica													
								Umbral Rojo	Umbral Amarillo	Umbral Verde			
								< 80	90	> 100			



DEFENSOR DEL PUEBLO

DEPARTAMENTO PLANIFICACION Y DESARROLLO



DEFENSOR DEL PUEBLO											
MATRIZ DE MONITOREO Y EVALUACION TRIMESTRAL											
Área Funcional:											
Fecha: ENERO -JUNIO 2019											
Ejes estratégico III: Fortalecimiento Institucional											
Objetivo Estratégico: Implementar un modelo integral y eficiente de gestión institucional mediante un conjunto de estrategias de desarrollo organizacional para favorecer la calidad del trabajo, la productividad y la satisfacción en las demandas de servicio de la población.											
1	2	3	4	5	5	6	7				
Estrategia	Resultado esperado	Productos	Indicador(es)	Medio de Verificación	Responsable	Valor Línea Base*	Trimestre I				Estatus (semáforización)
							Meta	Valor Real	Diferencia		
									Valor	%	
Fortalecimiento de la Gestión Humana	Mejorado el desempeño institucional, vía el desempeño del personal DP	32. Evaluación del Desempeño	Porcentaje empleados evaluados	Informe de resultado	Departamento de RRHH	N/D	100%	80%	-20%	80%	
		33. Reclutamiento y selección del personal.	Porcentaje de personal seleccionado acorde al perfil del puesto	Informe de reclutamiento y selección.	Departamento de RRHH	100%	100%	100%	0	100%	
	Identificado y comprometido el personal de la institución	35. Compensación y beneficios	Porcentaje de salarios dentro de la escala	Informe de actualización de salarios en la escala salarial.	Departamento de RRHH	N/D	100%	77%	-23%	77%	
Promedio										86%	
Nota:											
* Especificar línea base si existe											
**Detallar razones por la que sobrepasa o no se logra la meta, si aplica											
							Umbral Rojo	Umbral Amarillo	Umbral Verde		
							< 80	90	> 100		



DEFENSOR DEL PUEBLO
DEPARTAMENTO PLANIFICACION Y DESARROLLO





DEFENSOR DEL PUEBLO

DEPARTAMENTO PLANIFICACION Y DESARROLLO



DEFENSOR DEL PUEBLO												
MATRIZ DE MONITOREO Y EVALUACION TRIMESTRAL												
Área Funcional:												
Fecha: ENERO - JUNIO 2019												
Ejes estratégicos: Educación e investigación en Derechos Humanos y Derechos Fundamentales												
Objetivo Estratégico: Empoderar al ciudadano para que reclamen sus derechos frente a las instituciones del sector público y las privadas prestadoras de servicios públicos, mediante la promoción y educación en derechos humanos y fundamentales.												
1 Estrategia	2 Resultado esperado	3 Productos	4 Indicador(es)	5 Medio de Verificación	5 Responsable	6 Valor Línea Base*	7 Trimestre I				Estatus (semaforización)	
							Meta	Valor Real	Diferencia			
									Valor	%		
		6. Creación de plataformas para cursos virtuales.	15. Cantidad de Charlas impartidas.	14. Fotos y listas de asistencia.	Dirección de Educación e Investigación	88	50	44	-6	88%		
			16. Número de personas sensibilizadas en materia de Derechos Humanos y Fundamentales.			17. Porcentaje de satisfacción.	4,894	7,500	3,746	-3,754	50%	
			17. Recorte de artículos educativos en periódicos de circulación Nacional	18. Cantidad de artículos redactados.		16. Recorte de Prensa.	0	6	4	(2,00)	67%	
		8. Divulgación de informaciones en Derechos Humanos, Fundamentales y Medioambientales.	19. Cantidad de volantes entregados.	17. Documento de Registro de entrega.	Dirección de Educación e Investigación	30,000	50,000	29,600	-20,400	59%		
			20. Cantidad de Compendios de Leyes del Defensor del Pueblo entregados.			21. Cantidad de Emisión de revista científica impresa y digital.	3,000	2,500	1,258	-1,242	50%	
			21. Cantidad de Emisión de revista científica impresa y digital.			22. Redacción de capsulas sobre derechos humanos, fundamentales y medioambientales.	0	0.5	0.75	-0.25	100%	
		9. Promoción virtual de los Derechos Humanos, Fundamentales y Medioambientales	22. Redacción de capsulas sobre derechos humanos, fundamentales y medioambientales.	22. Redacción de capsulas sobre derechos humanos, fundamentales y medioambientales.	Dirección de Educación e Investigación	0	10	0	-10	0%		
		10. Implementación de Talleres sobre Derechos Humanos, Fundamentales y Medioambientales.	23. Cantidad de personas alcanzadas con competencia para el reclamo de sus derechos.	20. Informe de resultados.	Dirección de Educación e Investigación	360	180	288	108	100%		
			24. Cantidad de talleres.	21. Fotos y listas de asistencia.		12	6	7	1	100%		
			25. Porcentaje de satisfacción.	22. Informe de encuesta de satisfacción.		85.00%	85%	80%	-5%	94%		
		12. Divulgación de la cartilla popular de auto-educación en materia de Derechos Humanos y Derechos Fundamentales.	27. Número de ejemplares divulgados	24. Inventario cartilla de autoeducación popular, registro de Divulgación.	Dirección de Educación e Investigación	0	10,000	0	-10,000	0%		
		13. Creación de la Red Nacional de multiplicadores para la educación y promoción en Derechos Humanos y Derechos Fundamentales.	28. Número multiplicadores formados.	25. Programa de formación, Listado de asistencia y participación, reporte de evaluación.	Dirección de Educación e Investigación	0	50	0	-50	0%		
		14. Realización de acciones de formación de la Red Nacional de multiplicadores para la educación y promoción en Derechos Humanos y Derechos Fundamentales.	29. Número de acciones de formación realizadas por los multiplicadores.	26. Programa de formación, Listado de asistencia y participación, reporte de evaluación.	Dirección de Educación e Investigación	0	50	0	-50	0%		
		15. Implementación de Congreso sobre Derechos Humanos, Fundamentales y Medioambientales	30. Cantidad de Congresos.	27. Lista de Asistencia.	Dirección de Educación e Investigación	0	1	0	-1	0%		
		16. Convenios con universidades e instituciones de la sociedad civil (locales e internacionales)	31. Cantidad de convenios	28. Convenios firmados	Dirección de Educación e Investigación	10	10	1	-9	10%		

Nota:

* Especificar línea base si existe

**Detallar razones por la que sobrepasa o no se logra la meta, si aplica

Umbral Rojo	Umbral Amarillo	Umbral Verde
< 80	90	> 100



DEFENSOR DEL PUEBLO

DEPARTAMENTO PLANIFICACION Y DESARROLLO



DEFENSOR DEL PUEBLO											
MATRIZ DE MONITOREO Y EVALUACION TRIMESTRAL											
Área Funcional:											
Fecha: ENERO-JUNIO 2019											
Ejes estratégicosIII: Fortalecimiento Institucional											
Objetivo Estratégico: Implementar un modelo integral y eficiente de gestión institucional mediante un conjunto de estrategias de desarrollo organizacional para favorecer la calidad del											
1	2	3	4	5	5	6	7				
Estrategia	Resultado esperado	Productos	Indicador(es)	Medio de Verificación	Responsable	Valor Línea Base*	Trimestre I				Estatus (semáforización)
							Meta	Valor Real	Diferencia		
									Valor	%	
Plan de mejoramiento de las condiciones laborales del DP	Satisfechos los requerimientos para la realización del trabajo	Atención del usuario	Tiempo (horas) de resolución a los problemas indentificados	Hoja de servicio	Departamento de TI	0.00%	2	2	0	100%	
			Porcentaje de satisfacción del usuario con el servicio prestado	Informe de encuesta de satisfacción	Departamento de TI	0.00%	95%	95%	0	100%	
		Automatización de procesos	Cantidad de procesos automatizados	Reporte de los sistemas instalados	Departamento de TI	0.00%	4	4	0	100%	
			Porcentaje funcionalidad de los programas instalados		Departamento de TI	0.00%	100%	100%	0	100%	
		Aseguramiento de la información	Cantidad de puntos instalados y/o localidades	Reporte de los sistemas instalados	Departamento de TI	0.00%	1	0	1	0%	
			Porcentaje de información protegida	Reporte de backup realizado/ Reporte de los fire wall.	Departamento de TI	0.00%	100%	100%	0	100%	
Promedio											
Nota:											
* Especificar línea base si existe											
**Detallar razones por la que sobrepasa o no se logra la meta, si aplica											
									Umbral Rojo	Umbral Amarillo	Umbral Verde
									< 80	90	> 100



DEFENSOR DEL PUEBLO

DEPARTAMENTO PLANIFICACION Y DESARROLLO



DEFENSOR DEL PUEBLO																
MATRIZ DE MONITOREO Y EVALUACION TRIMESTRAL																
Área Funcional: Departamento de Comunicaciones																
Fecha: ENERO-JUNIO 2019																
Eje estratégico III: Fortalecimiento Institucional																
Objetivo Estratégico: Implementar un modelo integral y eficiente de gestión institucional mediante un conjunto de estrategias de desarrollo organizacional para favorecer la calidad del trabajo, la productividad y la satisfacción en las demandas de servicio de la población.																
1	2	3	4	5	5	6	7									
							Estrategia	Resultado esperado	Productos	Indicador(es)	Medio de Verificación	Responsable	Valor Línea Base*	Trimestre I		Estatus (semaforización)
														Meta	Valor Real	
						Valor										
Posicionamiento de la imagen Institucional del Defensor del Pueblo	Valorada Positivamente la Imagen del Defensor del Pueblo	39. Implementación programa de comunicación interna.	61. Porcentaje de empleados informados de las acciones del Defensor del pueblo.	Informe de resultados-Número de estrategias implementadas	Departamento de Comunicaciones		100%	100%	0	100%						
			62. Número de estrategias implementadas.				2	0	-2	0%						
		40. Realización de actividades de responsabilidad social	63. Cantidad de actividades implementadas			Departamento de Comunicaciones		3	3	0	100%					
			64. Cantidad de comunidades impactadas.	Informe mensual				3	0	3	0%					
		42. Elaboración y colocación de notas de prensa.	66. Número de notas de prensa.	Informe mensual	Departamento de Comunicaciones		125	137	22	100%						
		43. Realización de Ruedas y conferencias de Prensa.	67. Número de ruedas y conferencias de prensa	Informe de ruedas y conferencias de prensa	Departamento de Comunicaciones		5	7	5	-2	71%					
		44. Elaboración del resumen de prensa de las informaciones difundidas por el Defensor del Pueblo.	68. Cantidad de resúmenes enviados internamente.	Resúmenes enviados	Departamento de Comunicaciones		0	120	100	-20	83%					
		46. Producción, diseño y diagramación del boletín institucional.	70. Cantidad de boletines	3 Boletín impreso	Departamento de Comunicaciones		3	2	2	0	100%					
		47. Producción del programa de tv institucional.	71. Cantidad de programas de tv	Informe mensual	Departamento de Comunicaciones		0	48	13	-35	27%					
		48. Colocación en medios externos de artículos institucionales.	72. Cantidad de artículos colocados y publicados por medios		Departamento de Comunicaciones			12	12	0	100%					
		49. Actualización de portal y redes sociales.	73. Porcentaje de actualizaciones		Departamento de Comunicaciones			100%	100%	0	100%					
		50. Elaboración y colocación en medios de notas de agenda.	74. Porcentaje de notas de agenda colocadas en medios	Registro de notas de agenda.	Departamento de Comunicaciones		0	100%	100%	0	100%					
		52. Encuentros con la prensa	76. Cantidad de encuentros	Informe de convocatoria.	Departamento de Comunicaciones		0	2	2	0	100%					
54. Diseño y diagramación de publicidad.	78. Porcentaje de diseños y diagramaciones.		Departamento de Comunicaciones		100%	100%	100%	0	100%							

Nota:

* Especificar línea base si existe

15

**Detallar razones por la que sobrepasa o no se logra la meta, si aplica

Umbral Rojo	Umbral Amarillo	Umbral Verde
< 80	90	> 100



DEFENSOR DEL PUEBLO

DEPARTAMENTO PLANIFICACION Y DESARROLLO



DEFENSOR DEL PUEBLO												
MATRIZ DE MONITOREO Y EVALUACION TRIMESTRAL												
Área Funcional: Dirección Administrativa Financiera												
Fecha: ENERO - JUNIO 2019												
Ejes estratégicos: Fortalecimiento Institucional												
Objetivo Estratégico: Implementar un modelo integral y eficiente de gestión institucional mediante un conjunto de estrategias de desarrollo organizacional para favorecer la calidad del trabajo, la productividad y la satisfacción en las demandas de servicio de la población.												
1	2	3	4	5	5	6	7					
Estrategia	Resultado esperado	Productos	Indicador(es)	Medio de Verificación	Responsable	Valor Línea Base*	Trimestre I				Estatus (semaforización)	
							Meta	Valor Real	Diferencia			
		Valor	%									
8. Plan de mejoramiento de las condiciones laborales del DP.	9. Satisfechos los requerimientos para la realización del trabajo.	28. Informe SIAB	47. Cantidad de informes	44. Informe en el Sistema de Alimentación de Bienes	Director Administrativo Financiero	1	1	0	-1	0%		
		29. Informes de Ejecución Presupuestaria a DIGEPRES	48. Cantidad de informes	45. Reporte ejecución del ga	Director Administrativo Financiero	12	6	6	0	100%		
Promedio											50%	
Nota:												
* Especificar línea base si existe												
**Detallar razones por la que sobrepasa o no se logra la meta, si aplica												
							Umbral Rojo	Umbral Amarillo	Umbral Verde			
							< 80	90	> 100			