Defensoría del Pueblo

Visión: En el 2015, la Defensoría del Pueblo será reconocida en el ámbito nacional e internacional por el impulso al ejercicio efectivo y pleno de los derechos humanos y de la naturaleza, por su incidencia en la formulación, ejecución y evaluación de las políticas públicas con enfoque de derechos, y por contribuir al avance en la construcción de un Estado de Derecho y una cultura de respeto a los Derechos Humanos, que apoyan el Buen Vivir.
El énfasis de las acciones de la Defensoría del Pueblo estará en los temas de discriminación, servicios públicos domiciliarios y prevención de la tortura.

Misión: Somos la Institución Nacional de Derechos Humanos que promueve, divulga y protege los derechos de las personas, comunidades, pueblos, nacionalidades y colectivos que habitan en el país, de las ecuatorianas y ecuatorianos en el exterior, y los Derechos de la Naturaleza, así como impulsar la construcción de una cultura que los reconozca y promueva en todos los ámbitos de la vida nacional para propiciar la vida digna y el Buen Vivir.

Dirección Nacional de Protección de Derechos Humanos y de la Naturaleza

Objetivos y Estrategias

1. Incrementar acciones defensoriales trascendentes dirigidas a generar cambios jurídicos, institucionales y culturales en materia de derechos humanos y de la naturaleza a nivel nacional
   - 1.1 Implementar criterios de admisibilidad de casos de competencia de la Dirección Nacional de Protección
   - 1.2 Generar alianzas estratégicas para garantizar el ejercicio de los derechos
   - 1.3 Desarrollar contenidos y criterios que definan la postura de la Defensoría del Pueblo frente a cada caso
   - 1.4 Priorizar la atención de casos en situaciones que evidencien graves vulneraciones de los derechos conocidas por cualquier medio
   - 1.5 Definir criterios para la profesionalización del personal.
   - 1.6 Implementar mecanismos de seguimiento de las resoluciones emitidas.
2. Incrementar la tutela de los derechos de las personas y de la naturaleza en casos concretos de vulneración o amenaza
   - 2.1 Atender los casos de manera especializada en función de los derechos presuntamente vulnerados
   - 2.2 Desarrollar una metodología para la valoración gestion y definición de estrategias defensoriales a ser aplicadas que sean pertinentes en virtud de las particularidades de cada caso
   - 2.3 Desarrollo de directrices y mecanismos para el análisis de los hechos en la valoración de derechos de las acciones y responsabilidades de los actores involucrados en cada caso dentro de las investigaciones defensoriales y vigilancia del debido proceso.
   - 2.4 Implementar mecanismos de seguimiento de las resoluciones emitidas.
   - 2.5 Implementar directrices de seguimiento a sentencias
   - 2.6 Fortalecimiento de las Delegaciones Provinciales
   - 2.7 Fortalecer la coordinación y seguimiento a las delegaciones de la DPE en el exterior
3. Incrementar la efectividad del mecanismo de reducción de las condiciones que permiten la tortura y otros tratos o penas inhumanos y degradantes en todos los centros de privación de libertad a nivel nacional
   - 3.1 Implementar el Programa Nacional de visitas a los centros de privación de libertad que permita el diagnóstico, evaluación, monitoreo y seguimiento
   - 3.2 Desarrollar una metodología con criterios objetivos que permitan un adecuado diagnóstico, evaluación, monitoreo y seguimiento del funcionamiento de todos los centros de privación de libertad a nivel nacional.
   - 3.3 Implementar estándares mininos de comparación, evaluación y seguimiento que deban cumplir y respetar los centros de privación de libertad

Delegación Provincial Azuay

Objetivos

Estrategia	Objetivo Operativo	Fecha de Fin	Descripción
1.1	3. Incrementar la eficiencia y eficacia en la absolución de consultas y asesoría MEDIANTE 1)Creacion de una area de admisivilidad,2) Base de datos de referencias de las intiuciones publicas y privadas,3) Medir niveles de servicio 4) alianza y convenios con instituciones y universidades que patrocinen las causas redireccionadas ,5)capacitar al personal en relaciones humanas	31/12/2016	Acciones 1) Solicitar a la matriz la creacion de una area de Admisivilidad en todas las delegaciones del paÍs 2) A traves de la obtencion de la informacion publica que se brinda en los portales de las pag.wep de las instituciones publicas y privadas 3) Mediante calificación de los servicios brindados , a traves de busones electrónicos. 4) Generacion de convenios desde las Comiciones Regionales que permitan el patrocinio por parte de las instituciones de los casos redireccionados . 5) Mediante cursos de relaciones humanas y atencion al público
1.2	2. Incrementar la eficacia de las acciones defensoriales MEDIANTE, 1) Manuales y reglamentos de procedimiento, 2) Capacitacion, formacion y especilaizacion del recurso humano,3) Fortalezer tecnicas de informacion y comunicacion 4) Cooperacion y coordinacion institucional 5) Difución pública de los casos relevantes y resoluciones defensoriales a fin de lograr un posicionamiento institucional .	31/12/2016	Acciones 1) Que la matriz instaure para su ejecucion 2) Seminarios, talleres video conferencias. 3) Mediante aplicación de sistemas informaticos y tecnológicos 4) A traves de convenios, alianzas, acuerdos ,mesas de dialogo y acciones conjuntas 5) Entrevistas y voletines en medios de comunicación
1.2	3. Incrementar la eficiencia y eficacia en la absolución de consultas y asesoría MEDIANTE 1)Creacion de una area de admisivilidad,2) Base de datos de referencias de las intiuciones publicas y privadas,3) Medir niveles de servicio 4) alianza y convenios con instituciones y universidades que patrocinen las causas redireccionadas ,5)capacitar al personal en relaciones humanas	31/12/2016	Acciones 1) Solicitar a la matriz la creacion de una area de Admisivilidad en todas las delegaciones del paÍs 2) A traves de la obtencion de la informacion publica que se brinda en los portales de las pag.wep de las instituciones publicas y privadas 3) Mediante calificación de los servicios brindados , a traves de busones electrónicos. 4) Generacion de convenios desde las Comiciones Regionales que permitan el patrocinio por parte de las instituciones de los casos redireccionados . 5) Mediante cursos de relaciones humanas y atencion al público
1.3	1. Incrementar la calidad de las resoluciones defensoriales MEDIANTE, 1) capacitacion al personal,2) manuales de procedimiento,3)mejor coordinacion con la matriz, 4) aplicar el derecho comparado los tratados y convenios internacionales y la jurisprudencia vigente.	31/12/2016	Acciones 1) Talleres, cursos,seminarios etc. 2) Aplicar manuales de procedimiento que se instauren desde la matriz . 3) Atraves de la utilización de los sistemas de comunicación,zimbra, quipux , 4) Revisando los cuerpos legales que guarden relacion con los casos que se tramitan
1.3	2. Incrementar la eficacia de las acciones defensoriales MEDIANTE, 1) Manuales y reglamentos de procedimiento, 2) Capacitacion, formacion y especilaizacion del recurso humano,3) Fortalezer tecnicas de informacion y comunicacion 4) Cooperacion y coordinacion institucional 5) Difución pública de los casos relevantes y resoluciones defensoriales a fin de lograr un posicionamiento institucional .	31/12/2016	Acciones 1) Que la matriz instaure para su ejecucion 2) Seminarios, talleres video conferencias. 3) Mediante aplicación de sistemas informaticos y tecnológicos 4) A traves de convenios, alianzas, acuerdos ,mesas de dialogo y acciones conjuntas 5) Entrevistas y voletines en medios de comunicación
1.3	3. Incrementar la eficiencia y eficacia en la absolución de consultas y asesoría MEDIANTE 1)Creacion de una area de admisivilidad,2) Base de datos de referencias de las intiuciones publicas y privadas,3) Medir niveles de servicio 4) alianza y convenios con instituciones y universidades que patrocinen las causas redireccionadas ,5)capacitar al personal en relaciones humanas	31/12/2016	Acciones 1) Solicitar a la matriz la creacion de una area de Admisivilidad en todas las delegaciones del paÍs 2) A traves de la obtencion de la informacion publica que se brinda en los portales de las pag.wep de las instituciones publicas y privadas 3) Mediante calificación de los servicios brindados , a traves de busones electrónicos. 4) Generacion de convenios desde las Comiciones Regionales que permitan el patrocinio por parte

Estrategia	Objetivo Operativo	Fecha de Fin	Descripción
			de las instituciones de los casos redireccionados . 5) Mediante cursos de relaciones humanas y atencion al público
1.4	2. Incrementar la eficacia de las acciones defensoriales MEDIANTE, 1) Manuales y reglamentos de procedimiento, 2) Capacitacion, formacion y especilaizacion del recurso humano,3) Fortalezer tecnicas de informacion y comunicacion 4) Cooperacion y coordinacion institucional 5) Difución pública de los casos relevantes y resoluciones defensoriales a fin de lograr un posicionamiento institucional .	31/12/2016	Acciones 1) Que la matriz instaure para su ejecucion 2) Seminarios, talleres video conferencias. 3) Mediante aplicación de sistemas informaticos y tecnológicos 4) A traves de convenios, alianzas, acuerdos ,mesas de dialogo y acciones conjuntas 5) Entrevistas y voletines en medios de comunicación
1.4	3. Incrementar la eficiencia y eficacia en la absolución de consultas y asesoría MEDIANTE 1)Creacion de una area de admisivilidad,2) Base de datos de referencias de las intiuciones publicas y privadas,3) Medir niveles de servicio 4) alianza y convenios con instituciones y universidades que patrocinen las causas redireccionadas ,5)capacitar al personal en relaciones humanas	31/12/2016	Acciones 1) Solicitar a la matriz la creacion de una area de Admisivilidad en todas las delegaciones del paÍs 2) A traves de la obtencion de la informacion publica que se brinda en los portales de las pag.wep de las instituciones publicas y privadas 3) Mediante calificación de los servicios brindados , a traves de busones electrónicos. 4) Generacion de convenios desde las Comiciones Regionales que permitan el patrocinio por parte de las instituciones de los casos redireccionados . 5) Mediante cursos de relaciones humanas y atencion al público
2.1	2. Incrementar la eficacia de las acciones defensoriales MEDIANTE, 1) Manuales y reglamentos de procedimiento, 2) Capacitacion, formacion y especilaizacion del recurso humano,3) Fortalezer tecnicas de informacion y comunicacion 4) Cooperacion y coordinacion institucional 5) Difución pública de los casos relevantes y resoluciones defensoriales a fin de lograr un posicionamiento institucional .	31/12/2016	Acciones 1) Que la matriz instaure para su ejecucion 2) Seminarios, talleres video conferencias. 3) Mediante aplicación de sistemas informaticos y tecnológicos 4) A traves de convenios, alianzas, acuerdos ,mesas de dialogo y acciones conjuntas 5) Entrevistas y voletines en medios de comunicación
2.1	3. Incrementar la eficiencia y eficacia en la absolución de consultas y asesoría MEDIANTE 1)Creacion de una area de admisivilidad,2) Base de datos de referencias de las intiuciones publicas y privadas,3) Medir niveles de servicio 4) alianza y convenios con instituciones y universidades que patrocinen las causas redireccionadas ,5)capacitar al personal en relaciones humanas	31/12/2016	Acciones 1) Solicitar a la matriz la creacion de una area de Admisivilidad en todas las delegaciones del paÍs 2) A traves de la obtencion de la informacion publica que se brinda en los portales de las pag.wep de las instituciones publicas y privadas 3) Mediante calificación de los servicios brindados , a traves de busones electrónicos. 4) Generacion de convenios desde las Comiciones Regionales que permitan el patrocinio por parte de las instituciones de los casos redireccionados . 5) Mediante cursos de relaciones humanas y atencion al público
2.2	2. Incrementar la eficacia de las acciones defensoriales MEDIANTE, 1) Manuales y reglamentos de procedimiento, 2) Capacitacion, formacion y especilaizacion del recurso humano,3) Fortalezer tecnicas de informacion y comunicacion 4) Cooperacion y coordinacion institucional 5) Difución pública de los casos relevantes y resoluciones defensoriales a fin de lograr un posicionamiento institucional .	31/12/2016	Acciones 1) Que la matriz instaure para su ejecucion 2) Seminarios, talleres video conferencias. 3) Mediante aplicación de sistemas informaticos y tecnológicos 4) A traves de convenios, alianzas, acuerdos ,mesas de dialogo y acciones conjuntas 5) Entrevistas y voletines en medios de comunicación
2.2	3. Incrementar la eficiencia y eficacia en la absolución de consultas y asesoría MEDIANTE 1)Creacion de una area de admisivilidad,2) Base de datos de referencias de las intiuciones publicas y privadas,3) Medir niveles de servicio 4) alianza y convenios con instituciones y universidades que patrocinen	31/12/2016	Acciones 1) Solicitar a la matriz la creacion de una area de Admisivilidad en todas las delegaciones del paÍs 2) A traves de la obtencion de la informacion publica que se brinda en los portales de las pag.wep de las instituciones publicas y privadas 3) Mediante calificación de los servicios brindados , a traves de busones electrónicos. 4) Generacion de convenios desde las Comiciones

Estrategia	Objetivo Operativo	Fecha de Fin	Descripción
	las causas redireccionadas ,5)capacitar al personal en relaciones humanas		Regionales que permitan el patrocinio por parte de las instituciones de los casos redireccionados . 5) Mediante cursos de relaciones humanas y atencion al público
2.3	1. Incrementar la calidad de las resoluciones defensoriales MEDIANTE, 1) capacitacion al personal,2) manuales de procedimiento,3)mejor coordinacion con la matriz, 4) aplicar el derecho comparado los tratados y convenios internacionales y la jurisprudencia vigente.	31/12/2016	Acciones 1) Talleres, cursos,seminarios etc. 2) Aplicar manuales de procedimiento que se instauren desde la matriz . 3) Atraves de la utilización de los sistemas de comunicación,zimbra, quipux , 4) Revisando los cuerpos legales que guarden relacion con los casos que se tramitan
2.3	2. Incrementar la eficacia de las acciones defensoriales MEDIANTE, 1) Manuales y reglamentos de procedimiento, 2) Capacitacion, formacion y especilaizacion del recurso humano,3) Fortalezer tecnicas de informacion y comunicacion 4) Cooperacion y coordinacion institucional 5) Difución pública de los casos relevantes y resoluciones defensoriales a fin de lograr un posicionamiento institucional .	31/12/2016	Acciones 1) Que la matriz instaure para su ejecucion 2) Seminarios, talleres video conferencias. 3) Mediante aplicación de sistemas informaticos y tecnológicos 4) A traves de convenios, alianzas, acuerdos ,mesas de dialogo y acciones conjuntas 5) Entrevistas y voletines en medios de comunicación
2.4	2. Incrementar la eficacia de las acciones defensoriales MEDIANTE, 1) Manuales y reglamentos de procedimiento, 2) Capacitacion, formacion y especilaizacion del recurso humano,3) Fortalezer tecnicas de informacion y comunicacion 4) Cooperacion y coordinacion institucional 5) Difución pública de los casos relevantes y resoluciones defensoriales a fin de lograr un posicionamiento institucional .	31/12/2016	Acciones 1) Que la matriz instaure para su ejecucion 2) Seminarios, talleres video conferencias. 3) Mediante aplicación de sistemas informaticos y tecnológicos 4) A traves de convenios, alianzas, acuerdos ,mesas de dialogo y acciones conjuntas 5) Entrevistas y voletines en medios de comunicación

15 elementos en total

Alineación Directa de Objetivos

Alineado a: **Dirección Nacional de Protección de Derechos Humanos y de la Naturaleza**

Objetivo Operativo	Estrategia	Objetivo Específico
1. Incrementar la calidad de las resoluciones defensoriales MEDIANTE, 1) capacitacion al personal,2) manuales de procedimiento,3)mejor coordinacion con la matriz, 4) aplicar el derecho comparado los tratados y convenios internacionales y la jurisprudencia vigente.	1.3 Desarrollar contenidos y criterios que definan la postura de la Defensoría del Pueblo frente a cada caso	1 Incrementar acciones defensoriales trascendentes dirigidas a generar cambios jurídicos, institucionales y culturales en materia de derechos humanos y de la naturaleza a nivel nacional
	2.3 Desarrollo de directrices y mecanismos para el análisis de los hechos en la valoración de derechos de las acciones y responsabilidades de los actores involucrados en cada caso dentro de las investigaciones defensoriales y vigilancia del debido proceso.	2 Incrementar la tutela de los derechos de las personas y de la naturaleza en casos concretos de vulneración o amenaza
2. Incrementar la eficacia de las acciones defensoriales MEDIANTE, 1) Manuales y reglamentos de procedimiento, 2) Capacitacion, formacion y especilaizacion del recurso humano,3) Fortalezer tecnicas de informacion y comunicacion 4) Cooperacion y coordinacion institucional 5) Difución pública de los casos relevantes y resoluciones defensoriales a fin de lograr un posicionamiento institucional .	1.2 Generar alianzas estratégicas para garantizar el ejercicio de los derechos	1 Incrementar acciones defensoriales trascendentes dirigidas a generar cambios jurídicos, institucionales y culturales en materia de derechos humanos y de la naturaleza a nivel nacional
	1.3 Desarrollar contenidos y criterios que definan la postura de la Defensoría del Pueblo frente a cada caso	1 Incrementar acciones defensoriales trascendentes dirigidas a generar cambios jurídicos, institucionales y culturales en materia de derechos humanos y de la naturaleza a nivel nacional
	1.4 Priorizar la atención de casos en situaciones que evidencien graves vulneraciones de los derechos conocidas por cualquier medio	1 Incrementar acciones defensoriales trascendentes dirigidas a generar cambios jurídicos, institucionales y culturales en materia de derechos humanos y de la naturaleza a nivel nacional
	2.2 Desarrollar una metodología	2 Incrementar la tutela de los derechos

Objetivo Operativo	Estrategia	Objetivo Específico
	para la valoración gestion y definición de estrategias defensoriales a ser aplicadas que sean pertinentes en virtud de las particularidades de cada caso	de las personas y de la naturaleza en casos concretos de vulneración o amenaza
	2.1 Atender los casos de manera especializada en función de los derechos presuntamente vulnerados	2 Incrementar la tutela de los derechos de las personas y de la naturaleza en casos concretos de vulneración o amenaza
	2.4 Implementar mecanismos de seguimiento de las resoluciones emitidas.	2 Incrementar la tutela de los derechos de las personas y de la naturaleza en casos concretos de vulneración o amenaza
	2.3 Desarrollo de directrices y mecanismos para el análisis de los hechos en la valoración de derechos de las acciones y responsabilidades de los actores involucrados en cada caso dentro de las investigaciones defensoriales y vigilancia del debido proceso.	2 Incrementar la tutela de los derechos de las personas y de la naturaleza en casos concretos de vulneración o amenaza
3. Incrementar la eficiencia y eficacia en la absolución de consultas y asesoría MEDIANTE 1)Creacion de una area de admisivilidad,2) Base de datos de referencias de las intiuciones publicas y privadas,3) Medir niveles de servicio 4) alianza y convenios con instituciones y universidades que patrocinen las causas redireccionadas ,5)capacitar al personal en relaciones humanas	1.1 Implementar criterios de admisibilidad de casos de competencia de la Dirección Nacional de Protección	1 Incrementar acciones defensoriales trascendentes dirigidas a generar cambios jurídicos, institucionales y culturales en materia de derechos humanos y de la naturaleza a nivel nacional
	1.2 Generar alianzas estratégicas para garantizar el ejercicio de los derechos	1 Incrementar acciones defensoriales trascendentes dirigidas a generar cambios jurídicos, institucionales y culturales en materia de derechos humanos y de la naturaleza a nivel nacional
	1.3 Desarrollar contenidos y criterios que definan la postura de la Defensoría del	1 Incrementar acciones defensoriales trascendentes dirigidas a generar cambios jurídicos,

Objetivo Operativo	Estrategia	Objetivo Específico
	Pueblo frente a cada caso	institucionales y culturales en materia de derechos humanos y de la naturaleza a nivel nacional
	1.4 Priorizar la atención de casos en situaciones que evidencien graves vulneraciones de los derechos conocidas por cualquier medio	1 Incrementar acciones defensoriales trascendentes dirigidas a generar cambios jurídicos, institucionales y culturales en materia de derechos humanos y de la naturaleza a nivel nacional
	2.2 Desarrollar una metodología para la valoración gestion y definición de estrategias defensoriales a ser aplicadas que sean pertinentes en virtud de las particularidades de cada caso	2 Incrementar la tutela de los derechos de las personas y de la naturaleza en casos concretos de vulneración o amenaza
	2.1 Atender los casos de manera especializada en función de los derechos presuntamente vulnerados	2 Incrementar la tutela de los derechos de las personas y de la naturaleza en casos concretos de vulneración o amenaza

Alineación Matricial de Objetivos

Objetivo Operativo	Organización	Estrategia	Objetivo Específico
1. Incrementar la calidad de las resoluciones defensoriales MEDIANTE, 1) capacitacion al personal,2) manuales de procedimiento,3)mejor coordinacion con la matriz, 4) aplicar el derecho comparado los tratados y convenios internacionales y la jurisprudencia vigente.			
2. Incrementar la eficacia de las acciones defensoriales MEDIANTE, 1) Manuales y reglamentos de procedimiento, 2) Capacitacion, formacion y especilaizacion del recurso humano,3) Fortalezer tecnicas de informacion y comunicacion 4) Cooperacion y coordinacion institucional 5) Difución pública de los casos relevantes y resoluciones defensoriales a fin de lograr un posicionamiento institucional .			
3. Incrementar la eficiencia y eficacia en la absolución de consultas y asesoría MEDIANTE 1)Creacion de una area de admisivilidad,2) Base de datos de referencias de las intiuciones publicas y privadas,3) Medir niveles de servicio 4) alianza y convenios con instituciones y universidades que patrocinen las causas redireccionadas ,5)capacitar al personal en relaciones humanas			

Indicadores Operativos

1. Incrementar la calidad de las resoluciones defensoriales MEDIANTE, 1) capacitacion al personal,2) manuales de procedimiento,3)mejor coordinacion con la matriz, 4) aplicar el derecho comparado los tratados y convenios internacionales y la jurisprudencia vigente.

Fecha de Fin: 31/12/2016

Indicador	A/D**	Línea Base	Meta Anual*	Frecuencia	Umbral Amarillo
1.1 Porcentaje de resoluciones ratificadas sin observaciones por la Dirección Nacional	A	0.0	0*	Mensual	85.00% - 100.00%

* Para indicadores discretos se muestra sólo la meta del último período del año
** Ascendente / Descendente

2. Incrementar la eficacia de las acciones defensoriales MEDIANTE, 1) Manuales y reglamentos de procedimiento, 2) Capacitacion, formacion y especilaizacion del recurso humano,3) Fortalezer tecnicas de informacion y comunicacion 4) Cooperacion y coordinacion institucional 5) Difución pública de los casos relevantes y resoluciones defensoriales a fin de lograr un posicionamiento institucional .

Fecha de Fin: 31/12/2016

Indicador	A/D**	Línea Base	Meta Anual*	Frecuencia	Umbral Amarillo
2.1 Porcentaje de casos resueltos por derechos del Buen Vivir y Participación	A	0.0	0*	Mensual	85.00% - 100.00%
2.2 Porcentaje de casos resueltos por derechos de Ambiente y Naturaleza	A	0.0	0*	Mensual	85.00% - 100.00%
2.3 Porcentaje de casos resueltos por derechos de Libertad	A	0.0	0*	Mensual	85.00% - 100.00%
2.4 Número de casos represados de derechos del Buen Vivir y Participación	D	0.0	0	Mensual	115.00% - 100.00%
2.5 Número de casos represados de derechos de Ambiente y Naturaleza	D	0.0	0	Mensual	115.00% - 100.00%
2.6 Número de casos represados de derechos de Libertad	D	0.0	0	Mensual	115.00% - 100.00%
2.7 Porcentaje de casos resueltos por derechos de Consumidores	A	0.0	0*	Mensual	85.00% - 100.00%
2.8 Porcentaje de casos resueltos por acceso a la Información Pública	A	0.0	0*	Mensual	85.00% - 100.00%
2.9 Porcentaje de casos resueltos por derechos de usuarios de servicios públicos domiciliarios	A	0.0	0	Mensual	85.00% - 100.00%
2.10 Número de casos represados de derechos de consumidores	A	0.0	0	Mensual	85.00% - 100.00%
2.11 Número de casos represados de derechos de usuarios de servicios públicos domiciliarios	A	0.0	0	Mensual	85.00% - 100.00%

* Para indicadores discretos se muestra sólo la meta del último período del año
** Ascendente / Descendente

3. Incrementar la eficiencia y eficacia en la absolución de consultas y asesoría MEDIANTE 1)Creacion de una area de admisivilidad,2) Base de datos de referencias de las intiuciones publicas y privadas,3) Medir niveles de servicio 4) alianza y convenios con instituciones y universidades que patrocinen las causas redireccionadas ,5)capacitar al personal en relaciones humanas

Fecha de Fin: 31/12/2016

Indicador	A/D**	Línea Base	Meta Anual*	Frecuencia	Umbral Amarillo
3.1 Porcentaje de consultas despachadas	A	0.0	0*	Mensual	85.00% - 100.00%

* Para indicadores discretos se muestra sólo la meta del último período del año
** Ascendente / Descendente

Cobertura de Atribuciones

Atribución	Objetivo Operativo
Patrocinio de Garantias Jurisdiccionales	2. Incrementar la eficacia de las acciones defensoriales MEDIANTE, 1) Manuales y reglamentos de procedimiento, 2) Capacitacion, formacion y especilaizacion del recurso humano,3) Fortalezer tecnicas de informacion y comunicacion 4) Cooperacion y coordinacion institucional 5) Difución pública de los casos relevantes y resoluciones defensoriales a fin de lograr un posicionamiento institucional .
Vigilancia del Debido Proceso	2. Incrementar la eficacia de las acciones defensoriales MEDIANTE, 1) Manuales y reglamentos de procedimiento, 2) Capacitacion, formacion y especilaizacion del recurso humano,3) Fortalezer tecnicas de informacion y comunicacion 4) Cooperacion y coordinacion institucional 5) Difución pública de los casos relevantes y resoluciones defensoriales a fin de lograr un posicionamiento institucional .
Seguimiento al Cumplimiento de Sentencias	2. Incrementar la eficacia de las acciones defensoriales MEDIANTE, 1) Manuales y reglamentos de procedimiento, 2) Capacitacion, formacion y especilaizacion del recurso humano,3) Fortalezer tecnicas de informacion y comunicacion 4) Cooperacion y coordinacion institucional 5) Difución pública de los casos relevantes y resoluciones defensoriales a fin de lograr un posicionamiento institucional .
Gestiones oficiosas	2. Incrementar la eficacia de las acciones defensoriales MEDIANTE, 1) Manuales y reglamentos de procedimiento, 2) Capacitacion, formacion y especilaizacion del recurso humano,3) Fortalezer tecnicas de informacion y comunicacion 4) Cooperacion y coordinacion institucional 5) Difución pública de los casos relevantes y resoluciones defensoriales a fin de lograr un posicionamiento institucional .
investigaciones defensoriales(prestacion de servicios publicos posible vulneracion de derechos humanos y la naturaleza	1. Incrementar la calidad de las resoluciones defensoriales MEDIANTE, 1) capacitacion al personal,2) manuales de procedimiento,3)mejor coordinacion con la matriz, 4) aplicar el derecho comparado los tratados y convenios internacionales y la jurisprudencia vigente. 2. Incrementar la eficacia de las acciones defensoriales MEDIANTE, 1) Manuales y reglamentos de procedimiento, 2) Capacitacion, formacion y especilaizacion del recurso humano,3) Fortalezer tecnicas de informacion y comunicacion 4) Cooperacion y coordinacion institucional 5) Difución pública de los casos relevantes y resoluciones defensoriales a fin de lograr un posicionamiento institucional .
absolucion de consultas	3. Incrementar la eficiencia y eficacia en la absolución de consultas y asesoría MEDIANTE 1)Creacion de una area de admisivilidad,2) Base de datos de referencias de las intiuciones publicas y privadas,3) Medir niveles de servicio 4) alianza y convenios con instituciones y universidades que patrocinen las causas redireccionadas ,5)capacitar al personal en relaciones humanas
Tramitar en forma sumaria quejas de consumidores	2. Incrementar la eficacia de las acciones defensoriales MEDIANTE, 1) Manuales y reglamentos de procedimiento, 2) Capacitacion, formacion y especilaizacion del recurso humano,3) Fortalezer tecnicas de informacion y comunicacion 4) Cooperacion y coordinacion institucional 5) Difución pública de los casos relevantes y resoluciones defensoriales a fin de lograr un posicionamiento institucional .