

11. Análisis de cumplimiento de los objetivos y proyectos.

12.1 Cumplimiento de objetivos (servicio brindado a la ciudadanía, desarrollo de actividades de interés público)

OBJETIVOS ESPECÍFICOS			
UNIDAD	OBJETIVO	INDICADOR	RESULTADO
Dirección Nacional de Promoción de Derechos Humanos y de la Naturaleza	Incrementar el conocimiento de derechos humanos y de la naturaleza por parte de la población y el Estado	Número de funcionarios públicos sensibilizados y/o capacitados en Derechos Humanos	1141
		Número de instituciones que cumplen la LOTAIP	787
		Número de investigaciones	2
		Número de informes temáticos	3
		Número de ciudadanos capacitados y/o sensibilizados en LOTAIP	600
		Número de servidores públicos capacitados en LOTAIP	319
		Número de personas de organizaciones de la Sociedad Civil capacitadas y/o sensibilizadas en Derechos Humanos	7907
		Número de instituciones monitoreadas en cumplimiento de LOTAIP	220
Dirección Nacional de Protección de Derechos Humanos y de la Naturaleza	Incrementar acciones defensoriales trascendentes dirigidas a generar cambios jurídicos, institucionales y culturales en materia de derechos humanos y de la naturaleza a nivel nacional	Número de casos trascendentes tramitados	12
	Incrementar la tutela de los derechos de las personas y de la naturaleza en casos concretos de vulneración o amenaza	Número Nacional de casos resueltos por derechos del Buen Vivir y Participación	860
		Número Nacional de casos resueltos por derechos de Ambiente y Naturaleza	39
		Número Nacional de casos resueltos por derechos de Libertad	356
		Número Nacional de casos resueltos por accesos a la información	109
		Número Nacional de casos resueltos mediante informe o acuerdo, por derechos de consumidores	1780
		Número Nacional de casos resueltos por derechos de usuarios de servicios públicos domiciliarios	99
		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	Número de centros de privación de libertad visitados
	Número de informes de evaluación de centros de privación de libertad		6

OBJETIVOS ESPECÍFICOS			
UNIDAD	OBJETIVO	INDICADOR	RESULTADO
Dirección Nacional de Promoción de Derechos Humanos y de la Naturaleza	Incrementar el conocimiento de derechos humanos y de la naturaleza por parte de la población y el Estado	Número de funcionarios públicos sensibilizados y/o capacitados en Derechos Humanos	1141
		Número de instituciones que cumplen la LOTAIP	787
		Número de investigaciones	2
		Número de informes temáticos	3
		Número de ciudadanos capacitados y/o sensibilizados en LOTAIP	600
		Número de servidores públicos capacitados en LOTAIP	319
		Número de personas de organizaciones de la Sociedad Civil capacitadas y/o sensibilizadas en Derechos Humanos	7907
	Número de instituciones monitoreadas en cumplimiento de LOTAIP	220	
Dirección Nacional de Protección de Derechos Humanos y de la Naturaleza	Incrementar acciones defensoriales trascendentes dirigidas a generar cambios jurídicos, institucionales y culturales en materia de derechos humanos y de la naturaleza a nivel nacional	Número de casos trascendentes tramitados	12
	Incrementar la tutela de los derechos de las personas y de la naturaleza en casos concretos de vulneración o amenaza	Número Nacional de casos resueltos por derechos del Buen Vivir y Participación	860
		Número Nacional de casos resueltos por derechos de Ambiente y Naturaleza	39
		Número Nacional de casos resueltos por derechos de Libertad	356
		Número Nacional de casos resueltos por accesos a la información	109
		Número Nacional de casos resueltos mediante informe o acuerdo, por derechos de consumidores	1780
		Número Nacional de casos resueltos por derechos de usuarios de servicios públicos domiciliarios	99
	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	Número de centros de privación de libertad visitados	10
		Número de informes de evaluación de centros de privación de libertad	6

OBJETIVOS OPERATIVOS			
UNIDAD	OBJETIVO	INDICADOR	RESULTADO
Dirección Nacional Administrativa	Incrementar la satisfacción del cliente interno y externo MEDIANTE el levantamiento de las necesidades de cada una de las Comisiones Regionales y Delegaciones Provinciales, la ejecución oportuna de adquisición de bienes y servicios, planes de mantenimiento y adecuaciones a nivel Nacional.	Porcentaje de requerimientos de bienes inmuebles atendidos	99,35
		Porcentaje de requerimientos de mantenimientos atendidos	100
		Porcentaje de movilizaciones atendidas con vehículos de la Matriz de la DPE dentro y fuera de la provincia	100,00
	Incrementar el nivel de satisfacción de los funcionarios de la DPE en la entrega de suministros y control de bienes de la Institución MEDIANTE la implementación de un cronograma bimensual de atención de requerimientos de las Unidades, elaboración y entrega de un informe bimensual del inventario de bienes y suministros existentes en bodega	Número de visitas realizadas a provincias mensualmente, para control de bienes muebles	18
		Número de visitas realizadas a provincias mensualmente, para control de bienes informáticos	18
		Número de visitas a provincias trimestralmente para bienes muebles e informáticos en desuso	18
Disminuir el retraso en la atención de los requerimientos de contratación pública de las diferentes unidades de la DPE, MEDIANTE la implementación de capacitaciones trimestrales a los funcionarios de la DPE encargados de levantar los diversos procesos de contratación pública.	Porcentaje de procesos de contratación pública realizadas	100	
Dirección Nacional de Comunicación	Incrementar la información en medios de comunicación y espacios de opinión ciudadana MEDIANTE la implementación de un Plan Estratégico de Relaciones Públicas que permita fortalecer los vínculos permanentes con comunicadores, periodistas, líderes de opinión y comunitarios en espacios nacionales, regionales y locales.	Número de espacios conseguidos para entrevistas en los medios de comunicación	203
		Incrementar la calidad y eficiencia de la producción de materiales comunicacionales MEDIANTE la implementación de una Guía de Estandarización de Procesos de Producción de Contenidos y Diseños de materiales comunicacionales, el fortalecimiento tecnológico, y la capacitación continua de los comunicadores de la institución	Número de productos producidos y difundidos
	Incrementar el número de seguidores y usuarios de las redes sociales institucionales MEDIANTE la implementación de un Plan Estratégico de Gestión de Social Media de las acciones en favor de la ciudadanía.	Número de mejoras implementadas en productos comunicacionales	3
		Número de posteos y publicaciones en redes sociales y portal Web	716

OBJETIVOS OPERATIVOS				
UNIDAD	OBJETIVO	INDICADOR	RESULTADO	
Dirección Nacional Jurídica	Incrementar la eficacia jurídica en los procesos de Contratación Pública MEDIANTE desarrollar interacciones con otras unidades, proponer reformas, capacitar en temas de Contratación Pública	Número de procesos de Contratación Pública exitosos, porcentaje de procesos de Contratación Pública exitosos.	12	
	Incrementar la eficacia del patrocinio judicial y extrajudicial MEDIANTE Investigar fuentes especiales de consulta, configurar estrategias de defensa, coordinar acciones con la Procuraduría General del Estado (PGE), implementar círculos de calidad jurídica.	Número de procesos judiciales y administrativos concluidos satisfactoriamente	4	
Dirección Nacional de Planificación y Desarrollo Institucional	Incrementar la eficiencia y eficacia de los procesos institucionales MEDIANTE el levantamiento de un manual de procesos, mejora de procesos críticos, automatización de procesos, creación de una unidad de administración de procesos e implementación de una	Porcentaje del personal con responsabilidades asignadas en los procesos	20	
		Número de procesos automatizados	3	
		Porcentaje de procesos comatosos	83	
	Incrementar la eficiencia y eficacia planificación de la DPE MEDIANTE alineación entre la planificación estratégica y operativa, la elaboración, presentación y gestión de proyectos de inversión, la implementación de un sistema de seguimiento y evaluación,	Porcentaje de entregables verificados	100,00	
		Porcentaje de la Ejecución Presupuestaria en Gastos de Inversión	82,15	
		Número de reprogramaciones de gasto corriente realizadas	8	
		Porcentaje de convenios en los que se han asignado responsables específicos	98	
	Incrementar el cumplimiento oportuno de los compromisos adquiridos en los convenios suscritos por la DPE MEDIANTE la implementación de procesos de seguimiento y control al	Porcentaje de convenios en los que se verifican entregables	56	
		Incrementar la gestión de riesgos MEDIANTE la implementación, monitoreo y evaluación del plan y mapa de riesgos institucionales.	Porcentaje de riesgos con planes de contingencia	80
			Porcentaje de líderes de proyectos y procesos que se han capacitado en administración de riesgos	100
		Porcentaje de proyectos en los que no se administran los riesgos	20	
Dirección Nacional de Cooperación y Relaciones Internacionales	Incrementar la participación deliberativa de la Defensoría del Pueblo en instancias internacionales de derechos humanos MEDIANTE la permanente presentación de propuestas de elevación de estándares de protección de derechos y ejecución de instrumentos internacionales.	Número de participaciones internacionales deliberativas monitoreadas por la DNCRI	3	
		Incrementar la coordinación interna MEDIANTE la creación de comités temáticos Ad-hoc para responder a requerimientos internacionales	Número de requerimientos internacionales atendidos	2
	Porcentaje de cumplimiento del protocolo de coparticipación en relación a los requerimientos realizados		100	
	Incrementar el nivel de incidencia internacional de la Defensoría del Pueblo MEDIANTE informes de actualizaciones quincenales de la web internacional, monitoreo de visitas y monitoreo mensual del curso virtual de derechos humanos comprometido con la Red de INDH del Continente Americano.	Número de actualizaciones de la web internacional	28	
	Incrementar la eficacia de los procedimientos que ejecuta la Unidad MEDIANTE la implantación de protocolos de acción, actualización permanente de agendas y de los catastros internacionales de INDHs.	Número de protocolos, agendas y catastros elaborados y aprobados por la autoridad	2	

OBJETIVOS OPERATIVOS			
UNIDAD	OBJETIVO	INDICADOR	RESULTADO
Dirección Nacional de Recursos Humanos	Reducir el tiempo promedio en los procesos de ingreso de personal MEDIANTE la estandarización de los procedimientos	Porcentaje de contratos realizados en el tiempo establecido de 24 horas a partir de la entrega de la documentación completa.	100
	Reducir las brechas existentes a nivel de competencias de Talento Humano MEDIANTE la aplicación del Manual de puestos y el Plan integral de Capacitación.	Porcentaje de servidoras y servidores con capacidades especiales con respecto a la dotación bajo LOSEP	4
	Incrementar el bienestar laboral de los y las servidoras de la DPE MEDIANTE la implementación de un Plan de mejoras Laborales	Porcentaje de acceso del Plan de Medicina Preventiva	100
		Porcentaje de servidoras y servidores que tiene acceso al servicio de alimentación	100
Dirección Nacional de Sistemas y Tecnología	Incrementar la disponibilidad de los servicios informáticos MEDIANTE la implementación de redundancia en potencia eléctrica, almacenamiento y procesamiento, con la generación de planes de seguridad de información, mantenimiento y contingencias; actualización permanente de la	Porcentaje de equipos en mantenimiento efectuado (# de equipos) semestral	100
		Porcentaje de implementación del plan de contingencia	20
		Porcentaje de actualización de equipos que proveen servicios tecnológicos	15
	Incrementar la integridad y disponibilidad de la información MEDIANTE sistematización de procesos; normar el proceso de	Porcentaje de uso de módulos desarrollados	90
		Porcentaje de capacitación de módulos en producción.	89,29
	Incrementar la conectividad a nivel nacional MEDIANTE la implementación de una red de datos administrable, con soporte a los protocolos y servicios de comunicaciones; y, dotar de tecnologías y servicios que mejore el	Número de oficinas instaladas el servicio de datos	10
		Número de oficinas monitoreadas	10
		Porcentaje de cumplimiento de SLA de los ISP	13,57
		Nivel de satisfacción del usuario	12,50
		Porcentaje de soluciones efectivas	39,20
Incrementar la eficiencia, eficacia y cobertura de soporte informático de primer nivel MEDIANTE la implementación de normas, procedimientos y estándares de	Porcentaje de cobertura de incidencias a nivel nacional	100	
Secretaría General	Incrementar la calidad de la Gestion Documental MEDIANTE la implementación de un plan de mejoramiento de procesos documentales, una atención eficiente a los usuarios internos y externos.	Porcentaje de errores en el direccionamiento de documentación ingresada	13,99
	Incrementar la eficiencia del sistema informático de gestión documental MEDIANTE el desarrollo sistematizado de los procesos; contratación de recurso humano; mejoramiento de la infraestructura.	Tiempo promedio en el ingreso de documentos.	21,35
	Incrementar la operatividad del sistema documental MEDIANTE la estandarización del manejo documental; capacitación e implementación de mecanismos de seguimiento y control	Número de comisiones regionales y delegaciones provinciales capacitadas	28