

Dirección de Admisibilidad y Atención Inmediata

Atenciones inmediatas: un modo de garantizar la seguridad humana a persona con un problema representa la más pura esencia de la razón por la cual existe la Defensoría de los Habitantes de la República.”

Dirección de Admisibilidad”

I.- Introducción.-

Desde que abrió sus puertas en el año 1993, la prioridad de la Defensoría de los Habitantes ha sido la defensa de los derechos e intereses de las y los habitantes, labor que no sólo es ejercida diariamente a través de un control de legalidad de las actuaciones de las distintas instituciones del sector público, sino además, el compromiso de esta Institución ha estado orientado a lograr que esas actuaciones sean consecuentes con la moral y la justicia, a fin de lograr una tutela efectiva de los derechos fundamentales de la población.

Esta particularidad hace de la Defensoría de los Habitantes una institución de control diferente a la fiscalización que habitualmente ejercen otros órganos, pues el compromiso trasciende la esfera de legalidad hacia la búsqueda de soluciones que protejan, desde distintas aristas, los derechos de las y los habitantes.

Como se ha venido abordando en los informes anuales anteriores, la Dirección de Admisibilidad y Atención Inmediata y la Dirección de Regionales, son los órganos institucionales que inician el trabajo de defensa de derechos y, por ello, se les ha denominado

el primer rostro que muestra la Defensoría a los y las habitantes.

El proceso de admisibilidad inicia con la recepción de la solicitud de intervención que plantea la persona mediante los distintos medios a su disposición: de manera personal, por teléfono, en forma escrita (carta, facsímil, Internet) o en las giras e inspecciones que realiza la Institución.

El acto que da inicio al procedimiento en la Defensoría de los Habitantes se ejecuta en estas direcciones, en donde luego del registro de las solicitudes de intervención, se analiza su admisibilidad; es decir, se procede a una valoración de la consulta así como de su pretensión, todo en función de las competencias institucionales asignadas, sin que la intervención de la Institución llegue a sustituir los actos y/o actuaciones materiales del sector público.

Es por lo anterior que a sus profesionales les corresponde, en el proceso de evacuación de consultas, concienciar y educar a las y los habitantes en la defensa de sus derechos, brindándoles asesoría y acompañamiento en función de las actuaciones a realizar ante la institución pública denunciada y en el caso del sector privado, la correspondiente orientación para hacer valer sus derechos.

II.- Ámbito de competencia.-

La competencia institucional se orienta hacia dos grandes vertientes de actuación: por un lado, la tutela de los derechos e intereses de las personas por medio del control del poder público y, por otro, la promoción y

divulgación de esos derechos. No se trata, sin embargo, de competencias excluyentes que no puedan ser ejercidas por las diferentes direcciones que componen la estructura institucional; ambas se complementan, deben ir de la mano y el trabajo, en el caso concreto de la Dirección de Admisibilidad, no sólo es de admisión e inadmisión de quejas, de orientación a las personas, de defensa de derechos, sino también de promoción y divulgación, labor inserta en cada una de sus actuaciones.

La especificidad de las características, facultades y atribuciones de la Dirección de Admisibilidad y Atención Inmediata debe encontrarse, como primer fundamento, en el artículo 11 de la Ley N.º 7319 que a la letra dispone:

“La Defensoría de los Habitantes de la República contará... con los órganos especiales necesarios para el cumplimiento de sus atribuciones y competencias.”

Uno de los órganos necesarios para el cumplimiento de sus atribuciones y competencias es, precisamente, la Dirección de Admisibilidad, prevista en el marco de la estructura institucional con el fin de recibir y realizar el primer trámite a las solicitudes de intervención que las y los habitantes presentan a la consideración de la Defensoría.

En concreto, el Estatuto Autónomo de Organización de la Defensoría de los Habitantes establece la Dirección de Admisibilidad como una instancia aparte de las Direcciones de Defensa, las cuales se constituyen como,

“... órganos técnicos especiales en materia de su competencia encargados de evacuar las consultas y de atender, tramitar, investigar y preparar los proyectos de informe final de las investigaciones de oficio y de las quejas admitidas de conformidad con la competencia institucional.”

En relación con las funciones de la Dirección de Admisibilidad¹, son las siguientes:

- recibir las quejas que se presenten ante la Defensoría;
- iniciar el trámite de apertura del expediente respectivo cuando se determine que el asunto planteado está dentro de la competencia de la Institución;

- declarar, mediante resolución motivada, la admisibilidad o inadmisibilidad de las quejas así como la apertura del respectivo expediente, cuando corresponda;
- orientar y evacuar las consultas que formulen los habitantes sobre el trámite y los procedimientos para interponer quejas ante la Defensoría;
- orientar al habitante sobre el trámite a seguir y autoridades o dependencias a que debe dirigirse cuando las quejas sometidas a conocimiento de la Defensoría se declaren inadmisibles;
- brindar *atención inmediata*, en coordinación con las Direcciones de Defensa, a los asuntos que por su naturaleza requieren urgente intervención de la Institución; y,
- colaborar con la Dirección de Promoción y Divulgación en las actividades de defensa programadas.

Una profusa explicación de la competencia de la Dirección de Admisibilidad puede encontrarse en el Informe Anual 2006-2007; para efectos del presente ejercicio de rendición de cuentas interesa destacar, teniendo como telón de fondo la seguridad humana, la atención inmediata como forma de defensa expedita, sumaria e informal de los derechos fundamentales de la población, considerando que la seguridad humana va de la mano con el desarrollo humano hacia un fin en común: la persona humana.

III.- Fundamento, objetivos y trámite de la *atención inmediata*.

En efecto, una de las formas de actuación de la Dirección de Admisibilidad y Atención Inmediata, que tiene características muy particulares y es sumamente efectiva, es la denominada *atención inmediata*.

Con frecuencia las y los habitantes plantean solicitudes de intervención que, por su naturaleza o las implicaciones de lo expuesto, requieren una intervención más pronta y oportuna por parte de la Defensoría de los Habitantes. En este sentido, al efectuarse el análisis de las solicitudes de intervención interpuestas, la Dirección de Admisibilidad realiza una valoración para poder así determinar si se está en presencia o no de una atención inmediata.

En concreto, si de la solicitud de intervención se infiere que de no actuarse de inmediato el daño es irreversible, o dada la inminencia del daño o por las graves consecuencias que éste puede producir a la esfera de

¹ Artículo 11 del Estatuto Autónomo de Organización de la Defensoría de los Habitantes

derechos e intereses de las y los habitantes se requiere de la presencia inmediata de la Defensoría por razones de oportunidad, el asunto será calificado como de *atención inmediata*, en los términos establecidos en el artículo 11 del Estatuto Autónomo de Organización de la Defensoría de los Habitantes y el Manual de Microproceso de Defensa.

Para proceder con mayor premura, en caso de que la persona no cuente con las pruebas del caso, se le exige de su presentación y se le da pronto trámite.

Como su nombre lo indica, la *atención inmediata* se tramita en forma inmediata y expedita a través de diversos tipos de gestiones orientadas al cumplimiento de la finalidad que se persigue con este tipo de intervención; por ejemplo:

- gestiones informales como llamadas telefónicas,
- presencia de las y los funcionarios de la Dirección de Admisibilidad en las instituciones denunciadas,
- en casos de excepción, se solicitan informes a las y los funcionarios denunciados para ser respondidos en un plazo breve y perentorio de acuerdo con la situación denunciada; esto significa un trámite escrito de notificación urgente (el mismo día),
- cualquier otro tipo de gestión informal que garantice una respuesta pronta a la persona.

El término de la intervención se establece en un máximo de 72 horas; si transcurrido ese tiempo el asunto no se ha resuelto, se traslada a la Dirección de Defensa respectiva para su debido trámite y seguimiento. No obstante, la experiencia de la Dirección de Admisibilidad en este ámbito es altamente productiva, pues la mayoría de las solicitudes de intervención que son tramitadas bajo este procedimiento son resueltas prácticamente el mismo día en que se plantean, brindándose una respuesta satisfactoria a la persona y logrando contribuir a una solución, ejemplo claro y efectivo del ejercicio de la *magistratura de influencia*.

Este tipo de trámite permite una atención más pronta del caso concreto y logra que los derechos e intereses de las personas denunciadas no se vean afectados, o bien, que cese, a la brevedad, la vulneración y se restablezca el derecho en su pleno goce, lo cual reviste especial trascendencia cuando del derecho a la vida y el derecho a la salud se trata.

En ese sentido, para la atención de casos urgentes, la intervención de la Dirección de Admisibilidad se reali-

za ante las y los funcionarios con poder de decisión, lo cual agiliza la solución del problema sin tener que recurrir a la apertura de una investigación por parte de alguna Dirección de Defensa.

Una aclaración que amerita ser realizada desde ya, es que con el trámite por atención inmediata no se busca privilegiar a la persona que se presenta a solicitar la ayuda de la Defensoría de los Habitantes o dispensarla del cumplimiento de requisitos o de trámites en perjuicio de otras; de lo que se trata es de demostrar la razonabilidad y oportunidad de la actuación frente a la lesión o inminente lesión de derechos fundamentales.

IV.- Sistematización de la atención inmediata con los derechos, valores y principios que componen la Seguridad Humana.-

Teniendo como referencia las anteriores consideraciones, resulta importante ilustrar cómo deben sistematizarse los valores, derechos y libertades inmersas dentro del concepto de *seguridad humana* al momento en que se presenta una atención inmediata.

En primera instancia, debe valorarse ponderativamente los hechos narrados por la persona que acude a la Dirección de Admisibilidad, así como la pretensión que formula, a fin de que a partir de un análisis conjunto resulte una identidad clara entre lo que se reclama y lo que se solicita.

Superada esa fase, se debe determinar el derecho fundamental que se reclama como lesionado, pues de tratarse de uno de los componentes de la seguridad humana desde su enfoque amplio –la satisfacción del desarrollo humano y de un mínimo bienestar– deberá indefectiblemente admitirse la queja o denuncia para tramitarse, ya sea por la vía rápida –atención inmediata– según lo que se denuncie, o remitiendo el caso para ser investigado por la dirección de defensa competente.

Lo anterior tiene su fundamento, como se expuso al momento de desarrollarse el concepto de seguridad humana, en que los valores, derechos y principios contemplados desde el enfoque amplio de esta figura son merecedores de tutela y garantía efectiva por parte del Estado, de manera que la Defensoría de los Habitantes, de acuerdo con lo dispuesto en su ley de creación, se encuentra en el deber de asumir un papel activo para controlar la actividad de las instituciones del Estado frente a los derechos de las y los habitantes, máxime cuando de por medio se encuentran posibles lesiones a bienes jurídicos indispensables

para la oportuna satisfacción del desarrollo humano y el bienestar mínimo que ello conlleva.

Para el individuo, el bien jurídico implica, por un lado, el derecho a disponer libremente de los valores y derechos legalmente tutelados y, por otro, una garantía cognoscitiva, esto es, que tanto el sujeto en particular como la sociedad en su conjunto han de saber qué es lo que se protege y el porqué de la protección. Frente a lo anterior, para el Estado implica un límite claro al ejercicio del poder, ya que el bien jurídico en su función garantizadora le impide la producción y ejecución de actos administrativos en contra de ese bien jurídico protegido.

Bajo este panorama, resulta claro que las y los profesionales de admisibilidad encargados de atender una solicitud de intervención por atención inmediata, deben tener el criterio técnico jurídico suficiente para establecer la relación sistemática entre la pretensión formulada por las y los habitantes y el valor jurídico que se reclama como lesionado. Esto es fundamental porque, según la decisión que adopte, en coordinación con la Dirección, deberá buscar los medios más expeditos con el fin de lograr una mediación o resolución definitiva del problema que aqueja a la persona, evitando que el bien jurídico violentado o en posición de amenaza real, efectiva y potencial, sea protegido antes de que el acontecimiento surta efectos jurídicos negativos para la persona o, al menos, que esos efectos tengan una afectación mínima y puedan ser revertidos oportunamente, evitando daños de difícil o imposible reparación.

Así las cosas, y como se notará en el siguiente acápite, se podrían manifestar casos donde la persona plantea la denuncia por atención inmediata y con posterioridad a su valoración, se desprende que la pretensión relacionada con el bien jurídico que se reclama como lesionado no conlleva una intervención de ese tipo, pues el caso puede ser atendido con prontitud pero mediante gestiones formales a fin de buscar mayores elementos probatorios con el fin de determinar la admisibilidad o no de la solicitud presentada; v.gr. el caso donde un habitante reclamó la pronta respuesta a una solicitud de pensión cuya resolución administrativa fue apelada en tiempo y, de acuerdo con el plazo transcurrido, había sobrepasado el período con que cuenta la Administración para resolverla.

V.- La atención inmediata y su aplicación práctica a casos concretos de acuerdo con los derechos que se reclaman como lesionados.-

A continuación se expondrán algunos casos representativos de atenciones inmediatas asumidas y tramitadas por la Dirección de Admisibilidad y que debido a la intervención oportuna y decidida tuvieron una solución satisfactoria para las y los habitantes denunciantes. Se podrá apreciar que en todos ellos está en juego la seguridad humana.

Más allá de un control de legalidad: la justicia de la mano del derecho.-

Un ejemplo reciente de la actuación de la Dirección de Admisibilidad orientada a defender los derechos desde la perspectiva de la justicia es el suscitado en el mes de mayo de 2008 cuando una pareja de personas adultas mayores de muy escasos recursos se presentó a la Institución, con un caso muy especial que fue asumido como atención inmediata.

En el año 2002, la señora había ganado un premio de cinco millones de colones por medio de una “*raspadita*”. Junto con su esposo decidió depositar el dinero en un certificado a plazo en el Banco de Costa Rica. No obstante, en uno de los viajes del señor al Banco para retirar los intereses, el certificado se les extravió por lo que la entidad financiera debió realizar un contrato de reposición. En dicho contrato y en apego a la normativa vigente, se estipuló que el nuevo certificado tenía que permanecer en poder del Banco, como garantía, durante el plazo de prescripción de cuatro años y tres meses, por lo que el dinero podía ser retirado hasta el año 2012 y los intereses se pagarían cada tres meses y no cada mes como antes.

Esta situación tenía profundamente preocupados a los solicitantes, toda vez que conscientes de su estado de salud, les inquietaba no contar con el dinero necesario para afrontar los gastos ante alguna complicación médica o incluso la muerte, ya que no tenían más familia que la que conformaban ellos dos. Aunado a lo anterior, necesitaban el pago de los intereses mensualmente ya que con ese dinero se ayudaban a pagar los recibos de servicios públicos.

La actuación del Banco no era contraria al ordenamiento jurídico, pero dejaba de lado la parte humana que la situación conllevaba.

De esta manera, la Dirección de Admisibilidad dirigió sus esfuerzos a fin de que la entidad financiera valorara la situación desde la óptica de la justicia, logrando, mediante la intervención directa de la Defensora de los

Habitantes, que la Gerencia del Banco revalorara el caso. Como resultado, se suscribió un nuevo contrato a fin de que los intereses se siguieran girando de manera mensual; sumado a esto, el Banco se comprometió a dar su apoyo en caso de que las personas adultas mayores, por cuestiones de salud u otros imprevistos, requirieran el dinero de su certificado de depósito.

La alegría y la tranquilidad que reflejaron los rostros de la pareja de personas adultas mayores tras estos cambios, forman parte, sin duda alguna, de los motores que mueven día a día a la Defensoría de los Habitantes para seguir su lucha incesante por la defensa de los derechos fundamentales de las y los habitantes de nuestro país.

Derecho a la salud: internamiento de una persona adulta mayor.-

La Dirección de Admisibilidad atendió a un habitante que padecía de cáncer en la vejiga, el cual le generaba sangrados severos. Denunció que no había obtenido una adecuada atención médica y sentía que su salud se estaba deteriorando con el pasar de los días.

Si bien es cierto el habitante había sido internado dos meses antes de presentarse a la Defensoría en el Hospital San Juan de Dios, con posterioridad a que le dieron de alta le indicaron que debía ser intervenido quirúrgicamente, para lo cual tenía que estar acudiendo al centro hospitalario a informarse sobre la fecha de la operación.

Al salir del Hospital, le empezaron unos sangrados severos, por lo que acudió de nuevo a solicitar su internamiento; sin embargo, no lo quisieron atender y tampoco lo internaron, aduciendo que no tenían camas disponibles, a pesar de que los médicos eran conocedores de la gravedad de su enfermedad, según indicó.

Ante esta situación y en virtud de lo delicado de la enfermedad del habitante, la Dirección de Admisibilidad realizó gestiones informales ante el Director de Oncología del Hospital San Juan de Dios, cuyo resultado permitió el internamiento inmediato para la cirugía y tratamiento posterior.

Derecho a la salud: medicamentos que no se entregaban a una persona adulta mayor.-

Una persona adulta mayor se presentó muy angustiada a la Dirección de Admisibilidad debido a que acudió al Hospital Raúl Blanco Cervantes –donde había sido atendido anteriormente–, a retirar unos medicamentos;

sin embargo, se negaron a entregárselos indicándole que para ello debía acudir a la Clínica en la cual se encuentra adscrito.

El habitante consideró que los medicamentos debían ser entregados en el Hospital donde fue atendido con base en que ese Hospital es el especializado, dentro de la seguridad social, en lo que se refiere al servicio de la población adulta mayor.

Ante esta situación, se procedió a tramitar el caso como *atención inmediata* y se realizaron gestiones informales ante el Hospital Blanco Cervantes, logrando que los medicamentos le fueran suministrados al habitante de manera inmediata.

Con dicha intervención, la Defensoría pudo garantizarle al habitante su derecho a un tratamiento médico oportuno en relación con su padecimiento, mediante el suministro de los medicamentos que necesitaba.

Seguridad social: la vida es lo primero.-

Una habitante informó que tenía un hermano internado en el albergue del Instituto Nacional de Seguros debido a que sufrió un accidente de trabajo. Mientras fue atendido por las dolencias del accidente, se le diagnosticó un cáncer, el cual le producía mucho dolor y en el Albergue solo le podían suministrar morfina.

El Instituto Nacional de Seguros realizó gestiones para que el paciente fuera valorado por un médico especialista en oncología del Hospital México; sin embargo, le asignaron la cita para dos meses después del momento en que se apersonó a la Defensoría, lo que le preocupó enormemente a la señora ya que temía que su hermano pudiera morir sin haber sido atendido por un especialista.

En razón de lo anterior, la Dirección de Admisibilidad gestionó por medio de una llamada telefónica a la Dirección de Oncología del Hospital México para explicar la situación del paciente y la urgencia de que fuera valorado en razón de su estado de salud. Luego de varias gestiones, el Hospital accedió y reprogramó la cita para una fecha que estaba más acorde con el estado de salud del habitante.

Una arbitrariedad con repercusiones en el derecho a la salud: una adulta mayor desprotegida.-

Una habitante denunció ante la Dirección de Admisibilidad, que una funcionaria del EBAIS de Moravia le “quitó” sin motivo aparente, a una adulta mayor salvadoreña, su seguro del Estado.

La señora padece de un cuadro severo de diabetes, que le produce constantes desmayos, lo que amerita contar con un seguro para recibir los servicios de salud al que toda persona tiene derecho.

Una vez recibida la queja, la Dirección de Admisibilidad se comunicó telefónicamente con el administrador de la clínica. De inmediato se le remitió, a su solicitud, un documento exponiéndole la situación.

En respuesta, el funcionario informó que había conversado con la señora denunciante, solicitándole que llevara inmediatamente a la adulta mayor para ser atendida, y que en relación con la suspensión del seguro, investigaría a la funcionaria para determinar qué había sucedido.

La habitante comunicó a la Defensoría que el problema estaba solucionado, que había llevado a la señora a la clínica y que había sido atendida. Además, le otorgaron nuevamente su seguro por el Estado y le dieron cita para la semana siguiente para valorarla, con lo que agradeció la diligencia de la Dirección de Admisibilidad.

Privados de libertad: también tienen derecho a la salud.-

Con el propósito de atender de una manera más expedita, sumaria e informal las quejas por violaciones al derecho a la salud en contra de privados de libertad, la Dirección de Admisibilidad asumió el trámite de las gestiones previas de verificación de las denuncias presentadas.

A continuación, se expondrán algunos ejemplos en los cuales se ejercieron acciones orientadas a garantizar ese derecho.

- **Atención médica que no se brindaba.-**

Un habitante, privado de libertad en el Centro de Atención Integral de Cartago, padece cáncer en las fosas nasales. En el momento que se comunicó telefónicamente con la Dirección de Admisibilidad,

se encontraba con un fuerte dolor y a pesar de que había solicitado la atención médica, específicamente que lo inyectaran, indicó que se la habían negado. Inmediatamente la Dirección de Admisibilidad se comunicó por teléfono con el Director del Centro, a quien se le informó de la situación del privado de libertad. Respondió que coordinaría con el médico asignado para que valorara la situación del habitante. En seguimiento al caso, la Dirección de Admisibilidad se comunicó con el enfermero del Centro, quien indicó que al privado de libertad se le había dado la atención que requería.

- **Otro caso de atención médica que no se brindaba.-**

También se recibió una llamada de un privado de libertad que había sido trasladado al ámbito B del Centro de Atención Institucional de Limón. A los pocos días de haber ingresado a dicho ámbito, empezó a presentar problemas en su piel (alergias), por lo que desde hacía más de quince días había solicitado diariamente que se le brindara la atención médica necesaria ya que las alergias se habían extendido por todo el cuerpo, provocándole picazón y ardor. No obstante, no recibía la atención. Añadió que temía que fuera alguna enfermedad seria, aunado a que los demás privados de libertad tenían miedo de que fuera algo contagioso. Indicó, además, que ello podría generarse en las condiciones insalubres del lugar donde se encontraba (hongos en las paredes y suciedad de las colchonetas). De inmediato, la Dirección de Admisibilidad se comunicó telefónicamente con la Directora del Centro a quien se le expuso la situación. Posteriormente, se recibió un fax, mediante el cual se explicaba la atención médica que se le había brindado al paciente así como el tratamiento médico indicado para su padecimiento.

- **Falta de vehículo impedía atención médica.-**

Otro privado de libertad del Centro de Atención Institucional La Reforma, había estado recibiendo atención médica en una clínica en Alajuela en donde le hicieron unos audífonos. Después de muchas gestiones y citas, le indicaron que para la primera semana de marzo de 2009 se podrían retirar, por lo que se programó una cita para esa misma semana pero no lo llevaron. El 11 de marzo de 2009, la Dirección de Admisibilidad llamó en horas de la mañana requiriendo información, indicándose que no habían podido llevar al privado de libertad por falta de vehículo, de modo que llamarían a la clínica para solicitar que le reprogramaran la cita. En horas de la

tarde de ese mismo día, la Dirección de Admisibilidad se comunicó telefónicamente para verificar que la cita se hubiera programado. Las autoridades de la clínica informaron que trasladarían al privado de libertad para que retirara sus audífonos.

- **Condiciones sanitarias que repercuten en el derecho a la salud.-**

Para concluir este acápite, se considera importante informar de un caso expuesto por un privado de libertad que estaba recluído en el Centro de Atención Institucional El Virilla y fue trasladado a La Reforma; en este último estaba en una celda individual que no tenía agua potable y el servicio sanitario no servía, por lo que tenía que estarlo llenando con un balde, lo que generaba que la celda permaneciera en condiciones insalubres. Además, cuando lo trasladaron no lo dejaron llevar sus utensilios personales para comer. Una vez recibida la queja, la Dirección de Admisibilidad se comunicó de inmediato con la Encargada del Ámbito F de La Reforma, quien indicó que, efectivamente, el privado había sido trasladado, que el día en que ello ocurrió no se encontraban los administradores por lo que no se le habían llevado los utensilios personales, pero que ya se los habían entregado y el problema del agua también había sido solucionado.

- **Suministro del servicio de agua potable: urge agua para una comunidad.-**

Una habitante se presentó a la Defensoría de los Habitantes a solicitar su intervención debido a que junto con diez familias más residen en un asentamiento y durante más de seis meses estuvieron obteniendo de manera ilegal el servicio de agua por medio de un hidrante. El Departamento de Servicios Inactivos del Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados (AyA), detectó la irregularidad que se estaba presentando y suspendió el suministro de agua de dicho hidrante.

La señora indicó que en diversas ocasiones había solicitado que le instalaran el servicio de agua, pero funcionarios de Acueductos y Alcantarillados le manifestaron que debía esperar el estudio respectivo debido a la situación irregular en la que estaban.

La habitante se presentó a la Defensoría de los Habitantes para buscar una solución pronta al problema de desabastecimiento de agua, pues en el asentamiento viven muchos niños y personas adultas mayores, incluyendo una persona adulta mayor con

cáncer y un niño diagnosticado con meningitis.

En respuesta, la Dirección de Admisibilidad se comunicó telefónicamente con el Departamento de Atención Prioritaria de AyA con el propósito de buscar una solución al problema de las familias afectadas.

Se explicó la situación en que se encontraban las familias, que habían intentado obtener el servicio de manera legal y que había sido por falta de voluntad de la institución que no lo habían logrado, según lo indicaron.

El Instituto de Acueductos y Alcantarillados respondió que permitirían la conexión de agua por medio del hidrante, aún y cuando no fuera legal, para evitar una propagación de enfermedades en el lugar, mientras resolvieran el abastecimiento de agua potable de forma legal.

De esta forma, se pudo obtener una protección al derecho a la salud que le asistía a la habitante, y a las demás familias afectadas, mediante el suministro del servicio de agua potable.

- **Derecho a la seguridad personal: inacción de varias instituciones.-**

Una habitante, vecina de Santa Ana, denunció que detrás de su casa de habitación se encontraba un parque municipal que tenía unos árboles de Guanacaste muy grandes y que uno de estos árboles se encontraba muy inclinado hacia su propiedad, invadiéndola. Denunció la situación ante el Ministerio de Ambiente, Energía y Telecomunicaciones (MINAET) y ante la Municipalidad de Santa Ana.

El MINAET recomendó a la Municipalidad la corta de los árboles pero ésta no había realizado dichas labores, por lo que la Defensoría de los Habitantes solicitó un informe por atención inmediata a la Municipalidad, requiriendo explicaciones sobre la omisión en el cumplimiento de la recomendación emitida por el MINAET.

En razón de lo anterior, la Municipalidad respondió que uno de los árboles había sido cortado y el otro podado para evitar peligros a la propiedad de la habitante.

La Dirección de Admisibilidad, por su parte, realizó una inspección para verificar la situación. Si bien es cierto en dicha diligencia se comprobó que el problema se había corregido en gran medida, la habitante aún continuaba preocupada y solicitó una nueva poda del árbol que quedó en pie, para evitar que una rama cayera en su

propiedad durante la época lluviosa. Por tal motivo, el MINAET se comprometió a recomendar una nueva poda del árbol y los funcionarios de la Municipalidad de Santa Ana a acatar la recomendación. Así, el peligro inminente para la habitante fue eliminado.

VI.- Reflexión final.-

A poco más de cumplir quince años de labores y próximos a concluir los cuatro años de la presente Administración, la Dirección de Admisibilidad y Atención Inmediata entiende que el control del poder público a partir de la moralidad, la justicia y la legalidad ha marcado un punto de inflexión en la historia jurídica y política de Costa Rica.

La Defensoría de los Habitantes ha marcado un hito cuando en 1992 se promulgó su ley de creación. Un hito, porque hasta ese momento el control del poder público no conocía el examen de moralidad y de justicia; un hito, porque el poder no conocía de una magistratura de influencia que, por medio de sus acciones de persuasión, promoviera una tutela efectiva de los derechos de las y los habitantes; un hito, porque el clásico esquema de frenos, pesos y contrapesos, estaba conociendo elementos adicionales que incidirían en el ejercicio del poder. La orientación política del país, a cargo en lo fundamental del Poder Ejecutivo y del Poder Legislativo, vino a convivir con poderes que inciden en sus decisiones por medio de sentencias como las emitidas por la Sala Constitucional de la Corte Suprema de Justicia, y recomendaciones como las emitidas por la Defensoría de los Habitantes o sus acciones sumarias de defensa y las atenciones inmediatas como las realizadas por la Dirección de Admisibilidad.

En este contexto, ¿cuáles son los logros de la Dirección de Admisibilidad? No podrían ser otros que muchos de los éxitos que ha cosechado la Defensoría de los Habitantes a lo largo de su historia como un todo orgánico, en el que todos sus componentes se interrelacionan, se influyen y confluyen hacia un punto en común: los Derechos Humanos que vinieron a revolucionar la mentalidad tradicional, las tradiciones de los pueblos, la doctrina y hasta las estructuras institucionales y sociales ancestralmente debilitadas en orden a garantizar el pleno ejercicio de los derechos fundamentales, considerando que las poblaciones más vulnerables deben ser atendidas con prioridad.

A riesgo de dejar de lado cosechas importantes, la Dirección se permite indicar cuatro que podría comprenderlas a todas:

- el reconocimiento de la persona humana, valiosa por sí misma, en esencia, sin necesidad de aditamentos o añadidos superficiales;
- como corolario, la tutela y promoción de los derechos innatos, siempre en la búsqueda de que sean reconocidos, respetados, protegidos y defendidos;
- la identificación absoluta con aquellos grupos de la sociedad tradicionalmente excluidos por la aplicación de políticas que no hacen más que mantener el estado de violencia estructural (Galtung) y, por ello, se les tiende una mano para tutelar sus derechos;
- un mundo, a partir de los Derechos Humanos como política pública, es posible.

Estos mismos logros se imponen como retos a la vez:

- De no dejar de ser sensible ante las situaciones de vulneración en las que se encuentra en entredicho la dignidad de la persona humana, esencia misma y fundamento de los Derechos Humanos;
- De continuar tutelando y promoviendo los derechos humanos, luchando, sin demora, porque se sigan reconociendo, respetando, protegiendo y defendiendo de las arbitrariedades cometidas por las y los funcionarios públicos;
- De continuar identificando las causas de la violencia estructural y proponiendo iniciativas orientadas a suprimirla;
- De que a partir de los Derechos Humanos como política pública, es posible otro mundo.

Las únicas limitaciones en la consecución de esos retos que se imponen, devienen de nosotros mismos: la lucha por los Derechos Humanos es un compromiso inherente a todas las personas que trabajan en una institución como la Defensoría de los Habitantes; la lucha por los Derechos Humanos debe ser el producto de la creencia en ellos, de la mística que se tenga para tutelarlos y promocionarlos; de lo contrario, sería un trabajo vano que solamente se vería recompensado con dinero, y en esta materia, como en todas aquellas en las que está de por medio la dignidad de la persona humana, no se puede servir a dos señores.