



Instituciones públicas regionales fallan en atención a gestiones de habitantes

- *Defensoría interviene ante demora u omisión de solicitudes presentadas por los habitantes ante instituciones públicas*

Lunes 12 de Agosto de 2019 La Defensoría de los Habitantes llama la atención sobre el acceso a la información, pronta respuesta y el trato ciudadano en la institucionalidad regional del país.

Según estadísticas de la institución, del total de solicitudes de intervención recibidas en el 2018 un total de 14.337 fueron planteadas por las personas usuarias que habitan en las regiones donde la Defensoría tiene una sede. De ese total de solicitudes de intervención, el 31% (4.411) se debieron al reclamo de las personas porque las entidades públicas no les atendieron sus peticiones y/o consultas; hubo dilación, o bien, omitieron brindar la debida respuesta o resolución.

Preocupa especialmente, la vulneración que se hace de este derecho en los territorios de competencia de las Sedes Regionales Brunca y Pacífico Central, pues éstas el registro fue de 1.177 y 1.897 solicitudes de intervención, respectivamente, lo cual representa el 70% del de solicitudes registradas por el con-regionales, en las que la persona de información, atención y respuesta a institucionalidad local, y, en algunos casos, también de las autoridades en el nivel central.



En la experiencia de la Defensoría, una de las instituciones de las cuales más se reclama una acción efectiva y oportuna, fuera del Gran Área Metropolitana, es el Instituto Mixto de Ayuda Social (IMAS) donde la mayoría de las denuncias provienen de las seis oficinas regionales de la Defensoría, y el patrón de comportamiento en el registro de casos de los últimos tres años, acredita que esa tendencia tiende a elevarse, ya que pasó de 2.304 solicitudes en el año 2016 a 3.765 en el año 2018.

Si bien, la mera solicitud ante la administración pública no implica una respuesta afirmativa ni una concesión a lo que solicita la persona, lo que se espera –con todo el derecho que les asiste a las personas– es una respuesta –sea afirmativa o negativa, pero respuesta al fin–, a sus demandas.

No obstante, la voz de las personas que transmiten sus inquietudes a la Defensoría, dicen del irrespeto de la institucionalidad que, en muchos casos, omite responderles o dilata la respuesta con plazos excesivos, evidenciando, más allá de un menosprecio a la legalidad, un desdén hacia las personas. Esta situación también se evidencia en las gestiones que se realizan ante los gobiernos locales; según estadísticas de la Defensoría del año 2018, la Municipalidad de Limón, Puntarenas y Liberia se encontraron entre las más denunciadas por esta situación.

“Las personas tienen el derecho a conocer información respecto a sus gestiones como por ejemplo plazos, requisitos, procedimientos, etc”, manifestó la Defensora de los Habitantes, Catalina Crespo. Para la Defensoría, la falta de respuesta se traduce en una limitación indebida e injustificada del acceso a información de interés público porque implica una restricción al ejercicio de la ciudadanía.

Oficina de Prensa

Defensoría de los Habitantes