



Educación en derechos humanos y reclamos sobre la calidad de servicios públicos son las principales demandas de las y los habitantes fuera de la G.A.M.

Regionales de la Defensoría reforzarán presencia en comunidades rurales

**En el periodo 2020 regionales de la Defensoría atendieron más de 11 mil casos*

Lunes 05 de Julio 2021. Un mayor acercamiento a la sociedad civil organizada para atender sus necesidades en cuanto a capacitación en materia de derechos humanos y atención a las principales situaciones que afectan el buen funcionamiento de los servicios públicos en las zonas rurales son desafíos que se plantean las sedes regionales de la Defensoría de los Habitantes para los próximos dos años.

A ello se suma la importancia de que las personas utilicen los canales virtuales y telefónicos disponibles para solicitar orientación, educación en derechos humanos y atención de consultas y denuncias, como parte de una estrategia de acercar aún más los servicios de la Defensoría de manera oportuna, eficiente y sin que represente un costo en el traslado de la persona usuaria hasta las instalaciones físicas de la institución.

Bajo esa perspectiva es que la descentralización de los servicios que ofrece la Defensoría en las regiones Chorotega, Pacífico Central, Sur, Atlántica y Huetar Norte, permita ese contacto habitante e institución en su propia comunidad, dándole las herramientas para que conozca no solo cómo defender sus derechos sino también atender aquellas dudas que, luego ser canalizadas adecuadamente ante el sector público, tengan una respuesta a su solicitud.

En cuanto a la atención de denuncias es necesario que la población tenga claro que previamente a la presentación de su reclamo, deben haber realizado la

gestión ante la entidad pública correspondiente teniendo como respaldo una copia de recibido, de tal manera, que si no reciben una respuesta en el plazo de 10 días hábiles, pongan en conocimiento de la Defensoría la situación para la oportuna intervención. Sin duda alguna el conocer claramente los derechos y utilizar los canales adecuados para interponer una denuncia representa una base importante en la defensa de los derechos de las personas ante cualquier acción u omisión del Estado y sus instituciones.

Para tal efecto, la denuncia ante una institución pública debe contar con elementos mínimos tales como el nombre de la persona, una descripción breve de la situación y un lugar de localización donde la persona usuaria puede recibir respuesta. Una importante cantidad de personas que se acercan a la Defensoría exponen el hecho violatorio, entre ellos, espera prolongada en citas hospitalaria para un diagnóstico o cirugía, problemas con la información para acceder a un subsidio del Estado, deficiencia en la prestación de servicios básicos como agua, entre muchos otros.

Según datos de la Dirección de Planificación de la Defensoría en el año 2020 el personal de las oficinas regionales intervino en un total de 11.476 situaciones presentadas por habitantes en situaciones relacionados como denegación en el derecho a la salud, dilación injustificada en trámites administrativos o, procesos relacionados con otorgamientos de beneficios sociales, entre otros.

Hacemos un llamado como Defensoría de los Habitantes a los y las habitantes de las zonas rurales a que utilicen las plataformas tecnológicas habilitadas para que la persona usuaria pueda recibir los servicios, a saber, a través de un formulario que está disponible en el sitio web www.dhr.go.cr, por medio de la central de llamadas 800-2587474 y 40008500, y/o través de la mensajería de texto –Whatsaap- 8375-5187 y 8592-6670.

Oficina de Prensa
Defensoría de los Habitantes