



Defensoría rompe record en 2020 en atención de quejas de habitantes durante toda su historia

34925 denuncias contra instituciones públicas recibió la Defensoría en 2020

Miércoles 30 de junio de 2021. La Defensora de los Habitantes, Catalina Crespo Sancho, implementó un proceso de modernización y cambio de la estructura institucional de la Defensoría de los Habitantes, que adaptó los servicios de la entidad a las necesidades de la población usuaria, mediante la adopción de una estrategia multicanal a partir de la cual la institución mejoró su relación con las y los habitantes. Tales cambios permitieron que la institución recibiera, durante el 2020, la cifra record de casi 35 mil denuncias, la cual es la más alta jamás atendida por la Defensoría desde su creación, hace más de 28 años. Esta tendencia prosigue en lo que va del 2021, ya que hasta el 15 de junio del presente año se han contabilizado 17.740 denuncias.

Dentro del conjunto de cambios implementados, aparte de la mejora en el Call Center, la Defensoría transformó el trabajo de las distintas Direcciones que componen la institución, modernizando y revalorando su quehacer laboral: La Dirección de Control de Gestión Administrativa pasó a ser la Dirección de Gobernanza Pública, lo que conllevó a un abordaje más integral de defensa que busca asegurar que los derechos e intereses de las y los habitantes sean el centro y el fin de la gestión del Estado. Asimismo se transformó el área de Asuntos Económicos en una dirección de Estudios Económicos y Desarrollo, abordando investigaciones estructurales, vinculadas con la defensa de los intereses económicos y financieros de los y las habitantes en temas de política económica, economía de la regulación laboral, social, manejo de la hacienda pública, entre otros.

La Dirección de Niñez y Adolescencia pasó a incorporar en su temática de trabajo el tema de la población joven. La Dirección de Protección Especial se transformó, en función de la defensa de poblaciones en condición de vulnerabilidad social, bajo un enfoque de atención institucional humanizado a partir de la discriminación que enfrentan estas personas y en la violación a su derecho a la igualdad ante la ley, haciendo de la protección contra toda forma

de discriminación su eje central de trabajo, denominándose, expresamente, como Dirección de Igualdad y No-Discriminación.

En materia de educación en Derechos Humanos, la Defensoría también hizo un giro importante en el último año por orden de la Defensora, Catalina Crespo, pasando a transformarse la Dirección de Promoción y Divulgación de Derechos en el Instituto de Educación en Derechos Humanos, con el propósito de ser un ente de formación para la construcción de sociedades más justas, equitativas y promotoras de la cultura de paz. De igual manera en el campo de la planificación, la institución dimensionó las competencias de la dirección para dirigir esfuerzos institucionales hacia un enfoque basado en resultados y gestión de calidad, mediante procesos de intervención innovadores que optimicen los recursos y fortalezcan la transparencia y rendición de cuentas de la Defensoría de los Habitantes.

Para Catalina Crespo, Defensora de los Habitantes, “Aunque en el pasado la adversidad y la resistencia al cambio amenazaron mi gestión al frente de la Defensoría de los Habitantes, hoy, con los resultados en mano, debo reiterar que el compromiso en pro de las y los habitantes se ratifica a través de hechos concretos”.