



El cien por ciento del personal de la Defensoría cuenta con el esquema completo de vacunación

Catalina Crespo pide autorización a Salud para el pleno regreso de manera presencial de todo el funcionariado de Defensoría

Lunes 01 de noviembre de 2021. La Defensora de los Habitantes, Catalina Crespo Sancho, pidió al Ministro de Salud, autorización para eliminar los límites de aforo que dentro de la Defensoría, así como en otras instituciones públicas, impiden el retorno a la presencialidad del personal que resulta necesario e indispensable para una mejor prestación del servicio público.

“La Defensoría de los Habitantes, durante la pandemia, rompió el récord histórico en la recepción de denuncias por parte de las personas habitantes que acuden a nuestros servicios, ya que en 2020 recibimos más de 34 mil casos y 2021 superará, de acuerdo a nuestras estimaciones, los 35 mil. Lo cual es un ejemplo de eficiencia en tiempos de pandemia. No obstante, vemos un espacio de mejora respecto a estos datos cuantitativos en la atención frente a frente de la persona usuaria, sobre todo en casos difíciles y complejos, ya que se mejora la comunicación más allá de lo que los medios digitales permiten y este factor cualitativo de cara al usuario de nuestros servicios es el que esperamos mejorar a través del apersonamiento” dijo Catalina Crespo, Defensora de los Habitantes.

Paralelamente la Defensoría presentó ante el Ministerio de Salud los protocolos de trabajo necesarios y suficientes que garantizan el regreso seguro a la normalidad pre-pandemia de todo el funcionariado institucional. También se informó a las autoridades sanitarias que todo el personal defensoril cuenta con el esquema completo de vacunación (salvo un funcionario que por prescripción médica ralentizó su proceso de vacunación y aún está por recibir su segunda dosis de vacuna).

El hecho de que la institución nacional de Derechos Humanos sea por Ley la Defensora de los derechos, libertades e intereses de todas y todos los habitantes de la República”, exige esa premura por la obtención del permiso para convocar a todo nuestro personal de manera presencial.

El teletrabajo, como herramienta para la prestación de nuestros servicios, se seguirá utilizando en los términos y condiciones con que se venía haciendo en la época pre-pandemia, lo cual garantizará aforos adecuados y sin hacinamiento en la prestación de nuestro trabajo en pro de las personas usuarias.

Para Catalina Crespo: “El Teletrabajo fue muy útil en esta época de pandemia y nos ayudó a romper récords en la recepción de denuncias; ya que la institución, en sus 28 años nunca había experimentado pasar de recibir entre 20 y 25 mil denuncias (en promedio), a más de 34 mil en el 2020; y, todo apunta, a que superaremos las 35 mil al final de este año 2021. Sin embargo, el teletrabajo también tiene su lado negativo: aleja al funcionario del marco comunicacional y jerárquico con el que se relaciona con su lugar de trabajo; los mecanismos de comunicación digital aún y cuando son en tiempo real sacrifican el paralenguaje y por ello la comunicación entre funcionarios y de éstos para con sus mandos, se deteriora y se problematiza; y, a veces, todo ello se traduce en la pérdida del sentido de misión respecto del trabajo que se hace y al trabajar nosotros en Derechos Humanos este es un riesgo que no estamos en disposición de aceptar”