



Datos registrados del año 2021

Regionales de la Defensoría intervinieron en más de 12 mil casos

**Los principales cantones donde los y las habitantes presentaron más denuncias fueron Pérez Zeledón, Puntarenas, San Carlos, Limón y Liberia.*

Miércoles 13 de Abril 2022. Un mayor acercamiento a la sociedad civil organizada y atención a las principales situaciones que afectan el buen funcionamiento de los servicios públicos en las zonas rurales es parte del trabajo que llevaron a cabo las sedes regionales de la Defensoría de los Habitantes en el año 2021, al punto que la solicitudes de intervención superaron los 12 mil casos.

A ello se suma la posibilidad de que las personas utilicen los canales virtuales y telefónicos disponibles para solicitar orientación, educación en derechos humanos y atención de consultas y denuncias, todo ello como parte de una estrategia de acercar aún más los servicios de la Defensoría de forma ágil, sencilla y sin que represente un costo en el traslado de la persona usuaria hasta las instalaciones físicas de la institución. Para tal efecto está habilitado el centro de llamadas 800-2587474 y 40008500 donde se reciben y valoran las situaciones que plantean los y las habitantes.

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 la persona conozca no solo cómo defender sus derechos sino para que pueda canalizar adecuadamente sus planteamientos ante el sector público, con miras a obtener una respuesta a su solicitud.

En cuanto a la recepción de denuncias, es necesario que las y los habitantes siempre consideren que, previamente a la presentación de su reclamo ante la Defensoría, salvo casos excepcionales, deben haber realizado la gestión ante la entidad pública correspondiente teniendo como respaldo una copia de

recibido. De tal manera, si no reciben una respuesta en el plazo de 10 días hábiles, pueden poner en conocimiento de la Defensoría la situación para que se valore la forma más oportuna de hacer la defensa del derecho lesionado o amenazado. Sin duda alguna, el conocer claramente sus 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.

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 acercaron a la Defensoría en el último año, expusieron como hechos violatorios de sus derechos, situaciones como la espera prolongada en citas hospitalaria para un diagnóstico o cirugía, problemas con la información para acceder a un subsidio del Estado y la deficiencia en la prestación de servicios básicos como agua, entre muchos otros.

Así, según datos de la Dirección de Planificación de la Defensoría, en el año 2021 el personal de las oficinas regionales intervino en un total de 12.554 situaciones presentadas por habitantes en situaciones relacionados como denegación en el derecho a la salud, derecho a la educación, derecho a un ambiente sano, dilación injustificada en trámites administrativos o, procesos relacionados con otorgamientos de beneficios sociales, y también dando asesoría en aquellos temas que no son competencia de la institución pero que requieren la orientación al habitante, entre muchos otros.

Los cinco principales cantones de los que procedían las denuncias fueron Pérez Zeledón, Puntarenas, San Carlos, Limón y Liberia. Las personas pueden presentar las solicitudes a la Defensoría de manera presencial, o utilizar los canales telefónicos, el formulario disponible en el sitio web www.dhr.go.cr, entre otros.

Algunas de las entidades más denunciadas por los habitantes en las sedes regionales de la Defensoría están el Instituto Mixto de Ayuda Social, la Caja Costarricense del Seguro Social, Migración y Extranjería, Acueductos y Alcantarillados, entre otras.

Oficina de Prensa
Defensoría de los Habitantes