



Así lo revelan las estadísticas de la Defensoría de los Habitantes en el 2010

## 20 mil habitantes decidieron quejarse ante problemas con la calidad en el servicio público



Un total de 21.785 solicitudes de intervención recibió la Defensoría en el año 2010 por parte de habitantes inconformes con la calidad en el servicio público que recibieron en las instituciones públicas, lo que significó un aumento de un 5% de quejas con respecto al año 2009.

Más información en Pág.2. *Fotos con fines ilustrativos*

Ante la Defensoría de los Habitantes en el último año

## Más mujeres denuncian situaciones de violencia y discriminación



Más información en Pág.4.

Defensoría pide mejorar procedimiento de intervención ante denuncias

### Hay débil vigilancia en la atención que reciben ancianos en hogares públicos



Más información en Pág.6. *Foto con fines ilustrativos*

Así lo revelan las estadísticas de la Defensoría de los Habitantes en el 2010

## 20 mil habitantes decidieron quejarse ante problemas con la calidad en el servicio público

Un total de 21.785 solicitudes de intervención (consultas, investigaciones, gestiones, entre otras) recibió la Defensoría en el año 2010 por parte de habitantes inconformes con la calidad en el servicio público que recibieron en las instituciones públicas, lo que significó un aumento de un 5% de quejas con respecto al año 2009.



**Durante el año 2010 gran cantidad de habitantes denunciaron ante la Defensoría de los Habitantes la vulneración de su derecho a la salud.**

*Imagen con fines ilustrativos*

De igual manera se abrieron un 50% más de investigaciones con respecto al periodo anterior pasando de 1.990 a 3.024, siendo las siguientes denuncias las que mayores casos registraron: negativa injustificada en trámites administrativos, falta de fiscalización de las municipalidades, problemas en prestación de servicios de telecomunicaciones, incumplimientos de la administración en el mejoramiento de la red vial cantonal, lenta o nula atención a daños producidos por la construcción o mantenimiento de infraestructura vial, falta de limpieza y mantenimiento de vías públicas, problemas de ordenamiento vial en rutas nacionales y problemas en el cobro del servicio de agua potable.

A ello se suma la vulneración a los derechos a la salud en relación a la denegación, deficiencia o mal trato en la prestación del servicio; el derecho a la integridad personal, la educación, a un ambiente sano, al trabajo y la estabilidad en el empleo, a la protección especial, a la documentación personal, a la vivienda digna y al debido proceso, entre otros.

“Este comportamiento del aparato estatal genera malestar e importantes cuestionamientos en relación con el funcionamiento del sector público. Es importante que se tenga presente que la prestación de servicios eficientes y eficaces debería ser la norma de comportamiento de quien lo brinda”, dice el Informe Anual de Labores 2010-2011.

En cuanto a área geográfica, San José es que la provincia con más denuncias presentadas ante la Defensoría con 6.408, seguido de Guanacaste con 3.214; Alajuela con 2.916, Puntarenas con 2.797, Limón con 965, Heredia con 659, Cartago con 622 y sin especificar lugar 3.204.

Ante la Defensoría de los Habitantes en el último año

## Más mujeres denuncian situaciones de violencia y discriminación

La Defensoría de los Habitantes informó hoy que más mujeres recurren a interponer denuncias por situaciones de violencia y discriminación suscitadas en el ámbito del sector público, de acuerdo al último corte efectuado en el periodo 2010-2011.



**En el último año más mujeres han recurrido a interponer denuncias por situaciones de violencia y discriminación suscitadas en el ámbito del sector público.**

*Imagen con fines ilustrativos*

De acuerdo a las acciones emprendidas por la dirección especializada de la Defensoría en defensa de los derechos de las mujeres, el 49% de los casos se refieren al tema de hostigamiento sexual, siendo el que ocupa la mayor cantidad de denuncias y acciones institucionales, la mayoría derivadas del seguimiento que impone el artículo 7 de la Ley contra el Hostigamiento Sexual en el Empleo y la Docencia.

En relación a las entidades más denunciadas por hostigamiento sexual se encuentra el Ministerio de Educación Pública con 27%, el Ministerio de Seguridad Pública con un 21% y la Caja Costarricense del Seguro Social donde se tramitó un 18% de la totalidad de solicitudes recibidas por este tema.

En la lista de intervenciones en la defensa de los derechos humanos con perspectiva de género sigue la violación a la salud, lo que se contempla deficiencias en la prestación del servicio de salud, violaciones con ocasión de la atención de la maternidad y maltratos, que representan un 16%.

En tercer lugar, según la Defensoría de los Habitantes, las quejas responden a violaciones a derechos laborales, en la que la discriminación en el empleo con ocasión de la maternidad ocupa la mayor cantidad de denuncias. Asimismo, otra de las problemáticas que más solicitudes de intervención genera tiene relación con el irrespeto a los derechos de las mujeres privadas de libertad, tema que viene en sostenido aumento, principalmente por el acceso a salud y condiciones deficientes en la infraestructura del centro y del área de casa cuna, que es donde permanecen las privadas de libertad junto con sus hijos e hijas menores de edad.

Sobre la restante casuística que tramita la Defensoría en materia de derechos de mujer, la entidad que tiene mayor número de denuncias es el Ministerio de Justicia con un 50% de la totalidad de solicitudes de intervención, que versaron especialmente sobre acceso a la salud, condiciones deficientes de los centros y limitaciones ilegítimas a las mujeres privadas de libertad para la continuación del vínculo familiar.

Defensoría pide mejorar procedimiento de intervención ante denuncias

## Hay débil vigilancia en la atención que reciben ancianos en hogares públicos

*\*Estado se ha concentrado más en el control financiero de los recursos otorgados a estas organizaciones, que en vigilar, con estricto apego a la legislación vigente de protección especial, las condiciones, la calidad y el trato en la atención de estas personas usuarias del servicio.*



**Según un estudio realizado por la Defensoría, el funcionamiento y la calidad de servicios ofrecidos por los hogares de ancianos no satisfacen las necesidades de esta población.**

*Imagen con fines ilustrativos*

La Defensoría de los Habitantes exigió hoy una intervención más decidida del Estado en la vigilancia en la calidad de los servicios que ofrecen los hogares de ancianos, pues a la fecha, se ha concentrado en mayor medida, en la fiscalización de los recursos públicos que se aportan para el funcionamiento de estos centros.

Para la Defensoría esta labor de supervisión debe ser urgentemente reforzada máxime que se trata de una población que cuya situación de pobreza, abandono, maltrato y riesgo social la condujo a la institucionalización como única alternativa de vida ante la ausencia de opciones familiares y comunales, resultando sustitutiva de un hogar.

A esta conclusión se ha llegado luego de analizar varios casos de hogares denunciados por la deficiente calidad en la prestación de los servicios y que han sido ampliamente desarrollados en el último informe anual de labores de la Defensoría de los Habitantes correspondiente al periodo 2010-2011.

En el estudio, la Defensoría es clara que el funcionamiento y la calidad de servicios ofrecidos por las organizaciones de bienestar social no logran satisfacer las necesidades de atención conforme con el perfil de la población usuaria y más bien han venido en un franco y paulatino deterioro de su gestión, ya que en varios muchos casos, apenas alcanzan a garantizar un mínimo de satisfacción a las necesidades básicas de techo, alimento y vestido. Además, es de suma preocupación para la Defensoría, ya que es un tema de queja recurrente a las diversas modalidades de atención: hogares, albergues y centros diurnos.



Foto con fines  
ilustrativos

La Defensoría se ha mantenido actualizada de los avances reportados en términos de fiscalización de estos programas, sea respecto a los procesos de habilitación de los establecimientos según la aplicación de la norma correspondiente y la emisión de los órdenes sanitarias cuando procede, para la puesta de un plan de mejora de parte de las administraciones de los servicios de cara a un eventual cierre técnico. Asimismo respecto a las intervenciones de Conapam en su carácter rector de vejez y envejecimiento con competencias de fiscalización expresamente establecidas en la Ley Integral para la Persona Adulta Mayor No. 7935.

Sin embargo, los resultados alcanzados a la fecha circunscriben esta temática a un serio problema de gestión administrativa y financiera de las Administraciones y Juntas Directivas, en especial de los Hogares de Ancianos, de la cual se desprenden otros componentes relativos a la atención directa.

Respecto a la gestión financiera, causa preocupación el hecho que a partir de la nueva legislación de la Junta de Protección Social donde se les ofrece a estas organizaciones un abanico de opciones para disponer de una mayor cantidad de recursos públicos para fortalecer su administración mediante el aumento de servicios e incrementar su calidad de gestión, no obstante, las organizaciones no logran concretar y diversificar el diseño y elaboración de proyectos específicos, lo cual revela la incapacidad administrativa para tal propósito.

Ante ese panorama, la Defensoría se ha planteado posibles causas sobre el deterioro de estos centros, entre ellas, la falta de capacidad de sus gestores, la dificultad para que desde lo comunal y local se identifiquen nuevos actores para su integración en las administraciones y directivas. La falta de acompañamiento técnico y orientación legal por parte de las mismas entidades encargadas de la fiscalización y supervisión. O bien, que la labor de fiscalización se ha concentrado más en el control financiero y ha desviado la atención respecto a la calidad del servicio que se ofrece y el trato especial que requiere la población usuaria, entre otras cosas.

De ahí la necesidad, de que entidades como el Conapam, el Ministerio de Salud, el Imas, la Junta de Protección Social, están llamados a evaluar la gestión de estos programas, a partir de las normas y procedimientos específicos de cada uno de esas entidades, con el propósito de asegurar las condiciones adecuadas de atención a la población adulta mayor a la cual se le ofrece estos servicios.

Barrio México, Calle 22. Avenida 7 y 11  
Oficina de Prensa  
Teléfono 22482385

Correo: [atabash@dhr.go.cr](mailto:atabash@dhr.go.cr)  
[kquiros@dhr.go.cr](mailto:kquiros@dhr.go.cr)

---

## Estamos en la Web

[www.dhr.go.cr](http://www.dhr.go.cr)

Facebook: Defensoría de los Habitantes de la  
República

---

## Misión

La Defensoría de los Habitantes de la República es la institución responsable de proteger los derechos e intereses de las y los habitantes del país frente a las acciones y omisiones del sector público y en el cumplimiento de su mandato divulgará y promocionará esos derechos. Así mismo, velará porque el funcionamiento del Sector Público se ajuste a la moral y la justicia.

## Visión

Ser una institución fortalecida, dinámica y con credibilidad, regionalizada y accesible en el ámbito nacional, con legitimidad y objetividad en sus actuaciones que procura garantizar el respeto a los derechos e intereses de las personas contribuyendo al mejoramiento de la gestión del sector público

