



Revela Informe Anual 2018-2019 de la Defensoría de los Habitantes

## **Tiempo de espera para acceder servicios sociales son el dolor de cabeza de los habitantes**

*Jueves 20 de Junio 2019.* Los prolongados tiempos de espera para acceder a servicios sociales que ofrecen entidades públicas se convierte, todos los días, en un dolor de cabeza para los y las habitantes, según revela el último informe anual de labores de la Defensoría de los Habitantes 2018-2019.

Servicios ofrecidos por entidades como el Instituto Mixto de Ayuda Social, el Patronato Nacional de la Infancia, la Comisión Nacional de Asuntos Indígenas, la Caja Costarricense del Seguro Social, la Dirección de Migración y Extranjería, por ejemplo, son una fuente constante de denuncia ante la Defensoría por falta de respuesta institucional hacia el/la usuario(a). Como ejemplo, por este hecho violatorio la Defensoría intervino en 4.411 casos fuera del Gran Área Metropolitana a través de sus sedes regionales. El reclamo del habitante por falta de información, atención o respuesta a sus gestiones es uno de los desafíos que tiene la gestión pública para garantizar a los y las habitantes el derecho a un efectivo acceso de servicios.

En el caso del IMAS la Defensoría debió intervenir ante la falta de respuesta formal a las gestiones o solicitudes de beneficios, el cual se agrava por la ausencia de un registro formal de las mismas. Cuando se trata de mujeres en situación de pobreza, la información en la mayoría de ocasiones se hace de manera verbal, sin que puedan disponer de una resolución razonada. A ello se suman dificultades relacionadas con la ficha de información social, la dilación para las visitas y la efectiva aplicación de la misma. En el caso del beneficio para mejoramiento de vivienda que gestiona el IMAS se tarda en promedio entre 6 y 8 meses para dar a conocer el resultado y puede aumentar el periodo cuando se trata de casos en zonas costeras y fronteriza porque se debe demostrar la titularidad de la tierra. La Defensoría estima que el empoderamiento económico va mucho más allá de programas de beneficios temporales y por lo tanto, urge una política país que entienda las necesidades espe-

cíficas, los obstáculos y brechas existentes para generar oportunidades de empleo y condiciones para el acceso y permanencia de las mismas, emprendimientos sostenibles, capacitación técnica y profesional de diferentes modalidades, que permita el ingreso de todas las diferentes poblaciones.

En el caso de la CONAI la Defensoría considera que ha sido ineficaz y de poco impacto para los pueblos indígenas y no ha tenido claridad en su orientación y cumplimiento de los objetivos establecidos en su ley, al punto que las autoridades actuales han reconocido que resulta impostergable la reorganización de esa institución.

En cuanto al PANI, la Defensoría identificó problemas sobre el funcionamiento de las oficinas locales, entre las cuales se pueden mencionar, lentitud en la atención y tramitación de casos, falta de seguimiento de las medidas de protección adoptadas, deficiente articulación con otras instancias como centros educativos y de salud y organizaciones sociales, insuficiencia de recursos profesionales para el abordaje de la totalidad de la demanda, negligencia en la atención de los asuntos con riesgo al interés de las personas menores de edad vinculadas y falta de información adecuada y oportuna a las partes. En ese sentido la Defensoría insiste en la urgencia de abordar dos aspectos fundamentales para el buen funcionamiento de esa entidad. Primero, una adecuada capacitación técnica al personal a cargo de los casos que se actúe conforme con la doctrina de protección integral y segundo, la necesidad de desarrollar un modelo de gestión eficiente, oportuno, accesible, transparente y evaluable que rinda cuentas de la ejecución de los recursos presupuestarios y de los resultados obtenidos a partir de dicha inversión.

En la CCSS se presentaron denuncias para resolver de manera efectiva solicitudes por aseguramiento como beneficio familiar y, a pesar de que se ha facilitado la atención efectiva de estas quejas, lo cierto es que la Caja debe tomar medidas a fin de subsanar prácticas administradas deficientes en estos procesos de aseguramiento. Por otro lado, es necesario que se realicen ajustes normativos para que se garantice el derecho de seguridad social de niños, niñas y adolescentes que se encuentran en circunstancias especiales o vulnerabilidad. Otra situación que preocupa es la dilación en la resolución de las solicitudes de pensión por el Régimen No Contributivo. Los plazos de respuesta en múltiples casos exceden el año y medio, debido en parte a la cantidad insuficiente de personal y a dos trámites específicos que retrasan la resolución de las solicitudes: la valoración médica del Área de Salud y el análisis Médica Calificadora del Estado de Invalidez. En abril 2019 la Caja contabilizaba más de 22 mil solicitudes en estudio y recientemente esta institución anunció que retomaría el proceso para otorgar 1.250 nuevas pensiones.

Punto especial merece el abordaje de las listas de espera para una cita con especialista, un examen médico o una intervención quirúrgica. Este es un tema de ocupación de la Defensoría donde se ha venido convocando a las autoridades competentes para que haya una real disminución de estos tiempos de espera y un plan de atención concordante con la sentencia de la Sala Constitucional. Esta labor de seguimiento se mantendrá en aras de que se logre un impacto en favor de la población usuaria.

Por otra parte, la dilación en el trámite de las solicitudes de regularización migratoria a cargo de la Dirección de Migración y Extranjería representa el porcentaje más alto de las denuncias presentadas por personas migrantes y refugiadas ante la Defensoría. Esto implica que después de esperar hasta 12 meses por una resolución, la persona extranjera recibe una prevención por alguna documentación faltante, extendiéndose a varios meses más la resolución final de su solicitud.

Sin duda alguna, los atrasos en resoluciones o la lenta atención de gestiones de los habitantes en distintas instituciones del país es un grave problema que atenta no solo contra el derecho a una justicia administrativa pronta y cumplida, sino también que estos prolongados tiempo de espera genera un desánimo, desesperación y angustia en la persona usuaria.

El total de intervenciones en 2018 de la Defensoría de los Habitantes, por múltiples situaciones, fue de 26.615, de las cuales el 57% fueron interpuestas por mujeres y el 43% por hombres.

**Oficina de Prensa**  
**Defensoría de los Habitantes**