San José, 15 de Noviembre 2018

Señor

Lic. Juan Manuel Cordero González

Defensor en funciones

Defensoría de los Habitantes

Presente

Estimado señor

Reciba un atento saludo. Aprovecho la oportunidad para rendir el Informe correspondiente a las labores que durante los últimos años desempeñé como Contralora de Servicios de la Defensoría de los Habitantes.

No omito manifestarle mi satisfacción por el trabajo desarrollado durante estos años , no solo por la cercanía que éste me permitió establecer con las personas usuarias de los servicios que brinda la institución, sino porque se generó en la gran mayoría de las y los funcionarios un compromiso importante con la buena prestación de los servicios que la institución brinda, lo que permitió darle a las sugerencias, inconformidades y denuncias presentadas respuestas ágiles y oportunas , lo que sin duda alguna evitó que dichas denuncias pudiesen ser llevadas las instancias judiciales, causándole daños innecesarios a la imagen de la institución.

Como es de todos conocido la Contraloría de Servicios de la Defensoría de los Habitantes fue creada mediante Acuerdo No.668-DH de fecha 2 de Octubre del 2002 . El objetivo de su creación fue ser congruente con la iniciativa que la misma Institución impulsó ante la Asamblea Legislativa con la finalidad de que se aprobara el Proyecto de Ley de Fortalecimiento de las Contralorías de Servicios que les daba rango de Ley y como consecuencia de ello una mayor autonomía y fuerza a la hora de emitir sus recomendaciones.

Durante todos los años que estuve en funciones me propuse como principal objetivo de mi quehacer a lo externo, impulsar y apoyar todo tipo de gestiones tendientes a alcanzar este importante logro para el quehacer de todas las Contralorías de Servicios, incluyendo por supuesto la propia Contraloría institucional. Por ello, se participó en diferentes discusiones y propuestas que el grupo de contralores presentaba ante el seno de la propia Asamblea Legislativa, por ello siempre se hicieron espacios para conversar con los señores diputados sobre la importancia de aprobar dicha Ley. Incluso durante algunos meses un grupo de contralores de servicio se reunió enlas instalaciones de la Defensoría para redactor un Nuevo Proyecto de Ley que le fue resentado al señor diputadao José Manuel Echandi para que se le diera inicio al tràmite que esto conlleva, el Proyecto fue acogido en la pròxima legislature y sirviò de base para una nueva discsiòn y posterior aprobaciòn de la Ley que rige hoy dìa el quehacer de las Contralorías de Servicios.

A lo interno, siempre se le solicitó a los jerarcas que incluyeran en el Informe que año a año se rendía ante la Asamblea Legislativa una excitativa sobre la importancia de aprobar dicha Ley y la deuda pendiente que le significaba a los habitantes el no tener este importante instrumento legal.

También se impulsó la redacción de notas que fueron firmadas por los jerarcas de la Defensoría e enviadas a las autoridades de las insttuciones en las que se hacía un llamado a fortalecer a estos entes de control.

Se estuvo pendiente de que los y las funcionarias a cargo de las Contralorías fueran incluídas en todas las actividades de impacto y actividades de capacitación que se llevaban a cabo, incluso se les impartió procesos de capacitación especialmente dirigidos a ellos.

Finalmente en el año 2013, se aprueba la Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios, Ley No. 9158, publicada en la Gaceta 173 del 10 de Setiembre del 2013.

En el artículo 12 de esta Ley le daba la potestad a los jerarcas del Poder Legislativo, Poder Judicial, Tribunal Supremo de Elecciones, las dependencias y los órganos auxiliares de ellos, las municipalidades, las instituciones descentralizadas o autónomas, las universidades estatales, empresas públicas, propiedad de algunas organizaciones mencionadas en este párrafo, los entes públicos no estatales y las empresas mayoritariamente de sujetos privados que brindan servicios públicos con esa denominación de decidir : crear y mantener las Contralorías de Servicio con esa denominación. Sí lo hacen, deberán inscribir la Contraloría de Servicios respectiva en el Sistema y deberán cumplir las obligaciones establecidas en esta Ley y Reglamento .

Para una consulta efectiva sobre este punto se procedió por parte de la Secretaría Técnica de MIDEPLAN al envío de una nota firmada por el señor Ministro para que los jerarcas se pronunciaran en ese sentido.

La Contraloría de Servicios fue llamada al Despacho de la señora defensora de ese momento para brindar todos los argumentos necesarios del por qué se debía conservar la Contraloría de Servicios de la institución

Es por ello que la Defensoría de los Habitantes le responde al Ministerio de Planificación y Política Económica que ratificaba la existencia de la Contraloría de Servicios y que por lo tanto se procedía con su inserción dentro del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios.

Al mismo tiempo, el Despacho de la señora defensora procede a emitir el Acuerdo No. 1813 con fecha 27 de noviembre del año 2013 mediante el cual se acuerda reiterar la posición de la Defensoría de los Habitantes de mantener la Contraloría de Servicios y de cumplir con todos los requerimientos que conlleva el formar parte del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios

Se ha repetido muchas veces que no se debe de obviar que esta modalidad en la prestación de los servicios que se brindan por parte de las instituciones está basado no sólo en la expectativa de las y los habitantes, sino también en las percepciones que se generan por parte de éstos a la hora de evaluar la gestión y el servicio que se les brinda, por lo que en ambos casos se debe prestar una especial atención ya que tan importante es el servicio que se brinda como la forma en que el o la habitante percibe ese servicio a la hora de recibirlo.

En ese sentido es clara la Ley cuando define a las Contralorías de Servicios como órgano asesor, canalizador y mediador de los requerimientos de efectividad y continuidad de las personas usuarias de los servicios que brinda una organización además, le pone límites a su competencia ya que : no deberá realizar funciones, ni actuaciones de la Administración Activa, excepto las necesarias para cumplir con sus propias funciones .

Por eso siempre se insisitió en que la labor que desarrolla la Contraloría de Servicios no deja de ser compleja, ya que requiere de un alto grado de comprensión por parte del colectivo que conforma la Institución, ya que se constituyen en importantes espacios de participación ciudadana en el que las y los funcionarios de la Administración Pública abren y facilitan espacios de interlocución, deliberación y comunicación en los que informan y explican a las y los habitantes acerca de los resultados de sus gestiones y se someten en un primer momento al control social.

A su vez, las Contralorías son entes que aseguran el derecho a ejercer derechos . No puede ni debe pensarse en ningún momento que toda crítica que la ciudadanía hace, es una crítica a la autoridad y al trabajo que la persona funcionaria realiza. Y esto quizás fue uno de los retos más importantes a los que la Contraloría se enfrentó todos estos años, para que no se le viera como la enemiga que les enfrentaba, sino como una aliada que les permitía enmendar aquellas cosas que no se estaban haciendo bien o por lo menos que el o la habitante así lo estaba percibiendo

Por otro lado, entre las Contralorías de Servicios y la Defensoría de los Habitantes se dan competencias concurrentes en la defensa de los derechos de las y los habitantes , es por ello que la institución al referirse a las Contralorías de Servicio las define como sus principales aliadas estratégicas en la lucha por la defensa de los derechos de quienes acuden a las instituciones en la demanda de servicios que respondan a criterios de respeto, efectividad, eficiencia y continuidad a favor de las personas .

Al entenderlo así, esta Contraloría de Servicios siempre estuvo muy pendiente de que esa conectividad entre una y las otras no se perdiera, más bien se fortaleciera no solo al incorporar a las Contraloías de Servicios a los procesos de capacitación que la propia Defensoría llevaba a cabo, también convocándoles a procesos de capacitación dirigidos exclusivamente a estos entes e insistiendo siempre para que se les diera el lugar que les correspondía en los procesos de defensa de los derechos de las personas a lo interno de sus propias instituciones y estableciendo una relación directa con estas y estos funcionarios que permitiera una alianza estratégica en los procesos de defense que la propia Defensorìa lleva a cabo en las diferentes instituciones del aparato estatal

La institución se ha avocado a que no solo las personas que laboran en la Defensoría de los Habitantes, sino que el resto de la Administración Pública se familiarice y haga un uso adecuado y permanente del lenguaje en derechos humanos a la hora de brindar el servicio encomendado . Conceptos como no discriminación ( el cual para ser formulado adecuadamente debe ser definido en contraste con el principio de no discriminación y en razón del daño que produce) la promoción de la igualdad, el enfoque de Derechos Humanos al Desarrollo que exige participación, transparencia, un planteamiento integrador de derechos, vigilancia desde la medición de los indicadores y la obligación del trato que el Estado está obligado a dar a las y los habitantes que va más alla de una concepción de personas usuarias de servicios, sino como personas sujetas de derechos, es a su vez, una concepción que propone la formación de un Estado que protege a las personas vulneradas, empobrecidas, discriminadas ya que introduce una visión de desarrollo que es compatible con ese sentido holístico, integrador de la dignidad de las personas .

Se insistió mucho para que se les brindara una capacitación dirigida a las Contralorías de Servicios que les permita manejar un lenguaje común en temas tan importantes como los anotados en líneas arriba, la cual se llevó a cabo y fue muy acogida por estos funcionarios.

El trabajo que se realiza desde las Contralorías de Servicios, incluyendo la nuestra ha ido generando poco a poco, importantes avances en la mejora de la prestación de los servicios que brindan las diferentes instituciones del Estado. Su impacto se reconoce cada vez que éstas emiten recomendaciones para corregir aquellas prácticas que no son concordantes con una una buena prestación del servicio.

**Balance general de la gestión de la Contraloría de Servicios a lo interno de la institución**

En el caso particular de la Contraloría de Servicios de la Defensoría de los Habitantes es necesario reconocer que se han dado importantes avances en la mejora de la prestación de los servicios que brinda la institución y que sin duda alguna tendrán gran incidencia en el accionar de la institucionalidad costarricense mediante : la emisión de las recomendaciones necesarias para corregir las insuficiencias del Estado y promover las buenas prácticas .

La emisión del documento elaborado por el Despacho sobre Recurso efectivo es un importante avance en la fijación de lineamientos tendientes a garantizar y proteger los derechos humanos por parte del Estado y por parte de la Defensoría de los Habitantes como órgano de control.

Un nuevo modelo de delegación en los órganos internos de la institución y en sus servidores y servidoras funciones, actividades y tareas específicas tales como recepción, admisión e investigación de las quejas , reclamos o denuncias permitiró un ejercicio más eficiente de la función de defensa, lo que le facilita a la jerarquía atender los asuntos institucionales con mayor agilidad, celeridad, eficiencia y dotarla de un mayor nivel de incidencia estratégico en temas estructurales que son de relevancia nacional y cuya resolución dependerá en mucho de la efectiva Magistratura de Influencia que realizan directamente los jerarcas de turno de la institución.

Las capacitaciones acerca de la protección efectiva de derechos y sobre el Sistema Interamericano de protección de derechos humanos fueron muy importantes y necesarias para ir generando familiarización no solo con con este Sistema Regional sino tambièn con el Sistema internacional para conocer acerca de la jurisprudencia y sus fallos lo que enriquece el abordaje y las recomendaciones que se hacen. Y sobre esa base, esta Contraloría de Servicios pudo emitir recomendaciones tendientes a esa mejora del modelo de delegación para tramitar de forma más efectiva, eficiente, oportuna las diferentes denuncias que desde la Defensoría de los habitantes se tramitan día a día.

Desde la creación de la Defensoría de los Habitantes hace ya 25 años la institución asumió la importancia y el deber de someterse ella también al escrutinio de las y los habitantes, consciente de que la mejora delos servicios es una labor constante y de que nuestras personas usuarias también merecen y tienen el derecho de recibir servicios de calidad a la hora de demandarlos. Por ello, hace veinte años, se crea la Contraloría de Servicios Institucional y se le dota de un marco jurídico adecuado dentro del cual poder llevar a cabo su labor sustancial.

La Contraloría de Servicios siempre fue consciente de su papel de canalizador y mediador que su labor trae consigo por lo que su principal compromiso fue darle trámite a toda solicitud que las y los habitantes pusieron siempre en su conocimiento y brindarles respuesta a cada una de sus solicitudes.

Puede asegurarse que la Contraloría de Servicios fue visualizada como la voz del habitante, quien al interponer sus inconformidades, denuncias y sugerencias emiten alertas, llamadas de atención que hay que atender de inmediato con la finalidad de corregir lo que no se hace bien y de mejorar aún más lo que se hace bien.

Uno de los grandes logros alcanzados por este órgano de control fue el de que se le incluyera en las sesiones de los Consejos de Directores mediante una participación activa no solo le permitió conocer de primera mano las discusiones que en el seno de este cuerpo deliberativo se daban para el mejoramiento de la gestión sino que permitió brindar información importante al habitante. También sirvió para llevar a ese Consejo temas que fueron puestos en conocimiento de los directores y de la jerarquía que generaron importantes discusiones e incluso la revisión de algunos procesos y procedimientos institucionales.

Las luchas por dotar de marco legal su accionar a la luz de la puesta en vigencia de la Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios Ley 9158 del 10 de setiembre de 2013 y posteriormente el Reglamento a la Ley Reguladora, la Contraloría de Servicios Institucional la llevó a insistir ante las autoridades acerca de la importancia de actualizar y emitir un nuevo Reglamento interno de funcionamiento de la Contraloría de Servicios Institucional para adecuar su funcionamiento a este nuevo marco legal. Con ello se buscó garantizar a todas las personas usuarias la información necesaria sobre las gestiones que pueden plantear ante la institución cada vez que no se encuentren conformes con el servicio recibido.

También se insistió para que se emitiera un Manual de Servicio al habitante que sirviera como una guía de atención a las y los funcionarios de la Defensoría a la hora de atender a las personas usuarias por lo que se procedió a redactar, consultar Manuales de otras instituciones y a someter a conocimiento y discusión la propuesta de Manual de servicio al habitante

Es así como mediante Acuerdo No. del año 2014 se aprueba, emite y publica en el períodico oficial La Gaceta, el Manual de Servicio al habitante constituyéndose en una importante guía para la prestación de un servicio de calidad, basado en el respeto, la calidad, la eficacia, la eficiencia y la efectividad

Se participa en todas las discusiones análisis y aprobación de las diferentes reformas que se le hacen al Manual de Macroproceso de defensa de los derechos humanos, incorporando siempre la perspectiva del habitante. Discusiones a veces difíciles, pulsos que intentaban cambiar visiones, sin embargo se contó siempre con aliados importantes para que algunas de las propuestas presentadas por la Contraloría de Servicios fuesen incorporadas

Se participa en la discusión sobre el proyecto de Tipología de derechos humanos. Discusión sin terminar y que se convierte en un eje programático que definirá la mejor manera de abordar los procesos de defensa de la institución.

Se debe estar conscientes que cuando se da la violación de un derecho humano siempre se da la violación de otros y que esa diferenciación tipológica que muchas veces se elabora desde las mismas instituciones dedicadas a la protección de los derechos no debe significar que la dignidad humana pueda dividirse en porciones o estamentos. Es este el momento oportuno para que la institución se aboque a una importante discusión de cuál es la mejor manera de abordar la defensa de los derechos : por derecho violado, hecho violatorio, poblaciones vulnerables? Su discusión, análisis y definición será un importante avance en la calidad y efectividad de la defensa de los derechos de las personas que acuden a demandar de parte de la institución una defensa más efectiva e integral

A solicitud de la Contraloría de Servicios se procedió a reactivar la Comisión de Discapacidad Institucional de la que fue llamada a formar parte. Esta Comisión redacta, discute, somete a conocimiento de los jerarcas la Politica institucional de Accesibilidad para su aprobación y posterior publicación en el Diario Oficial La Gaceta. Su objetivo fue transversalizar los temas de discapacidad y de Adulto Mayor que conoce la institución para que en todos los procesos de defensa y de capacitación se incorpore el abordaje integral de estas poblaciones no solo a lo externo, sino a lo interno.

Es esta Comisión la que propone a los jerarcas que existe una coyuntura política importante para que se de una lucha para que las personas trabajadoras con Sindrome de Down obtengan derechos prejubilatorios que les permita pensionarse a los 40 años y con 15 aos de laborar, tomando en cuenta el envejecimiento precoz a los que se ve enfrentada esta población. La propuesta no solo fue escuchada sino asumida por la jerarca y se logró obtener este importante beneficio para las personas con Sindrome de Down.

También esta Contraloría visualizó la importancia de que el Mecanismo de Supervisión de la Convención de los derechos de las personas con discapacidad fuese formalmente presentado ante la comunidad costarricense por lo que se abocó a brindar todo el apoyo necesario para que se instalara formalmente y al mismo tiempo se convocara a los grupos de personas con discapacidad para llevar a cabo una consulta inicial de la mejor forma que estas poblaciones desean se les haga consulta cada vez que se den temas que son de interés para ellos o que les afecte directamente.

Es importante mencionar que la Contraloría de Servicios preocupada por la gran cantidad de folios que se manejan en los expedientes de defensa muchas veces sin resultados efectivos y ágiles se propuso incorporar la Mediación como una forma de intervención más que le diera mayor agilidad y efectividad a algunos procesos de defensa que la Institución lleva a cabo. Desde un inicio se abocó a restablecer las relaciones con la Escuela Judicial para que se retomaran las capacitaciones a las y los funcionarios de la Defensoría en Resolución Altenativa de Conflictos con la finalidad de que se contara con una estructura profesional capacitada para que participara en los procesos de Mediación en los que la Defensoría es llamada a formar parte y a que utilizaran esta importante herramienta en sus propios procesos de defensa de derechos.

Tambien se le solicitó a la Escuela Judicial un curso RAC dirigido a las y los Contralores de Servicios, siendo que su papel más importante es el de mediador y canalizador. Dicho curso se impartió también a estos funcionarios.

Se inicia las capacitaciones dirigidas a los aspirantes a jueces y juezas ya que se vio la importante necesidad de incidir e este importante poder en el tema de los derechos humanos para que a la hora de resolver se incorporara esta perspectiva.

Se incluyó dentro de la relación con la Escuela Judicial la necesidad de que en temas de interés de la Defensoría se incluyeran a funcionarios y funcionarias de la institución para que participaran en las diferentes capacitaciones que ese importante Centro de capacitación llevase a cabo.

Se coordinó con la Fundación Arias para la Paz y el Desarrollo y con el Centro de Mediación y Manejo de Conflictos enseñanza e investigación CEMEDCO, la realización de un curso sobre Mediación Social en la que participaron 25 personas entre ellas funcionarias de la Defensoría de los habitantes, Contralores de Servicios de otras instituciones y funcionarias del Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados por considerarse que muchos de los conflictos sociales se generan por el tema del agua .

No solo se cuenta con un importante grupo de funcionarios y funcionarias conocedoras del tema, sino que la Mediación ha sido incorporada como una forma mas de intervención en los procesos de defensa . Se ha insistido mucho en la necesidad de emitir un Reglamento de Mediación que clarifique muy bien esta forma de intervención, sin que fuese posible que al día de hoy este Manuel haya entrado en vigencia, aunque se tiene conocimiento de que ya se elaboró, se ha sometido al conocimiento de la jerarquía y de que sera aplicado próximamente.

Se insistió ante las autoridades de la Institución acerca de la importancia de incorporar en nuestro quehacer la Ley 8220 de Simplificación de Trámites con el fin de que todo requisito debe estar especificado y clarificado, lo mismo que el procedimiento y los plazos para que el habitante los conozca y los exija a la hora de demandar los servicios a la institución, es poner en práctica el derecho que éste tiene de demandar sus derechos a la institución cuando se da incumplimiento.

Pero también es de gran apoyo para las y los habitantes que la propia institución los demande a las diferentes instituciones, en los procesos de admisión y defensa, con ello se hará más efectiva la defensa que éstos tienen ante la omisión del Estado

Se insistió en el nombramiento del Oficial de Trámites. Este nombramiento fue hecho y la Institución actualmente se abocó a un proceso de revisión de la Ley 8220 y su cumplimiento por parte de la Defensoría de los Habitantes.

En varias oportunidades se ha insistido para que la Institución coordine directamente con el Ministerio Público procesos de capacitación dirigidos a las y los funcionarios de la Defensoría con respecto al procedimiento a seguir para que a la hora de remitir a ese Ministerio algunas denuncias no sean rechazadas por falta de cumplimiento del procedimiento. Lamentablemente dicha coordinación no se ha establecido aún.

Se emitieron recomendaciones cada vez que el caso lo requería, a veces era solo a la persona funcionaria, otras veces se enviaron a los y las señoras directoras y en otras ocasiones a la jerarquía para que se emitieran tomas de decisiones que permitieran eliminar, cambiar o reforzar el procedimiento cuestionado o la falta u omisión por parte de la Institución

La Contraloría de Servicios elaboró una propuesta para que la institución contase con una Cátedra de análisis de los grandes temas que atañen a la sociedad costarricense y que la Defensoría está llamada a poner en el tapete de discusión para que los diferentes grupos que integran la sociedad costarricense conozcan y puedan opinar sobre ello .Es así como en el PAO del 2013 se aprueba la creación de la Cátedra de Derechos Humanos y Ciudadanía, a la que más tarde se le pone el nombre de Pancha Carrasco.

Preocupó siempre a esta Contraloría de Servicios la debilidad manifiesta en los procesos de investigación que se llevan a cabo en los diferentes procesos de defensa, por ello estableció contacto con la Escuela de Sociología de la Universidad de Costa Rica con la finalidad de que que como una actividad de proyección social de esa Escuela se impartiera un curso de métodos de Investigación dirigida a los y las profesionales de defensa. Se realizaron varias reuniones con el Director de la Escuela de Sociología quien acogió la propuesta y asignó un profesional para que elaborara un diagnóstico de lo que se tenía y de lo que se necesitaba y de lo que la Universidad podía aportar. Se recomendó coordinar con la Rectora de la Universidad de Costa Rica para proceder con el Convenio correspondiente. Lamentablemente las autoridades de la institución no procedieron en ese sentido, perdiéndose la posibilidad de que se llevara a cabo esta capacitación.

La otra solicitud que se le hizo a la Escuela fue que temas importantes para que la Defensoría asumiera en sus investigaciones de oficio, fueran tomados por alumnos como tema de tesis lo que permitiría contar con importante información y colaborar de esa manera con las investigaciones de impacto que la institución lleva a cabo. Ambos asuntos quedaron en el aire a pesar del interés manifiesto de esta Contraloría de Servicios por llevarlos a cabo.

Cuando se dio el proceso de aprobación y de publicación del Decálogo de compromiso de la Defensoría de los Habitantes contra toda forma de discriminación, esta Contraloría de Servicios propuso a la jerarca de ese entonces que se reformara el Artículo 29 del Estatuto Autónomo de Servicio, referente a la justificación y ausencia por enfermedad, relacionada directamente con la corresponsabilidad social del cuido ya que muchos funcionarios tienen a su cargo el cuido de personas adultas mayores, hijos menores de edad o hijos con discapacidad. Algunas jefaturas se muestran anuentes y amplias a la hora de otorgar el permiso correspondiente, sin embargo, no pasa lo mismo con otras jefaturas, por lo que se pretendía que esos permisos se atendieran y otorgaran de la misma manera a nivel institucional. También se solicitó revisar el beneficio que otorga la institución en el Artículo 37 de ese mismo Estatuto relacionado con la licencia para cuidar familiar enfermo para que se incluyera al compañero o compañera del mismo sexo.

Para una mejor y efectiva defensa de los procedimientos que la Institución aplica en la defensa de las y los habitates la Contraloría en diferentes momentos solicitó criterio a la Dirección de Asuntos Jurídicos que resultaron esenciales porque le permitieron a la Contraloría de Servicios contar con mejores elementos legales que le brindaron seguridad jurídica y le permitieron reforzar los procesos de defensa por un lado y tener mayor certeza jurídica a la hora de emitir recomendaciones.

Se elaboraron varias propuestas de encuesta de satisfacción para medir el nivel de satisfacción del habitante con respecto a los servicios brindados por la institución. Estas encuestas fueron aplicadas a las personas usuarias, dos veces al año y permitieron emitir algunas recomendaciones importantes tendientes a mejorar la prestación de los servicios no solo en la sede central , sino en algunas Oficinas Regionales como la Región Brunca y la Región Atlántica.

Al acercarse la celebración del XX Aniversario de la creación de la Defensoría de los Habitantes, la Contraloría de Servicios le hizo propuesta a los jerarcas de ese momento para que esta celebración se hiciera en el Teatro Nacional y que tuviese como eje principal el compromiso que la Institución ha asumido en el tema de cambio climático, siendo que éste afecta y vulnera los derechos no solo en relación con el manejo de los recursos naturales y del medio ambiente, sino también de las personas. La propuesta fue acogida y la actividad se llevó a cabo con gran suceso. La propuesta fue acogida también por la Dirección de Admisibilidad y entre ambas logramos realizar todo el proceso de convocatoria y logística necesario para realizarla.

Siempre se tuvo presente que la Contraloría de Servicios Institucional forma parte de un Sistema y que por lo tanto la coordinación con éste trae grandes beneficios a las y los habitantes. Se estableció una excelente coordinación con las diferentes Contralorías de Servicios de las instituciones lo que permitió remitir muchas de las solicitudes que las y los habitantes presentaban ante la Contraloría de Servicios y que no habían sido puestas con antelación ante las diferentes Contralorías de la institucionalidad, esto permitió ayudar de manera rápida y efectiva a mucho habitante que no pasó por el proceso de admisión de la Defensoría .

Se coordinó también el traslado de casos a Consultorios Jurídicos de la Universidad de Costa Rica para su conocimiento, orientación y colaboración al habitante. Y también se sirvió de canal con los Consultorios Jurídicoa en asuntos que éstos atendían y que consideraban que necesitaban también del apoyo de la Institución

Se colaboró siempre con el Despacho en todo aquello que le fue solicitado desde convocatorias a importantes actividades, elaboración de notas, criterios para que se incorporara la visión del habitante en discusiones de importancia tales como Macroproceso, de Defensa, Teletrabajo, lineamientos éticos, también se acompañó al Despacho en la atención de habitantes, se atendieron estudiantes que demandaban información de la institución desde temas muy esenciales hasta temas más complejos, se atención y brindó apoyo a estudiantes en la elaboración de tesis en temas que fueron considerados de interés para la Contraloría de Servicios.

Se apoyó con la coordinación y la realización de Talleres dirgidos a funcionarios y funcionarias de la Defensoría de los Habitantes, así como capacitaciones de la Defensoría dirigidas a las y los Contralores de Servicios, lo mismo que la búsqueda de consultores para abordar temas importantes para la institución tales como el tema de la vacancia y la preparación para la llegada de nuevas autoridades o el apoyo de un consultor especialista que brindó asesoría a la Dirección de Planificación para elaborar el Plan Estratégico Institucional.

Siempre se cumplió con el requerimiento de presentar los Planes Anuales Operativos de la Contraloría de Servicios.

Se participó activamente en las discusiones del Plan Anual Operativo Institucional y el Plan Estratégico de la Defensoría de los Habitantes.

Se presentaron los Informes anuales ante la Secretaría Tecnica del Ministerio de Planificación Económica, lo mismo que los Programas Anuales Operativos que se solicitaban por parte de la Secretaría

Se participó de todas las actividades de capacitación convocadas por la Secretaría Técnica de MIDEPLAN y ente rector de las Contralorías de Servicios .

Se brindó apoyo a las diferentes direcciones de defensa cada vez que fue requerido tales como convocatorias, citas que los habitantes solicitaban, se buscó capacitaciones o asesorías en temas que fueran de interés para las diferentes direcciones, etc.

**Grandes pendientes de la Defensoría de los Habitantes en temas de prestación de servicios**

Participar más en investigaciones estructurales y que sean de gran impacto para la población mediante las investigaciones de oficio las que deben ser oportunas, para ello se deben realizar cambios en la estructura organizativa con el respectivo rediseño de los procesos y la elaboración de digestos.

Prestar mayor atención al tema de seguimiento que se convierte en uno de loa principales inconformidades de las y los habitantes, ya que a pesar de las recomendaciones emitidas no se les resuelve adecuadamente.

Al final de mi período debo confesar mi satisfacción por lo que se ha avanzado en el tema del compromiso con la calidad del servicio al ser incoroporado plenamente en el quehacer institucional, desde la elaboración misma del Plan Anual Operativo, sin embargo falta aún mucho por hacer en ese sentido y debemos tener presente que la satisfacción del habitante es esencial y de que éste es el centro del quehacer institucional.

Se debe adoptar una actitud menos tolerante con las faltas que las y los funcionarios realizan y que son denunciados por los y las habitantes, sobretodo cuando se trate de malos tratos. La Defensoría no debería incurrir en los mismos males que incurren las demás instituciones, estamos vulnerándoles aún más los derechos a las personas desde el centro mismo del templo de la defensa de los derechos humanos.

Asumir plenamente la implementación de la Ley 8220 y sus reformas. Su exigencia de cumplimiento será de gran beneficio para los y las habitantes no solo en la Institución sino con respecto a la institucionalidad costarricense.

Aprobar el Reglamento de Mediación para incorporarlo plenamente al Manual de Macroproceso de Defensa, lo cual traerá una forma más oportuna, ágil y consensuada de resolverle al habitante, aparte de que ayuda a establecer canales de comunicación y diálogo entre habitantes y funcionarios de las diferentes instituciones, fortaleciendo con ello una cultura de paz y diálogo tan necesaria en el país.

Es importante llevar a cabo un proceso de reflexión institucional que conlleve resultados orgánicos esenciales para contar con una buena capacidad de respuesta inmediata que le permita a la Institución adecuarse facilmente a los cambios que demanda el entorno .

El estudio de cargas destrezas y habilidades también le permitirá levantar un inventario poniendo como factor principal a las personas que laboran para la institución, mejorar sus niveles de satisfacción y por lo tanto sus niveles de compromiso que una Institución tan sui generis como la Defensoría de los Habitantes demanda.

Abrirse al escrutinio de las y los habitantes permitirá conocer directamente de las personas usuarias su nivel de satisfacción con los servicios que recibe, nos obliga a recibir las críticas, a plantear cambios, lo que implícitamente traerá mayores responsabilidades y una obligada flexibilidad institucional en la que se incluyan los esfuerzos por ofrecer cada día mejores y novedosos servicios

Se deben encontrar mecanismos de monitoreo del impacto que las intervenciones de la Defensoría tiene en las diferentes actividades de defensa, promoción y capacitación.

Se debe proceder a la elaboración de una estrategia eficaz de seguimiento.

La puesta en práctica de mecanismos más eficaces para que la Administración cumpla con las demandas que los y las habitantes realizan ante la Defensoría de los Habitantes, sobretodo cuando no responden en tiempo y forma los diferentes informes solicitados por la Defensoría de los Habitantes.

El Digesto es esencial ya que permitirá brindar respuestas ágiles a una gran cantidad de denuncias que en forma reiterada son planteadas por los y las habitantes y sobre los cuales la institución ya se ha pronunciado. Con ello se dará soluciones rápidas a un importante cantidad de casuística y posibilitará que el resto de los profesionales de defensa ocupen su tiempo en investigaciones más complejas y estructurales con con conformación de grupos de trabajo interdisciplinarios e interáres que darán abordajes mas integrales.

Fortalecer la alianza estratégica de la Defensoría de los Habitantes con el Sistema Nacional de Contralorías de Servicios, lo que activa una red que abarque a toda la institucionalidad del país para encaminar las acciones de las instituciones a la mejora continua, rediseño de procesos internos con un enfoque de modernización administrativa sobre principios de calidad, transparencia, rendición de cuentas. Todos somos responsables de que la ciudadanía recupere la credibilidad y confianza en la institucionalidad costarricense y en el sistema democrático.

**Resumen de las solicitudes e inconformidades atendidas durante los meses de Enero a Octubre 2019**

Se recibieron un aproximado de 216 solicitudes de intervención por parte de personas externas de la institución.

Entre las solicitudes que más se recibieron fue la de información no solo para interponer denuncias ante la institución, sino que es común que las personas no tengan claridad de las competencias asignadas a la Defensoría y la confunden con las funciones que realiza la Comisión de Protección al Consumidor

A mucha gente se le dificulta interponer denuncias por la vía telefónica, debido a la gran cantidad de llamadas que se reciben por ese medio y solo son atendidas por dos personas que se les hace imposible atenderlas todas, por lo que algunas de esas llamadas se trasladan a la Contraloría de Servicios para que se les tome el nombre y el número de teléfono y se les pase la información a las profesionales de la Dirección de Admsibilidad para la devolución de las llamadas.

Las y los habitantes solicitan a la institución utilizar mecanismos más efectivos para que el o la funcionaria no solo conteste las solicitudes de información, sino que se les garantice la restitución y la reparación integral del derecho demandado. De allí que uno de sus grandes malestares se deriva de lo que las personas definen como excesiva permisibilidad de la Defensoría con las omisiones en las que incurren los funcionarios de las diferentes instituciones.

Una de las quejas reiteradas de este período y de los anteriores es la falta de atención telfeónica de los profesionales, el habitante llama y no es atendido, deja mensajes en la computadora para que le devuelvan la llamada y ésta no se hace.

Necesitan información acerca del trámite dado a su denuncia, NO SE PUEDE RESOLVER A ESPALDAS DEL HABITANTE, SE DEBE RESOLVER DE LA MANO DEL HABITANTE BRINDÁNDOLE TODA LA INFORMACIÓN O SOLICITÁNDOLE MÁS INFORMACIÓN PARA UN MEJOR RESOLVER. EL HABITANTE SE DEBE SENTIR INCLUÍDO Y QUE DE ALGUNA MANERA TAMBIEÉN FORME PARTE DEL PROCESO INVESTIGATIVO.

A veces el habitante se muestra muy molesto porque se tarda demasiado en el proceso investigativo, derivado de la falta de respuesta por parte de la Administración y muchas veces aunque el profesional haya actuado con diligencia el habitante lo que requiere son resultados satisfactorios.

El seguimiento es una de las fases en las que el habitante se muestra más molesto ya que a pesar de que se emiten recomendaciones para su cumplimiento la dilación como bien se menciona en el documento elaborado por el Despacho consolida los actos de violación de derechos y afecta la posibilidad de una verdadera reparación del daño Este es uno de los grandes retos a los que se aboca la institución ya que es una de las inconformidades más recurrentes, se deben pedir explicaciones acerca de las razones que generan esa dilación, la institución no puede ni debe quedarse con las justificaciones que le brinda la institucionalidad para no resolverle al habitante En muchas ocasiones el legitimar esas omisiones por parte de la Defensoría de los Habitantes se convierte en una doble violación que se le hace al o a la habitante.

**Otras solicitudes**

Que se realicen inspecciones , las cuales consideran las personas ayudaría a clarificar aún más la situación expuesta.

Solicitudes de información desde un Informe sobre una temática en particular, tareas de los estudiantes acerca de la Defensoría, audiencias con el jerarca o con otros Directores, etc.

Es importante señalar la importancia de la existencia de un Sistema Nacional de Contralorías de Servicios, lo que permite realizar traslados para que de una manera ágil y efectiva se les resuelva a las y los habitantes, por eso es que cuando se conoce de solicitudes de personas Adultas Mayores o personas con discapacidad, dependiendo del tema se les realiza traslado inmediato a la Contraloría respectiva

Entre las conversaciones que esta Contraloría entabló con personas funcionarias que laboran para la institución figura la importancia de un espacio físico que permita atender a personas y/o grupos que demandan una mayor confidencialidad. Las disposiciones internas para otorgar permisos o licencias deben de darse sin ningún tipo de discriminación, ni dependiendo de la Unidad en la que se labora.

Con satisfacción debo mencionar que fue muy importante la recuperación del espacio físico que se tenía en Admisibilidad para atender estos asuntos.

En realidad esto es un resumen que evidencia aquellos grandes temas que han sido puestos e conocimiento dela Contraloría de Servicios a través de estos años y que de alguna manera evidencian debilidad por parte de la institción a la hora de brindar los servicios que las personas demandan.

Con satisfacción debo decirle señor defensor que hemos avanzado mucho en este tema, sin embargo falta aún mucho por hacer, por ello le dejo la más respetuosa excitativa para que no permita que se debilite este órgano de control, lo cual ya se ha intentado en otras ocasiones tales como bajar el nivel de la plaza. La Contraloría de Servicios debe estar al mismo nivel que los Directores, lo que le pemitirá una relación de igualdad en las discusiones que se generen con ellos y al mismo tiempo le permite seguir acudiendo y enriqueciéndose con las discusiones que se dan a nivel del Consejo de Directores lo que beneficia e impacta directamente a los y las habitantes.

Por otro lado, el habérsele asignado a la Contraloría de Servicios la plaza equiparada a Dirección ha sido una acción reinvindicativa para otras Contralorías de Servicios y ello se ha convertido en un referente importante. No sea que se baje el nivel profesional de ésta y con ello el mensaje que se estaría mandando desde la Defensoría sea el de minimizar y debilitar a estos importantes órganos de Control. Al contrario, el compromiso de la Defensorìa de los Habitantes es el de fortalecer la Contraloría de Servicios Institucional asignándole por lo menos una persona más como lo establece la Ley en donde se prohíbe tener Contralorías unipersonales ya que el servicio que se brinda no se puede dejar sin atender y a veces la ausencia del Contralor trae como consecuencia de que el habitante se encuentre sin alguien que le atienda sus inconformidades, denuncia o propuestas.

Con ello se estaría mandando un importante mensaje al resto de la institucionalidad para que le den a lo interno de sus unstituciones el lugar que la voz del habitante merece y fortaleciendo los procesos de participación ciudada, rendición de cuentas y transparencia que tanto insiste la Defensorìa.

Desde mi posición ahora desde la sociedad civil, consciente de la importancia y de la necesidad de que las y los habitants cuenten con istancias como las Contralorías de Servicio, daré las luchas necesarias para que estas importantes instancias de control y de participación ciudadana, sean respetadas y fortalecidas día con día en procura de una mejor atención que trae consigo el rescate de la credibilidad de las y los habitantes en la institucionalidad costarricense y su Sistema Democrático

Para finalizar deseo dejar patente mi profundo agradecimiento a la nstitución por permitirme haberle servido, a las y los habitantes que siempre confiaron en mi trabajo, a todo el personal de la institución que siempre atendió los requerimientos que las personas usuarias hacían desde la Contraloría de Servicios, entendiendo el papel de interlocutor que se debía realizar, pero sobretodo a los diferentes jerarcas que atendieron muchas de las recomedaciones emitidas para proceder con la mejora de los sevicios, pero de manera particular le reitero a usted mi cariño, respeto y agradecimiento profundo por todo lo recibido de su parte durante estos años que nos correspondió coincidir en un importante trecho del viaje de nuestras vidas en el campo laboral. Mi recuerdo y agradecimiento imperecedero

Sin otro particular, lo saluda cordialmente

Flor de María Moya Álvarez

Cédula 2-292-949

Cc Lic. Hernán Rojas Angulo Jefe de Recursos Humanos Defensoría de los Habitantes

Licda Catalina Delgado. Directora de Asuntos Jurídicos. Defensoría de los Habitantes

Lic. Geovanny Barboza. Director de Planificación Institucional