



Continúa en ascenso las solicitudes de intervención de habitantes

Más de 20 mil denuncias contra instituciones públicas recibió la Defensoría en el primer semestre del 2021

Sábado 21 de agosto de 2021. La Defensoría de los Habitantes recibió, durante el primer semestre del 2021, 21.589 solicitudes de intervención de habitantes que consideran que las acciones u omisiones de las instituciones públicas vulneran sus derechos.

Esta creciente confianza de la población en la Defensoría, se da en un momento en que el país continúa enfrentando los desafíos de la pandemia por Covid-19; que ya cumple 17 meses de estar en nuestro territorio nacional.

Para poder dar respuesta de una manera eficiente, la Defensora de los Habitantes, Catalina Crespo Sancho, implementó un proceso de modernización y cambio de la estructura institucional de la Defensoría de los Habitantes, adaptando los servicios de la entidad a las necesidades de la población usuaria, mediante la implementación de una estrategia multicanal, a partir de la cual, la institución mejoró su relación con las y los habitantes.

Estos cambios permitieron que la institución recibiera, durante el 2020, la cifra récord de casi 35 mil denuncias, la cual es la más alta jamás atendida por la Defensoría desde su creación, hace más de 28 años. Esta tendencia prosigue en lo que va del 2021, ya que según las cifras, al 31 de julio, se registraban 21.589 solicitudes de intervención,

Dentro del conjunto de cambios implementados, se encuentran la mejora en el Call Center, la transformación del trabajo de las distintas Direcciones que componen la institución, modernizando y revalorando su quehacer laboral de la siguiente manera:

1. La Dirección de Control de Gestión Administrativa pasó a ser la Dirección de Gobernanza Pública, lo que conllevó a un abordaje más integral de defensa que busca asegurar que los derechos e intereses de las y los habitantes sean el centro y el fin de la gestión del Estado.

2. Se transformó el área de Asuntos Económicos en una Dirección de Estudios Económicos y Desarrollo, abordando investigaciones estructurales, vinculadas con la defensa de los intereses económicos y financieros de los y las habitantes en temas de política económica, economía de la regulación laboral, social, manejo de la hacienda pública, entre otros.
3. La Dirección de Niñez y Adolescencia pasó a incorporar en su temática de trabajo el tema de la población joven.
4. La Dirección de Protección Especial se transformó, en función de la defensa de poblaciones en condición de vulnerabilidad social, bajo un enfoque de atención institucional humanizado a partir de la discriminación que enfrentan estas personas y en la violación a su derecho a la igualdad ante la ley, haciendo de la protección contra toda forma de discriminación su eje central de trabajo, denominándose, expresamente, como Dirección de Igualdad y No-Discriminación.
5. En materia de educación en Derechos Humanos, la Defensoría también llevó a cabo un giro importante en el último año por orden de la Defensora, Catalina Crespo, pasando a transformarse la Dirección de Promoción y Divulgación de Derechos en el Instituto de Educación en Derechos Humanos, con el propósito de ser un ente de formación para la construcción de sociedades más justas, equitativas y promotoras de la cultura de paz.
6. De igual manera en el campo de la Planificación, la institución dimensionó las competencias de dicha Dirección, a fin de dirigir esfuerzos institucionales hacia un enfoque basado en resultados y gestión de calidad, mediante procesos de intervención innovadores que optimicen los recursos y fortalezcan la transparencia y rendición de cuentas de la Defensoría de los Habitantes.

La Defensoría hace un llamado a los y las habitantes a que utilicen las plataformas tecnológicas habilitadas para que la persona usuaria pueda recibir sus servicios; a saber, a través de un formulario que está disponible en el sitio web www.dhr.go.cr, por medio de la central de llamadas 800-2587474 y 4000-8500, y/o través de la mensajería de texto –Whatsapp- 8375-5187 y 8592-6670.