

IN6-21605-2021
C D) Elieth M.

02 de noviembre de 2021

17 pag.

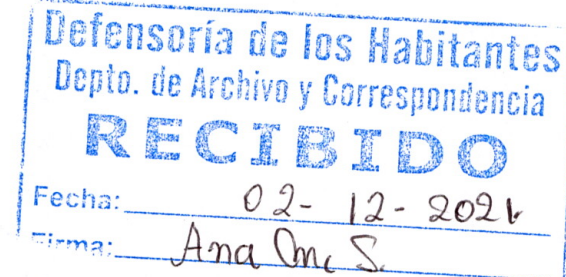
DIRECCIÓN DE ADMISIBILIDAD Y ATENCIÓN INMEDIATA

Para: Catalina Crespo Sancho PhD
Defensora de los Habitantes

Licda. Alejandra Sobrado Barquero
Auditora Interna
Defensoría de los Habitantes

Lic. Hernán Rojas Angulo
Jefe de Recursos Humanos

De: Licda. Jenny Phillips Aguilar



JENNY
PHILLIPS
AGUILAR
(FIRMA)

Firmado
digitalmente por
JENNY PHILLIPS
AGUILAR (FIRMA)
Fecha: 2021.12.02
09:51:46 -06'00'

Asunto: Informe de Gestión

Introducción

La información aquí comprendida expone de manera puntual la gestión realizada en razón del servicio brindado a cargo de la Dirección de Admisibilidad y Atención Inmediata de la Defensoría de los Habitantes, el mismo refleja un estado de situación actual de esta unidad de trabajo, con el fin no solo exponer lo actuado, sino que sirva de insumo para quien ocupe dicha administración en próxima fecha.

Por tal razón se estableció en el presente documento diversas temáticas que permitan efectuar un análisis de esta unidad organizacional, contemplando los recursos disponibles para el ejercicio de la labor encomendada de acuerdo con la normativa interna y la forma en los que estos se están utilizando.

Se especifica con detalle los asuntos administrativos a los cuales se les ha dado una planeación y especificación de necesidades, pero que actualmente se encuentran en etapa de ejecución, por lo que a partir de ese punto debe darse el debido seguimiento para su consecución final.

Estado de Situación y Resultados de gestión

1) Información sustantiva de la Dirección de Admisibilidad y Atención Inmediata

La Defensoría de los Habitantes de Costa Rica fue creada mediante Ley N° 7319 del 17 de noviembre de 1992, cuerpo normativo que ha fijado el mandato institucional en dos líneas de trabajo

complementarias entre ellas las cuales refieren como primer término a la protección y defensa de los intereses de las y los habitantes, velando porque el sector público se ajuste a las normas que conforman el ordenamiento jurídico, así como la moral y la justicia, como también deberá promocionar y divulgar los derechos que ostenta toda persona.

Dentro de la distribución de competencias y funciones a lo interno de esta entidad, se ha dispuesto en la Dirección de Admisibilidad y Atención Inmediata como la encargada de recibir las quejas y denuncias que se presenten ante la Defensoría de los Habitantes correspondiendo declarar su admisión o rechazo, proceder con la apertura de expedientes que sean de resorte institucional, la orientación y evacuación de consultas de las y los habitantes, así como su asesoría para interposición de denuncias ante la entidad o gestiones que deban de realizarse para la defensa de sus derechos.

Aparte de asignarse a esta Dirección una participación en la promoción de los derechos de habitantes y trámite a situación de atención, estos bajo la debida coordinación interna.

Lo anterior se ha dispuesto mediante artículo 11 del Estatuto de Organización Acurdo N° 528 del 9 de mayo de 2001.

Como complemento de la normativa señalada, el Manual de Macroproceso de Defensa de Derechos e Intereses, Acuerdo N°2268 del 19 de diciembre de 2019 y su reforma fijan las distintas estrategias de defensa aplicables en la institución, además los procedimientos a seguir, por lo que resulta de aplicación obligatoria para todas las competencias asignadas a la Dirección de Admisibilidad, al respecto refiere su artículo 7 sobre la recepción, registro y valoración de las consultas, quejas, reclamos o denuncias que se presenten los habitantes, lo cual podrán realizar por cualquiera de los medios ofrecidos institucionalmente, al respecto en la parte que interesa se cita:

"Artículo 1.- De la recepción, registro y valoración.

Las y los habitantes podrán presentar consultas, quejas, reclamos o denuncias, de manera personal, por lenguaje de señas, por escrito, a través de carta, teléfono, fax o medios electrónicos oficiales habilitados para tal fin. Corresponde a la Dirección de Admisibilidad, a las Oficinas Regionales y a las Direcciones de Defensa (por excepción) valorar y registrar en el sistema de gestión documental todos los asuntos que reciban, para proceder a evacuarlas, admitirlas o dictaminar su inadmisibilidad. Para el caso de las personas con discapacidad, con movilidad restringida y adultas mayores se les deberá garantizar la accesibilidad por medio de servicios de apoyo.

Cuando los asuntos sean planteados presencialmente o vía telefónica, la persona funcionaria deberá darles lectura íntegra para que la persona denunciante manifieste si la ratifica o la

modifica. La denuncia planteada y el número de intervención deberá ser enviada por el medio que la persona denunciante hubiere consignado para recibir notificaciones. (...)”

La normativa interna delega en la Dirección de Admisibilidad, la recepción y trámite inicial de las distintas quejas o consultas que son presentadas ante la sede central de la institución por parte de las y los habitantes, quienes manifiestan una supuesta violación a sus derechos, afectación de libertades o sus intereses.

Para ello se han definido diversos medios para establecer denuncias o consultas, sea de manera personal, telefónica, medios escritos como carta, fax o por medio de medios digitales como Internet, el cual comprende correo electrónico, formulario web y aplicación Whatsapp.

De lo anterior puede indicarse que la Dirección de Admisibilidad, cumple un rol instructor dentro del proceso de defensa, el que puede resumirse en las siguientes funciones principales:

- Recepción de quejas, denuncias y consultas
- Traslado de expediente ante Dirección de Defensa o Inadmisibilidad
- Apertura de expedientes
- Orientación evacuación de consultas que se formulen.
- Tramitación de expedientes por omisión de respuesta o atención inmediata.
- Realizar actuaciones que posibiliten y faciliten el proceso de defensa casuística, pudiendo solicitar información a entidades, realizar inspecciones in situ, solicitar la presencia de funcionarios ante la institución por incumplimiento en la entrega de informes requeridos, entre otros.

El año 2014 constituye un período de vital importancia para el fortalecimiento para esta Dirección, la aprobación de reformas normativas internas y la actualización del Manual de Macroproceso anterior¹, logran consolidarla como un Área facultada para realizar defensa, por lo que antes de estos cambios se mantenía el erróneo criterio de que solamente realizaba dos procedimientos, sea la apertura de expedientes para su investigación o bien su rechazo por no ajustarse el cuadro fáctico a las competencias institucionales, logrando entonces consolidar una situación que de hecho ya se estaba dando desde varios años atrás.

¹ Acuerdo N° 00001815, publicado en el periódico oficial La Gaceta de fecha 5 de febrero del año 2014.

Aunque las tareas asignadas a esta Dirección al pasar de los años fueron aumentando no se contabilizaban como tales, es decir como si no existieran, ya que al no estar normadas se dejaban de lado en la entrega de resultados institucionales.

Durante el período de planeación hasta la puesta en marcha del Manual de Macroproceso, de aquel momento, se inició un trabajo conjunto con la Dirección de Planificación y el Despacho institucional, para poder definir las actuaciones que ya se realizaban y dotarlas de un marco normativo acorde, situación que en algún momento tuvo sus posiciones en contra por el hecho de que las funciones establecidas hasta cierto punto podían rozar con las asignadas a las personas funcionarias de puestos profesionales superiores, por lo que se requirió de destreza para poder incorporar hasta qué punto llegaran las facultades de la Dirección de Admisibilidad dentro del proceso de defensa.

Esta nueva conceptualización aporta dentro del mandato institucional un rol de facilitador de espacios de diálogo social, previene la generación de conflictos mayores ante una pronta restitución de derechos interviniendo y coordinando con otras entidades públicas, actores públicos y la sociedad civil.

Las y los funcionarios tramitadores dentro de la Dirección, como parte del proceso de defensa que realizan, aplican los principios constitucionales de eficacia, simplicidad, cooperación y celeridad al proceso administrativo, lo que trae consigo el logro de una solución a los casos planteados por las y los habitantes sin una intervención mayor, simulando algunas características de la figura de la mediación administrativa, logrando una gestión transparente.

La aplicación de los principios referidos, ha generado efectos positivos que se han mantenido en el tiempo y no ha sido necesaria su variación, de igual manera en los últimos años se ha procurado una vinculación de todos los actores dentro del proceso que da origen mediante una denuncia, de este modo aparte de requerir información ante las entidades mediante gestiones escritas, se ha impulsado, en una prima fase, el uso de gestiones sumarias como lo son el correo electrónico, llamadas telefónicas, vistas a sitios con personas funcionarias, reuniones con personas funcionarias o inspección para la constatación de meros hechos.

El proceso de defensa de casos en esta Dirección se acompaña del asesoramiento oportuno a la persona habitante, en la protección de sus derechos, bajo condiciones de igualdad y no discriminación que favorezcan la no violación de sus derechos fundamentales.

Esta forma de trabajo aplicada genera por una parte que se satisfaga la pretensión de la persona habitante mediante el restablecimiento de su derecho y por otra parte obliga a las entidades denunciadas a establecer procesos de coordinación interno y externos, en los que se involucra a otras instituciones, detectándose con ello aquellas fases del procedimiento que puedan generar una

afectación, sea dilación en trámites administrativos u omisiones de respuesta y que los mismos sean corregidos.

Puede indicarse entonces que, la posibilidad de realizar gestiones sumarias en la mayoría de los casos, ofrece una solución al problema expuesto sin necesidad de desplegar una investigación más compleja o bien la información recabada ofrece mayores insumos que sirven de base para el inicio de una investigación o complementar una existente en trámite. Asimismo, la realización de gestiones sumarias pone en conocimiento de la entidad denunciada algunos factores o situaciones que desconocía y que adquieren conocimiento de los hechos hasta el momento en que la Defensoría de los Habitantes se los comunica.

Definiéndose este logro como el inicio de la adecuación de actividades que se desarrollan a nivel institucional, bajo la consigna de crear un orden y flujo de procesos que permita la consecución de objetivos institucionales mediante un engranaje adecuado de estos.

2) Proceso de Defensa

a) Recepción de las denuncias

La Defensoría de los Habitantes cuenta con distintos medios para que toda persona tenga acceso a interponer consultas o denuncias antes esta sede, procedimiento que goza de informalidad, en el cual aparte de las calidades de la persona denunciante se requiere una narración de hechos y los más importante una pretensión concreta, en la cual se pueda definir la competencia de esta esta institución al asunto expuesto.

Actualmente la Dirección de Admisibilidad tiene a su cargo directo la recepción de consultas, quejas y denuncias por medio de recepción personal en la sede central, forma parte del centro de llamadas institucional (Call Center), así como del manejo de los medios digitales como lo es correo electrónico, formulario de denuncia web y 2 líneas telefónicas con acceso a la aplicación *Whatsapp*.

En lo que respecta a la recepción vía carta y fax, estos se encuentran a cargo del Departamento de Correspondencia, una vez registrado el ingreso por parte de estos funcionarios, lo que respecta a denuncias o consultas nuevas, se trasladan a esta Dirección para su valoración, igual sucede con lo recibido mediante redes sociales que se encuentra a cargo del Departamento de Prensa.

b) Registro

Todo registro de intervención es incorporado al sistema informático que cuenta la institución SOL, a través del sistema LOTUS, el cual goza de un consecutivo y que forma el expediente con un único número para cada uno de ellos.

c) Valoración de Admisibilidad

Para el presente informe se indicará el proceso actual que se mantiene a lo interno para la asignación y valoración de casos, en el entendido que éste se mantiene a discrecionalidad de la persona que ocupe el cargo de Director o Directora.

Todos los registros intervención que se generen, sea en la recepción realizada por las personas funcionarias de la Dirección de Admisibilidad o los nuevos ingresos remitidos por el Departamento de Correspondencia, son dirigidos ante la secretaria de esta Dirección, con el objeto de que proceda con su registro en la base interna creada para tal efecto.

Una vez superado éste se traslada ante esta Dirección cada uno de ellos, sea Registro de Intervención o ingresos para su análisis respectivo y valoración de estrategia, definiendo desde este punto quien será la persona tramitadora a quien se le encargará el caso para realizar de previo la valoración de admisibilidad y posterior firma de documentos generados.

Asignado el registro de intervención o ingreso a la persona tramitadora, éste deberá corroborar los requisitos exigidos dentro de la normativa institucional y generará borrador de documento en caso de requerirse para aprobación final de la Dirección, en estos casos puede suceder que se genere los siguientes productos o documentos:

- **Admisibilidad:** Corresponde a todos aquellos asuntos que se adecuan a la competencia institucional y son trasladado a investigación dentro de una de las 7 Áreas de Defensa con que cuenta la institución, de acuerdo con la Tipología Institucional.

Un cambio generado con la emisión del nuevo Manual de Macroproceso de Defensa, se dejó en desuso la generación de un documento escrito que declare la admisión del asunto, por lo que se realiza traslado de expediente vía sistema informático y el expediente físico generado.

La admisión del caso se comunica a la persona interesada a partir de que se formula una solicitud de informe ante entidad. En los casos en que el expediente se acumula a un registro de intervención que se encuentra en trámite en la institución sí resulta necesario la generación de un oficio que así lo determine.

- **Prevención al habitante:** En los supuestos que los asuntos sean omisos en cuanto a documentos probatorios o gestiones previas requeridas se solicitará a la persona habitante su presentación, en plazo no mayor a 10 días hábiles.

- **Orientación:** Cuando un asunto presentado a esta institución no reúne los requisitos de forma y fondo requeridos, asesorará a la persona sobre las vías legales posibles para reclamar sus derechos.
- **Traslado ante entidad:** Cuando se determine que sobre los hechos en que se fundamenta la denuncia no han sido puestos en conocimiento de la institución denunciada y exista una imposibilidad para el gestionante de hacerlo, se procederá con el traslado del asunto directamente desde esta Defensoría a la entidad denunciada o Contraloría de Servicios según corresponda.
- **Notificación de Admisibilidad y Solicitud de Informe:** Anteriormente conocido como "*Solicitud de informe*"; corresponde a la gestión escrita generada dentro de la tramitación de un asunto por el cual se solicita principalmente a la entidad denunciada referirse sobre la denuncia y restantes puntos que se le consulte.
- **Cierre de consulta:** Documento que reúne las gestiones practicadas por la Defensoría durante el proceso de defensa, resultados y consideraciones de la entidad.

Siendo que no en todos los supuestos se genera un resultado positivo para la persona habitante se dispuso dentro de las mejoras realizadas, incluir una clasificación de favorables o desfavorables y así se consigna actualmente, proceso que se dio ante la necesidad de contar con estadísticas claras para medir el impacto de la intervención desde esta Dirección.

- **Inadmisibilidad:** Constituye por sí mismo la gestión más gravosa que se genera a nivel institucional en perjuicio del habitante, en razón de que determina el rechazo de una denuncia o solicitud por no ajustarse a los criterios competencias institucionales.

Por lo señalado, el conocimiento y pericia de la persona funcionaria se torna vital para su fundamentación, convirtiendo ésta en un instrumento de educación en la promoción de los derechos, en el siguiente apartado se explica la conceptualización como la Dirección de Admisibilidad fijó como línea de trabajo dejar el lado de "*un simple rechazo*" para desarrollar dentro de los documentos de inadmisibilidad una asesoría a la persona habitante, por lo que resulta acorde realizar a continuación un análisis específico sobre este punto.

3) Educación y promoción de derechos a través del rechazo de casos

El Estatuto Autónomo de Organización de la Defensoría artículo 18, inciso d) dispone que la Dirección de Admisibilidad tiene la obligación de "proporcionar orientación a los habitantes sobre el trámite a

seguir y las autoridades o dependencias a que deben dirigirse cuando las quejas sometidas a conocimiento de la Defensoría se declaren inadmisibles”.

Como se indicó líneas atrás, el mandato asignado a la Defensoría de los Habitantes en la promoción y divulgación de derechos deberá ser ejercida por parte de toda la organización, por ello no ha quedado esta Dirección exenta de tal misión que es ejercida mediante la orientación y asesoría brindada de manera directa a la persona interesada sea vía escrita o verbal en el momento de su atención, así como en la participación que se realiza por parte de las personas funcionarias de esta Dirección en ferias o talleres institucionales, giras o actividades de capacitación con la sociedad civil.

Siendo que el rechazo de casos se realiza directamente desde la Dirección de Admisibilidad se da la necesidad de que dicho instrumento cree un valor agregado a la intervención que una persona ha solicitado a esta Defensoría, con la consigna de aportar algo más que una simple declaración de competencias institucionales.

A raíz de lo citado la inadmisibilidad constituye una oportunidad de educar al habitante, se abandona el criterio que se mantenía que para su fundamentación valoraba únicamente la adecuación de los hechos que motivan la denuncia con la incompatibilidad de actuar por parte esta entidad y se pasa a desarrollar un instrumento que incluya la normativa aplicable al supuesto concreto, la inclusión de criterios constitucionales, pronunciamientos de entes fiscalizadores así como la inclusión de la convencionalidad, la cual se ha desarrollado con amplitud desde esta Dirección a partir del año 2014 ya que el uso de instrumentos normativos supranacionales era de mínimo uso en esta Dirección.

Además de incluirse los mecanismos dispuestos por el ordenamiento jurídico para la interposición correcta de la queja con los requisitos de ley que conlleva su presentación ante la instancia correspondiente, así como información sobre la entidad a la cual debe acudir.

De este modo el perfil profesional que se requiere para desarrollar su labor dentro de esta Dirección, debe de ser de una persona con una formación general, es decir que todo su conocimiento y habilidades no estén dispuestas en una sola materia o rama determinada, sino que debe estar actualizada para conocer asunto tanto de resorte institucional como aquellos asuntos que quedan fuera de nuestra actuación.

4) Digesto

Dentro del quehacer diario se determinó que muchos profesionales de la Dirección de Admisibilidad, durante la tramitación de casos debían rendir borradores de documentos en los que se incluían asuntos idénticos a los que habían sido desarrollados con anterioridad, lo que ocasionaba claro está, una duplicidad de esfuerzos y en ocasiones hasta criterios contrapuestos, por lo que la etapa de

revisión del documento borrador que se presenta ante la Dirección para su revisión y firma fuera devuelto para correcciones.

Bajo los principios administrativos de celeridad, economía procesal, eficacia y eficiencia se propuso la unificación de criterios, bajo un solo estándar resolutivo, dando pie a la formación de un compendio de resoluciones digital dividido por temática que es conocido dentro de la Dirección como Digesto de Admisibilidad.

Este resultado, que al día de hoy se mantiene digitalizado y socializado entre las personas funcionarias de esta Dirección, constituye una herramienta de consulta por excelencia y constantemente se actualiza con nuevos pronunciamientos.

Cabe destacar que su génesis se da desde el año 2014, por lo que la recopilación de documentos ahí incluidos se ha generado en los últimos 6 años.

Hay que hacer hincapié en este punto que pese a los esfuerzos institucionales en formar un digesto que contemple la totalidad de la organización, a la fecha no se ha consolidado por lo que esta herramienta favoreció en acortar los procedimientos al momento resolver sobre determinado asunto, no pretende en ningún momento sustituir al digesto institucional que se vaya a implementar, sino que lo complementa.

Tal es así, que en distintas oportunidades se ha ofrecido la recopilación que ahí se incluye como insumo para que forme parte del digesto institucional por el valor temático ahí incluido por lo que se mantiene a libre disposición en caso de que así lo requiera el Despacho.

5) Recurso Humano

La estructura organizativa de la Dirección de Admisibilidad está dispuesta en tres niveles, en la base de ella se dispone de 10 profesionales de Admisibilidad y una secretaria de área, un segundo nivel en la que se destaca un Abogado Asistente y finalmente una persona que ocupa el cargo de Dirección que mantiene a cargo dicho personal del siguiente modo:



A continuación, se indica de manera concreta la distribución de plazas asignadas:

Profesional	Nº de plaza	Tipo de nombramiento
Concurso Público sin resolver	014268	Vacante pura
	018913	Vacante pura
	017255	Vacante pura
	372405	Vacante pura Reserva 5% discapacidad
Juan Miguel Ledezma	014213	Vacante pura con nombramiento inter no
Liseth Solís Herrera	015092	Propiedad
Silvia Castillo González	038121	Propiedad
Tirza Chaves Valdivia	087814	Propiedad * (Vacante)
Zaida Quesada Barrantes	087819	Propiedad
Francinne Álvarez Víquez	004389	Propiedad
Ericka Godoy Bogantes	087812	Propiedad
Ruth Valverde Ulloa	097322	Propiedad
Mónica Castillo Aguilúz	018880	Propiedad
Adrián Azofeifa Guzmán	018885	Propiedad
Fabrizio Chavarría Bolaños	047799	Propiedad
Sarita Chaves Mondragón	018906	Propiedad

* En fecha 19 de noviembre de 2021, la funcionaria presenta renuncia a la institución, por lo que se mantiene la plaza como vacante con titular, la cual es asignada a la funcionaria Susana Calvo quien se mantiene ascendida en la Dirección de Niñez y Adolescencia.

a) Concurso Público 002-2021

De conformidad con lo establecido en el Estatuto de Selección, Nombramientos en Propiedad e Interinos, y Asensos, la plaza N° 014268 clasificada como Profesional de Admisibilidad fue puesta en concurso público N° 02-2021, en el cual el equipo evaluador conformado por el señor Hernán Rojas, Director de Recursos Humanos, Tatiana Mora quien ocupa el cargo de Defensora Adjunta y esta servidora, presentamos recomendación de nombramiento, mediante oficio N° DH-RH-886-2021, de 16 de junio de 2021, mismo que se mantiene pendiente de emisión de resolución final por parte del Despacho Institucional.

Como se ha señalado a lo largo del presente documento, el recurso humano con el que cuenta la Dirección de Admisibilidad es escaso, tomando en consideración que corresponde al Área institucional con el mayor circulante de casos debe contar con un equipo de trabajo que pueda atender tanto la recepción de consultas y denuncias que se reciben diariamente, como la realización de las valoraciones previas de admisibilidad y generando una gran cantidad de documentos en las

que se asientan las resoluciones e ingreso de documentación los cuales superan los 5000 documentos anuales.

Según la última información brindada en circular, por el Departamento Jurídico, se mantiene resolución final pendiente en el Despacho Institucional, por lo que está pronto a concluir siendo esa la última etapa antes de la comunicación del acuerdo respectivo.

Se desconocen actualmente las razones por las cuales dicho acto final no ha sido emitido, por lo que presenta una tarea de quien ocupe el cargo en la Dirección de Admisibilidad dar el respectivo seguimiento.

b) Aplicación de Teletrabajo

En razón de la pandemia por COVID-2019 la Dirección de Admisibilidad y Atención Inmediata, se ha mantenido ejecutando las labores diarias mediante modalidad de teletrabajo desde fecha 20 de marzo de 2020 a la actualidad, con el fin de que las personas funcionarias y funcionarios pudiesen desarrollar las labores atinentes a sus funciones, según el Manual Descriptivo de Puestos vigente, desde su domicilio y cumplir con el acatamiento de las directrices emanadas por parte de las autoridades de salud.

Aparte de lo citado, el mismo se realiza bajo la premisa de poder dar continuidad al servicio prestado por esta entidad, así como las tareas asignadas a esta Dirección, en relación con la recepción, registro y valoración de las solicitudes de intervención presentadas en esta sede, por lo que se acudió a medios digitales y telefónico de manera ampliada para captura de las mismas sustituyendo la presencialidad que en ese momento cesaba con el cierre físico de nuestras instalaciones.

La Dirección de Admisibilidad cuenta con 10 personas funcionarias profesionales para la realización de las funciones encomendadas mediante la normativa interna y de la cual clasificamos en dos grandes grupos, la atención de habitantes mediante la recepción de consultas y denuncias y por otra parte la valoración de estos mediante la fase de tramitación, por lo que es con este recurso humano que se cuenta para el cumplimiento en la división del trabajo de esta Dirección.

A partir de fecha 13 de octubre de 2020, día en que se realiza la reapertura de la sede central, se pasó a laborar a una modalidad mixta, en cumplimiento del aforo permitido, un grupo de personas funcionarias retornaron a sus labores en la sede central, mientras que los miembros restantes continuaban con sus funciones desde la modalidad de teletrabajo, esto mediante un rol de atención creado para tal efecto, que garantiza la rotación del personal.

En razón de que corresponde a las jefaturas tomar las medidas necesarias para la implementación de estas medidas, en común acuerdo con los funcionarios a mi cargo, para cumplir con el cometido

se estableció un equipo de trabajo compuesto por al menos 4 personas en atención telefónica con horario de 8:00 de la mañana a 4:00 de la tarde, los cuales realizan su actividad de recepción de denuncias mediante modalidad de teletrabajo, con una disminución de dos personas de 11:00 de la mañana a 12:00 medio día para cumplir con los horarios de alimentación.

Asimismo, se ha dispuesto de 1 ó 2 personas, dependiendo de la cantidad de personas en espacio de atención telefónica, dedicados durante el día a la tramitación de casos y es lo que hemos denominado el día de "escritorio", en el cual se exime la atención de habitantes para que se dedican su jornada a labores propias de manejo de circulante, en la que corresponde la redacción de documento y seguimiento de asuntos en trámite, dicho espacio es ejecutado desde teletrabajo.

En la sede central de la Defensoría se mantienen diariamente 3 personas funcionarias, de manera rotativa entre cada colaborador, en las que se da la atención presencial de habitantes, labores de armado de expedientes físicos, confección de documentos de los diversos casos, asistencia a las labores de Dirección, tramitación de atenciones inmediatas, así como fungir de enlace entre los funcionarios que se mantienen en teletrabajo y asuntos que deban resolverse de manera directa con la sede de la Defensoría.

Los servicios secretariales se realizan de manera presencial 2 días por semana, sea lunes, martes o miércoles y los restantes días de la semana se desempeña mediante teletrabajo.

Al tener esta Dirección a su cargo la revisión del correo institucional y formulario web, se mantienen una funcionaria exclusivamente dedicada esta tarea, contestación y registro de lo ingresado por este medio, así como la asignación y tramitación de asuntos relacionados con privados de libertad en la temática salud.

En complemento de lo anterior y con el fin de crear una respuesta ante las consultas que se presente a la institución, se ha dispuesto 2 teléfonos con acceso a la aplicación Whatsapp y 1 para recepción de documentos probatorios.

Cabe agregar que las y los funcionarios al mantener igualdad en las funciones estarán en rotación en lo que refiere la atención personal, con el objeto de generar por un lado menor exposición al contagio del COVID-19 ya que se fijó un mínimo de días para que las personas colaboradoras de esta Dirección deban presentarse a la institución de manera presencial, incidiendo en que la mayor parte del tiempo laboral se ejecuten las labores de manera remota, lo que exige mayores actividades de control con el fin de cumplir con lo estipulado en la normativa relativa a control interno y los objetivos institucionales.

Este proceso, que si bien se vio influenciado por las disposiciones sanitarias, logró demostrar la posibilidad de que las funciones de las personas colaboradoras de la Dirección de Admisibilidad

pueden ser ejercidas de manera remota, anteriormente, con anterioridad se consideró que no eran teletrabajables, e incluso dándose en algunas personas funcionarias de la Defensoría la posibilidad de realizar trabajo desde el hogar, se veía como nula dicha posibilidad en lo que respecta a esta Dirección, siendo incluso al inicio de la pandemia, el último grupo de profesionales de esta entidad que se trasladara a realizar trabajo desde el hogar.

c) Horarios de trabajo

Se adjunta a continuación horario de atención en el que se especifica de acuerdo con la persona funcionaria de esta Dirección la asignación diaria de las tareas, con dos semanas de trabajo las cuales se efectuaron de dicha forma para que permita la adecuada rotación del personal por las diferentes modalidades de trabajo.

Semana 1	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes
Personal	Ericka Godoy	Juan Miguel Ledezma	Lisette Solís	Ruth Valverde	Adrián Azofeifa
Personal	Silvia Castillo	Mónica Castillo	Zaida Quesada		Tirza Chaves
Apoyo	Adrián Azofeifa	Ericka Godoy	Juan Miguel Ledezma	Lisette Solís	
Escritorio	Juan Miguel Ledezma	Zaida Quesada	Silvia Castillo	Ericka Godoy	Ruth Valverde
Escritorio			Tirza Caves	Mónica Castillo	Lisette Solís
Teléfono	Mónica Castillo 1/2 M	Silvia Castillo	Ericka Godoy	Juan Miguel Ledezma	Juan Miguel Ledezma
Teléfono	Ruth Valverde 1/2 T	Ruth Valverde	Mónica Castillo	Silvia Castillo	Zaida Quesada 1/2 M
Teléfono	Zaida Quesada	Tirza Chaves	Ruth Valverde	Zaida Quesada	Mónica Castillo
Teléfono	Lisette Solís	Lisette Solís		Tirza Chaves	Silvia Castillo 1/2 T
Teléfono	Tirza Chaves 1/2 T				Erika Godoy
Teléfono					

Semana 2	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes
Personal	Ericka Godoy	Zaida Quesada	Lisette Solís	Adrián Azofeifa	
Personal	Silvia Castillo	Mónica Castillo	Juan Miguel Ledezma	Ruth Valverde	Tirza Chaves
Apoyo	Monica Castillo	Silvia Castillo	Zaida Quesada	Tirza Chaves	Ruth Valverde
Escritorio		Juan Miguel Ledezma	Silvia Castillo		Ericka Godoy

Escritorio	Zaida Quesada	Ruth Valverde	Tirza Chaves	Lisette Solís	Mónica Castillo
Teléfono	Ruth Valverde	Lisette Solís	Ericka Godoy	Juan Miguel Ledezma 1/2 T	Juan Miguel Ledezma
Teléfono	Tirza Chaves	Ericka Godoy	Monica Castillo	Silvia Castillo	Silvia Castillo
Teléfono	Lisette Solís 1/2 T	Tirza Chaves	Ruth Valverde	Ericka Godoy 1/2 M	Lisette Solís
Teléfono	Juan Miguel Ledezma			Mónica Castillo	Zaida Quesada
Teléfono				Zaida Quesada	

d) Saldo de vacaciones

Se adjunta tabla en la que se indica por cada persona funcionaria de la Dirección de Admisibilidad el saldo correspondiente por periodo de vacaciones que ostenta a la fecha de presentación de este informe.

Funcionario/a	Saldo días período vencido 2019-2020	Saldo días período vencido 2020-2021
Francinne Álvarez Víquez	5	0
Adrián Azofeifa Guzmán	3,5	26
Silvia Castillo González	2,5	26
Monica Castillo Aguilúz	0	0
Fabricio Chavarría Bolaños	4	30
Sarita Chaves Mondragón	9,5	30
*Tirza Chaves Valdivia	0	8
Ericka Godoy Bogantes	0	23
Juan Miguel Ledezma	0	11
Zaida Quesada Barrantes	0	18.5
Lisette Solís Herrera	0	14
Ruth Valverde Ulloa	7.5	30

* En fecha 19 de noviembre de 2021, la funcionaria presenta renuncia a la institución, y se acoge a vacaciones proporcionales.

La disposición anual sobre vacaciones se da al inicio de cada año con entrega de propuesta ante el Departamento de Recursos Humanos, esta herramienta permite a lo interno de la Dirección la planificación adecuada de las tareas asignadas, sin embargo, por algunos motivos de carácter especial, como la faltante de personal, no es permiten en la mayoría de los casos el cabal cumplimiento, de este modo por señalamiento del Departamento de Recursos Humanos, actualmente cuatro personas funcionarias cuentan con días de períodos de vacaciones vencidos por

lo que se ordenó la toma de estos con el fin de reducir su número sin afectar el servicio público que se brinda y se dispuso de la siguiente forma:

Funcionario/a	Saldo días período vencido 2019-2020	Fechas para disfrute de saldo
Adrián Azofeifa Guzmán	3,5	19, 25 de noviembre, 3 de diciembre
Silvia Castillo González	2,5	29 de octubre, 16 y 17 de noviembre
Fabricio Chavarría Bolaños	4	No aplica en razón de que asumió Dirección de Admisibilidad
Sarita Chaves Mondragón	9,5	5,12,19,26 de noviembre
Ruth Valverde Ulloa	8	2,3,8,9 y 10 de diciembre

*Datos al 26 de octubre de 2021

e) Condiciones a considerar sobre funcionarias

En referencias a la normativa y disposiciones laborales, ha de tenerse en cuenta tres situaciones específicas que se aplican actualmente en esta Dirección de Admisibilidad y deben valorarse dentro del manejo del personal.

- 1) Licencia de lactancia:** La funcionaria Ericka Godoy cuenta con licencia por lactancia, lo que trae consigo el disponer de la jornada laboral de horario de 8:00 am a 3:00 pm.
- 2) Permiso sindical:** Con el fin de atender situaciones propias de actividad sindical institucional se brinda a la funcionaria Zaida Quesada, cada día miércoles de por medio, a partir del mediodía.
- 3) Adecuación de funciones:** Con motivo de una reciente intervención quirúrgica, a la funcionaria Mónica Castillo le ha considerado el receso en intervalos para que pueda optar por una postura en algunos momentos y realización de ejercicios, a lo largo del día, esto con el fin de evitar una sola posición que agrave su rehabilitación.

Por disposición de la misma funcionaria se está gestionando equipo de trabajo ergonómico, esto lo realiza directamente con el Departamento de Salud Ocupacional.

Lo anterior sin perjuicio que por criterio médico se disponga de otra medida a tomar.

6) Unificación del proceso de admisión

Durante el año 2021 se estableció el objetivo de proceder a desarrollar acciones conjuntas y coordinadas entre la Dirección de Admisibilidad y Dirección de Oficinas Regionales, tendientes a que

el proceso de admisión sea idéntico sin importar en cuál de todas las oficinas regionales se interpusiera una denuncia o consulta, para en una segunda oportunidad normar mediante protocolos de actuación para cada supuesto.

A través de los años se había detectado como un registro de intervención generado en la sede central distaba en su recepción y posterior tramitación a uno recibido en cualquiera de las 6 sedes regionales con que cuenta esta institución, generando así una afectación al servicio prestado.

La homogeneidad que debe existir en las oficinas regionales y sede central de esta Defensoría, se extiende a sus tres pilares, sea la recepción de denuncias y consultas, el proceso de tramitación y las labores destinadas a la promulgación y divulgación de derechos.

El año anterior, producto de la conformación del centro de llamadas, generado como parte del proceso de adaptación para el período de pandemia por Covid -19, evidenció aún mayor esta necesidad, siendo que el mismo es atendido de manera diaria por personal de ambas Direcciones, de este modo los casos recibidos provienen de manera indistinta de cualquiera de sus funcionarios, no como se realizaba anteriormente en el que cada grupo de funcionarios realizaba la recepción de sus propios registros de intervención.

Para dar una adecuada continuidad al proceso de unificación entre ambas Direcciones nace como propuesta de mejora valorar la modificación de la estructura organizacional de estas unidades, para que una persona Directora a cargo de dos jefaturas, con esta medida la primera de ellas podrá brindar atención gerencial mientras que delega la operatividad entre las jefaturas.

Mientras persistan dos Direcciones ajenas entre ellas se dará continuidad con la disparidad de criterios en la recepción y registro de casos, aunque los procesos están normados los mismos no pueden ser aplicados en la totalidad de situaciones que se presentan ante esta Defensoría, dejando un margen de discrecionalidad en el actuar.

a) Tramitología de casos personas privadas de libertad

La institución tiene como una constante el ingreso de denuncias interpuesta por personas privadas de libertad, quienes especialmente denuncian falta de atención médica o entrega de medicación por parte del Área Médica del centro penal al cual pertenecen, las cuales pueden considerarse como violaciones al derecho de acceso a la salud.

Al considerarse estos casos como de atención prioritaria mediante directriz se dispuso que la casuística referente a deficiencia, denegación o mal trato en la prestación del servicio de salud de personas privadas de libertad fueran conocidas por la Dirección de Admisibilidad, posteriormente a

través del proceso de regionalización se asignó a las oficinas regionales de esta institución que tuvieran como centro penitenciario denunciado los ubicados en cada región.

En el manejo de los casos se ha realizado coordinaciones con el personal médico penitenciario, con el fin de acelerar el trámite de atención se utilice medios informales y de pronta respuesta como correo electrónico, vía telefónica y cualquier otro que coadyuve el proceso de defensa.

La Dirección de Admisibilidad, implícitamente, en relación con el mismo punto aquí tratado, ha correlacionado la atención de quejas individuales o colectivas con problemas estructurales que afectan al conjunto del Sistema Penitenciario y que violan de manera sistemática los derechos de la población privada de libertad, a partir de la reiteración de quejas de determinado tipo que se presentan de manera recurrente, lo cual evidencia, en la mayor parte de los casos la existencia de un problema de fondo mayor.

Para el año 2015 se adoptaron variaciones a efectos de mejorar la estrategia institucional de cara a la protección de derechos de esta población reclusa, entre ellas destaca la asignación que recayó en la Dirección de Calidad de Vida para la tramitación de todos aquellos problemas estructurales relacionados a la deficiente prestación del servicio de salud en los centros penitenciarios para hombres; bajo este nuevo esquema la Dirección de Admisibilidad fue avocada a la atención de casos que demandaban una solución inmediata con respecto al paciente, reservándose a la Dirección de Calidad de Vida la investigación profunda o la emisión de recomendaciones que puedan enfrentar el problema mayor que detectó, en procura de garantizar la integridad física, psíquica y moral de la persona privada de libertad.

Por su parte la Dirección de Igualdad y No Discriminación brinda trámite a las restantes afectaciones de índole administrativo o abuso de autoridad que se generen en los centros penales y que afecten a la población privada de libertad, específicamente hombres mayores de edad.

En el mismo modo corresponde la tramitación de casuística de mujeres mayores de edad privadas de libertad a la Dirección de Mujer, ante la cual se trasladan las diversas denuncias que afecten esta población, o bien a la Dirección de Niñez, Adolescencia y Juventud dentro de su temática poblacional.

La Dirección de Admisibilidad, con el objeto de llevar un mayor control sobre los casos entrantes y lograr una mayor incidencia, ha dispuesto de una persona funcionaria para la tramitación de todos los asuntos referentes a denuncias interpuestas por personas privadas de libertad, dentro de la tramitología se ha establecido el traslado de casos ante el Área de Defensa respectiva, así como a la oficina regional de la Defensoría que corresponde, quedando en esta Dirección los registros de

intervención que refiere a falta de atención médica y se tenga como ente denunciado un centro penitenciario ubicado en el área metropolitana.

Como parte del proceso realizado por la Dirección de Admisibilidad y Direcciones Oficinas Regionales en el marco del PAO 21, se ha dispuesto junto con la Dirección de Planificación y las diferentes Áreas de Defensa, la unificación de criterios para el registro, valoración y atención de casos.

Uno de los temas que confluye en varias Áreas de esta entidad corresponde a la atención de asuntos propios a las personas privadas de libertad, ante diversas situaciones que les afecta y agudiza por su propia situación, tal como se señaló.

Por lo anterior, la Dirección de Igualdad y No Discriminación planteó una herramienta de trabajo que define la actuación deberá realizarse dentro del proceso de defensa ante supuestos de denuncia, fijando los requisitos o elementos a pedir para cada uno de los registros y desde cuál área se efectuará la defensa o gestión previa que se requiera para su atención.

Dicha herramienta se socializó entre el personal de la Dirección de Admisibilidad y Oficinas Regionales, para una aplicación uniforme de criterios en la tramitación de asuntos.

Igual metodología se aplicará con las restantes Direcciones de Defensa competentes en la temática, quienes están pendientes de remitir la plantilla de trabajo creada para tal efecto, una vez que se cuente con el criterio de estas, se deberá compilar la información para la emisión de la Guía de tramitación de casos de personas privadas de libertad.

El proceso antes citado fue trasladado para su conocimiento ante la Dirección de Planificación Institucional para su coordinación, pero corresponde a la Dirección de Admisibilidad su conformación.

Dentro de las consideraciones de mejora que pueden mencionarse en este punto está la creación de una unidad para la atención y seguimiento de casos de personas privadas de libertad, referidos a trámites administrativos y de salud, para que esté a cargo del seguimiento de las solicitudes puras y simples de personas privadas de libertad, trabajo que será evaluado entre la Dirección de Admisibilidad y Área temática especializada, con el fin de determinar si amerita una intervención distinta, a través de una investigación temática o de oficio para atender temas estructurales.

b) Tramitación de denuncias por omisión de respuesta y dilación del procedimiento desde las Direcciones de Admisibilidad y Regionales

Como se hizo mención, tanto la Dirección de Admisibilidad y Regionales se les habría asignado su competencia a las tareas de admitir y rechazar, según la Tipología Institucional únicamente se limitaba a los supuestos de:

27 DERECHO DE PETICIÓN Y PRONTA RESPUESTA

03 Omisión de respuesta de departamentos administrativos

04 Atención Inmediata

Sin embargo, existen otras tipologías que permiten trasladar a las Direcciones de Defensa, casos a los que corresponde según los hechos violatorios, atrasos en el desarrollo de la tramitología, que obliga a la institución a realizar un seguimiento del caso hasta la resolución del mismo sin que se realicen análisis de fondo sobre la problemática estructural que genera el problema.

Esto ha ocasionado que haya Direcciones, profesionales de defensa 3 que acumulen durante el año casos en el seguimiento de la tramitología de casos individuales, desaprovechando el recurso para realizar investigaciones de fondo.

Estos casos pueden llegar a ser un tercio de los que se tramita en las Áreas de Defensa, por lo que un alto porcentaje no genera una investigación de fondo y como se ha venido señalando se resume en un mero seguimiento hasta la efectiva atención de la solicitud, sin que esta concluya con un resultado negativo o positivo para el habitante.

Una propuesta de mejora que ha sido valorada por parte de esta Dirección y de la cual su aplicación no es ejecutable sin la venia de la persona jerarca constituye la conformación de la Dirección de Admisibilidad como una gran área temática en la cual se atienda la casuística individual, dando pie para que las Áreas de Defensa se dediquen de manera exclusiva a las investigaciones estructurales y temáticas.

Para lo citado atrás se requiere en primer término la conformación de grados de dificultad aplicable a cada intervención y la conformación de esta Dirección con personal, tanto de Profesionales de Admisibilidad como Profesionales de Defensa (3), dejando para la recepción de consultas y denuncias personas funcionaria de manera exclusiva y no necesariamente a nivel profesional.

c) Guía de tramitología institucional para casuística IMAS asuntos ordinarios

Un tema reiterado en la casuística institucional corresponde a las denuncias recibidas en contra del Instituto Mixto de Ayuda Social, mismas que se orientan al funcionamiento de los distintos subsidios que tiene a su cargo esa entidad, para el cumplimiento de su cometido en la erradicación de la pobreza.

Siendo que esta temática resulta una constante desde que esta Defensoría abrió sus puertas, se evidenció una reiteración en los hechos que motivan estas inconformidades, identificándose

carencias en la gestión administrativa de esa entidad denunciada, mismas que no se han podido corregir pese a las reiteradas recomendaciones que ha emitido esta institución a lo largo de los años.

Se ha evidenciado una constante en los hechos que motivan estas inconformidades, identificándose falencias en la gestión administrativa que el IMAS no ha podido corregir y que por consiguiente continúan, a pesar de las diversas recomendaciones que por parte de la Defensoría se han emitido a lo largo de las diversas investigaciones por denuncia y de oficio realizadas sobre los diferentes programas que maneja esa entidad.

En el año 2020, dentro del histórico institucional, se presentó el volumen más alto de estas denuncias esto como consecuencia del Programa Plan Proteger que iniciara en el mes de marzo de ese año, los cuales se sumaron a los casos de beneficios ordinarios y becas que se mantenían, los cuales no cesaron en su ingreso.

Como resultado de la pandemia que vivimos ha dado un aumento a las necesidades básicas sin cubrir en la población afectando de manera social y económica todos los sectores de este país, esto como efecto directo de la falta de empleo y la afectación de las finanzas estatales, obligando a las y los habitantes acudir a entidades de ayuda social con el fin de obtener algún beneficio, económico principalmente, para poder suplir sus carencias diarias, sin embargo en muchos casos se han encontrado con una institucionalidad ineficiente y carente de los medios para dar inmediatez a las solicitudes de ayuda requeridas.

Lo expuesto presentó para la Defensoría de los Habitantes, la planeación de una metodología de intervención distinta a la ya aplicada en situaciones de igual índole anteriores, para la generación de una mayor incidencia, plantándose entonces si a la fecha se había dado una intervención para la detección de trabas y errores en el procedimiento administrativo o solamente se había centrado su atención en resolver casuística dejando de lado el problema estructural que mantiene esa entidad.

Para cumplir con lo anterior se fijó dentro del Plan Anual Operativo 2021 de la Defensoría de los Habitantes al Departamento de Planificación Institucional como el responsable de realizar una coordinación inter-áreas para dar inicio a un análisis de estrategias de intervención bajo una nueva metodología de estudio de casuística IMAS, así como la coordinación de una investigación estructural de esa entidad.

Siguiendo el objetivo desarrollado dentro del PAO 2021, en la etapa de planeación se dispuso conformar un equipo de trabajo compuesto por miembros de diversas Direcciones de esta institución, logrando una visión global de acuerdo con la temática asignada a cada una de ellas y aprovechando la expertis generada en la tramitación de diversas investigaciones a lo largo de estos años.

Como primer elemento de trabajo por parte de este equipo, se definió la necesidad de realizar una investigación temática o estructural, la cual se encuentra en etapa de formulación de objetivos, además la elaboración de una guía de trabajo institucional para atender las denuncias puntuales que tienen que ver con los casos IMAS y la creación de un espacio de trabajo conjunto DHR-IMAS-CCSS en variados temas.

Esto permitió la creación de sinergias de trabajo entre las diferentes Direcciones de Defensa, dinámica que se ajusta al lineamiento establecido por la Jerarca en el sentido de impulsar el trabajo conjunto inter-direcciones.

Se consideró el dar un orden a la tramitación de la casuística institucional, para ello fue necesario realizar de manera informal un breve estudio de situación actual que evidenciara el trámite que se está brindando a los asuntos IMAS y la división del trabajo de acuerdo a la temática entre Áreas de Defensa en razón de la tipología institucional y cuáles etapas del proceso deben corregirse además de los ajustes necesarios.

Debe señalarse que la temática IMAS se pensó abarcar en dos niveles de trabajo, por una parte, la casuística individual que no puede descuidarse y los temas estructurales, ambos niveles de trabajo paralelos y alimentándose mutuamente con los resultados que se obtengan de cada uno, por ello para que el manejo de la casuística tenga una efectividad se ha dispuesto que necesariamente deben existir investigaciones estructurales o temáticas que refuercen tal labor.

Con lo señalado se logra aportar a la homogeneidad de procedimientos entre la Dirección de Admisibilidad y Oficinas Regionales, así como una coordinación con las Áreas de Defensa y entre éstas, permitiendo un flujo de trabajo programado que limite al máximo la discrecionalidad de actuación de las personas funcionarias bajo estándares previamente definidos validados y establecidos en guías de trabajo.

La Dirección de Admisibilidad y Atención Inmediata en el proceso referido tuvo como responsabilidad la creación de la Guía de Tramitación de Asuntos IMAS, como herramienta que incluye los diversos supuestos de denuncia presentado y la debida tramitación que se les dará para cada uno de ellos.

Para dar consecución a esta guía se realizó un trabajo entre las Áreas de Defensa institucional, específicamente las Direcciones de Admisibilidad y Atención Inmediata, Oficinas Regionales, Gobernanza Pública, Igualdad y No Discriminación, Niñez y Adolescencia, la Defensoría de la Mujer, siendo estas las definidas de acuerdo a la tipología institucional las que darán trámite a las distintas denuncias.

Asimismo, mediante mesas de trabajo desarrolladas a partir del mes de marzo de 2021 por parte de las Direcciones involucradas, se logró acuerdos para el manejo uniforme de la casuística institucional y validarla por medio de una guía que aquí se presenta.

La Guía de Tramitación fue presentada como borrador ante la Dirección de Planificación Institucional, cerrando con ello la tarea asignada a Admisibilidad dentro del proceso referido, sin embargo, este debe de seguir el curso para una aprobación final por parte del Despacho Institucional a lo que deberá darse seguimiento.

Esta herramienta define el proceder para lo referente a casuística solamente, en lo que respecta a la intervención estructural del IMAS, no se giró labor alguna a esta Dirección y no se tiene conocimiento de que a la fecha de este informe se mantenga en trámite por alguna Área de Defensa.

Cabe agregar que junto con la guía de trabajo se dio la necesidad de crear e incorporar una Tipología Especial de Casuística IMAS, la cual se incluye en la presente guía siendo aplicable a cada uno de los supuestos brindados, esta se utilizará únicamente como herramienta para la clasificación de asuntos IMAS, por lo que ostenta un carácter temporal y ha sido incorporado al Sistema Informático SOL.

d) Guía de tramitología otorgamiento de subsidios becas

En concordancia con el apartado anterior, en el último mes de febrero del presente año se ha dado una tendencia al alza en el ingreso de solicitudes de intervenciones en las que se denuncia, principalmente la imposibilidad de acceso a los subsidios correspondientes a becas de estudio y suspensiones de los beneficios ya aprobados, limitando con ello el derecho a la educación e igualdad de oportunidades de las personas menores de 18 años.

Por lo citado, se dio la necesidad de fijar los parámetros necesarios para mantener una línea de trabajo uniforme y coordinada entre la Dirección de Admisibilidad, Oficinas Regionales y Área de Niñez y Adolescencia, estableciendo los criterios específicos por aplicar en la tramitación de casuística referente a becas de estudio administradas por el IMAS y su correspondiente valoración de admisibilidad.

En fecha 9 de marzo de 2021 mediante mesa de trabajo con participación de esta Dirección junto con la de Niñez, Adolescencia y Juventud y Dirección de Oficinas Regionales se realiza unificación de criterios para recepción, tramitación, valoración y admisión de registros de intervención referentes a subsidios becas administrados por parte del Instituto Mixto de Ayuda Social, misma que se aprueba y socializa entre las personas funcionarias como herramienta obligatoria de trabajo, esto mediante oficio N° DH-DA-0432-2021 de fecha 16 de marzo de 2021.

7) Sobre el Control Interno

La Dirección de Admisibilidad y Atención Inmediata incluyó dentro de su Plan Anual Operativo 2021, dar cumplimiento a los plazos establecidos en el Manual de Macropceso de Defensa para cada uno de los procedimientos que aquí se realizan, así como para la emisión de los productos que de las intervenciones se generen.

Asimismo, se ha dispuesto dentro del PAO21 el establecimiento de mecanismos automatizados para que por medio del sistema informático Lotus se vaya generando los plazos que se desea computar, el cual constituye una debilidad que enfrenta la institución, ya que actualmente no tenemos los medios para obtener tal información de manera certera.

En los dos años anteriores se ha incluido la meta antes citada dentro del PAO, sin embargo, se ha realizado de manera manual, con el agravante de que tal labor se debe desarrollar en más de 6000 Registros de Intervención, ocasionando con ello este trabajo que se desarrolle a lo largo de tres semanas dos veces por año, situación inconcebible en esta era digital.

Conociendo las carencias que enfrenta la Defensoría de los Habitantes en sus sistemas informáticos, a raíz del desarrollo de nuevas tecnologías con las que no contamos, se expuso a través del oficio DH-DA-1049 de fecha 23 de julio de 2021, suscrito esta Dirección y Dirigido al Departamento de Informática con copia a la Dirección de Planificación institucional se realizó una exposición de motivos con cambios que deben efectuarse a nivel de sistema en pro de la mejora del control interno.

El objetivo de esto se dio con la necesidad de que, desde la expertis del Departamento de Informática, determinara cuáles de ellas pueden ser incorporadas al sistema informático SOL, sin necesidad de incurrir con costos presupuestarios mayores, ya que debe apegarse a la realidad.

Tal como se menciona en el párrafo anterior, si bien no puede generarse una exactitud de herramientas a utilizar, se desea que el margen de revisión manual se disminuya lo más posible y se limite a aquellos aspectos del todo no puedan ser cubiertos con los ajustes al sistema.

Cabe agregar en este apartado que las mejoras se solicitan con ocasión a que la revisión de casos ingresados y en trámite que se realiza desde la Dirección de Admisibilidad ha tenido que llevarse a cabo de forma manual, es decir cada mes se revisa a las personas funcionarias las asignaciones dadas y se revisa vía sistema para cada expediente lo realizado, procurando el apego a los plazos de trabajo establecidos.

Asimismo, para contabilizar los plazos a final de cada año se realiza de igual forma, generando un desgaste innecesario y pérdidas de recursos para su obtención, ya que se debe destinar una persona funcionaria que se dedique exclusivamente a esa labor, descuidando las restantes.

Con la creación de hitos, que se solicitaron se permite determinar los cuellos de botellas que se generan en el proceso de recepción, registro y valoración de casos, con el objeto de tomar decisión sobre los mismos y proceder a la toma de acciones efectivas sea para readecuar procesos o eliminar los innecesarios y a la fecha no hemos podido hacer.

La Ley N° 7319, su reglamento y Manual de Macroprocesos, establecen los tiempos que ha de cumplir las Áreas de Defensa, así como los plazos institucionales, por ello se crea un engranaje de procesos desde el Departamento de Correspondencia, Dirección de Admisibilidad y posteriormente Áreas de Defensa y entre ellos la interacción de diversas personas funcionarias que incluye personal administrativo, profesional de secretaria y Dirección.

Por lo que se procedió de manera detallada en el oficio N° DA-DH-1049-2021 a exponer el proceso de recepción, registro y valoración de admisibilidad de forma detallada para un mayor entendimiento a modo de resumen se requirió:

- Hito que determine la fecha de entrada del caso a la Defensoría de los Habitantes, para los casos de RI se utiliza el que ya se incluye en el sistema de *Apertura de Expediente*.
- Para los casos de ING sin RI se requiere contabilizar el plazo desde ingreso de éste.
- En los supuestos de RI que necesiten digitalizar ingresos se requiere contar ese plazo mientras la RI no está ni asignada en Admisibilidad pero que si genera plazo institucional.
- Valorar la posibilidad de realizar adecuada categorización de ING con especificación de que refiere cada uno, la propuesta que aquí se realiza es *Denuncia, Documento Probatorio, Respuesta Institucional, Recurso de Reconsideración, Copia, Documento sobre caso*.
- Hito que marque el traslado de una RI entre Departamentos sea desde la fase de Digitalización de Documentos a la Dirección de Admisibilidad.
- Hito que marque el traslado de una RI entre personas funcionarias, sea Asignación a Profesional, Asignación a Dirección de Admisibilidad y Traslado ante Dirección de Defensa y a la inversa.
- Fecha que se generó un documento final o de mero trámite, o bajo cierre de carátula.

Para tratar lo señalado, mediante el oficio antes citado se solicitó fijar una reunión de trabajo entre el Departamento de Informática, Planificación Institucional y Dirección de Oficinas Regionales, para analizar las variables aquí descritas que permita la contabilización de plazos de manera automatizada.

La Comisión Institucional de Tecnologías de Información, procedió a realizar reunión de trabajo requerida, junto a esta Dirección, al considerarse que al ser cambios a efectuar dentro del sistema informático estos debían contar con esa aprobación, lo anterior en fecha 24 de agosto de 2021.

Por medio de oficio N° DH-DAD-1216-2021 de fecha 8 de setiembre de 2021, la Comisión CITI indica que al ser un tema de procesos debía ser visto por la Dirección de Planificación institucional a la cual se le dio traslado.

Como continuidad del proceso, se realizó en fecha 26 de octubre de 2021 primer reunión de trabajo con el Departamento de Planificación, Dirección de Admisibilidad y Dirección de Oficinas Regionales como desarrollo de lo solicitado, iniciando con la fijación detallada de todos los procesos relativos al ingreso de denuncias y su respectiva tramitación hasta la generación de un producto, mediante flujogramas que permitan determinar con claridad el estado de expedientes, y la fase del proceso respectivo en la que se ubica, así como contabilización de plazos, por lo que quedará en seguimiento.

a) Centro de llamadas y controles aplicables

De la forma en que se indicara, el cierre de la atención presencial en la sede de la Defensoría obligó a reforzar la comunicación telefónica para la recepción de llamadas por parte de las y los habitantes para la interposición de consultas y denuncias, de esta forma se pasó de dos personas funcionarias a un grupo ampliado que incluso contó con la participación de funcionarios y funcionarias de las oficinas regionales dando lugar a un centro de llamadas.

Cabe destacar que bajo la obligación del cierre y en conversación con el Departamento de Informática se trabajó la forma de realizar el desvío de las líneas telefónicas personales para cumplir con la atención telefónica de manera remota, sin embargo mediante la participación de ese Departamento y el Despacho Institucional se logra la instalación del sistema informático "*Is my Peers*", que permitió el desvío de las líneas telefónicas de las personas funcionarias conectadas a la central telefónica de la Defensoría así como la debida distribución de las llamadas entrantes entre el personal designado que se encuentre en línea para su atención.

Es necesario mencionar en este punto que la atención telefónica de consultas y denuncias siempre tuvo su centro de operaciones en la sede central de la Defensoría, por ello no se contaba con el equipo necesario para el ejercicio de esta labor de manera remota, es la primera vez que se realizaba de esta manera, por lo cual no existía un equipo informático robusto con los lineamientos establecidos, sino que el mismo se ha ejecutado sobre la marcha por la urgencia de la situación.

Dentro de los esfuerzos desplegados para proceder con la supervisión del personal que se encuentra a cargo del centro de llamadas, aparte de los registros incluidos en las plantillas de trabajo mencionadas y la revisión constante del sistema informático con el fin de determinar los respectivos registros realizados, el software permite visualizar la cantidad de personas conectadas al mismo en las líneas telefónicas, quien esta con llamada activa y cuales extensiones poseen una llamada timbrando.

Pese a lo anterior, los datos e información necesaria que permita la toma de decisiones son escasas, de este modo a la fecha esta Dirección no cuenta con datos estadísticos que determine aspectos de uso diario como:

- Número de llamadas ingresadas
- Porcentaje de llamadas contestadas
- Porcentaje de llamadas perdidas
- Espacios de tiempo sin contestación de llamadas
- Tiempos de inactividad del sistema informático por no uso
- Duración de la llamada entrante
- Tiempos de espera, entre otros

Estos puntos, aparte de permitir una adecuada distribución del personal para enfrentar la demanda, ejercen mecanismos de control para la actividad que se despliega por parte de las y los funcionarios de la Dirección de Admisibilidad y Atención Inmediata en relación con la métrica de sus tiempos de trabajo y distribución en cargas de trabajo.

Pese a ello este tipo de supervisión, el cual, a criterio propio, resulta un ideal es el más adecuado en el trabajo a distancia, sin embargo, no ha podido ser ejecutado ya que para su ejercicio se requieren los respectivos accesos informáticos que permitan de manera fiable obtener los datos solicitados, acceso de los cuales no se poseen por parte de esta Dirección y se tiene actualmente como un riesgo que debe valorarse.

Sin embargo, falta dentro de esta captación de información el manejo del software que lo permita, y no basarse únicamente en la información que arroja "*Is my Peers*", de una manera escasa y la comunicación informal con las personas funcionarias que se encuentran en atención telefónica sobre el flujo de llamadas o incidencias, las cuales no son comprobables con los insumos que se poseen hasta el momento.

Asimismo, en relación con el cumplimiento de horarios, atención de llamadas se ha tenido que hacer uso del sistema telefónico que posee instalado algún colaborador, en el que de manera incipiente refleja que persona funcionaria está conectada en atención telefónica, quien se mantiene en llamada en trámite y a quien le está entrando una nueva llamada con el parpadeo que ahí se evidencia y comparación de estos con los registros efectuados en el día por quienes están dentro del rol de atención, por ello se indica que la información que el mismo arroja no es suficiente para ejercer mecanismos de supervisión.

Con el inconveniente incluso de que no todas las llamadas telefónicas entrantes se registran en el sistema SOL como un nuevo caso por ser incluso asuntos en trámite, traslado de llamadas a otra persona funcionaria o consultas de índole similar que no requieren un registro, por ejemplo llamadas consultando horarios de atención presencial, correo electrónico institucional, solicitud de algún número de teléfono de alguna persona funcionaria o incluso número de teléfono de otras instituciones gubernamentales.

De esta forma, pese a haber sido invitados los funcionarios de esta Dirección, incluida mi persona, a evacuar aspectos propios del centro de llamadas, incluso con personeros externos prestatarios del servicio y funcionarios del Departamento de Informática, posterior a su puesta en marcha, se especifican criterios técnicos que no pueden ser comprobables directamente, dentro de estos la distribución de las llamadas, los tiempos de espera para la persona habitante, e incidentes presentados y señalados por las personas funcionarias en las cuales se da grupos de llamadas perdidas importantes las cuales no han ingresado, desequilibrio en la distribución de las llamadas entrantes a personas funcionarias que los días anteriores no han estado conectados al sistema de llamadas por ejercer labor presencial, ingreso de llamadas en los tiempos de pausa entre otros aspectos.

Mediante junta de trabajo realizado junto al Departamento de Informática junto con la empresa proveedora de servicios informáticos institucionales se determinó que la aplicación de controles para el centro de llamadas, genera un costo económico importante, el cual ronda por persona funcionaria los 45 dólares mensuales aproximadamente, y se requería para 18 líneas telefónicas, lo que representa un costo elevado que no estaba presupuestado por lo que tornó imposible su implementación, por lo que se continuó con controles ofrecidos vía sistema.

b) Restantes Controles

Dentro de los controles con que cuenta la Dirección de Admisibilidad, hace especial uso del sistema informático SOL, el cual por medio de la generación de vistas que facilitan la revisión y control de actividades diarias desarrolladas por las personas funcionarias, se establece en este las fechas de entrada de los principales ingresos, funcionarios que se les notificó los mismos, así como la revisión

de los registros de intervención mediante, fecha hora y persona funcionaria gestionaste de la misma y su receptora.

Este sistema informático cuenta con la facultad de determinar los registros de intervención efectuado de manera mensual y diaria por determinado profesional, vía de entrada de la consulta o denuncia, lo que permite realizar una comparación con los detalles incluidos en las plantillas aquí mencionadas.

Cabe agregar que las funciones asignadas a la Dirección de Admisibilidad en su porcentaje mayoritario quedan consignadas mediante el sistema SOL, desde el registro hasta la generación de productos, lo cual facilita con ello la supervisión, esto por la actividad propia que se realiza y la dependencia a un 100% de esta herramienta de trabajo.

Siendo que la Dirección de Admisibilidad cuenta con la asignación de una secretaria, la cual realiza teletrabajo tres veces a la semana se dio la necesidad de establecer una plantilla específicamente para dichas funciones las cuales difieren en su totalidad con el resto de actividades desplegadas por quienes mantienen puesto profesionales, de esta forma se consigna en la citada matriz, la fecha, modalidad, puesto, tiempo y observaciones, al igual que las ya mencionadas, y se incluyó un apartado de actividades dentro de las que se consigna:

- Valoración de ingresos
- Asignación de casos nuevos
- Asignación de respuestas
- Remisión de correo electrónico
- Notificación de oficio
- Redacción de documentos
- Entrega de expedientes o documentos a funcionarios
- Conformación de expedientes físicos
- Llamadas telefónicas internas y externas
- Atención de consultas ante jefatura o personas funcionarias
- Proceso de archivo de expedientes
- Reuniones y Capacitaciones

Estas actividades fueron desarrolladas con la ayuda de los mismos colaboradores de la Dirección a mi cargo, con la experiencia de cada una de estas personas en la labor desempeñada día a día, asimismo se realizó antes de su aplicación y puesta en marcha sesión de trabajo con el fin de explicar sobre su llenado.

Esta matriz, por medio de las diferentes combinaciones genera las actividades que se realizan dentro de la Dirección de Admisibilidad permitiendo de manera individualizada o en conjunto determinar las labores desplegadas tanto por la persona funcionaria como la totalidad de estos, con la salvedad de la labor secretarial, ya descrita, en razón de la particularidad del puesto y que distan de los otros ejecutados.

Además de los señalados, de manera manual se lleva registro de ingreso de casos, profesionales a los cuales se les asignó determinada expediente o tarea por realizar, así como respuestas entregadas, estos son generados de manera digital mediante tablas internas creadas para tal efecto.

Se mantiene además doble registro, sea informático y manual sobre la entrega de expedientes que han sido trasladados a las Áreas de Defensa, con los respectivos registros de firma de recibo y fecha de su entrega.

Una de las variaciones suscitadas en cuanto en los últimos dos años corresponde al Registro Único de oficios institucionales, por el cual se desechó en la Dirección de Admisibilidad la información física que se mantenía referente a los oficios "DA" que se confeccionaban desde esta Dirección, siendo que el respaldo queda custodiado en el sistema informático institucional, al igual que se consigna en este sistema los controles de vacaciones, giras, uso de vehículos institucionales.

Es de vital importancia incluir en el presente apartado que durante los últimos años la Dirección de Admisibilidad ha mantenido una participación continua con el Departamento de Planificación institucional, lográndose sinergias mediante equipos de trabajo permanentes para la actualización y emisión de formularios sobre los que se asientan los productos generados, intervención dentro de la planeación y formulación de la nueva tipología institucional que ha sido una labor de más de 5 años bajo intentos anteriores de más de 10 años de emitir borradores de versiones de esta, actualmente forma parte del equipo para la generación de hitos para medición de plazos institucionales vía sistema, generación es de fases de procesos y generación de restantes protocolos temáticos de trabajo, lo cual tiene una incidencia directa en las actividades de control.

c) Plan Anual Operativo y Matriz de Riesgos

Tanto el Plan anual Operativo 2022 como la Matriz de SERVRI de la Dirección de la Dirección de Admisibilidad fueron presentado ante la Dirección de Planificación Institucional vía correo electrónico en fecha 5 de noviembre de 2021 por parte del funcionario Fabricio Chavarría.

A modo de conclusión,

- Los aportes efectuados en la promulgación del Macroproceso de Defensa de Derechos e Intereses del año 2014 logran consolidar la Dirección de Admisibilidad y Atención Inmediata como facultada para la intervención en el proceso de defensa.
- Corresponde a esta Dirección la recepción, registro y valoración de solicitudes de intervención.
- Un cambio palpable generado por medio del principio de economía procesal constituye la eliminación del documento que declara la admisión de los casos, pasando a formar parte del mismo oficio por el cual se solicita información a la entidad denunciada.
- La promoción y divulgación de derechos es ejecutada no solo mediante la orientación y asesoría al habitante, sino que se aprovecha incluso hasta la justificación del rechazo de casos para tal fin, aprovechándose en su máximo punto, constituyendo por si mismos documentos informativos.
- Con base en la celeridad y oportunidad que debe permear en todo procedimiento se constituyó el digesto de Área, el cual contiene los pronunciamientos más relevantes emanados de la Dirección de Admisibilidad y ha sido constituido de manera temática para facilitar su uso, manteniendo una línea de trabajo con base en criterios institucionales y complementará al digesto institucional una vez que entre en funcionamiento en su totalidad.
- Al ser una institución de servicio, el recurso humano es el elemento de mayor importancia para la institución, por lo que el faltante en la misma, mediante plazas sin titular, generación de permisos, licencias de incapacidades repercutirán notablemente en el logro de los objetivos institucionales y con mayor incidencia en la consecución de plazos legalmente establecidos, así como la imposibilidad de continuar la formación profesional al no poder delegar tiempos para tal fin.
- Por lo anterior es de vital importancia para la Dirección de Admisibilidad contar con un equipo de trabajo consolidados, completo y formado para atender los requerimientos y evolución que han sufrido las denuncias presentadas ante la entidad en la cual se evidencia grados de complejidad mayor, y se agrava con la situación país.

- Es necesario brindar atención especial seguimiento al proceso de nombramiento del concurso público N° 002-2021 que se mantiene pendiente de resolución final por parte del Despacho Institucional, único paso para su finalización.
- Las tareas desplegadas por parte de la Dirección de Admisibilidad fueron adaptadas a tal punto de generarse la posibilidad de ser ejecutadas de manera remota, es decir mediante teletrabajo o incluso espacios de trabajo por producto "encerrona", con la única salvedad de la ejecución propia en atención personal de habitantes.
- El proceso de admisión debe continuar su homogenización de la sede central con el resto de las sedes regionales, logrando obtener las mejores práctica de cada una de ella y adecuación a la normativa institucional, que si bien el mismo se realiza de manera pausada, por la inmensidad de temas a tratar, tal es así que la generación de un solo protocolo de actuación trae consigo la intervención de distintas Áreas institucionales y pasa por distintas instancias para su puesta en marcha, precedidas claro está de contante mesas de trabajo o reuniones.
- De la experiencia desarrollada en el manejo y tramitación de asuntos de personas privadas de libertad, como recomendación para ser tomada por el Despacho institucional debe darse conformación a una Unidad especializada en la temática que permita la tramitación de las denuncias individualizadas presentadas por esta población y que sea la parte reactiva complementaria al Mecanismo Nacional de Prevención de la Tortura.
- De lo señalado debe tomarse en cuenta la cantidad de ingresos que anualmente se presentan a la institución en la que se repiten los mismos hechos generadores de denuncia sin que durante años se evidencie un avance en la casuística, siendo que se limita a atender el caso individualizado, pero se está dejando de lado el tema estructural que resulta fundamental.
- La creación de una Unidad especializada en tramitación de casuística para personas privadas de libertad puede constituir el inicio de la creación dentro de la Dirección de Admisibilidad de Unidades de trabajo temático para la atención de la casuística y generación de mayor incidencia desde las Áreas de Defensa, pero para ello debe fijarse en las Direcciones de Defensa el personal exclusivo en realizar investigaciones estructurales
- Como parte del proceso de unificación de criterios dentro de la Dirección de Admisibilidad y Dirección de Oficinas Regionales y el análisis que se ha efectuado en los últimos 10 meses que se ha laborado directamente en tal labor, se evidencia la necesidad de crear una estructura organizativa encabezada por una persona que ocupe el cargo de Dirección de

ambas, con facultades exclusivas gerenciales y bajo el mando de dos jefaturas que ejecuten las tareas operativas.

- La labor realizada en el proceso de unificación de criterios entre estas Direcciones, se ha facilitado en razón de la comunicación asertiva que se gestó en ambas Direcciones, que ha permitido el seguimiento de asuntos en una sola línea de dirección y trabajo conjunto.
- La emisión de protocolos de actuación constituye quizá la herramienta por preferencia para plasmar la dirección de actuar en determinadas circunstancias, cuando esta es temática, reduce al mínimo del ámbito de discrecionalidad de las personas funcionarias, por ello se abarcó en el último año las temáticas atinentes a asuntos reiterados, sea Guía de Tramitación de asuntos IMAS, de personas privadas de libertad y becas escolares.
- Actualmente se dejó en planeación el protocolo de actuación para asuntos relativos a denegación, deficiencia en la prestación del derecho a la salud, el cual deberá continuar la Dirección de Oficinas Regionales con quien ostente el cargo de la Dirección de Admisibilidad.
- No existe a la fecha en la Dirección de Admisibilidad elementos que cumplan por parte de una ordenanza girada por la Auditoría Interna, Contraloría de Servicios, Órganos de fiscalización o control de la Administración Pública, Sala Constitucional o tribunales judiciales. Asimismo, al no existir en esta Dirección manejo directo de recursos financieros, no se emite pronunciamiento sobre alguno de estos puntos.

En complemento de lo anterior, deberá darse continuidad a los procesos iniciados actualmente por la Dirección de Admisibilidad en relación con las herramientas necesarias en aplicación de control interno, mismas que deberán estar incorporadas en el sistema informático utilizado en la institución, reduciendo la labor manual que se practica actualmente y que genera atraso en obtención de la información, esto encaminado al lineamiento de contar con una Defensoría moderna, además de llevarla al proceso de digitalización vigente en esta era y sobre la cual existe un atraso significativo en la institución.

Dentro de estos procesos es útil construir los espacios de comunicación necesarios y multidireccional en la institución, vertical y horizontal, es la única manera de mantener al tanto de todo el personal la ocurrencia de intervenciones, aumentos en ingresos de denuncias, generación de informes de relevancia entre otros, para alinear la forma de trabajo en un solo criterio sin que exista disparidad, elemento al cual debe darse mayor importancia y sobre el que resulta oportuno la generación de una estrategia, sin embargo el mismo debe darse bajo un trabajo dentro de toda la organización y bajo medios de comunicación razonables, sencillos de entender y sobre todo oportunos en tiempo.

El fortalecimiento de la Dirección de Admisibilidad durante estos años de trabajo no ha sido una tarea sencilla de realizar, quizá porque a la misma no se le dio en un inicio la importancia sobre función real que tanto esta, como la Dirección de Oficinas Regionales ejercían dentro del engranaje defensoril, situándose como la puerta de entrada y primera cara de la institución, por lo que quedaba fuera de toda actividad organizativa que se desplegara.

Al día de hoy se puede considerar que una mala o buena gestión de estas Direcciones depende en gran medida del éxito hacia las restantes unidades de la entidad.

De este modo, dejando el cargo de Dirección, puede considerarse como uno de los mayores logros alcanzados durante mi período laborado el empoderamiento dado a las personas funcionarias a mi cargo, en el cual el desarrollo de sus competencias y habilidades blandas lograron un acoplamiento a los restantes miembros de la organización, capaces de desarrollar cualquier tarea encomendada en un universo de temas que analiza esta institución.

Debe conceptualizarse la Dirección de Admisibilidad como un semillero de recurso humano que alimente la institución en puestos de mayor jerarquía, por la diversidad temática que estos logran adquirir no se centran en una sola temática por lo que su visión de institución y defensa de derechos es global, por lo que se constituye como una escuela de entrada a la carrera administrativa dentro de la Defensoría de los Habitantes.

Este cambio de visión es sentido por las personas funcionarias cuyo empoderamiento llegó a tal grado, de tener criterio propio sobre los asuntos sometidos a su conocimiento, y con posibilidad de generar sana discusión sobre determinado asunto con el resto de personal de la entidad.

Esta madurez profesional y sensibilidad inculcada, ha repercutido de manera favorable en el mandato institucional, ocasionando que la valoración de casos, atención de habitantes y generación de productos sea realizado con un alto grado técnico exigido, bajo la consigna de que cada persona que acude ante esta institución a solicitar nuestra intervención, salga con algo más de lo que tenía al llegar, sea una solución favorable a su problema o una asesoría que permita ejercer en las vías adecuadas y competentes su defensa de derechos, pero que no salga con las manos vacías.

Dejando informados sobre el estado actual de la Dirección de Admisibilidad, resulta oportuno peticionar el seguimiento de mejora no permitiéndose caer en retroceso al avance dado en su fortalecimiento.

Sin otro particular desando éxito en la gestión institucional que se realiza, me suscribo.