

E. CASA DEL HABITANTE EN LIBERIA

La oficina en Liberia inició funciones en el segundo semestre de 1998, con el fin de ofrecer los servicios de defensa y divulgación de derechos de los habitantes de la región Chorotega, dentro de los esfuerzos que realiza la Defensoría de los Habitantes en su proceso de descentralización.

En el periodo que va de octubre de 1998 a abril de 1999, se atendió un total de **940** consultas. No se cuenta con la información precisa de las consultas atendidas durante los primeros meses de operación de la oficina, es decir de julio a setiembre, dado que no se contó con los recursos necesarios para el registro y sistematización de la información requerida.

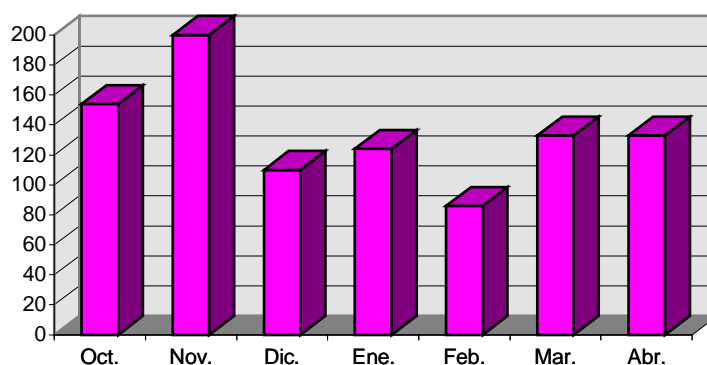
En el siguiente cuadro se presentan los datos totales de consultas por mes, para el periodo de análisis.

**Resumen de Consultas Atendidas
por mes en la Región**

Octubre	Noviembre	Diciembre	Enero	Febrero	Marzo	Abril	TOTAL
154	200	110	124	86	133	133	940

Esta misma información se puede observar en forma gráfica, en donde se muestra la tendencia en el comportamiento de los usuarios de la oficina durante el periodo mencionado.

Distribución de consultas Oct. 98 - Abr.99



Obsérvese que los meses de mayor demanda del periodo presentado corresponden a octubre y noviembre de 1998, lo cual coincide con dos factores específicos: a) es el periodo posterior a la etapa de mayor divulgación y trabajo de campo, la cual permitió a los habitantes de toda la región conocer más sobre sus derechos y la oficina como instancia para hacerlos valer; b) dicho periodo además implicó la presencia permanente de dos personas para atender consultas.

De haberse continuado con el trabajo de campo dirigido a divulgar, promover y educar a los habitantes de la región en derechos humanos, el volumen de la demanda podría haber sido mayor.

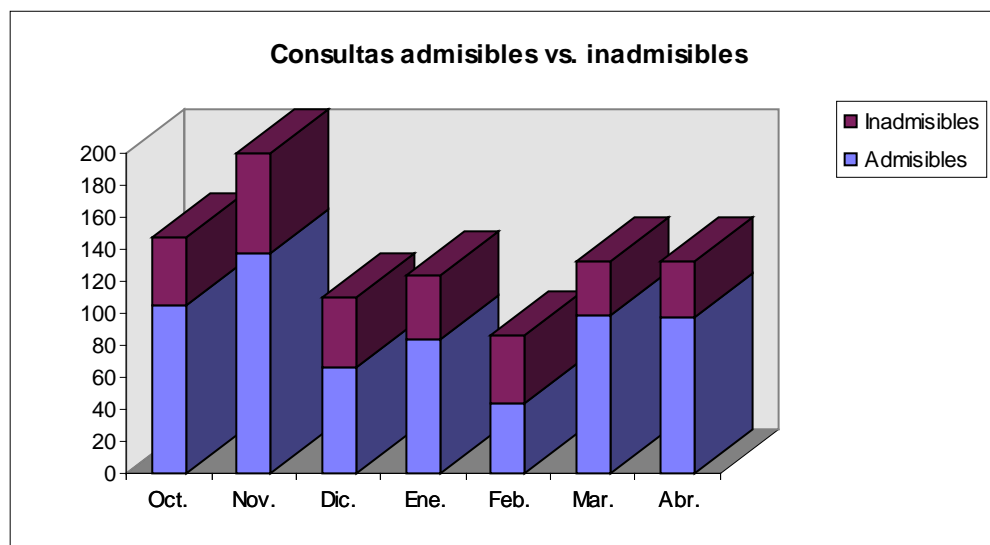
De acuerdo con los criterios establecidos por la Defensoría, del total de consultas atendidas en este periodo, el 32.77% son inadmisibles, ya que representan situaciones que atañen al sector privado. Esta situación refuerza la recomendación de fortalecer el trabajo de campo dirigido a divulgar y promover los derechos de los habitantes, así como la naturaleza y funciones de la institución, lo cual redundará en una mayor eficiencia de la operación de la oficina en la zona.

En el cuadro siguiente se resume la relación existente entre el volumen de consultas que se pueden considerar admisibles, frente a las inadmisibles.

Resumen de consultas admisible frente a las inadmisibles

	Oct.	Nov.	Dic.	Ene.	Feb.	Mar.	Abr.	TOTAL
Admisibles	105	137	66	84	44	99	97	632
Inadmisibles	49	63	44	40	42	34	36	308
TOTAL	154	200	110	124	86	133	133	940

La información anterior puede observarse en el siguiente gráfico.



Lo anterior permite inferir con claridad la significativa relación entre los dos tipos de consultas. Existe un porcentaje muy importante de consultas que por su naturaleza no deberían estar siendo atendidas por la oficina, porcentaje que ronda el 33% y que equivale a decir que un tercio del tiempo efectivo laboral se está asignando a atender este tipo de consultas, lo cual puede considerarse desde cierta perspectiva como un

tiempo no aprovechado eficazmente, en tanto sería posible disminuir dicha asignación, con actividades dirigidas a enseñar a los habitantes, el tipo y forma de atención de consultas de la institución.

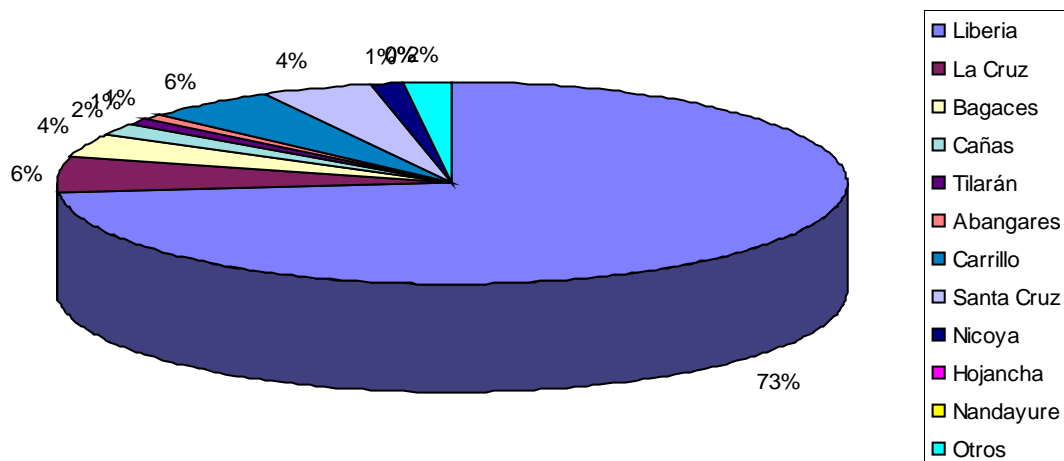
En el cuadro siguiente se resume toda la atención de consultas del periodo de análisis, según el cantón de donde proceden los quejosos.

Resumen de Consultas según cantón de origen

Cantones	Oct.	Nov.	Dic.	Ene.	Feb.	Mar.	Abr.	TOTAL
Liberia	115	158	74	98	64	91	91	691
La Cruz	10	9	9	2	7	7	8	52
Bagaces	5	8	5	2	1	10	6	37
Cañas	2	2	2	6	1	4	3	20
Tilarán	2	1	0	0	1	2	1	7
Abangares	1	0	3	0	0	3	0	7
Carrillo	7	11	7	5	4	10	9	53
Santa Cruz	5	7	7	7	4	3	8	41
Nicoya	2	0	2	2	1	2	4	13
Hojancha	0	1	0	0	0	0	0	1
Nandayure	0	0	0	0	0	0	0	0
Otros	5	3	1	2	3	1	3	18
TOTAL	154	200	110	124	86	133	133	940

La desproporción en la distribución de la demanda del servicio, se observa claramente en el gráfico siguiente.

Distribución de las consultas según cantón de origen



Según lo observado en el gráfico anterior, el 73% de las consultas provienen del cantón de Liberia, mientras que el restante 27% se distribuye entre 11 comunidades de origen más, lo que evidencia una gran desproporción en cuanto a la población que se está beneficiando del servicio.

Resulta igualmente significativo notar como de la comunidad de Nandayure no se ha recibido ninguna consulta, lo que reafirma la hipótesis de que existe una relación muy estrecha entre la distancia y el nivel de uso de los servicios; otra hipótesis que se maneja en esta oficina pero que aún no se ha confirmado fehacientemente, es que igualmente existe una relación directa entre el nivel socioeconómico del usuario, su exposición a situaciones en que se lastimen sus derechos y el uso de los servicios de la institución.

Así pues resulta evidente la necesidad de reimpulsar estrategias dirigidas a realizar trabajo de campo en relación a las tareas de divulgación, promoción y educación comunitaria en derechos humanos y mecanismos de defensa, a fin de llegar a todas las comunidades.

Durante los meses de julio a octubre del año 1998 se trabajó duramente en actividades divulgativas y promocionales en los cantones de Santa Cruz, Carrillo y La Cruz, razones por las cuales durante el periodo de análisis se observa una mayor participación de estas comunidades en el uso de los servicios de la oficina de Liberia.

De acuerdo con las áreas de trabajo de la Defensoría, la mayor parte de las consultas están directamente relacionadas con la Dirección de Control de Gestión Administrativa (38%) y la Dirección de Calidad de Vida (27%); el porcentaje restante se divide en consultas a expedientes (17%), Mujer (7%), Protección Especial (5%) y Niñez (5%). En el cuadro siguiente se presentan las cifras referentes a la distribución de las consultas atendidas según el área a la que correspondieron.

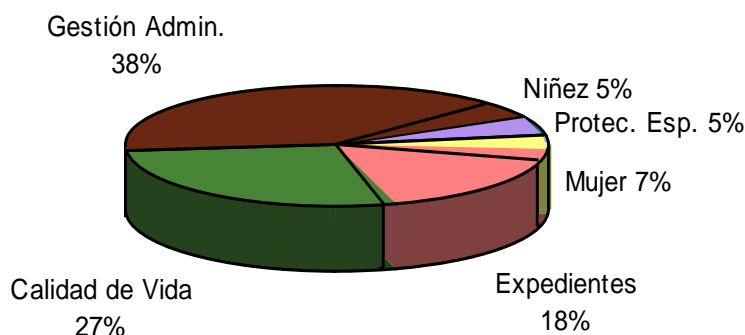
Distribución de las consultas según área de atención

Area	Oct.	Nov.	Dic.	Ene.	Feb.	Mar.	Abr.	TOTAL
Calidad Vida	15	40	14	14	17	43	27	170
Gest. Admin.	35	56	29	38	17	38	32	245
Mujer	11	10	1	6	5	6	6	47
Niñez	7	5	6	2	3	2	5	30
Prot. Especial	6	11	4	7	0	0	1	29
Cons. Exped.	23	15	12	17	2	10	26	111
TOTAL								632

Nótese que la mayoría de las consultas están relacionadas con las Areas de Calidad de Vida y de Gestión Administrativa, además de la gran cantidad de consultas

calificadas como consulta de expedientes, que se refiere específicamente a aquellos casos diversos que no se han resuelto y que los habitantes continúan dándole seguimiento personal en la oficina. El detalle de la información puede observarse en el gráfico siguiente.

Distribución de las consultas según área de atención



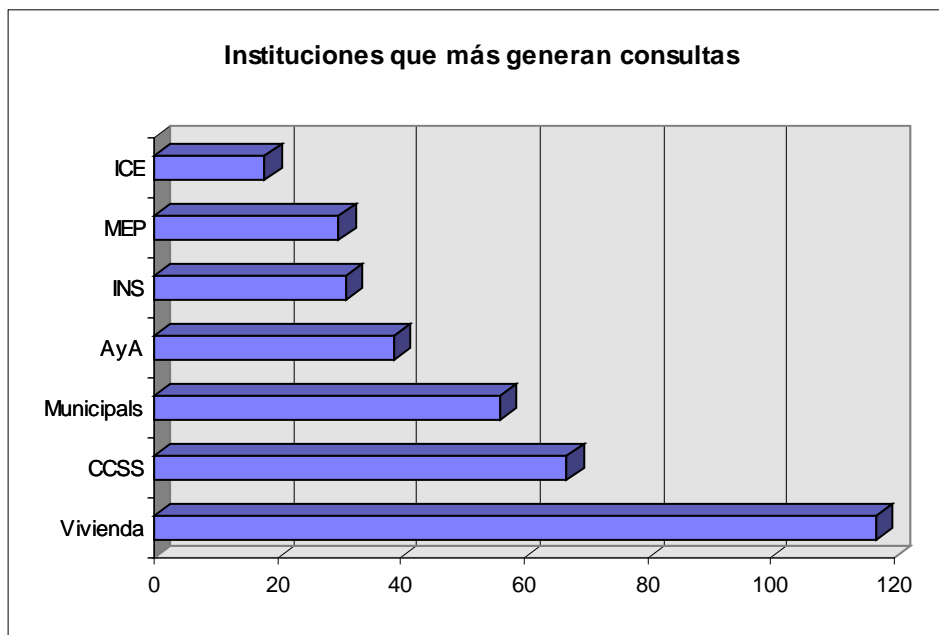
Según se desprende del gráfico anterior, el 65% de los casos atendidos en la región están relacionados con asuntos de las Direcciones de Control de Gestión Administrativa y Calidad de Vida, frente a un 17% distribuido en las tres restantes áreas de atención institucional. El restante 17% se refiere a la consulta de expedientes.

En lo que se refiere a los temas atendidos, las consultas o denuncias se concentran básicamente en los temas de vivienda, agua, salud y servicios municipales, entre otros. El tema de vivienda es el que genera la mayor cantidad de consultas (39%), las cuales están relacionadas con la tramitación de bonos y la poca claridad con que las instituciones respectivas tramitan los fondos. Por otro lado, las denuncias relacionadas con el A y A, se relacionan en su mayoría con insatisfacción en los montos de los recibos de agua y en la omisión de respuesta (14%); en el caso de las municipalidades (16%) las denuncias se relacionan con la mala calidad de los servicios que éstas prestan, así como también referidas sobre bienes inmuebles; en el caso del INS (11%) y de la CCSS (20%), la mayoría de las denuncias están relacionadas con el maltrato recibido por parte de los médicos que prestan el servicio.

Datos sobre las instituciones que generan más consultas

Institución	Oct.	Nov.	Dic.	Ene.	Feb.	Mar.	Abr.	TOTAL
S.F.Vivienda	23	28	5	12	11	26	12	117
C.C.S.S	11	23	12	9	3	6	3	67
Municipals.	11	11	8	9	3	8	6	56
AyA	8	5	2	5	3	10	6	39
INS	2	6	8	6	0	3	6	31
MEP	5	2	4	3	5	4	7	30
ICE	3	7	2	0	1	4	1	18
TOTAL	55	82	41	44	26	61	35	358

Según los datos observados en el resumen anterior, más de la mitad de los asuntos admisibles atendidos en la oficina de Liberia, han sido generados por tan solo siete instituciones, notándose un significativo despunte en las instituciones relacionadas con el tema de la vivienda y la salud. Nótese dicha situación en el siguiente gráfico.



En lo que se refiere a labores de promoción y divulgación de derechos, de julio a diciembre de 1998 se efectuaron **94** actividades, entre las que cabe mencionar charlas, talleres, conferencias, videoforos sobre derechos humanos, derechos de la niñez, derechos de la mujer, derechos de las personas con discapacidad, violencia doméstica y medidas de protección, responsabilidades de los funcionarios públicos, calidad de los servicios de salud, así como visitas, inspecciones y reuniones de coordinación con los comités locales de defensa.

Consideraciones generales

A un año de haber iniciado sus funciones y de acuerdo con un sondeo de opinión realizado entre los usuarios, la oficina Regional de Liberia ha logrado satisfacer las demandas de los habitantes, tanto en la forma de atención como en la tramitación de los asuntos.

Debe ponerse particular atención a la gran concentración de uso del servicio por parte de habitantes del cantón de Liberia, concentración que además se da en los barrios marginales o de más escasos recursos, lo cual evidencia que los habitantes pobres son más vulnerables a las disfuncionalidades del Estado.

Otro punto importante es el hecho de que las comunidades demandan mucho más que la atención de consultas, sobre todo lo que se refiere a servicios relacionados

con la educación en derechos humanos y mecanismos de defensa, tales como charlas, seminarios, talleres, inspecciones, reuniones vecinales, organización de grupos de defensa.

La oficina regional de Guanacaste debe verse como una experiencia probada y justificada, por lo que requiere un respaldo decidido y firme con el fin de que su funcionamiento signifique un verdadero apoyo no sólo a los habitantes de la región, sino además, a la razón de ser de la Defensoría.