

# Capítulo 1

## INFORME DE LABORES DEL AREA DE DEFENSA

### A. ADMISIBILIDAD Y ATENCIÓN INMEDIATA

En años pasados, los informes de la Defensoría de los Habitantes de la República han ilustrado algunos aspectos de la labor realizada por la Oficina de Admisibilidad y Atención Inmediata en un análisis más cuantitativo que cualitativo de dicha labor.

Como un aporte novedoso al informe de cierre del período de labores Marzo 1997-Marzo 2001, se ha incluido en el presente capítulo un primer esfuerzo de sistematización de la labor sustantiva realizada por esta oficina en los últimos años, tomando en cuenta, sobre todo, algunos cambios importantes impulsados por la Institución, para profesionalizar y asegurar la interdisciplinariedad de sus recursos humanos, dotarlo de los recursos materiales necesarios para asegurar un trato óptimo a los habitantes e incidir positivamente a los requerimientos de los habitantes ante la institución. Paralelamente se capacitó al personal para el aprovechamiento máximo de un nuevo sistema informático que permitió aminorar los tiempos de respuesta a dichos requerimientos y sistematizar de mejor manera la información.

Los cambios citados en el párrafo anterior permiten enfrentar el incremento constante en la recepción de consultas, la variedad temática expuesta por los habitantes y la diaria solicitud de asesoría y promoción en materia de derechos, tomando en cuenta que en muchas ocasiones la posibilidad de realizar lecturas complejas ante situaciones que enfrentan al habitante con la violación de sus derechos por parte de la Administración Pública y las posibilidades de defenderlos se ven limitadas, ya que muchos de los mecanismos para acceder a ella son complicados y variados y, por lo tanto, requieren de asesoría o acompañamiento.

En ese sentido, la promoción de los sistemas, mecanismos e instancias para el reconocimiento de derechos y la resolución de conflictos es un espacio de obligada injerencia por parte de la

Defensoría de los Habitantes, institución que trabaja dentro de dos grandes ámbitos de acción: la defensa y la promoción de los derechos humanos.

La defensa se realiza en función de las acciones o de las omisiones por parte del sector público, mientras que la promoción, si bien se especializa dentro del ámbito del sector público, necesariamente tiene que enfrentarse con relaciones privadas en su quehacer, espacio en el que la Oficina de Admisibilidad juega un papel trascendental en cumplimiento del deber de orientar al quejoso sobre las vías oportunas para reclamar sus derechos, cuando se trate de casos que no son competencia de la institución.

El Área de Admisibilidad y Atención Inmediata tiene como función primordial determinar, a partir de criterios de admisibilidad establecidos, cuáles casos pueden ser admitidos para investigación de la Defensoría de los Habitantes y remitirlos a una de las áreas especializadas de la institución. Sin embargo, el análisis de admisibilidad no es simplemente el aceptar o rechazar un caso. Pocas veces los asuntos que se presentan han tenido un proceso que permita la admisión inmediata de un caso para ser conocido en un área específica. Existe toda una serie de procedimientos formales e informales que se debe seguir para orientar la causa planteada por la persona interesada ante la Administración Pública o para orientar a los habitantes acerca de la existencia de otros mecanismos para resolver sus problemas. En Admisibilidad se tramitan en calidad de consultas todas aquellas situaciones que requieren de una orientación sobre los mecanismos a seguir, un acompañamiento o una primera intervención ante las instituciones.

Se reciben además, como casos de atención inmediata, aquellos que por su urgencia no pueden esperar el trámite de admisión, sobre todo casos referidos a la prestación de servicios de salud y servicios públicos básicos. La Oficina también se encarga de dar trámite a las inadmisibilidades de las consultas hechas por escrito en las que se busca orientar a los habitantes sobre las posibles alternativas que puede utilizar para resolver su problema, aún cuando el asunto no sea competencia de la institución.

Asimismo se tramitan expedientes por omisión de respuesta, los que se encuentran referidos a violaciones por parte de la Administración al derecho de petición y pronta y tienen como objetivo lograr la reivindicación de ese derecho constitucional. En los mismos es claro cómo la Administración, en muchas ocasiones, omite pronunciarse o simplemente responder a los asuntos planteados por los habitantes.

El trabajo desde la Oficina de Admisibilidad de la Defensoría de los Habitantes es un espacio desde el cual se contribuye no sólo a facilitar el acceso de los habitantes a las instituciones públicas en condiciones de equidad, mediante la asesoría sobre procedimientos específicos y el acompañamiento para asegurar la legalidad de los mismos, sino también a la promoción diaria de derechos y al asesoramiento en cuestiones de orden privado.

Por último, este trabajo también se ve reflejado en dos actividades que si bien no se desarrollan específicamente en Admisibilidad, requieren la colaboración permanente de esta área: la participación en el Proyecto de Promoción y Difusión de Derechos Humanos en Comunidades Costarricenses y la colaboración con la oficina de Consultorios Jurídicos de la Universidad de Costa Rica.

## **1. Admisibilidad y Atención Inmediata**

El trabajo diario de la Oficina de Admisibilidad y Atención Inmediata se reflejará en los gráficos que se expondrán a continuación.

### **a. Consultas**

Durante el período de mayo del 2000 al 22 de enero del 2001, se recibieron 13,985 consultas en las oficinas centrales y 981 en la Casa del Habitante de Liberia, para un total de 14,966.

De la recepción y análisis de dichas consultas se generó la apertura de 1,189 expedientes distribuidos posteriormente en las diferentes áreas de la Institución. La cifra restante, es decir el 92% de las consultas presentadas ante la Defensoría, tuvo algún tipo de trámite realizado por la Defensoría, mediante una o varias de las gestiones que a continuación se describen:

- Asesoramiento sobre procedimientos a seguir por parte del quejoso.
- Llamadas telefónicas a las instituciones denunciadas.
- Remisión de formularios a funcionarios públicos.
- Inspecciones.
- Solicitudes de información adicional.
- Atenciones inmediatas.

- Redacción de inadmisibilidades y recursos de reconsideración que incluyen asesoría y recomendaciones a seguir en los casos que por ley no son competencia de la Defensoría de los Habitantes.

Estas gestiones se realizaron con el fin de resolver las situaciones particulares de la forma más expedita posible y algunas de ellas se reflejan en los siguientes cuadros:

**b. Atenciones Inmediatas**

Las atenciones inmediatas son aquellas situaciones que requieren la intervención de la institución en forma urgente, y por este carácter no se efectúa el trámite formal de apertura de expediente. En general se tramitan mediante gestiones telefónicas o inspecciones, asegurando un contacto más directo y expedito con la institución involucrada para lograr la solución del problema del habitante a la mayor brevedad. Durante este período se tramitaron 163 casos bajo esta modalidad.

**c. Consultas tramitadas y cerradas mediante gestiones por escrito**

Durante el período en análisis, la Oficina de Admisibilidad tramitó 893 consultas que requirieron trámites con algún tipo de formalidad y se cerraron en forma satisfactoria para el habitante.

Los tiempos de respuesta en estos casos dependen de la actividad de las instituciones que son denunciadas por los habitantes. En ese sentido, la oficina ha buscado un acercamiento a las Contralorías de Servicios, mediante charlas e intercambio de información en cuanto a los procedimientos de las instituciones públicas y del manejo interno de las quejas en la propia Defensoría, labor que ha dado excelentes resultados para resolver los casos que se presentan mediante gestiones informales y sin necesidad de abrir un expediente.

Los temas que se tramitan bajo esta modalidad son variados y obedecen a criterios de oportunidad y de reacción de las instituciones denunciadas ante una primera gestión por parte de la Defensoría de los Habitantes.

En general se trata de casos individuales y se busca resolverlos en la forma más expedita posible. Para ello ha sido fundamental el aporte de las diferentes áreas especializadas de la Institución y la investigación constante por parte de los funcionarios de Admisibilidad de los informes finales que éstas generan, respecto de casos similares y temas de reiterado análisis. La recopilación de esa información y su aplicación en situaciones semejantes permite en la propia gestión primaria, hacer un recordatorio a las instituciones acerca de cuáles son los mecanismos que en otros momentos ha recomendado aplicar la Defensoría.

**d. Resoluciones de Inadmisibilidad**

La redacción de resoluciones de inadmisibilidad representa una de las funciones de mayor complejidad. Exige un manejo minucioso de los criterios de admisibilidad que contempla la Ley de la Defensoría de los Habitantes, así como de las directrices que en ese sentido emite el Despacho para justificar la no admisibilidad de un asunto. Al mismo tiempo se requieren conocimientos profundos sobre diversas disciplinas del derecho y procedimientos tanto judiciales como administrativos con el objetivo de brindar un asesoramiento eficaz al habitante respecto de los mecanismos y las instancias a las cuales debe recurrir para resolver el problema que plantea.

Con el fin de homologar los criterios en ese sentido, se ha iniciado un proceso de sistematización de las resoluciones de inadmisibilidad, por temas. En la actualidad dicha recopilación se utiliza a nivel interno y se proyecta a mediano plazo su difusión a nivel institucional.

La Ley de la Defensoría de los Habitantes, N° 7319 es la que establece los criterios de admisibilidad de los casos que conocerá la Institución. Asimismo son de obligatoria cita los criterios emitidos al respecto por la Sala Constitucional y los dictámenes de la Procuraduría General de la República.

En cada caso particular se incluye además un apartado de sugerencias al habitante respecto de los mecanismos y las instancias a las cuales recurrir para validar sus derechos o para resolver su problema. Lo anterior en aplicación de la norma que señala como función de la Institución la labor de orientación a los habitantes.

e. Apertura de Expedientes

Durante el período de mayo del 2000 a enero del 2001, la Oficina de Admisibilidad y Atención Inmediata realizó la apertura y posterior traslado de 1,189 expedientes a las Direcciones de Defensa de la Defensoría, los cuales se distribuyeron.

Ciento treinta siete de estos expedientes fueron asignados a la Oficina de Admisibilidad y Atención Inmediata para ser tramitados por Omisión de Respuesta. Durante ese mismo período se cerraron 124 expedientes de esta categoría, cierres que se distribuyeron.

**2. Proyecto de Promoción y Difusión de Derechos Humanos en Comunidades Costarricenses**

Este Proyecto es desarrollado por la Defensoría de los Habitantes con el auspicio del Gobierno de Finlandia y los funcionarios de la Oficina de Admisibilidad y Atención Inmediata participan en él realizando labores de defensa. Dentro de ese marco, colaboran en las giras que se efectúan y reciben consultas y quejas, las que posteriormente se incluyen en el sistema informático y se tramitan en las oficinas centrales.

La participación activa de Admisibilidad y Atención Inmediata encuentra su justificación al asegurar la adaptación y homologación de los criterios de admisibilidad de los casos que pueden tramitarse en la Defensoría de los Habitantes. Por ello, los funcionarios que asisten a las giras deben necesariamente laborar en esta oficina y conocer a profundidad esos criterios.

Estructurado de esta manera, el Proyecto ha permitido brindar en las diferentes comunidades del país el servicio que por Ley se le ha impuesto a la Defensoría de los Habitantes, sin necesidad de crear oficinas regionales y asegurando una atención integral en todo el país.

A partir de enero del año 2000, la Casa del Habitante de Liberia, única oficina regional de la Defensoría, pasó a cargo de la Oficina de Admisibilidad y Atención Inmediata, con el fin de

homologar y unificar los criterios de admisibilidad de las consultas recibidas. En esta oficina se recibieron durante el período de mayo a diciembre del 2000, 981 consultas, de las cuales 494 requirieron algún tipo de gestión por parte de la Casa del Habitante de Liberia o bien fueron remitidas a las oficinas centrales para ser realizadas ahí las gestiones correspondientes.

### **3. Consultorios Jurídicos**

El 30 de octubre de 1997, la Universidad de Costa Rica y la Defensoría de los Habitantes suscribieron un convenio marco de cooperación entre ambas instituciones con la finalidad de implementar el cumplimiento de sus objetivos en el campo de la educación, la promoción y la divulgación de los derechos fundamentales de los habitantes.

Con base en el convenio de referencia y en virtud de que un alto porcentaje de las gestiones que atienden los funcionarios de la Oficina de Admisibilidad y Atención Inmediata son de naturaleza privada y, por lo tanto, inadmisibles, de conformidad con lo establecido en la Ley de la Defensoría de los Habitantes, se consideró relevante efectuar un convenio con la Facultad de Derecho de la Universidad de Costa Rica con el objetivo de crear los Consultorios Jurídicos en la Defensoría de los Habitantes.

En vista de la importante labor social que los estudiantes de la Facultad de Derecho realizan a través de este servicio, el convenio tiene como objetivo primordial permitir a los habitantes que no tienen recursos y que acuden a la Defensoría, recibir orientación y patrocinio legal en procura de una solución a sus problemas.

De esta forma, los Consultorios Jurídicos empezaron a funcionar en la Institución en el mes de marzo del 2000. Este servicio inició labores con tres estudiantes y una Directora y posteriormente se incorporaron diez estudiantes más. Se han atendido 478 consultas que han generado la apertura de 130 expedientes referidos a diversas materias del derecho privado (familia, interdictos, juicios ordinarios, desahucios, trámites migratorios, recursos de amparo e inconstitucionalidades). Asimismo, se brinda a los habitantes asesoría en materia penal, notarial, agraria y laboral.

La Oficina de Admisibilidad y Atención Inmediata recibe los casos y valora si corresponde remitirlos a Consultorios Jurídicos. Ambas oficinas realizan funciones de control y asesoría a los

estudiantes de derecho en los casos que tramitan. El servicio de Consultorios Jurídicos asegura así la atención integral del habitante.

#### **4. Proyectos de interés**

Siempre en búsqueda de mejorar el servicio que la Defensoría presta a sus usuarios, se han definido algunos objetivos a mediano plazo, referidos específicamente a la Oficina de Admisibilidad y Atención Inmediata, tres de los cuales son de obligada cita:

- Una continua capacitación de los recursos humanos dirigida a perfeccionar los procesos de comunicación con el habitante.
- La implementación de procesos de acercamiento a las instituciones, a través de las Contralorías de Servicios, primera instancia a la cual se recurre cuando se presenta una consulta. Esta labor ha dado inicio recientemente, a través de charlas e intercambio de información sobre los procedimientos institucionales.
- Sistematización de los criterios de inadmisibilidad de las consultas.