



En Informe Anual 2020-2021 presentado ante la Asamblea Legislativa

Defensora: “Vivimos una crisis humana que ha afectado el goce de los derechos humanos”

- *Datos muestran que en el 2020 fue un año récord en la recepción de denuncias.*

Domingo 13 de junio de 2021. La Defensora de los Habitantes, Catalina Crespo Sancho, presentó ante la Asamblea Legislativa el estado de situación de los derechos humanos en el país, recopilado en el Informe Anual de Labores 2020-2021.

Esta reseña de la Defensoría coincide con una etapa de la vida del país marcada por la pandemia y los efectos de las medidas adoptadas para la atención de la misma. Estas, aunque necesarias e importantes, también han conllevado una afectación indirecta de los derechos de las personas. Por esta razón, para la Defensoría de los Habitantes resulta impostergable que, en este ejercicio de rendición de cuentas, informar sobre cuáles han sido los hallazgos y constataciones que la institución ha realizado con respecto a los efectos sobre los derechos de las personas.

Es así como el Informe Anual de Labores 2020-2021, recoge el sentir de más de 30 mil habitantes que acudieron a la institución por considerar que acciones u omisiones del sector público vulneraban sus derechos humanos.

Una vista a la gestión pública durante la pandemia, las acciones impulsadas por la Defensoría en resguardo del derecho a la salud de la población; así como el impacto del COVID-19 en los Derechos Humanos en Costa Rica, son algunos de los contenidos que aborda el Informe Anual de la Defensoría. Asimismo, la Defensoría desarrolla la situación fiscal y sus efectos en el sistema de bienestar social del Estado; el combate a la pobreza y las responsabilidades estatales; además de la agenda 2030 para el cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y el riesgo de regresión en derechos humanos.

“Es ahora, más bien, cuando el Estado costarricense debe responder con mayor fortaleza a las personas y particularmente a quienes se encuentran en mayor situación de vulnerabilidad. De esa labor somos vigilantes, fieles al mandato de control de legalidad y fiscalización que por ley tenemos como Institución Nacional de Derechos

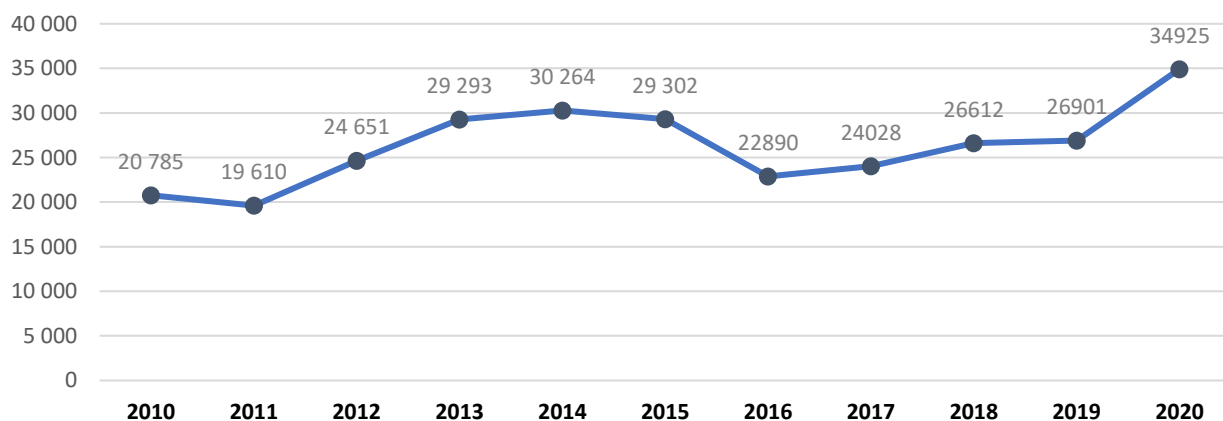
Humanos de Costa Rica”, manifestó la Defensora de los Habitantes, Catalina Crespo Sancho.

Crespo Sancho agregó que en la actualidad es claro que como país, al igual que el resto del mundo, estamos enfrentando las consecuencias del COVID-19; pero eso no debe afectar el cumplimiento de los derechos humanos y que Costa Rica detenga su avance de cara a los ODS y la Agenda 2030.

“Aunque por su causa se ha calificado como una crisis sanitaria, por sus efectos en los ámbitos sociales, económicos y políticos; debe ser considerada como una crisis humana que ha tenido repercusiones en todos los ámbitos de la sociedad y ha afectado, en mayor o menor medida, el goce de los derechos humanos de las personas”, finalizó la Defensora de los Habitantes, Catalina Crespo Sancho.

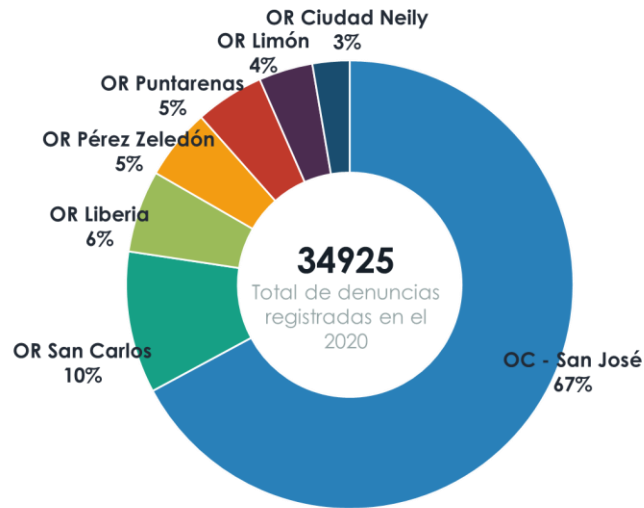
ANEXO ESTADÍSTICO INFORME ANUAL 2020 DEFENSORÍA DE LOS HABITANTES

1.1 HISTÓRICO: REGISTRO DE LOS ÚLTIMOS 10 AÑOS



Fuente: Dirección de Planificación y Desarrollo Institucional con datos del Sistema de Gestión Documental Defensoría de los Habitantes

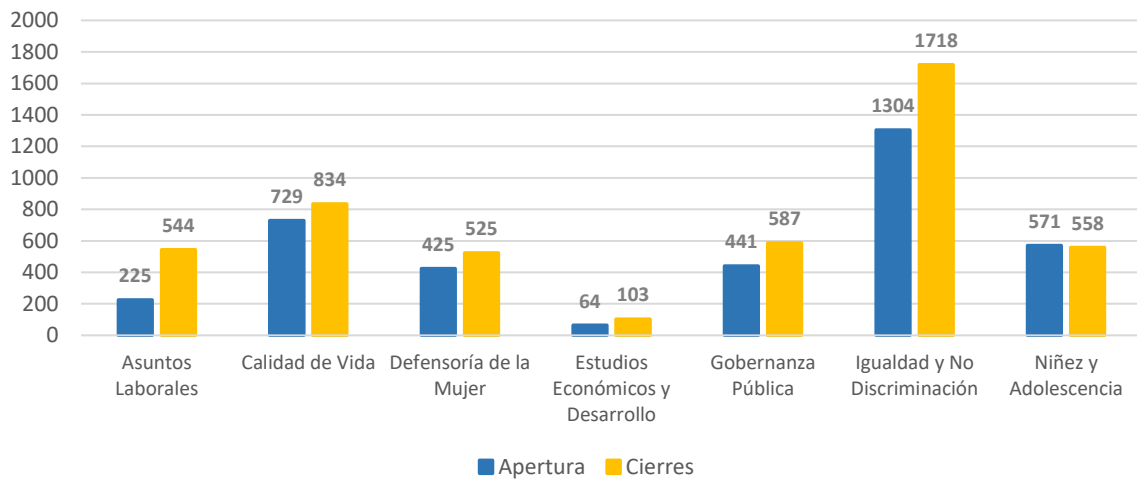
1.2 DISTRIBUCIÓN REGISTRO DE DENUNCIAS POR OFICINA RECEPTORA



OR: Oficina Regional / OC: Oficinas Centrales

Fuente: Dirección de Planificación y Desarrollo Institucional con datos del Sistema de Gestión Documental Defensoría de los Habitantes

1.3 COMPORTAMIENTO DE APERTURAS Y CIERRES DE LAS DIRECCIONES DE DEFENSA AÑO 2020



Fuente: Dirección de Planificación y Desarrollo Institucional con datos del Sistema de Gestión Documental Defensoría de los Habitantes

1.4 ESTRUCTURA ESTRATEGIAS DE DEFENSA AÑO 2020

ESTRATEGIAS DE DEFENSA	2020	%
Orientación y Asesoría al Habitante	23746	68%
Intervención por Denuncia	6344	18%
Intervención Informal	2314	7%
Gestiones Previas al Habitante	1609	5%
Hostigamiento Sexual	219	1%
Otras	390	1%
Atención Inmediata	131	0%
Omisión de Respuesta	67	0%
Inadmisibilidades	50	0%
Procesos de Dialogo Social	14	0%
Intervención de Oficio	20	0%
Advertencia Temprana	6	0%
Investigación Temática	11	0%
Investigación Estructural	4	0%
Total	34925	

Fuente: Dirección de Planificación y Desarrollo Institucional con datos del Sistema de Gestión Documental Defensoría de los Habitantes

1.5 DISTRIBUCIÓN POR DERECHOS ESPECÍFICOS AÑO 2020

DERECHOS ESPECÍFICOS	2020	%
PRIVADO	8994	25,7%
ACCESO A BENEFICIO O TRANSFERENCIA ECONOMICA COVID-19	6718	19,2%
DERECHO A LA EFICIENCIA EN LA PRESTACION DE LOS SERVICIOS PUBLICOS	6110	17,5%
DERECHO A LA SALUD	4399	12,6%
DERECHO A LA SEGURIDAD SOCIAL	1624	4,6%
DERECHO A UN AMBIENTE SANO	1486	4,3%
DERECHO A LA EDUCACION	883	2,5%
DERECHO AL TRABAJO Y ESTABILIDAD EN EL EMPLEO	712	2,0%
DERECHO A LA INTEGRIDAD PERSONAL	698	2,0%
DERECHO A LA DOCUMENTACION PERSONAL	658	1,9%
DERECHO AL DEBIDO PROCESO	614	1,8%
DERECHO A LA JUSTICIA	582	1,7%
DERECHO A LA PROTECCION ESPECIAL	490	1,4%
DERECHO A LA CONSTITUCION Y PROTECCION DE LA FAMILIA	413	1,2%
DERECHO A VIVIENDA DIGNA	207	0,6%
DERECHO DE PETICION Y PRONTA RESPUESTA	166	0,5%
DERECHO A LA SEGURIDAD CIUDADANA	58	0,2%
DERECHO A LA PROPIEDAD	35	0,1%

DERECHO A LA LEGALIDAD	14	0,0%
DERECHO A LA PRIVACIDAD PERSONAL	14	0,0%
DERECHO AL EJERCICIO DE LA LIBERTAD DE TRANSITO	13	0,0%
DERECHO A LA LIBERTAD PERSONAL	12	0,0%
DERECHOS DE LA PERSONALIDAD	7	0,0%
DERECHO A LOS BENEFICIOS DE LA CULTURA	6	0,0%
DERECHO A LA CIUDADANIA	5	0,0%
DERECHO AL EJERCICIO DE LA LIBERTAD DE EXPRESION	3	0,0%
DERECHO A LA PARTICIPACION EN ASUNTOS POLITICOS	2	0,0%
DERECHO A LA VIDA	2	0,0%
Total general	34925	100,0%

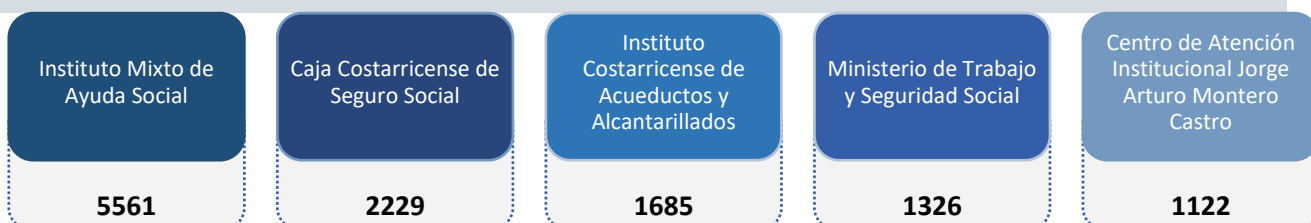
Fuente: Dirección de Planificación y Desarrollo Institucional con datos del Sistema de Gestión Documental Defensoría de los Habitantes

1.6 HECHOS VIOLATORIOS MÁS DENUNCIADOS EN EL AÑO 2020

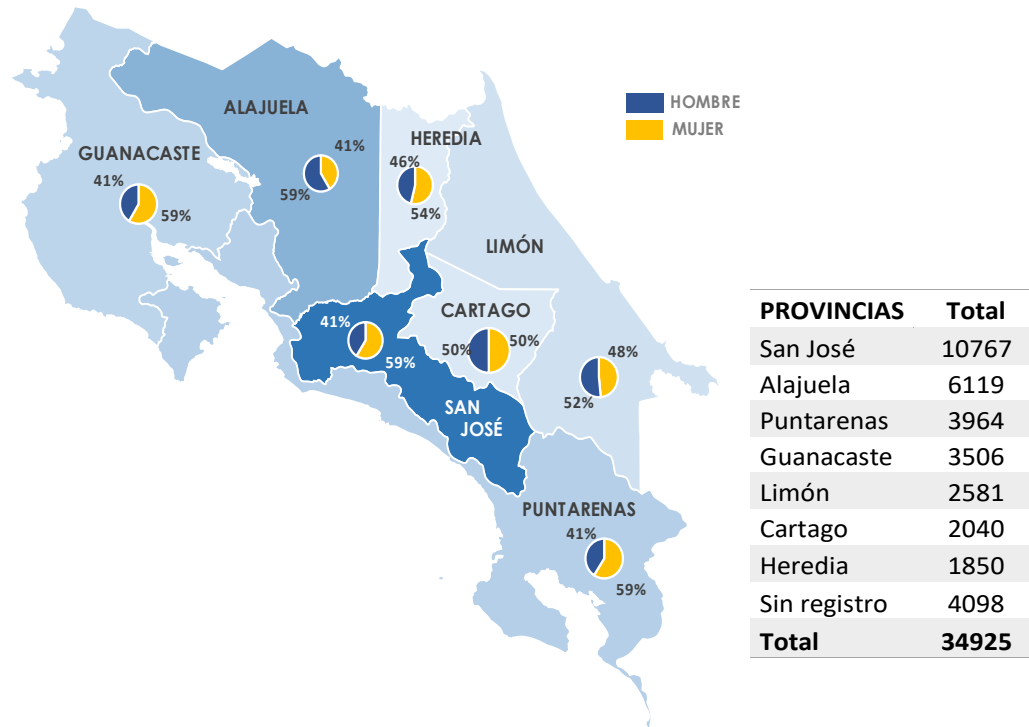
#	HECHOS VIOLATORIOS INSTITUCIONAL	2020	%
1	Denegación, deficiencia o mal trato en la prestación del servicio de salud.	3752	14%
2	Problemas asociados con el proceso de solicitud y otorgamiento bono proteger	3726	14%
3	Dilación o negativa injustificada en trámites administrativos	3056	11%
4	Denegación de Bono PROTEGER	1419	5%
5	Problemas en el cobro del servicio de agua potable	1123	4%
6	Problemas en la prestación del servicio de agua potable	1022	4%
7	Problemas asociados con el otorgamiento de subsidios económicos diferentes a bono proteger (ordinarios)	790	3%
8	Restringir o impedir el acceso a la seguridad social	659	2%
9	Restringir o impedir el acceso a la seguridad social de la CCSS	594	2%
10	Medidas administrativas arbitrarias por parte de autoridades penitenciarias	532	2%
11	Inacción o negligencia de la Comisión Nacional del Consumidor ante el incumplimiento de los derechos del consumidor	420	2%
12	Problemas en el cobro de los servicios de energía eléctrica	347	1%
13	Problemas asociados con el funcionamiento de la plataforma digital	316	1%
14	Negación, retardo injustificado en la expedición o destrucción de documentación personal	304	1%
15	Discriminación en el ingreso, permanencia, trato, o remuneración en el empleo	286	1%

Fuente: Dirección de Planificación y Desarrollo Institucional con datos del Sistema de Gestión Documental Defensoría de los Habitantes

1.7 INSTITUCIONES MÁS DENUNCIADAS EN EL AÑO 2020



1.8 DISTRIBUCIÓN DE LAS DENUNCIAS POR PROVINCIA EN EL AÑO 2020



Fuente: Dirección de Planificación y Desarrollo Institucional con datos del Sistema de Gestión Documental Defensoría de los Habitantes

1.9 CANTONES QUE PRESENTARON LA MAYOR CANTIDAD DE DENUNCIAS EN EL AÑO 2020

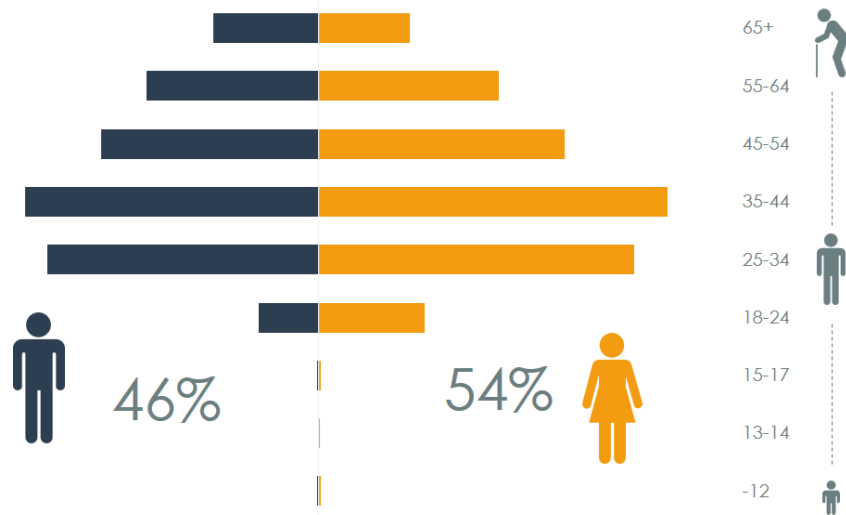
#	CANTONES	2020	%
1	Alajuela	2870	9%
2	Pérez Zeledón	2862	9%
3	San José	2435	8%
4	Puntarenas	2086	7%
5	Liberia	1570	5%
6	San Carlos	1549	5%
7	Desamparados	1410	5%
8	Limón	986	3%
9	Pococí	805	3%
10	Cartago	782	3%
11	Goicoechea	647	2%
12	Heredia	581	2%
13	Alajuelita	495	2%
14	La Unión	458	1%
15	Tibás	413	1%

Fuente: Dirección de Planificación y Desarrollo Institucional con datos del Sistema de Gestión Documental Defensoría de los Habitantes

1.10 DISTRIBUCIÓN DE LAS DENUNCIAS POR SEXO Y GRUPO ETARIO

POBLACIÓN ATENDIDA

SEXO vrs EDAD



Fuente: Dirección de Planificación y Desarrollo Institucional con datos del Sistema de Gestión Documental Defensoría de los Habitantes

DATOS DE CIERRE EN PLAZO DE 2 MESES

ESTRATEGIAS DE DEFENSA	Año 2020			Primer cuatrimestre 2021		
	Total de Registros 2020	Cerradas en plazo 2 meses	%	Registros 2021	Cerradas en 2 meses	%
Total general	34925	29754	85%	12739	10545	83%
Estrategias Formales	6864	4182	61%	3372	1919	57%
Estrategias Informales	28073	25572	91%	9367	8626	92%