

Temadeldía

Una propuesta contra la delincuencia

En el 2007, la Defensoría del Pueblo subrayó la necesidad de acercar los juzgados de paz letrados a las comisarías para conseguir sanciones rápidas en casos de faltas menores.



INFORME ANUAL DE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO

Sector Educación y ONP fueron las entidades con más quejas en el 2007

■ La demora en la atención de reclamos es una de las principales causas

■ Maltrato y falta de información motivaron quejas en el sector Salud

IVÁN HERRERA ORSI

La Defensoría del Pueblo nunca recibió tantas quejas como en el 2007. Aquel año investigó, en todo el país, 32.920 reclamos por presuntas violaciones de derechos fundamentales, en su mayoría protagonizados por el sector Educación, la Oficina de Normalización Previsional (ONP) y el Ministerio de Salud.

El Undécimo Informe Anual de la Defensoría del Pueblo, divulgado ayer, confirma que los publicitados esfuerzos por combatir la corrupción dentro de las escuelas y por elevar la calidad educativa todavía tienen un largo trecho que remontar. Veamos dos ejemplos: 1) Varias niñas de sexto grado de primaria de Chongoyape, Chiclayo, denunciaron que un docente las estaba acosando sexualmente. 2) Los alumnos de un colegio del caserío de Las Balsas, en la provincia de Ayabaca, Piura, se hartaron de que la profesora les hiciera perder clases por sus constantes inasistencias y pedidos de licencia.

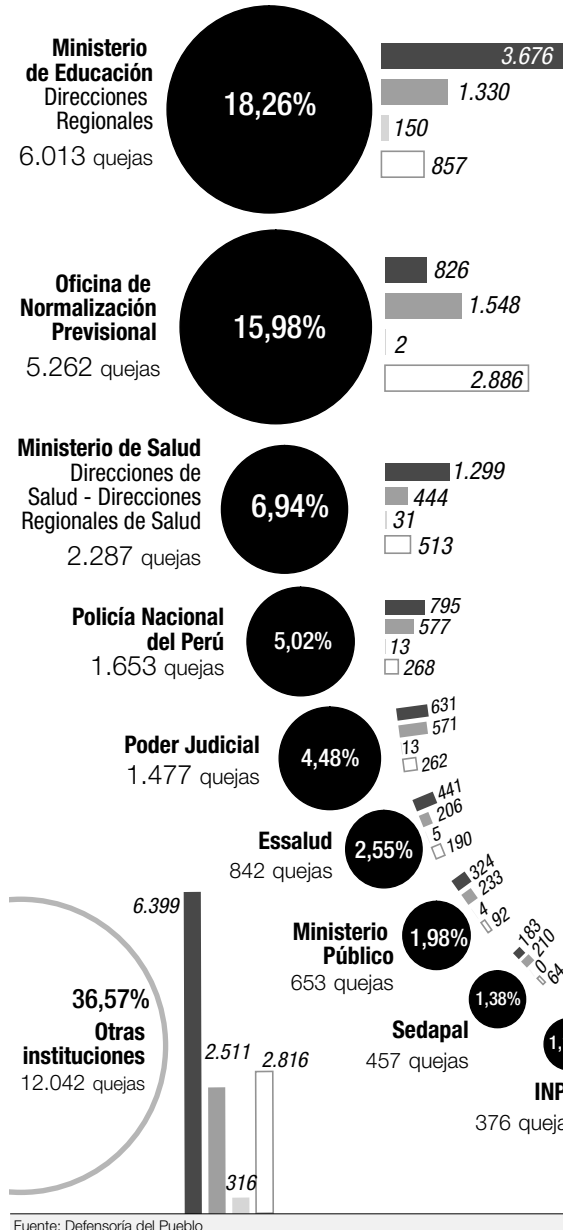
En total fueron más de 6.000 las quejas referidas al sector Educación que tramitó la Defensoría del Pueblo. El 61% fue declarado fundado. Eliana Revollar, jefa de la Oficina Defensorial de Lima, explica que en la capital el grueso de estos reclamos corresponde a expedientes estancados en la Dirección Regional de Educación o en las unidades de gestión educativa local (UGEL), especialmente la UGEL 3. Estos se refieren a asuntos tan diversos como maltratos o cobros indebidos. Idel Vexler, viceministro de Gestión Pedagógica, afirma que, en múltiples reuniones y directivas, se ha exigido a las direcciones regionales y a las UGEL ejercer una función ética y eficiente. "Se les ha pedido mayor celeridad y aplicar sanciones ejemplares cuando corresponda", dice. Agrega que a estos órganos descentralizados les toca supervisar

Malestar ciudadano

El número de personas atendidas por la Defensoría del Pueblo no ha dejado de crecer desde 1999, año en que fuera fundada (con excepción del 2005). El año pasado las quejas alcanzaron una cifra récord.

Instituciones contra las cuales se presentaron más quejas en el ámbito nacional (2007)

Total: 32.980 quejas ● % del total ■ Quejas concluidas fundadas ■ Quejas concluidas infundadas ■ Quejas inconclusas □ Quejas en trámite

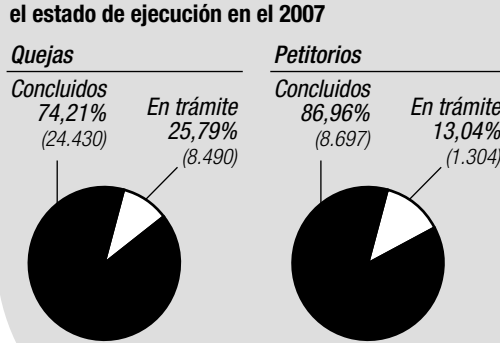


Fuente: Defensoría del Pueblo

Quejas recibidas en la Oficina Defensorial de Lima en el año 2007

Instituciones objeto de queja	Quejas recibidas	Quejas concluidas fundadas	Quejas concluidas infundadas	% de quejas fundadas/recibidas	Quejas inconclusas	Quejas en trámite
ONP	5.146	791	1.491	15,37%	0	2.864
Sector Educación	336	117	90	34,82%	3	126
Poder Judicial	309	153	99	49,51%	0	57
PNP	222	75	67	33,78%	1	79
Essalud	201	81	58	40,30%	2	60
Otras	2.696	878	584	32,57%	28	1.206
Total	8.910	2.095	2.389	23,51%	34	4.392

Atención de usuarios por categoría de casos, según el estado de ejecución en el 2007



Número de atenciones por categoría de casos en el ámbito nacional: 1999-2007



el trabajo educativo en las aulas, una responsabilidad a la que deben dedicarse con mayor ahínco, según admite.

JUBILADOS

La ONP, que ocupa el segundo puesto entre las instituciones que han recibido más quejas en todo el país, encabeza la lista si nos concentramos en la Oficina Defensorial de Lima. Ha sido así desde la fundación de la defensoría, precisa la jefa de esta oficina, situada en el Centro Histórico y la mayor de las cuatro que existen en la ciudad.

En el 2007, la ONP ocasionó 5.262 investigaciones. Los motivos eran la demora en los trámites y la disconformidad con los mon-

PRECISIONES

■ La Defensoría del Pueblo investiga casos particulares a solicitud del interesado o de oficio. Ambas modalidades están incluidas en las estadísticas de quejas.

■ Esa institución no impone sanciones y sus recomendaciones no son vinculantes. Intenta conseguir cambios mediante la persuasión.

■ Como último recurso puede entablar acciones judiciales para lograr la restitución de un derecho vulnerado.

tos de las pensiones y el tiempo de aportaciones reconocido, entre otros.

"Seguramente vamos a seguir apareciendo entre los que tenemos más quejas", pronostica un vocero de ese organismo, convencido de que tal posición se debe a razones que escapan de su control: la escasez de fondos y el desorden documentario que heredó la ONP cuando fue creada en 1994.

El registro con los aportes de los trabajadores, que está en manos de Essalud, tiene 50 millones de fichas, por lo que consultarlo resulta muy engorroso. Se espera que este problema quede resuelto en dos años, si prospera el proyecto de digitalizar el registro e integrar-

lo con la base de datos que maneja la Sunat, indica el funcionario.

Tras resaltar que la cantidad de quejas resulta mínima frente a los ocho millones de personas que la ONP atiende al año, el portavoz aclaró que la defensoría ha encontrado infundada la mayoría de reclamos. Es verdad. Y también es cierto que la defensoría reconoce las limitaciones estructurales que enfrenta la ONP.

Sin embargo, la Defensoría del Pueblo ha detectado errores de gestión que complican aun más el panorama. Para empezar, responde a los recursos y reclamos fuera del plazo legal, lo cual no puede ser atribuido solo a la complejidad del tema. De hecho, la defensoría solo admite quejas si

la ONP no las ha resuelto a tiempo, dice Revollar.

La ONP ha tercerizado la verificación de los expedientes y la defensoría percibe que este sistema no funciona bien. Revollar cree que, como a las empresas que realizan el servicio se les paga a destajo, estas dejan de lado los casos más complicados.

En el sector Salud, la mayoría de quejas es por maltrato al paciente, falta de información o de acceso a la historia clínica, mala praxis o falta de medicamentos. Estos problemas se reportan sobre todo al interior del país. El Comercio llamó al Ministerio de Salud para recoger sus comentarios, pero no había algún vocero disponible. ■

OBSERVACIONES SOBRE LA ACCIÓN DEL ESTADO

Hubo mejoras pero también retrocesos el año pasado

■ ACCESO A LA INFORMACIÓN

Continúa el secretismo estatal



El informe de la Defensoría del Pueblo advierte que ciertas entidades estatales seguían renuentes a proporcionar información a los ciudadanos. Algunas entidades –principalmente gobiernos regionales y municipios– mantenían procedimientos que no se ajustaban a la Ley de Transparencia, y tampoco habían designado a los funcionarios responsables de responder a las solicitudes de información.

■ INTEGRIDAD FÍSICA

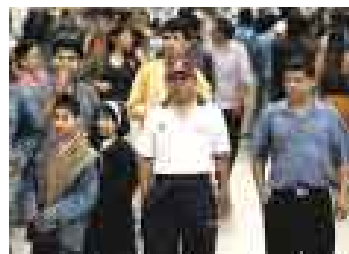
Nuevas denuncias de torturas



Las acusaciones de tortura y tratos crueles atribuidos a las Fuerzas Armadas y la policía han tendido a incrementarse. Mientras que en el 2005 se conocieron 76 denuncias, en el 2006 la cifra aumentó a 106 y, entre enero y setiembre del 2007, los casos registrados sumaron 87. En diciembre del 2007, un informe de la Defensoría del Pueblo advierte que la falta de investigación y sanción de estos hechos contribuía a que se presentaran.

■ DISCRIMINACIÓN

Sin una estrategia para combatirla



Según la Defensoría del Pueblo, el Estado no ha diseñado una estrategia para enfrentar la discriminación de manera integral. Aunque existen normas que intentan reprimir los actos de discriminación, las autoridades llamadas a prevenir y castigar estos hechos no responden de modo adecuado. El Ministerio de Trabajo no ha sancionado a las empresas que exigen requisitos discriminatorios al publicar ofertas laborales.

■ EDUCACIÓN

La corrupción se resiste a irse



El informe destaca que el Estado adoptó medidas para elevar la calidad de la educación; por ejemplo, estableció requisitos más estrictos para los docentes. Sin embargo, observa que persisten problemas administrativos, relacionados, a veces, con actos de corrupción, que impiden un mayor avance. El Ministerio de Educación ha fortalecido los mecanismos de control, pero continúan las irregularidades, sobre todo en el interior del país.

■ SALUD

Mayor atención a personas con VIH



El Gobierno decidió elevar en un 80% el presupuesto otorgado al Seguro Integral de Salud para el 2008, organizó dos planes de aseguramiento para facilitar el acceso a los más pobres y mejoró su sistema de supervisión, resalta la Defensoría del Pueblo. En tanto, en el 2007 esta institución incorporó como una de sus líneas de trabajo la defensa de los derechos de las personas infectadas con VIH, lo que se tradujo en más casos tramitados.

■ PRISIONES

Se agrava el hacinamiento



A fines del 2007, se verificó que la población penitenciaria ascendía a 41.546 internos, lo que significaba un incremento del 11% respecto al año anterior. La sobrepoblación de las cárceles se agravó con el cierre del penal de Chincha, debido al terremoto, y a que no se concretó la construcción de nuevos penales. Tampoco se registraron mejoras en la prestación de servicios de salud y alimentación para los reclusos.