INFORME ANUAL





INFORME ANUAL **2018** . **2019**

ÍNDICE Informe Anual 2018 . 2019

PRES	ENTACION	3
MISIÓ	N, VISIÓN Y OBJETIVO ESTRATÉGICO	5
ORGA	NIGRAMA	7
l.	DESPACHO SUPERIOR	9
II.	MECANISMO NACIONAL PARA LA PREVENCIÓN DE LA TORTURA	17
III.	OFICINA DE ASESORIA LEGAL	23
IV.	OFICINA DE RELACIONES PUBLICAS E IMAGEN INSTITUCIONAL	27
V.	OFICINA DE RELACIONES INTERNACIONALES	33
VI.	OFICINA DE AUDITORIA INTERNA	37
VII.	OFICINA INSTITUCIONAL DE RECURSOS HUMANOS	41
VIII.	OFICINA DE INFORMATICA	47
IX.	DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	51
X.	DIRECCIÓN DE ORIENTACION AL CIUDADANO	69
XI.	DIRECCIÓN DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS	69
XII.	OFICINA PARA LAS PERSONAS PRIVADAS DE LIBERTAD	83
XIII.	DIRECCIÓN DE UNIDADES ESPECIALIZADAS	89
XIV.	DIRECCIÓN DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS DE LA MUJER	97
XV.	DIRECCIÓN DE EDUCACIÓN, PROMOCION E INVESTIGACIONES ACADEMICAS	107
XVI.	COORDINACIÓN DE OFICINAS REGIONALES	113
	OFICINA REGIONAL DE CHIRIQUÍ	117
	OFICINA REGIONAL DE COLÓN	123
	OFICINA REGIONAL DE VERAGUAS	129
	OFICINA REGIONAL DE LOS SANTOS	139
	OFICINA REGIONAL DE DARIÉN	145

	•	OFICINA REGIONAL DE SAN MIGUELITO	153
	•	OFICINA REGIONAL DE BOCAS DEL TORO	161
	•	OFICINA REGIONAL DE COCLÉ	165
	•	OFICINA REGIONAL DE HERRERA	173
	•	OFICINA REGIONAL DE LA CHORRERA	179
	•	OFICINA REGIONAL DE SAN FÉLIX	185
	•	OFICINA REGIONAL DE CHEPO	191
	•	OFICINA REGIONAL DE PANAMÁ NORTE	197
	•	OFICINA REGIONAL DE UNIÓN CHOCO	201
XVII.	A	IEXOS	205



La Defensoría del Pueblo de la República de Panamá, en su rol de promoción, protección y defensa del respeto a los derechos humanos, como Institución autónoma independiente, ejerciendo un liderazgo en las materias de su competencia, con la naturaleza parlamentaria de ser el vigilante de las actuaciones de la administración pública, respecto a los seres humanos que habitan el territorio y los nacionales fuera de este y como garantía adicional a los derechos que consagra nuestra Constitución y las leyes de la República, revestida de la jerarquía constitucional que permite la actuación de esta, somete a la consideración un resumen de sus actuaciones a través del presente Informe.

Dra. Maribel Coco de Garibaldi

Defensora del Pueblo de la República de Panamá, Encargada



Visión

Una institución autónoma e independiente, líder en la promoción, protección y defensa de los derechos humanos, vigilante de la administración pública, revestida de la jerarquía constitucional que le permita legitimar sus actuaciones frente a los poderes del Estado, con la autoridad e inmunidad que su naturaleza requiere.

Misión

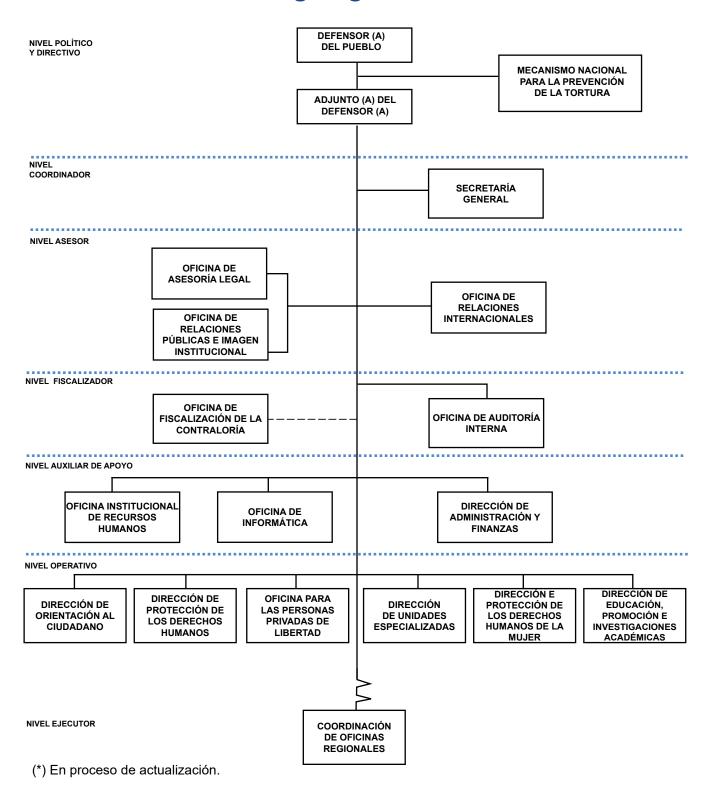
Promover, proteger y defender el respeto a los derechos humanos, investigando, supervisando y denunciando actos, hechos u omisiones por parte de la Administración Pública o de concesionarios de servicios públicos.

Objetivo Estratégico

Promover una cultura ciudadana de respeto a los derechos humanos para contribuir a la consolidación de una democracia participativa en equidad e igualdad.



Organigrama



DESPACHO SUPERIOR



DESPACHO SUPERIOR

La Secretaria General de la Asamblea Nacional mediante nota No. AN/SG-1021-2019; de 10 de octubre de 2019, pone en conocimiento a la Defensoría del Pueblo que mediante Sesión del Pleno de ese Órgano del Estado del 9 de octubre de 2019, aprobó la Resolución No. 78 de 9 de octubre de del mismo año, mediante la cual remueve del cargo al Defensor del Pueblo, notificándose de la misma en el acto de comparecencia ante el Pleno Legislativo, en el Palacio Justo Arosemena; para tal efecto se prodijo la vacante absoluta, y por medio del acto administrativo contenido en la Resolución No. 78 se ordena a la Defensora del Pueblo Adjunta que ocupe el cargo de Defensora del Pueblo, encargada; para tal efecto corresponde por mandato de Ley la presentación del Informe Anual correspondiente al Período 2018-2019.

De acuerdo a lo anterior pasamos a detallar las principales actividades realizadas por nuestro despacho en ejercicio de la función encomendada por el Pleno de la Asamblea Nacional desde el 9 de octubre de 2019, ajustándonos al período que comprende el presente Informe; asi mismo adjuntamos el Informe de todas las Unidades Administrativas y Operativas que componen la Institución Nacional de Derechos Humanos en aras de cumplir con el Deber de Transparencia y Rendición de Cuentas por medio de la publicación de la Memoria Anual 2018-2019.

Principales actividades realizadas por el Despacho Superior a nuestra llegada a la Defensoría del Pueblo las detallamos a continuación:

Defensora del Pueblo encargada realiza gira de trabajo a la provincia de Veraguas

La Defensora del Pueblo, Encargada Maribel Coco de Garibaldi, realizó una gira de trabajo en la provincia de Veraguas, el pasado 14 de octubre de 2019, donde dio a conocer su plan de trabajo a los Oficiales de Derechos Humanos que conforman la oficina regional y aprovecho la ocasión para visitar el Hogar de Adultos Mayores San Juan de Dios.

Durante su reunión con el personal de la Oficina Regional se abordaron temas importantes relacionados con el plan de trabajo a ser implementado por su administración; además de felicitar e instar al personal a continuar con la ardua labor que realizan día tras día en la defensa de los Derechos Humanos en esta provincia.

Posteriormente, como parte del compromiso en defensa de grupos vulnerables, la Defensora del Pueblo, Encargada visitó el Hogar de Adultos Mayores San Juan de Dios con el propósito de conocer el estado y situación de las instalaciones, así como el de sus residentes, además de conocer las necesidades inmediatas que presenta el recinto.

Al reunirse con el personal administrativo y sus residentes, aprovechó la ocasión para felicitar la loable labor que allí se realiza, al tiempo que reiteró su vertical compromiso de procurar el respeto a la dignidad de grupos vulnerables como lo son los adultos mayores en tanto que los presentes agradecieron la presencia de la Defensora encargada quien además manifestó continuar vigilante ante posibles vulneraciones de Derechos Humanos.



Defensora del Pueblo, Encargada se reúne con vendedores del Mercado de Marisco y autoridades del Municipio de Panamá

La Defensora del Pueblo, Encargada, Maribel Coco de Garibaldi en conjunto con Oficiales de Derechos Humanos se reunieron el día 15 de octubre de 2019, con vendedores del Mercado de Marisco y autoridades del Municipio de Panamá para buscarle una solución a la problemática que enfrentan a ambas partes, lo que llevo a los comerciantes a tomar medidas de protesta como lo fue el cierre de calles.

El cumplimiento con el horario establecido para la venta; cambio de un horario abierto para la venta de los productos del mar; acceso al agua en el área de los estacionamientos y la posible reubicación en Merca Panamá, eran algunas de las solicitudes presentadas por los vendedores del Mercado de Marisco.

Ante esta situación, la Defensora del Pueblo, Encargada, junto a su equipo de trabajo y representantes de los vendedores del Mercado de Marisco se trasladaron al Municipio de Panamá donde se estableció una reunión con autoridades municipales, quienes expusieron su posición ante los señalamientos hechos por los comerciantes.

De acuerdo al encargado de la administración del Mercado de Marisco, se ha mantenido constante comunicación con los vendedores de marisco a quienes se les ha manifestado de algunos cambios que se llevan a cabo para mejorar algunas situaciones que encontraron a su llegada y consideraba debían ser reimplantadas.

Culminada la reunión y gracias a la medicación de la Defensoría del Pueblo las partes acordaron realizar una reunión de seguimiento el próximo 7 de noviembre para analizar el cumplimiento de algunos de los acuerdos alcanzados como la colocación del agua, el horario de entrada entre otros.

Por su parte, la Defensora del Pueblo, Encargada reiteró que la entidad se mantendrá en las calles en la defensa de los derechos humanos de la población. "Este es mi estilo de estar con el pueblo defendiendo sus derechos".







Defensoría del Pueblo da seguimiento a manifestaciones contra las reformas constitucionales

Oficiales de Derechos Humanos de la Defensoría del Pueblo estuvieron presentes durante las diversas manifestaciones ocurridas durante el mes de octubre de 2019, que se realizaron en los predios de la Asamblea Nacional en rechazo al paquete de reformas constitucionales, a fin de garantizar que no se dieran enfrentamiento entre las autoridades del orden público y los manifestantes y garantizar el respeto a los derechos humanos de estos últimos.

Igualmente, brindaron acompañamiento a los jóvenes que fueron detenidos por las Unidades del Control de Multitudes, con el fin de garantizar el respeto del debido proceso. Asimismo, el día de las audiencias con el juez de paz los Oficiales de Derechos Humanos estuvieron presentes para constatar que todo el proceso se desarrollara con normalidad.

La Dra. Maribel Coco de Garibaldi, Defensora del Pueblo, Encargada, al respecto manifestó que la entidad jugará el papel a la que por ley está llamada y velará por el respeto de los derechos humanos tanto de los manifestantes como de las Unidades del Control de Multitudes.

"Este es nuestro deber y lo vamos hacer cumplir, por eso todos estos días hemos estado monitoreando estas manifestaciones para que las mismas se den de manera pacífica sin violentar el orden público", acotó la Ombudsman.







Defensora del Pueblo, Encargada, participa en la instalación de la Comisión para la evaluación del desabastecimiento crítico de medicamentos

Así mismo, la Defensora del Pueblo, Encargada, participó en el acto de instalación de la Comisión para la evaluación del desabastecimiento crítico de medicamentos, con lo cual se da cumplimiento a la Ley 97 del 4 de octubre de 2019 en la cual se modifica la Ley de medicamentos y productos para la Salud.

La citada comisión estará integrada por un representante del Ministerio de Salud; el Ministerio de Economía y Finanzas; Caja de Seguro Social; Defensoría del Pueblo; Colegio Médico de Panamá; Colegio Nacional de Farmacéuticos y de la Federación Nacional de Asociaciones de Pacientes con enfermedades críticas, crónicas y degenerativas.

"Con esto damos un paso muy importante, el velar por la salud de la población", manifestó la ministra de Salud Rosario Turner.

Mientras la Ombudsman, dijo que la entidad da seguimiento al problema de desabastecimiento de medicamentos por lo que consideramos muy positivos la instalación de esta comisión.



Asociación de Empleados de la Caja de Seguro Social solicita mediación de la Defensoría del Pueblo

Representantes de la Asociación de Empleados de la Caja de Seguro Social (AECSS) presentaron una queja ante la Defensoría del Pueblo por supuestos despidos injustificados, además solicitaron que esta entidad sea mediadora en una mesa de diálogo con las autoridades de la CSS.

Por su parte, la Dra. Maribel Coco de Garibaldi Defensora del Pueblo, Encargada manifestó que la entidad procederá a recibir la documentación presentada y remitirá los oficios ante la CSS con miras de obtener mayor información sobre la queja interpuesta.

Sobre la solicitud de mediación explicó que la misma se puede llevar a cabo siempre que la contraparte acepte, "de ser así con gusto seremos mediadores en este conflicto".



MECANISMO NACIONAL PARA LA PREVENCIÓN DE LA TORTURA



Visita a albergue de niños, niñas y adolescentes, bajo el amparo del Estado.

Generalidades

El MNPT, como dirección adscrita a la Defensoría del Pueblo, es creado mediante Ley 6 del 22 de febrero de 2017 y reglamentado por Decreto Ejecutivo N° 378 de 28 de agosto de 2018, en cumplimiento del compromiso adquirido por el Estado Panameño, al ser signatario del Protocolo Facultativo de la Convención contra Tortura y Otros Malos Tratos o Penas Crueles, Inhumanos o Degradantes.

De acuerdo con el contenido de la Ley, el MNPT es una Dirección Nacional que desarrolla sus funciones con independencia de criterio y presupuesto. Su fin es prevenir la tortura y los malos tratos en todos los lugares donde se encuentren personas bajo el amparo del Estado, mediante el desarrollo de un sistema de monitoreo a estos lugares, lo que implica el desarrollo de un diálogo constructivo con las autoridades y la sensibilización a actores clave. El MNPT está compuesto por un Director y una Subdirectora, electos mediante un proceso de convocatoria pública, quienes asumieron sus cargos a partir del mes de septiembre de 2018; además de un equipo multidisciplinario, conformado a partir

de abril de 2019 y compuesto por 1 médico, 2 abogados, 2 trabajadoras sociales, 2 psicólogos, así como personal de apoyo (conductor y secretaria). Todo el equipo fue elegido mediante concurso, en cumplimiento de lo previsto en la ley que crea el MNPT.

En el mes de junio de 2019, se conformó el Consejo Consultivo del MNPT, compuesto por cuatro activistas de derechos humanos, miembros de las organizaciones de la sociedad civil, comprometidos con la temática.

Balance de actividades realizadas para el 2019

Desde la conformación del equipo, aproximadamente en abril de 2019, de manera general, el MNPT ha desarrollado una serie de actividades dirigidas a la consolidación administrativa, el establecimiento de relaciones con las autoridades, capacitación y sensibilización, así como el reconocimiento inicial de los sitios objeto del mandato y la situación general de quienes se encuentran en los mismos.

DEFENSORÍA DEL PUEBLO

Parte de estas actividades se han desarrollado en el marco del proyecto denominado Plan de Inicio para la Constitución del MNPT, cuyos fondos fueron proporcionados por el Estado Panameño y son administrados por el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD).

Consolidación funcional y administrativa

- Gestiones con Cancillería y ante el Subcomité de las Naciones Unidas para la Prevención de la Tortura (SPT) para la exclusión del MNPT de la lista negra de países que no cuentan con MNPT implementados.
- Proceso de selección del personal, mediante el procedimiento de carrera administrativa (duración: 5 meses aproximadamente).
- Elaboración e impresión de material de difusión (Compilación normativa y trípticos). Los mismos son entregados en las visitas, acercamientos y otras actividades del MNPT.
- Constitución del Consejo Consultivo (junio del 2019).
- Proceso de elaboración del reglamento interno y planificación estratégica (Con el apoyo técnico de la Asociación para la Prevención de la Tortura-APT).
- Proceso de creación de una sección, en la página web de la Defensoría del Pueblo (En el marco del proyecto PNUD).
- Proceso de elaboración de un plan de comunicación estratégica. (En el marco del proyecto PNUD).

Acercamiento inicial con autoridades

- Participación en la Mesa Interinstitucional sobre salud penitenciaria, convocada por el Ministerio de Salud.
- Participación en la Mesa Interinstitucional para la modificación del reglamento interno modelo para los centros de custodia y cumplimiento de adolescentes en conflicto con

Reuniones de acercamiento y contactos iniciales con autoridades relacionadas con el mandato

MINSA- Encargados de salud penitenciaria

- Dirección General del Sistema Penitenciario
- Instituto de Estudios Interdisciplinario IEI
- Juzgados de cumplimiento
- Secretaria Nacional de Niñez, Adolescencia y Familia (SENNIAF)
- Dirección General de Migración
- Oficina Nacional para la Atención de Refugiados (ONPAR)
- Dirección de Asuntos Penitenciarios del Órgano Judicial

Visitas exploratorias y de seguimiento a los lugares donde se encuentren personas privadas de libertad o recluidas bajo la custodia del Estado

El desarrollo de un sistema de visitas constituye una de las actividades fundamentales del ejercicio del mandato del MNPT. Para el 2019, el MNPT se encuentra realizando visitas exploratorias a diversos lugares de privación de libertad, con la finalidad de establecer contacto con las personas privadas de libertad, autoridades, representantes y personal de los diversos centros e identificar, de primera mano, las condiciones de los mismos.

Visitas realizadas en el 2019

- Visita al Centro la Nueva Joya y a la Clínica Penitenciaria La Merced, en conjunto con la Oficina de Privados de Libertad de la Defensoría del Pueblo (18 de febrero del 2019).
- Seguimiento al proceso de traslado de los privados de libertad del Centro Penitenciario de La Chorrera, a la Gran Joya (semana del 8 al 11 de abril de 2019).
- Visita al Centro de Custodia de Adolescentes, Arco Iris (16 de abril de 2019).
- Visita al Centro de Cumplimiento de Adolescentes, de Pacora (24 de abril de 2019).
- Visitas de reconocimiento de estaciones de policía metropolitana: Calidonia, Chorrillo y Curundú (20 de mayo de 2019).
- Visita al Centro Femenino de Rehabilitación (6 de junio de 2019).
- Gira a Estación Temporal de Ayuda Humanitaria de Peñitas (ETAH) y Lajas Blancas, en la

Provincia de Darién, conjuntamente con la Dirección de Unidades Especializadas de la Defensoría del Pueblo y la Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas. (Del 22 al 24 de julio de 2019).

- Gira relativa al tema de salud penitenciaria, conjuntamente con la Oficina de Privados de Libertad de la Defensoría del Pueblo (PRILI), como apoyo en la elaboración de informe temático de salud, en Centros Penitenciarios de las Provincias del Interior del país-Santiago/Veraguas, Changuinola/Bocas del Toro, Algarrobos/Chiriquí (femenino), Aurelio Granados/Chiriquí (adolescentes en conflicto con la Ley) (Semana del 29 de julio al 2 de agosto de 2019).
- Visita a Albergue de NNA administrado por FUNCHIPA en Tocumen (16 de agosto de 2019).
- Visita de seguimiento al Centro de Custodia de Adolescentes, Arco Iris (23 de agosto de 2019).
- Visita al Centro Penitenciario La Joyita (28 de agosto de 2019)
- Visita de seguimiento al proceso de traslado de privados de libertad de la Cárcel Pública de La Chorrera al Centro Penitenciario La Nueva Joya (5 de septiembre de 2019)
- Visita al Centro Residencia Femenina de Adolescentes en Tocumen (10 de septiembre de 2019)
- Visita al Centro de Cumplimiento de Adolescentes en Pacora (12 de septiembre de 2019)
- Visita de seguimiento al Centro de Rehabilitación Femenino (15 de octubre de 2019)
- Visita al Centro Penitenciario de Tinajitas (15 de octubre de 2019)

Capacitación y sensibilización

El mandato preventivo del MNPT implica de manera intrínseca la necesidad de generar espacios de formación y sensibilización con diversos actores claves y a lo interno del mismo.

Para el 2019 se realizaron las siguientes jornadas de sensibilización y capacitación:

 Jornada de sensibilización sobre la Educación Universitaria Intramuros, como elemento fundamental del reconocimiento de derechos de las personas privadas de libertad y la prevención de malos tratos. (27 de junio de 2019). Participaron aproximadamente 200 personas, entre estudiantes universitarios y público en general.

- Taller de habilidades sociales para mujeres privadas de libertad, en el marco del día de Apoyo a las Víctimas de la Tortura. (26 de junio de 2019). CEFERE. Contó con el apoyo de una psicóloga de UDELAS, experta en habilidades sociales y benefició a aproximadamente 30 mujeres privadas de libertad.
- Jornada de sensibilización y capacitación para la divulgación y contenido general del mandato preventivo. (del 18 al 20 de junio de 2019). Dirigido a funcionarios de la Defensoría del Pueblo y del MNPT, con el apoyo técnico de la APT, en el marco del proyecto con el PNUD.
- Jornada de sensibilización en género y enfoque diferenciado en género en la privación de libertad. Presentación de diagnósticos de la situación de las mujeres privadas de libertad y de la justicia en los casos relacionados con droga. (11 de julio de 2019).
- Conversatorio, en el marco de la conmemoración del Día de Nelson Mandela. Defensoría del Pueblo. (18 de julio de 2019)
- Taller de Periodismo y Derechos Humanos, organizado por el PNUD. (6 de septiembre de 2019).
- Taller de Comunicación Media Training, acerca de las técnicas y herramientas comunicativas para posicionar mejor los mensajes claves, y dar a conocer a la sociedad el mandato del MNPT (26 y 27 de septiembre de 2109).
- Taller sobre Metodología de Monitoreo en los Centros de Privación de Libertad (14-16 de octubre del 2019) Con el apoyo técnico de la Asociación para la Prevención de la Tortura
- Jornada de sensibilización: De la Reacción a la Prevención, dirigida a autoridades y funcionarios de diversas instituciones vinculadas al mandato. Con el apoyo técnico de la Asociación para la Prevención de la Tortura (17 de octubre del 2019)
- Jornada de sensibilización sobre vulnerabilidades en la privación de libertad.

DEFENSORÍA DEL PUEBLO

Dirigido a autoridades y representantes de organizaciones de sociedad civil, en apoyo a la APT. (18 de octubre del 2019)

Intercambio de experiencias con otros mecanismos

Con la finalidad de identificar y compartir buenas prácticas, el MNPT ha realizado acercamientos e intercambio de experiencias con otros MNP, en especial de la región.

En este sentido se han desarrollado las siguientes acciones:

- Jornada de intercambio con el MNP de Uruguay (Panamá/ciudad de Panamá 22, 23 y 24 de junio de 2019)
- Encuentro Regional de Mecanismos de Prevención de la Tortura sobre la prevención de la tortura y los malos tratos en las primeras horas de la detención, 18-20 de septiembre de 2019 (México D.F. – México 18 – 20 de septiembre de 2019).
- Gira de intercambio con el MNPT de Costa Rica (San José – Costa Rica / 1-4 de octubre de 2019).
- Semana de capacitación con la APT sobre el monitoreo de la detención para prevenir la tortura y otros malos tratos y Foro llamado de la Reacción a la Prevención (Panamá/ciudad de Panamá, 14-18 de octubre de 2019).

Participación como expositores invitados en eventos

- Como ponente con el tema Estrategias y recomendaciones para la prevención e identificación de tortura, en la población privada de libertad dentro del foro Actualización en temática de vih, tb, motivación personal y laboral y estrategias y recomendaciones para la prevención e identificación de tortura, en la población privada de libertad, que se llevó a cabo en Santiago, Veraguas, el 2 de octubre de 2019.
- Como expositor en el Panel Prevención de la Tortura. Personas LGBTI en detención, dentro del Foro Regional de la Fundación Iguales, el 15 de noviembre de 2019 en Ciudad de Panamá.



Visita a centro de Custodia de Adolescentes en conflicto con la Ley Penal, con la finalidad de observar la situación de los adolescentes privados de libertad.



Taller de habilidades sociales en el Centro de Resocialización Femenino (CEFERE), en el marco del día de apoyo a las víctimas de tortura.



Foro Educación y reconocimiento de la dignidad de las personas privadas de libertad, como forma de prevención de tortura y malos tratos, en la Facultad de Administración Pública de la Universidad de Panamá.

ASESORÍA LEGAL

DIRECCIÓN DE ASESORÍA LEGAL

Objetivos

El objetivo de la Dirección de Asesoría Jurídica es la de auxiliar y brindar apoyo a la Institución en toda su Estructura y Organización con el análisis y confección de instrumentos jurídicos sean estos: leyes, decretos, convenios nacionales e internacionales, anteproyectos de ley y otros en materia de la competencia de la Defensoría del Pueblo.

Funciones

- Analizar, confeccionar y revisar los proyectos de resolución, contratos y demás documentos para su estudio jurídico remitido por el Despacho Superior.
- 2. Elaborar proyectos de Convenios para suscribir con distintas ONG, Centros superiores Educativos-Universitarios.
- Coordinar, apoyar, asesorar y tramitar los procesos que se ventilan en los tribunales o entidades judiciales o administrativas, con la facultad delegada de interponer las acciones legales que se requieran.
- Intervenir en la elaboración de opiniones legales sobre los aspectos jurídicos de los convenios, tratados y acuerdos internacionales en materia de derechos humanos.
- Recomendar acciones legales que correspondan en los casos de incumplimiento de terceros de obligaciones acordados en los contratos celebrados.
- Estudiar, analizar y formular las consultas que sean necesarias al Procurador de la Administración de acuerdo a la emisión de concepto jurídico previo.
- Revisar documentación que remiten las Direcciones, previa lectura del Despacho Superior.
- Realizar los estudios y coordinar con la unidad correspondiente acciones con la finalidad de que se incorporen las normas internacionales sobre derechos humanos en el ordenamiento jurídico, previa instrucción y coordinación del Despacho Superior.

Principales Actuaciones

Para el periodo de noviembre 2018-octubre 2019 se han revisado:

Confección de Acción de Habeas Data

- 4 Resoluciones de casos disciplinarios (RRHH)
- 4 solicitudes de procesos de investigación (RRHH)
- 10 Proyectos de contratos.
- 2 Adendas de contratos
- 22 proyectos de refrendos de órdenes de compra.
- 3 Resoluciones para ordenes de compras.
- 3 intervenciones como garantes de los derechos humanos en diferentes lanzamientos.
- 2 Casos analizados en el tema de apertura de quejas.

Atención Integral a usuaria del CINAMU-PANAMÁ Apoyo a la Oficina de Auditoria Interna en caso de conciliación bancaria

Participación en actualización Convenio de Colaboración Interinstitucional entre el Ministerio de Salud y el Ministerio de Gobierno, para la atención integral de salud de la persona privada de libertad, adolescentes y adultas.

Quejas, peticiones, mediaciones, orientaciones y consultas

La Defensoría del Pueblo, a través de la Dirección de Asesoría Jurídica, recibió durante el período del presente informe, una queja contra la Junta Comunal de Alcalde Díaz. La misma, fue receptada de forma individual, siendo la persona usuaria un hombre de nacionalidad panameña.

En la queja en mención, se identificaron como derechos presuntamente vulnerados, el de petición y el derecho al debido proceso. Cabe señalar, que para la investigación de la queja, fue necesario que la Defensoría del Pueblo remitiera 5 oficios. En este caso, dada la negativa injustificada de la entidad de enviar información para el análisis de la queja, se expidió la Resolución No. 460-18, del 11 de enero de 2019, donde se declaró hostil y entorpecedor al Representante de la Junta Comunal de Alcalde Díaz, señor Ricardo Precilla. El expediente continúa abierto.

DEFENSORÍA DEL PUEBLO

Durante el período del informe, la Defensoría del Pueblo, a través de la Dirección de Asesoría Jurídica, cerró 2 expedientes, uno de relacionado con una solicitud, donde gracias a la intervención de la institución se logró una solución exitosa; y el otro, relacionado con una queja, contra el Banco Nacional, la Caja de Seguro Social, la Caja de Ahorros y la empresa Cable & Wireless Panamá, donde no se pudo constatar vulneraciones de derechos humanos.

Proyectos y Anteproyectos de Ley revisados

- Proyecto de Ley que aprueba el Código de Procedimiento Tributario en República de Panamá.
- Proyecto de ley No. 40 Que modifica artículos de la Ley 13 del 2010, la ley 20 de 2013 y la ley 12 de 2015, relativas a la intoxicación masiva con dietilenglicol, y dicta otras disposiciones.
- 3. Proyecto de Ley que reforma la Constitución Política de la República de Panamá.
- 4. Proyecto de ley No. 61 Sobre Educación Sexual Integral.
- Comité de apoyo y seguimiento para promover la des institucionalización y el retorno a vivir en Familia de niños, niñas y adolescentes en Instituciones de Protección.

Convenios

En aras de un fortalecimiento interinstitucional, la Dirección participó en la elaboración y revisión de un número plural de convenios de cooperación, entre los que se destacan:

- Instituto Nacional de Formación Profesional y Capacitación para el Desarrollo Humano INADEH.
- Tribunal Electoral, para la observación de las elecciones generales del 5 de mayo de 2019.
- Pacto ético electoral con los partidos políticos, medios de comunicación y gremios periodísticos.

Algunos de los Logros obtenidos

- La Dirección participa en la Mesa Bilateral MEDUCA-Gremios Docentes 2017-2019, en la que se ha logrado acuerdos y compromisos por ambas partes, algunos de los temas tratados son : Informe de infraestructura a nivel nacional, Informe de concurso de traslado 2020, nombre de avance de trámites de fecha de pago vigencia expirada, Informe de situación de supervisores y directores encargados mediante el Resuelto 257 de 24 de febrero de 1979, informe de áreas de difícil acceso sobre condiciones de vida y accesibilidad.
- La Dirección ha participado en logro del pago de indemnización del caso F.S.- Caja de Seguro Social.
- La Dirección ha participado de la Comisión Técnica Distrital en referencia a la investigación en seguimiento a la juez de paz de Chepo.

OFICINA DE RELACIONES PÚBLICAS E IMAGEN INSTITUCIONAL



Cobertura de diversas ferias a nivel nacional por parte del personal de la Dirección de Relaciones Publicas e Imagen Institucional.

Dirección de Relaciones Públicas e Imagen Institucional

Principales Actuaciones

La Defensoría del Pueblo, a través de la Dirección de Relaciones Públicas, ha tenido una participación activa en los medios de comunicación, informando sobre las diversas actividades, capacitaciones, convenios con entidades y organismos nacionales e internacionales en materia de protección y promoción de los derechos humanos de los panameños, panameñas y personas que se encuentren en el territorio nacional.

Además, con el monitoreo constante que lleva a cabo esta dirección a través de los medios de comunicación y redes sociales se ha logrado que el personal de la Defensoría del Pueblo, acuda al llamado de la sociedad y de los medios de comunicación ante situaciones que merecen la intervención de esta institución.

Aunando a la gran exposición de la institución en los medios de comunicación, se reactivaron las redes sociales (Twitter, Facebook, Instagram y Youtube) así como la página web, de manera que la Defensoría del Pueblo esté al nivel de las nuevas herramientas de comunicación.

La comunicación y la información de lo que hace nuestra entidad, no sólo es ante los peticionarios, medios de comunicación y ante la sociedad en general, sino que también con los colaboradores de la institución.

Se ha reforzado la imagen de la institución, de manera que se rescate el nivel de credibilidad transparencia y confianza para con los usuarios y el pueblo panameño.

Dentro de las actividades efectuadas por la Dirección de Relaciones Públicas está la divulgación de la mayor cantidad de actividades que ha realizado la institución a través de la participación en ferias comunitarias, provinciales, programas de televisión y radio, así como en noticieros.

DEFENSORÍA DEL PUEBLO

Cada una de las áreas de trabajo de la Defensoría del Pueblo, es cubierta por la Dirección de Relaciones Públicas, de manera que la comunidad en general conozca la labor que en materia de defensa de los derechos humanos realiza la entidad.

En el caso de las redes sociales se han puesto en marcha un plan agresivo de divulgación no solo de las actividades que se llevan a cabo, sino también de divulgación de material informativo sobre los derechos humanos, las direcciones de las diferentes oficinas regionales; además de responder a las interrogantes y dudas de nuestros seguidores.

En las cuentas de redes sociales (Twitter, Facebook, Instagram y Youtube) los seguidores han aumentado, incluso se ha registrado un mayor porcentaje en la publicación de noticias de la institución dentro de la página web.

Se han organizado diferentes ferias a lo largo de todo el país para la promoción de nuestros servicios, principalmente el de orientar y capacitar a la población panameña en el tema de derechos humanos.

En ese sentido, podemos destacar la participación en ferias como: La de Las Flores y El Café, Feria Internacional de David, Feria Internacional de Azuero, La Chorrera y la Feria Internacional del Libro; sobre esta última podemos resaltar que durante el desarrollo de la misma los visitantes al stand tuvieron la oportunidad de llevarse valioso material informativo sobre los derechos humanos, La Ley N°7 de 5 de febrero de 1997, que crea la Defensoría del Pueblo y La Constitución Nacional, entre otros.

Total de convocatoria a medios y atención a periodistas

Durante el periodo objeto de este informe anual se realizaron más de 50 convocatorias a los medios de comunicación para la cobertura de las actividades de la Defensoría del Pueblo o de alguno de sus Oficiales de Derechos Humanos.

Igualmente, se atendieron más de 75 entrevistas a los medios de comunicación entre nacionales, internacionales y páginas web.

Total de noticias publicadas (sitio web de la defensoría, medios de comunicación)

Durante el periodo objeto de este informe anual la Dirección de Relaciones Públicas realizó un total de 154 notas de prensa en la página web de la entidad, varias de estas noticias fueron usadas por los miembros de la prensa nacional, ya sea para reforzar sus informaciones o para publicar en los diversos periódicos de la localidad, lo que permitió que se reforzará la imagen de la entidad ante la población.

Cabe destacar que la Defensoría del Pueblo tuvo un total de 215 noticias en los medios de comunicación impresos, de estas 131 fueron en base a la labor que desarrolla la entidad y 84 fueron generadas directamente por la institución. Además, se dieron en este año 72 glosas.

Informe de Redes Sociales

En esta era de tecnología, las redes sociales juegan un papel importante en la labor informativa sobre las actividades y acciones que lleva a cabo la Defensoría del Pueblo en materia de protección, orientación y educación de los derechos humanos de la población.



Atención a los asistentes a la Feria Internacional del Libro por colaborador de Relaciones Públicas e Imagen Institucional.

DATOS EN TWITTER

Nuestra red cuenta con 2789 seguidores. Desde el noviembre de 2018, hasta diciembre 2019, la red social de la Defensoría del Pueblo, ha acumulado 453 seguidores.

En la red se han publicado un total de 6231 tuits, de los cuales 924 se han publicado en el periodo entre el noviembre de 2018, hasta diciembre de 2019.

El promedio de publicaciones diarias, es de cuatro a seis tuits, teniendo un mínimo de publicaciones de tres tuits, y 10 tuits su máximo de publicación.

Los Tweets están dedicados a la promoción de las actividades de la Defensora del Pueblo Encargada, Doctora Maribel Coco de Garibaldi, las Defensorías Móviles y gestiones de los oficiales de derechos humanos, también se promocionan actividades de las sedes regionales en el país y para responderle a los usuarios.

Cabe destacar, que también se resuelven situaciones de los quejosos que escriben vía mensaje.

DATOS EN FACEBOOK

En la red social Facebook, se cuenta con 1001 seguidores.

Diariamente se publican de dos a tres post por días, en casos de constante actividad los post pueden llegar a cinco.

En las publicaciones se destacan las actividades de la Defensora del Pueblo, Encargada los colaboradores de la Defensoría y las diferentes sedes regionales a nivel nacional. También se reciben quejas e inquietudes de usuarios, que son respondidas con la ayuda de los abogados de la Dirección de Orientación al Ciudadano.

DATOS EN INSTAGRAM

En la red social Instagram, se cuenta con 1591 seguidores.

Esta red es la de menos publicación, destacando solo las actividades de mayor importancia.

Logros obtenidos

El trabajo desarrollado por esta dirección a través de la página web y uso de redes sociales ha ayudado a fortalecer el proceso de difusión de las actuaciones de la Defensoría del Pueblo.

Además, a través de las diferentes ferias regionales se ha podido reforzar la imagen institucional, ya que las mismas ayudan a promover mucho más el trabajo sobre derechos humanos que realiza la entidad.



Preparación del equipo de Relaciones Públicas para la nueva página web de la Defensoría del Pueblo.



Cobertura del proceso de observación electoral por parte del personal de Relaciones Públicas e Imagen Institucional.

OFICINA DE RELACIONES INTERNACIONALES



XXIV Congreso FIO La violencia de género y la Igualdad y Asamblea General de la FIO, Rio de Janeiro, Brasil, 26, 27 y 28 de noviembre de 2019

DIRECCIÓN DE RELACIONES INTERNACIONALES

Principales actuaciones

La Defensoría del Pueblo durante el periodo de este informe a través de la Dirección de Relaciones Internacionales coordinó y desarrolló relaciones con instituciones nacionales de derechos humanos de otros Estados, para la realización de trabajos en equipo y atender las reuniones de las organizaciones internacionales de las cuales forma parte, en ese sentido mencionamos las siguientes actividades:

Durante las Elecciones Generales del 5 de mayo de 2019, se gestionó la participación de una delegación de alto nivel internacional que estaba conformada por el Carlos Alfonso Negrete, Ombudsman de Colombia y Presidente de Ganhri; Iris Miriam Ruiz, Defensora del Pueblo de Puerto Rico y Augusto Jordán Rodas, Procurador de los Derechos Humanos de Guatemala; ellos estuvieron presentes para validar y acompañar el proceso de observación electoral.

Los aportes de los defensores basados en la legislación y la experiencia de sus propios países, enriquecieron la misión de observación electoral llevada a cabo por la Defensoría del Pueblo de Panamá.

El Ombudsman de Colombia, manifestó que había visto una participación amplia y que los centros de votación estaban bien organizados. "Estas cuatro elecciones (de Presidente, Diputado, Alcalde y Representante) demuestran que Panamá es un país fuerte en su democracia, fuerte en sus elecciones. Nosotros venimos de la mano del Defensor del Pueblo de Panamá a mirar si encontramos alguna irregularidad, pero hasta ahora no hemos visto nada inadecuado".

Jordan Rodas, por otro lado, felicitó al pueblo panameño por esta fiesta electoral y valoró mucho la oportunidad que le dan a las personas que están en los hospitales para votar, ya que en su país no se da. "Tampoco existen los candidatos independientes y esto se debe a que en nuestra América Latina hay una fragilidad y los partidos

DEFENSORÍA DEL PUEBLO

han perdido contacto con la población, esto es muy positivo ya que le da a la población un menú político más amplio. Panamá es uno de los países más estables de la región Centroamericana, junto a Costa Rica; en Guatemala, Honduras, Salvador y Nicaragua estamos pasando por momentos muy difíciles de la democracia", recalcó.

La señora Ruiz resaltó el ejercicio de traer a los Ombudsman de otros países para que participen como observadores, "esta es una práctica que no se realiza en Puerto Rico y me voy a llevar esa idea. Lo que más me ha gustado de este día es que veo a muchas mujeres participando de las votaciones, eso es muy importante, ya que durante muchos años luchamos por ese derecho".

El 22 de mayo de 2019, quien fuera Defensor del Pueblo, el Doctor Alfredo Castillero Hoyos, se reunió con Michelle Bachelet, Alta Comisionada de los Derechos Humanos de la ONU, para hablar sobre la situación de los Derechos Humanos en Panamá e intercambio de buenas prácticas, durante el encuentro se trataron diversos temas como lo son: educación salud, personas afrodescendientes, indígenas, privados de libertad, mujer, entre otros, que son tratados desde su despacho.

Es importante mencionar que el periodo del presente informe es noviembre de 2018 a octubre de 2019; sin embargo, a continuación presentamos un detalle de los compromisos que a nivel internacional ha tenido la Doctora Maribel Coco de Garibaldi, Defensora del Pueblo de la República de Panamá, Encargada a partir del 9 de octubre de 2019:

Tercer Encuentro de Intercambio de Buenas Prácticas para Instituciones Nacionales de Derechos Humanos, Comisión Interamericana de Derechos Humanos: celebrado en Medellín Colombia el 20 de noviembre de 2019, donde se iba a implementar el Proyecto Regional de Derechos Humanos y Democracia en el marco de la iniciativa que se inserta en las políticas públicas en derechos humanos, prioridades gubernamentales y de la protección internacional de los derechos humanos, lográndose firmar un Memorando de Entendimiento entre las Instituciones de Derechos Humanos presentes.

En esa misma fecha la Defensora del Pueblo, Encargada participa de una reunión del Consejo Centroamericano de Procuradores y Procuradoras de Derechos Humanos, para hacer un plan de trabajo para la reunión extraordinaria a celebrarse en noviembre de ese mismo año.

XXIV Congreso FIO la violencia de género y la igualdad, y Asamblea General de la FIO, celebrados en Río de Janeiro Brasil, los días 26, 27 y 28 de noviembre de 2019. En el marco de este congreso la Doctora Maribel Coco de Garibaldi, Defensora del Pueblo tuvo la oportunidad de exponer sobre el tema "Violencia de Género en los Sistema de Salud".

Asimismo, en la Asamblea General de la Federación Iberoamericana de Ombudsman FIO, la Defensora del Pueblo, Encargada, participa de la votación para escoger al nuevo presidente de dicha organización.

Primera reunión extraordinaria del Consejo de Procuradores y Procuradoras de los Derechos Humanos (CCPDH), celebrada el 18 de diciembre de 2019. En virtud que la Defensoría del Pueblo de Panamá ostentaba la presidencia del Consejo, la Licda. Anahí Quintero, Directora Encargada de Relaciones Internacionales, en Representación de la Doctora Maribel Coco de Garibaldi, Defensora del Pueblo Encargada, hiso entrega del bastón de mando al nuevo presidente del consejo, el Comisionado Nacional de los Derechos Humanos de Honduras y participó de la reunión para decidir los nuevos lineamientos de ese consejo para el año 2020.



Tercer Encuentro de Intercambio de Buenas Prácticas para Instituciones Nacionales de Derechos Humanos, COMISIÓN INTERAMERICANA DE DERECHOS HUMANOS (Medellín, Colombia) 20 de noviembre de 2019.

OFICINA DE AUDITORÍA INTERNA

Oficina de Auditoría Interna

Principales actuaciones

La Oficina de Auditoría Interna, está adscrita a titulares de la institución, asegurándose de mantener el mayor grado de independencia, sin participación alguna en las labores administrativas, su objetivo es examinar y evaluar la eficiencia y la efectividad del sistema de control interno, su calidad de funcionamiento, velar por el cumplimiento de las funciones y responsabilidades de todos los cargos según las distintas especialidades de acuerdo a la naturaleza de los trabajos que se realizan, administrativa, financiera — contable y operativamente, que lleva a la Defensoría del Pueblo a una administración basada en economía y trasparencia.

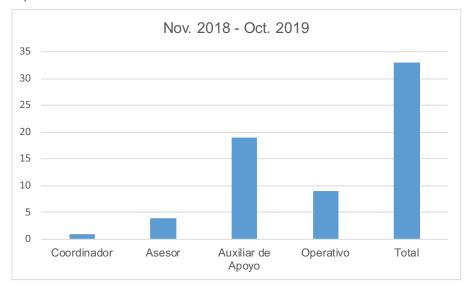
Logros obtenidos

Como resultado de las actividades de auditoría, realizadas de noviembre del 2018 a octubre del 2019, se logró verificar los procesos relacionados con el manejo de los expedientes de derechos humanos de los peticionarios, de recursos, bienes y del sistema de información de la institución y recomendar los correctivos necesarios para fortalecer la formación de una cultura de control que contribuya al mejoramiento continuo en el cumplimiento de la misión y visión de la Defensoría del Pueblo.

Mediante informes se comunicó al titular de la institución, los resultados de la evaluación de la estructura de control interno en los niveles y cantidad siguientes:

NIVEL	Nov. 2018 - Oct. 2019
Coordinador	1
Asesor	4
Auxiliar de Apoyo	19
Operativo	9
Total	33

La siguiente gráfica, ilustra sobre la participación de los diferentes tipos de auditorías realizadas en el periodo y que dan cuenta de los esfuerzos impulsados por mejorar y fortalecer los sistemas de control y cumplimiento de procedimientos.



OFICINA INSTITUCIONAL DE RECURSOS HUMANOS



Charla sobre Riesgo Profesional. 2 y 3 de sept. 2019

Oficina Institucional de Recursos Humanos

Principales actuaciones

- Velar por la correcta aplicación de las disposiciones contenidas en el Reglamento Interno en cuanto a deberes, derechos, prohibiciones y las sanciones, cuando sea necesario.
- Registrar en el sistema: tiempo compensatorio, vacaciones, incapacidades y permisos de todas y todos los funcionarios de la Institución y elaborar la asistencia diaria de todo el personal, tanto de la sede como de las oficinas regionales de todo el país.
- Confeccionar las certificaciones de trabajo que solicitan los colaboradores y ex colaboradores para realizar diferentes trámites. Imprimir las Proformas de la Contraloría General de la República, solicitadas por los colaboradores.
- Elaborar decretos, resoluciones, memorandos y notas, que conllevan acciones de personal, que

- surten efecto en la planilla de salario, gastos de representación y décimo tercer mes.
- Preparar la planilla de salario y gastos de representación quincenal, de los funcionarios de la institución y la de décimo tercer mes.
- Confeccionar la planilla de vacaciones vencidas y proporcionales de los ex funcionarios.
- Efectuar las retenciones de salario, a través de ACH de los sueldos que no corresponden por razones de renuncias, licencias sin sueldo, destituciones y sus respectivos reintegros.
- Confeccionar los documentos para los trámites de las diferentes licencias, personales con y sin sueldo, por riesgo profesional y gravidez.
- Control de expedientes de colaboradores y archivar su documentación.
- Distribuir los comprobantes del fondo del SIACAP en Sede y Oficinas Regionales.
- Atender casos y gestionar programas de bienestar del empleado.

DEFENSORÍA DEL PUEBLO

- Coordinar actividades de formación y capacitación para funcionarios de la Defensoría del Pueblo.
- Divulgar y llevar el registro de asistencia de las caminatas en las cuales el personal de la Defensoría del Pueblo está invitado a participar.
- Coordinar y asignar los estudiantes de Práctica Profesional de nivel secundario y universitario, en los departamentos de Sede y Oficinas Regionales que más se ajusten a las necesidades de formación de los mismos.

Actividades de Formación y Capacitación

El componente de formación y capacitación de colaboradores, se desarrolla tomando en cuenta la dinámica institucional, cuyo mandato demanda la presencia activa de los colaboradores de la Defensoría del Pueblo a lo externo de la entidad, sin embargo, dada la relevancia de este factor y con la premisa de brindar una mejor atención a quienes recurren a ésta institución, así como cuidar a quienes nos cuidan, se presenta a continuación los siguientes logros:



Orientación sobre nutrición. 12 y 13 de marzo de 2019.



Charla de prevención del cáncer. 16 de octubre de 2019.



Charla de prevención del cáncer. 16 de octubre de 2019.

Logros obtenidos

Se realizó la entrega de uniformes y suéteres polo blanco a los funcionarios de Sede y Oficinas Regionales.

Se entregó un total de 193 bonos navideños para los funcionarios de la Defensoría del Pueblo, en diciembre de 2018.

Se distribuyeron chalecos de la Defensoría del Pueblo para que fuesen utilizados por los funcionarios durante sus misiones oficiales.

Se logró actualizar el sistema de marcación y la adquisición de 15 nuevos relojes de marcación para garantizar el adecuado registro de la asistencia del personal de Sede y las Oficinas Regionales.

Se elaboraron informes de asistencia mensuales de los colaboradores por dirección o sección de la Sede y las Oficinas Regionales, para que los jefes inmediatos puedan dar seguimiento oportuno a sus colaboradores a fin de cumplir con lo establecido en el Reglamento Interno.

Se ha cumplido con la aplicación del Reglamento Interno de Carrera Administrativa, en cuanto a los deberes, derechos, prohibiciones y sanciones (procesos disciplinarios) y, conforme los reglamentos y disposiciones.

Se realizó un proceso de reclutamiento y selección para lograr el nombramiento del personal que conformaría la nueva Dirección adscrita a la Defensoría del Pueblo, denominada: **Mecanismo Nacional para la Prevención Contra la Tortura.** Este proceso incluyó un pre-filtro de hojas de vida, entrevistas y evaluaciones, para garantizar que el personal cumpliera con el perfil requerido para desempeñar los cargos de: Abogado, Trabajador Social, Secretaria, Médico General, Conductor, Psicólogos (se manejaron las hojas de vida de aproximadamente 800 aspirantes).

Mediante capacitaciones se logró sensibilizar a los funcionarios de Sede y Oficinas Regionales, en diversos temas y se facilitó conocimientos con miras a desarrollar las competencias necesarias para la correcta ejecución del trabajo.

Se elaboró un cuestionario de detección de necesidades de capacitación, con la finalidad de identificar temas de formación que sean relevantes para los funcionarios de la Defensoría del Pueblo y en función de la labor que desempeñan.

En temas de adecuaciones para funcionarios con discapacidad: se gestionó reubicación de reloj de marcación para colaborador con discapacidad física (usuario de silla de ruedas), a fin de que pudiese registrar su asistencia. Además, se obtuvo aprobación para formalizar un horario especial de labores para el mismo, a efectos de facilitar su desplazamiento, en horas de menos tráfico de personas.

Luego de las jornadas de salud efectuadas se ha brindado seguimiento de control de peso, glicemia e hipertensión, de igual manera se ha brindado orientación en temas nutrición, higiene mental y manejo del estrés, a los funcionarios.

Se efectuó la compra de botiquines de primeros auxilios, para las áreas de Servicios Generales, Plan de Acción Inmediata y Oficina de Recursos Humanos, con la finalidad de contar con implementos básicos de atención en casos de emergencias de nuestros funcionarios.

Se mejoró la organización de archivos expedientes de funcionarios activos y cesantes.

Se adquirieron equipos para facilitar la gestión del departamento en temas como digitalización de documentos; los cuales a su vez contribuyen, a la correcta destrucción de información confidencial.

Se atendió a un total de 21 practicantes, de los cuales 5 correspondían a un Colegio Secundario Público y 16 a Universidades Públicas y Privadas, de carreras tales como Derecho y Ciencias Políticas, Psicología y Relaciones Internacionales, contribuyendo de esta manera con el proceso de formación de profesionales al servicio de nuestro país.

La Estadística de las acciones de la OIRH, como instrumento de monitoreo para el fortalecimiento y mejora continua de los sistemas gestionados por la institución desde este despacho.

OFICINA DE INFORMÁTICA

Dirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones (DIDETIC)

Principales actuaciones

Implementación de Telefonía IP: Se reemplazó la telefonía fija digital a tecnología IP en las regionales de San Félix, Darién y Colón, al mismo tiempo se implementó la tecnología IP en las nuevas regionales de Chepo y Panamá Norte. Logrando una mejora significativa en los tiempos de respuesta y atención de llamadas. También ha significado una reducción de los costos en las llamadas dentro de la institución.

Soporte técnico en líneas a las 14 (catorce) regionales, utilizando programas que nos permiten tener acceso a los computadores de los funcionarios con los respectivos permisos para solucionar inconvenientes que se presentan y tengan solución de inmediato.

Participación en las actividades organizadas por las diferentes direcciones.

Logros obtenidos

- Actualización y modernización de equipos de fotocopiado y escaneo: que se mantienen por contrato de alquiler en la institución; estos equipos trabajan en red y cuentan con el servicio de acceso por usuario permitiendo a la administración llevar un control de las impresiones y fotocopias que se generan por dirección. En este sentido tenemos ahora ocho equipos instalados.
- Sistema de Trámite de quejas: este sistema fue implementado en las once (11) regionales de la Defensoría del Pueblo, permitirá que cada oficial de derechos humanos, tenga acceso directamente al Sistema de Administración de Quejas y pueda ingresar los distintos trámites (quejas, gestiones, peticiones, orientaciones, etc), que se presentan a diario y dar seguimiento, así como conocer estatus, generar estadísticas y dar cierres de manera oportuna todo de manera digital.
- Sistema de Marcación: en coordinación con la Oficina Institucional de Recursos Humanos, se implementó un nuevo Sistema de marcación digital para la Sede principal y las regionales de San Miguelito, Chepo, Panamá Norte, La Chorrera, Colón, Darién, Coclé, Herrera, Los Santos, Veraguas, San Félix, Chiriquí y Bocas del Toro, de forma tal que las marcaciones se mantengan en línea.
- Apoyo en apertura de las oficinas regionales de Chepo, Unión Chocó y Panamá Norte: En este aspecto la Dirección de Tecnología ha trabajado en lo referente a los servicios de internet, instalación y configuración del reloj de marcación, instalación de computadoras e impresoras, equipamiento y configuración y cableado de red y telefonía IP.
- Implementación de enlace de comunicación, red de datos y telefonía en el área de las Dirección de Orientación al Ciudadano, Dirección del Derechos Humanos, Dirección de Mujeres, Dirección de Privados de Libertad, Departamento de Auditoria, Dirección de Unidades Especializadas, Departamento de Archivo y Correspondencia y Mecanismo Nacional para la prevención de la tortura.

ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

DEFENSORÍA DEL PUEBLO

La Dirección de Administración y Finanzas en su rol de fiscalización y administración de los recursos económicos y financieros de la Defensoría del Pueblo; le corresponde el administrar, organizar y controlar las políticas de las distintas unidades administrativas de la institución, los recursos materiales y financieros, bienes, servicios, informaciones y apoyo logísticos requeridos para el cumplimiento de los objetivos y metas institucionales.

Para el logro de los objetivos enunciados, la Dirección cuenta con las siguientes unidades administrativas: Departamentos de Contabilidad, Presupuesto, Tesorería, Bienes Patrimoniales, Compra y Proveeduría, Sección de Almacén, Depto. de Servicios Generales, Sección de Transporte, Sección de Mantenimiento y la Sección de Seguridad.

La gestión institución conllevo ejecutar un volumen de acciones operativas económicas o transacciones que facilitaron la adquisición de bienes o servicios para los diferentes programas de la Institución, como se detalla a continuación:

Volumen y Monto	de Transaccio	nes Realiza	das	
	201	8	20:	19
	N° unidades	miles B/.	N° unidades	miles B/.
Contrataciones -Ordenes de Compra	581	823	580	362
Emision de Ordenes de pago y cheques	681	104	984	229
Traslados presupuestarios	114	1,733	101	1,468
Bienes Patrimoniales				
Recepciones de Bienes	16	19	63	68
Traslados de bienes a nivel institucional	519		279	0
Descartes de bienes	37	2	149	3
Donaciones ONG	2		967	30

En términos de la gestión de administrar los Bienes Patrimoniales de la Defensoría del Pueblo, a nivel nacional, durante el periodo 2018 - 2019, hubo movimientos de bienes físicos e incorporación de nuevos activos y desincorporación de bienes (descartes y donaciones); conforme lo estipula la normativa.

Los bienes patrimoniales que habían completado su horizonte de vida útil y su condición física eran adecuados, fueron donados a Organizaciones sin fines de lucro.

La Defensoría del Pueblo mantiene una estructura programática para el presupuesto de funcionamiento (gastos corrientes) de tres (3) programas identificados como Dirección General, Protección y Defensa de los Derechos Humanos y; Administración de Quejas. Para el presupuesto de Inversión (gastos de capital) se estableció un solo programa, denominado Mejoramiento de la Administración de Justicia en Comunidades.

El presupuesto total de la Defensoría del Pueblo reflejó un crecimiento de 4.0%, al contrastar los B/. 5,859.28 versus los B/. 5,556.6 para los periodos finalizados a octubre de 2019 y 2018 respectivamente. Por su parte el presupuesto de funcionamiento registro un aumento de 4.0%, al pasar de B/ 5,240.9 millones de Balboas a B/5,451.6 millones de Balboas entre los años de 2018 y 2019.

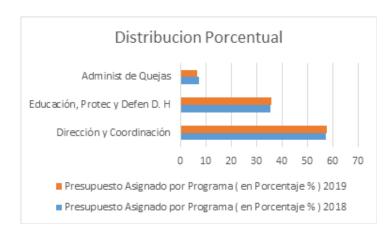
El presupuesto de inversión reflejó un aumento de 29.1% al compararse con el año precedente de 2018.

Pres	upuesto Tota	l a Octubre	
	(miles de Ba	lboas)	
	2018	2019	%
Presupuesto	5,556.6	5,859.2	5.4
Funcionamiento	5,240.9	5,451.6	4.0
Inversion	315.7	407.6	29.1

Los Programas de Dirección General y Protección y Defensa de los Derechos Humanos registraron variaciones positivas de 4.8% y 5.2%. En cambio, el Programa de Administración de Quejas cerró con una pendiente decreciente de -8%

	Presup	uesto Asign	ado por Progr	ama
		(miles de	Balboas)	
	2018	2019	Variacion	%
Funcionamiento	5,240.8	5,450.8	210.0	4.0
Dirección General	2,997.6	3,142.0	144.4	4.8
Proteccion y Defensa de Derechos Humanos	1,859.8	1,956.0	96.2	5.2
Administración de Que jas	383.4	352.8	-30.6	-8.0

Es relevante destacar que el Programa de Dirección y Coordinación, presenta una participación porcentual de un 57.6% debido a que la estructura programática en el nivel de actividad, consolida los costos y gastos de varios centros de responsabilidad de las unidades de apoyo como la Dirección de Informática y Tecnología, Oficina de Recursos Humanos y Dirección de Administración y Finanzas (Contabilidad, Tesorería, Servicios Generales, entre otros).



Presupuesto Asignado po	or Progran	na
(en Porcentaje	%)	
Programas	2018	2019
Dirección y Coordinación	57.2	57.6
Educación, Protecy Defen D. H	35.5	35.9
Administ de Quejas	7.3	6.5

INFORME ANUAL

MINISTERIO DE ECONOMÍA Y FINANZAS MINISTERIO DE ECONOMÍA Y FINANZAS DIRECCIÓN DE PRESUPUESTO DE LA NACIÓN DEPARTAMENTO DE PROGRAMACIÓN PRESUPUESTARIA RESUMEN DEL GASTO SEGÚN LA ESTRUCTURA PROGRAMÁI	REPÚBLICA DE PANAMÁ MINISTERIO DE ECONOMÍA Y FINANZAS DIRECCIÓN DE PRESUPUESTO DE LA NACIÓN PARTAMENTO DE PROGRAMACIÓN PRESUPUESTARIA EN DEL GASTO SEGÚN LA ESTRUCTURA PROGRAMÁTICA EN MILES BALBOAS	NZAS A NACIÓN SUPUESTARIA &A PROGRAMÁTICA	a	
INSTITUCION: DEFENSORIA DEL PUEBLO (049) TIPO DE PRESUPUESTO: FUNCIONAMIENTO			PERIODO: 01/12/2018 al 19/12/2018	18 al 19/12/2018
DETALLE	PRESUPUESTO MODIFICADO	ASIGNACION ACUMULADA	EJECUCION PRESUPUESTARIA ACUMULADA	SALDO DEL PAGADO
TOTAL	5,556.60	5,556.60	5,233.40	4,570.04
0 FUNCIONAMIENTO	5,240.46	5,240.46	4,685.14	4,250.35
00491 Dirección y Administración General	3,052.19	3,052.19	2,778.38	2,510.16
0049101 Dirección Superior	1,281.08	1,281.08	1,229.97	1,102.56
004910101 Dirección y Coordinación Central	1,281.08	1,281.08	1,229.97	1,102.56
0049102 SERVICIOS ADMINISTRATIVOS Y FINANC.	1,771.11	1,771.11	1,548.41	1,407.60
004910201 Servicios Administrativos Y Financieros	1,771.11	1,771.11	1,548.41	1,407.60
00492 Protec. Y Defensa de los Derechos Hum.	1,835.73	1,835.73	1,686.54	1,665.33
0049201 Educación y Promoción	183.63	183.63	156.36	154.76
004920101 Educación en Derechos Humanos	183.63	183.63	156.36	154.76
0049202 DEFENSA DE LOS DERECHOS HUMANOS	1,652.10	1,652.10	1,530.18	1,510.57
004920201 Derechos Humanos	231.16	231.16	209.38	208.64
004920202 Orientación y Protección de los Derechos Humanos	1,376.04	1,376.04	1,277.51	1,261.32
004920203 Asuntos Ambientales	44.90	44.90	43.30	40.61
0049301 ADMINISTRACION DE QUEJAS	352.54	352.54	220.22	74.86
004930101 Prevención Nacional contra la Tortura	352.54	352.54	220.22	74.86
1 INVERSIÓN	316.14	316.14	548.26	319.68
1049103 Mejoramiento de Adm. Justicia en comunidades	316.14	316.14	274.13	159.84
104910303 Implementación del Centro de Capacitación	63.84	63.84	63.84	63.84
104910304 Implementación Centro de Alojamiento	0.87	0.87	0.00	00.00
104910307 Implementación de Oficina denuncia móvil	112.62	112.62	112.62	79.38
104910310 Capacitación Sobre Estandares	4.17	4.17	4.17	4.17
104910312 Habilitación sede Regional de Pinogana, Darién	134.63	134.63	93.49	12.45
104910313 Habilitación sede Regional Barú, Chiriquí	0.00	00.00	0.00	0.00
104910314 Habilitación sede Regional en Buabtí, Llano Tugrí	0.00	0.00	0.00	0.00
Elaborado por: Departamento de Presupuesto				DIPRENA 31



REPÚBLICA DE PANAMÁ

Defensoría del Pueblo Reguldes de Panana de la mano contigo	MINISTERIO DE ECONOMÍA Y FINANZAS DIRECCIÓN DE PRESUPUESTO DE LA NACIÓN DEPARTAMENTO DE PROGRAMACIÓN PRESUPUESTARIA BALANCE PRESUPUESTARIO ACUMULADO DE GASTOS EN MILES DE BALBOAS	MINISTERIO DE ECONOMÍA Y FINANZAS DIRECCIÓN DE PRESUPUESTO DE LA NACIÓN RTAMENTO DE PROGRAMACIÓN PRESUPUESTAR NACE PRESUPUESTARIO ACUMULADO DE GASTOS EN MILES DE BALBOAS	NZAS LA NACIÓN SUPUESTARIA) DE GASTOS		
INSTITUCION: DEFENSORIA DEL PUEBLO	LO (049)			PERIODO: 01/12	PERIODO: 01/12/2018 al 19/12/2018
DETALLE	PRESUPUESTO MODIFICADO (1)	ASIGNADO MODIFICADO (2)	EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA ACUMULADA (3)	PAGADO ACUMULADO (4)	DIFERENCIA (5) = (2) - (3)
I. GASTOS CORRIENTES	5,556.60	5,556.60	4,956.89	4,374.69	597.88
A. Operación	5,205.76	5,205.76	4,651.24	4,185.48	554.54
1. Servicios Personales	3,139.98	3,139.98	2,834.50	2,777.49	305.51
2. Servicios No Personales	1,408.79	1,408.79	1,201.02	1,114.81	207.76
3. Materiales y Suministros	380.22	380.22	341.12	198.08	39.09
4. Maquinaria y Equipo	276.78	276.78	274.60	95.10	2.18
B. Transferencias	34.70	34.70	31.51	29.87	1.33
1. Donativos a Personas	0.70	0.70	0.45	0.45	0.25
2. Capacitación y Estudio	4.53	4.53	4.53	4.53	0.00
3. Subsidio Benéficos	0.65	9.0	00.0	00.00	0.65
4. Subsidio Culturales y Científicos	22.80	22.80	22.80	22.80	0.00
5. Cuotas a Organismos Mundiales	1.94	1.94	1.86	1.86	0.08
6. Becas de Estudios	0.58	0.58	0.23	0.23	0.35
7. A Instituciones Privadas	1.65	1.65	1.65	00:00	00.00
8. Al Exterior	1.86	1.86	00:00	00.00	1.86
C. Inversiones	316.14	316.14	274.13	159.34	42.01
1. Servicios Personales	51.00	51.00	11.61	10.74	39.39
2. Servicios No Personales	5.13	5.13	4.72	4.17	0.41
3. Materiales y Suministro	1.82	1.82	1.31	00:00	0.52
4. Maquinaria y Equipo	194.35	194.35	192.64	80.59	1.70
5. Transferencia Corrientes	63.84	63.84	63.84	63.84	0.00
TOTAL	5,556.60	5,556.60	4,956.89	4,374.69	297.88
Elaborado por : Depto. De Presupuesto					DIPRENA 29



MINISTERIO DE ECONOMÍA Y FINANZAS DIRECCION DE PRESUPUESTO DE LA NACION DEPARTAMENTO DE PROGRAMACIÓN PRESUPUESTARIA EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA DE GASTOS SEGÚN OBJETO

EN MILES DE BALBOAS

INSTITUCION: DEFENSORIA DEL PUEBLO (049)

TIPO DE PE	RESUPUESTO: FUNCIONAMIENTO			PERIODO: 01/12/201	8 al 19/12/2018
CÓDIGO	OBJETO DEL GASTO	PRESUPUESTO MODIFICADO	ASIGNADO MODIFICADO	EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA ACUMULADA	PAGADO ACUMULADO
	TOTALES	5,556.60	5,556.60	4,956.89	4,374.69
TIDO DE DI	RESUPUESTO: FUNCIONAMIENTO				
0	SERVICIOS PERSONALES	3,139.98	3.139.98	2,834.50	2,777.49
001	Sueldos Fijo	2,402.61	2,402.61	2,225.16	
002	Personal Transitorio (Sueldos)	52.77	52.77	0.00	
030	Gastos de Representación	138.60			
050	XIII Mes	105.30	105.30		
071	Cuota Patronal del Seguro Social	309.44	309.44	291.08	
072	Cuota Patronal del Seguro Educativo	38.05	38.05	32.15	
073	Cuota Patronal de Riesgos Profesionales	38.05	38.05	33.11	
074	Cuota Patronal Para el Fondo Complementario	7.89	7.89	5.54	4.62
091	Sueldos	36.19	36.19	36.19	35.63
094	Gastos de Representación Fijos	3.99	3.99	3.99	3.99
096	XIII Mes	0.02	0.02	0.02	0.00
099	Contribuciones a la Seguridad Social	7.06	7.06	7.05	4.06
1	SERVICIOS NO PERSONALES	1,408.79	1,408.79	1,201.02	-
101	Alquiler de Edificios y locales	695.29	695.29	564.69	
102	De Equipo eléctronico	0.00	0.00		
103	De Equipo Oficina	13.50	13.50		
105	De Equipo de Transporte	9.36	9.36		
109	Otros Alquileres	14.09	14.09		
112	Aseo	5.45	5.45	4.73	
113 114	Correo	3.70	3.70		
115	Energía Eléctrica	116.76	116.76		
116	Telecomunicaciones Servicios de Transmisión de Datos	46.50 72.91	46.50 72.91	34.24 72.00	
120	Impresión, Encuadernación, y Otros	16.52	16.52	15.52	
131	Anuncios y Avisos	10.90	10.90		
132	Promoción y Publicidad	32.53	32.53	26.71	
141	Viáticos dentro del País	65.55	65.55		
142	Viáticos en el Exterior	31.79	31.79		
143	Viáticos a Otras Personas	0.76			
151	Transporte dentro del País	12.44	12.44		
152	Transporte De o Para el Exterior	14.71	14.71	13.03	
153	Transporte De Otras Personas	0.84	0.84		
164	Gastos de Seguros	11.92			
169	Otros Servicios Comerciales y Financieros	83.94			
172	Servicios Especiales	0.34	0.34		
181	Mantenimiento y Rep. De Edificios	31.86			
182	Mantenimiento y Rep. De Maquinarias y Otros Eq.	11.15			
183	Mantenimiento y Reparación de de Mobiliario	0.08	0.08		
185	Mantenimiento de Equipo de Computación	0.00			
189	Otros Mantenimientos y Reparaciones	0.11	0.11		
191	Alquileres	66.95	66.95		
192	Servicios Básicos	28.05	28.05		
194	Información y Publicidad	2.74	2.74		
195	Viáticos	0.24	0.24		
196	Transporte de Personas y Bienes	1.08	1.08		
197	Servicios Comerciales y Financieros	0.11	0.11		
198	Consultorías	4.00	4.00		
199	Mantenimiento y Reparación	2.66			



MINISTERIO DE ECONOMÍA Y FINANZAS DIRECCION DE PRESUPUESTO DE LA NACION DEPARTAMENTO DE PROGRAMACIÓN PRESUPUESTARIA EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA DE GASTOS SEGÚN OBJETO

O DE DE	N: DEFENSORIA DEL PUEBLO (049)			DEDIODO: 01/12/201	0 01 10/12/2
ÓDIGO	OBJETO DEL GASTO	PRESUPUESTO MODIFICADO	ASIGNADO MODIFICADO	PERIODO: 01/12/201 EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA ACUMULADA	PAGADO ACUMULA
2	MATERIALES Y SUMINISTROS	380.22	380.22	341.12	19
201	Alimentos para consumo humano	85.76	85.76	78.76	6
203	Bebidas	8.71	8.71	8.17	
211	Acabado textil	8.09	8.09	8.09	
212	Calzado	0.40	0.40	0.00	
214	Prendas de vestir	50.29	50.29	49.97	
221	Diesel	25.50	25.50	14.73	
223	Gasolina	13.00	13.00	7.35	
224	Lubricantes	1.90	1.90	1.50	
231	Impresos	11.03	11.03	9.55	
232	Papelería	9.16	9.16	7.73	
239	Otros Productos de Papel y Cartón	0.43	0.43	0.32	
243	Pintura, Colorantes y Tintes	4.60	4.60	4.59	
244	Productos Medicinales y Farmacéuticos	0.05	0.05	0.01	
249	Otros Productos Quimicos	3.23	3.23	3.09	
253	Madera	2.23	2.23		
254	Material de Fontaneria	0.46	0.46	0.44	
255	Material Electrico	12.46	12.46		
256	Material Metalico	14.63	14.63	13.93	
259	Otros Productos de Construcción	27.81	27.81	27.46	
261	Articulos o Productos para eventos Oficiales	2.00	2.00		
262	Herramienta e Instrumentos	1.07	1.07	1.06	
263	Materiales y Artículos de seguridad	0.20	0.20	0.00	
265	Materiales y Suministros de Computación	0.76	0.76	0.76	
269	Otros Productos Varios	16.38	16.38	14.77	
271	Utiles de Cocina y Comedor	1.13	1.13	0.96	
272	Utiles Deportivos y Recreativos	0.06	0.06	0.06	
273	Utiles de Aseo y Limpieza	7.81	7.81	6.89	
275	Utiles y Materiales de Oficina	22.91	22.91	21.29	
279	Otros Utiles y Matriales	2.35	2.35	1.74	
280	Repuestos	30.80	30.80	29.79	
291	Alimentos y Bebidas	6.00	6.00	5.99	
292	Textiles y Vestuario	1.57	1.57	1.57	
293	Combustibles y Lubricantes	4.04	4.04	4.01	
294	Productos de papel y cartón	0.02	0.02	0.01	
295	Productos Químicos y Conexos	0.47	0.47	0.37	
296	Materiales para construcción y mantenimiento.	0.02	0.02	0.02	
297	Productos Varios	0.10	0.10	0.10	
298	Utiles y Materiales Diversos	0.62	0.62	0.16	
299	Repuestos	2.18	2.18	1.39	
3	MAQUINARIA Y EQUIPO	276.78	276.78		
301	Equipo de Comunicación	10.86	10.86		
314 320	Terrestre Maquinaria y Equipo de Energía	96.91 6.20	96.91 6.20	96.76 6.11	
340	Maquinaria y Equipo de Energia Maquinaria y Equipo de Talleres y Almacenes	0.30	0.30		
350	Maquinarias y Equipo de Taileres y Almacenes Maquinarias y Equipos Varios	74.41	74.41	73.64	
370	Maquinarias y Equipos Varios Maguinarias y Equipos Varios	13.57	13.57	13.49	
380	Equipo de Computación	63.41	63.41	62.70	
393	Equipo de Computación Equipo Educacional y Recreativo	0.00	0.00		
396	Mobiliario de Oficina	2.39	2.39		
398	Maquinarias y Equipos Varios	1.13	1.13		
399	Crédito Reconocidos por Equipos de Computación	7.59	7.59		
000	oronico recombonado por Equipos do Compandos.	2 2 2	7.00	7.50	
6	TRANSFERENCIAS CORRIENTES	34.70	34.70		
611	Donativos a Personas	0.70	0.70		
624	Capacitación y Estudio	4.53	4.53		
631	Subsidio Benéficos	0.65	0.65		
632	Subsidio Culturales y Científicos	22.80	22.80		
664	Cuotas a Organismos Mundiales	1.94	1.94		
693	Bescas de Estudio	0.58	0.58		
694	A Instituciones Privadas	1.65	1.65	1.65	



380

6

Equipo de Computación

Capacitación y Estudio

Elaborado por: Depto de Presupuesto

TRANFERENCIA CORRIENTES

MINISTERIO DE ECONOMÍA Y FINANZAS DIRECCION DE PRESUPUESTO DE LA NACION DEPARTAMENTO DE PROGRAMACIÓN PRESUPUESTARIA EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA DE GASTOS SEGÚN OBJETO

EN MILES DE BALBOAS INSTITUCION: DEFENSORIA DEL PUEBLO (049) PERIODO: 01/12/2018 al 19/12/2018 TIPO DE PRESUPUESTO: FUNCIONAMIENTO **EJECUCIÓN PRESUPUESTO ASIGNADO** PAGADO CÓDIGO **PRESUPUESTARIA OBJETO DEL GASTO** MODIFICADO **MODIFICADO** ACUMULADO ACUMULADA TIPO DE PRESUPUESTO: INVERSIÓN 316.14 316.14 274.13 159.34 SERVICIOS PERSONALES 51.00 51.00 11.61 10.74 004 Personal Transitorio para Inversiones 43.72 43.72 10.02 10.02 050 0.14 0.14 0.00 0.00 071 Cuota Patronal de Seguro Social 5.44 5.44 1.27 0.57 0.66 072 Cuota Patronal de Seguro Educativo 0.66 0.15 0.07 073 Cuota Patronal de Riesgo Profesional 0.92 0.92 0.15 0.07 074 Cuota Patronal para el Fondo Complementario 0.02 0.13 0.13 0.01 SERVICIOS NO PERSONALES 5.13 5.13 4.72 4.17 132 Promoción y Publicidad 4.17 4.17 4.17 4.17 169 Otros Servicios Comerciales y Financieros 0.55 0.55 0.55 0.00 194 Información y Publicidad 0.41 0.41 0.00 0.00 MATERIALES Y SUMINISTRO 2 1.82 1.82 1.31 0.00 201 Alimentos para consumo humano 0.46 0.46 0.00 0.00 255 Material Eléctrico 0.00 0.53 0.53 0.47 262 Herramientas e Instrumentos 0.00 0.14 0.14 0.13 263 Material y Artículos de Seguridad 0.19 0.19 0.19 0.00 269 Otros Productos Varios 0.09 0.09 0.09 0.00 280 Repuesto 0.42 0.42 0.42 0.00 MAQUINARIAS Y EQUIPOS 3 194.35 194.35 192.64 80.59 301 Equipo de Comunicación 0.67 0.67 0.67 0.00 Marítimo 313 26.98 26.98 26.98 0.00 314 Terrestre 117.87 117.87 117.86 79.38 350 Mobiliario de Oficina 2.00 2.00 1.21 1.21 370 Maquinarias y Equipos Varios 46.82 46.82 45.91 0.00

0.00

63.84

63.84

0.00

63.84

63.84

0.00

63.84

63.84

0.00

63.84

63.84

DIPRENA 30

DEPARTAMENTO DE PROGRAMACIÓN PRESUPUESTARIA RESUMEN DEL GASTO SEGÚN LA ESTRUCTURA PROGRAMÁTICA DIRECCIÓN DE PRESUPUESTO DE LANACIÓN MINISTERIO DE ECONOMÍA Y FINANZAS REPÚBLICA DE PANAMÁ

NESCUMEN DEL GASTO SEGON LA ESTINOCIONA FINOGRAMATICA EN MILES BALBOAS	TO (049)	ENTO
6	INSTITUCION: DEFENSORIA DEL PUEBLO (049)	TIPO DE PRESUPUESTO: FUNCIONAMIENTO

INSTITUCION: DEFENSORIA DEL PUEBLO (049)				
TIPO DE PRESUPUESTO: FUNCIONAMIENTO			PERIODO: 01/10/2019 AL 31/10/2019	19 AL 31/10/2019
DETALLE	PRESUPUESTO MODIFICADO	ASIGNACION ACUMULADA	EJECUCION PRESUPUESTARIA ACUMULADA	SALDO DEL PAGADO
TOTAL	5,859.28	5,363.70	4,377.18	3,782.22
0 FUNCIONAMIENTO	5,451.63	4,964.91	4,206.32	3,636.78
00491 Dirección y Administración General	3,142.63	2,960.30	2,474.38	1,961.63
0049101 Dirección Superior	1,216.57	1,121.69	961.65	751.03
004910101 Dirección y Coordinación Central	1,216.57	1,121.69	961.65	751.03
0049102 SERVICIOS ADMINISTRATIVOS Y FINANC.	1,926.06	1,838.62	1,512.73	1,210.60
004910201 Servicios Administrativos Y Financieros	1,926.06	1,838.62	1,512.73	1,210.60
00492 Protec. Y Defensa de los Derechos Hum.	1,956.13	1,700.15	1,481.87	1,430.16
0049201 Educación y Promoción	188.31	159.68	145.00	141.98
004920101 Educación en Derechos Humanos	188.31	159.68	145.00	141.98
0049202 DEFENSA DE LOS DERECHOS HUMANOS	1,767.81	1,540.47	1,336.86	1,288.18
004920201 Derechos Humanos	226.31	192.89	183.19	179.90
004920202 Orientación y Protección de los Derechos Humanos	1,498.90	1,310.96	1,119.35	1,074.41
004920203 Asuntos Ambientales	42.60	36.62	34.32	33.87
0049301 ADMINISTRACION DE QUEJAS	352.87	304.46	250.08	244.99
004930101 Prevención Nacional contra la Tortura	352.87	304.46	250.08	244.99
1 INVERSIÓN	407.66	398.79	170.85	145.44
1049103 Mejoramiento de Adm. Justicia en comunidades	280.01	271.14	117.53	105.01
104910307 Implementación de Oficina denuncia móvil	39.26	39.26	6.20	2.59
104910312 Habilitación sede Regional de Pinogana, Darién	143.77	134.90	106.40	97.99
104910313 Habilitación sede Regional Barú, Chiriquí	23.00	23.00	4.93	2.65
104910314 Habilitación sede Regional en Buabtí, Llano Tugrí	19.00	19.00	0.00	00.00
104910315 Habilitación de equipo de transporte	54.98	54.98	0.00	00.00
1049201 Adquisición de Maquinarias y Equipo	127.65	127.65	53.32	40.43
104920101 Equiparamiento de Maquinaria y Equipo	127.65	127.65	53.32	40.43
Elaborado por: Departamento de Presupuesto				

	Sorie	ca de Panam
	Jen Pu	Hepuba Higo
لنهن	200	de la mano contigo
	6	el eb

REPÚBLICA DE PANAMÁ MINISTERIO DE ECONOMÍA Y FINANZAS DIRECCIÓN DE PRESUPUESTO DE LA NACIÓN DEPARTAMENTO DE PROGRAMACIÓN PRESUPUESTARIA BALANCE PRESUPUESTARIO ACUMULADO DE GASTOS EN MILES BALBOAS

INSTITUCION: DEFENSORIA DEL PUEBLO (049)				PERÍODO DEL 01/10/2019 al 31/10/2019	2019 al 31/10/2019
DETALLE	PRESUPUESTO MODIFICADO (1)	ASIGNADO MODIFICADO (2)	EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA ACUMULADA (3)	PAGADO ACUMULADO (4)	DIFERENCIA (5) = (2) - (3)
I. GASTOS CORRIENTES	5,859.28	5,363.70	4,377.18	3,782.22	986.52
A. Operación	5,398.64	4,911.93	4,170.94	3,601.40	734.16
1. Servicios Personales	3,406.96	2,920.25	2,651.46	2,541.82	268.79
2. Servicios No Personales	1,545.18	1,545.18	1,173.53	812.61	371.65
3. Materiales y Suministros	392.88	392.88	299.16	200.97	93.72
4. Maquinaria, Equipo	53.62	53.62	46.80	46.00	6.82
B. Transferencias	52.98	52.98	35.38	35.38	3.80
1. Donativos a Personas	2.00	2.00	0.00	0.00	00.00
2. Otras Transferencias	20.58	20.58	20.58	20.58	00.00
3. Capacitación y Estudio	4.10	4.10	0.30	0.30	3.80
4. Subsidio Benéficos	2.65	2.65	00.00	0.00	00.00
5. Subsidios Culturales y Científicos	14.50	14.50	14.50	14.50	00.00
6. Cuotas a Organismos Mundiales	8.80	8.80	00.00	0.00	00.00
7. Becas de Estudios	0.35	0.35	00.00	00:00	00.00
C. Inversiones	407.66	398.79	170.85	145.44	24,212.37
1. Servicios Personales	53.95	45.09	25.61	25.35	19.48
2. Servicios No Personales	45.88	45.88	12.08	5.96	96.75
3. Materiales y Suministro	25.31	25.31	1.31	0.00	24,003.86
4. Maquinaria y Equipo	258.00	258.00	126.93	109.71	131.07
5. Inversión Financiera	2.01	2.01	00:0	0.00	00.00
6. Transferencia Corrientes	22.50	22.50	4.93	4.43	17.57
TOTAL	5,859.28	5,363.70	4,377.18	3,782.22	986.52
Elaborado por : Depto. De Presupuesto					DIPRENA - 29



REPÚBLICA DE PANAMÁ MINISTERIO DE ECONOMÍA Y FINANZAS DIRECCION DE PRESUPUESTO DE LA NACION DEPARTAMENTO DE PROGRAMACIÓN PRESUPUESTARIA EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA DE GASTOS SEGÚN OBJETO EN MILES BALBOAS

INSTITUCION: DEFENSORIA DEL PUEBLO (049)

HPO DE PF	RESUPUESTO: FUNCIONAMIENTO		PEF	RÍODO DEL 01/10/201	9 al 31/10/2019
CÓDIGO	OBJETO DEL GASTO	PRESUPUESTO MODIFICADO	ASIGNADO MODIFICADO	EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA ACUMULADA	PAGADO ACUMULADO
	TOTALES	5,859.28	5,363.70	4,377.18	3,782.22
TIDO DE DI	RESUPUESTO: FUNCIONAMIENTO				
0	SERVICIOS PERSONALES	3,406.96	2,920.25	2,651.46	2,541.8
001	Sueldos Fijo	2,574.58	2,135.44		2,013.6
030	Gastos de Representación	155.82	130.22	124.29	119.8
050	XIII Mes	147.89	125.91	66.42	66.4
071	Cuota Patronal del Seguro Social	332.92	332.92	269.96	242.1
071	Cuota Patronal del Seguro Educativo	37.53	37.53		27.1
072	Cuota Patronal de Riesgos Profesionales	39.77	39.77	32.27	28.7
073	Cuota Patronal Para el Fondo Complementario	6.25	6.25		4.5
074	Sueldos	65.19	65.19		23.9
94	Gastos de Representación fijo	21.90	21.90		0.7
096	XIII Mes	0.32	0.32		0.7
099					
099	Contribuciones a la Seguridad Social	24.80	24.80	24.43	14.1
1	SERVICIOS NO PERSONALES	1,545.18	1,545.18	1,173.53	812.6
101	Alquiler de Edificios y locales	682.19	682.19	561.80	448.6
102	De Equipo eléctronico	6.29	6.29	6.29	3.6
103	De Equipo Oficina	6.12	6.12	6.10	5.6
105	De Equipo de Transporte	3.21	3.21	2.70	2.7
109	Otros Alquileres	8.17	8.17	7.84	7.4
112	Aseo	4.80	4.80		3.3
113	Correo	3.70	3.70		0.0
114	Energía Eléctrica	116.76	116.76		28.6
115	Telecomunicaciones	23.40	23.40		5.8
116	Servicios de Transmisión de Datos	58.65	58.65		1.8
117	Servicio de Telefonía Celular	26.03	26.03	25.90	0.0
120	Impresión, Encuadernación, y Otros	1.31	1.31	0.50	0.0
131	Anuncios y Avisos	38.65	38.65	29.20	10.1
132	Promoción y Publicidad	113.46	113.46		21.8
141	Viáticos dentro del País	78.21	78.21	64.93	63.0
142	Viáticos en el Exterior	10.71	10.71	10.05	10.0
143	Viáticos a Otras Personas	5.60	5.60		3.5
151	Transporte dentro del País	23.15	23.15		8.9
152	Transporte De o Para el Exterior	7.98	7.98		3.6
153	Transporte De Otras Personas	2.49	2.49		1.5
164	Gastos de Seguros	14.93	14.93		0.0
165	Servicios Comerciales	45.23	45.23		4.0
169	Otros Servicios Comerciales y Financieros	49.91	49.91		31.7
172	Servicios Especiales	13.50	13.50		
181	Mantenimiento y Rep. De Edificios	33.89	33.89		
182	Mantenimiento y Rep. De Luncios Mantenimiento y Rep. De Maquinarias y Otros Ed				
183	Mantenimiento y Rep. De Maquinarias y Otros Eq Mantenimiento y Reparación de de Mobiliario	17.39 0.79	17.39 0.79		6.7 0.0
	Alquileres	103.89	103.89		93.
191					



REPÚBLICA DE PANAMÁ MINISTERIO DE ECONOMÍA Y FINANZAS DIRECCION DE PRESUPUESTO DE LA NACION DEPARTAMENTO DE PROGRAMACIÓN PRESUPUESTARIA EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA DE GASTOS SEGÚN OBJETO EN MILES BALBOAS

INSTITUCION: DEFENSORIA DEL PUEBLO (049)

CÓDIGO	OBJETO DEL GASTO	PRESUPUESTO MODIFICADO	ASIGNADO MODIFICADO	EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA ACUMULADA	PAGADO ACUMULADO
194	Informción y Publicidad	1.41	1.41	0.00	0.0
195	Viático	1.48	1.48	1.46	1.4
196	Transporte de Personas y Bienes	0.45	0.45	0.45	0.4
197	Servicios Comerciales y Financieros	2.02	2.02	1.45	0.0
199	Mantenimiento y Reparación	5.52	5.52		4.6
2	MATERIALES Y SUMINISTROS	392.88	392.88	299.16	200.9
201	Alimentos para consumo humano	71.06	71.06		47.0
-	Bebidas	12.16	12.16		3.6
211	Acabado textil	5.82	5.82		3.3
212	Calzado	1.27	1.27		0.3
213	Hilados y Telas	0.02	0.02		0.0
214	Prendas de vestir	12.00	12.00		4.8
221	Diesel	27.74	27.74		10.6
223	Gasolina	16.99	16.99		3.6
224	Lubricantes	2.90	2.90		0.9
231	Impresos	19.80	19.80		12.8
232	Papelería	14.24	14.24		5.8
232	Otros Productos de Papel y Cartón	9.23	9.23		4.:
243	Pintura, Colorantes y Tintes	6.31	6.31		3.
243	Productos Medicinales y Farmacéuticos	1.84	1.84		0.
244	Otros Productos Quimicos	3.88	3.88		1.
	Madera	5.97	5.97		1.
254	Material de Fontaneria	1.40	1.40		0.
	Material Electrico	22.81	22.81		11.
256	Material Metalico	20.10	20.10		15.
259		35.48			
	Otros Productos de Construcción		35.48		22.
261	Articulos o Productos para eventos Oficiales	1.47	1.47		0.
262	Herramientas e Instrumentos	1.15	1.15		0.
	Material y Artículo de Seguridad	2.25	2.25		0.
	Materiales y Suministros de Computación	6.22	6.22		1.
269	Otros Productos Varios	6.63	6.63		3.
271	Útiles de Cocina y Comedor	4.50	4.50		3.
272 273	Utiles Deportivos y Recreativos	0.90	0.90		0.
	Utiles de Aseo y Limpieza	8.71	8.71		2.
	Utiles y Materiales Medicos	0.20			
275	Utiles y Materiales de Oficina	17.62	17.62		13.
279	Otros Utiles y Matriales	3.76	3.76		1.
280	Repuestos	25.50	25.50		12.
291	Alimentos y Bebidas	11.78	11.78		2.
292	Textiles y Vestuarios	0.14	0.14		0.
293	Combustibles y Lubricantes	6.74	6.74		6.
294	Productos de Papel y Cartón	0.27	0.27		0.
	Productos Químicos y Conexos	0.32	0.32		0.
296	Materiales para Contrucción y Mantenimiento	0.05	0.05		0.
297	Productos Varios	0.13	0.13		0.
298	Útiles y Materiales Diversos	1.99	1.99	1.15	0.



REPÚBLICA DE PANAMÁ MINISTERIO DE ECONOMÍA Y FINANZAS DIRECCION DE PRESUPUESTO DE LA NACION DEPARTAMENTO DE PROGRAMACIÓN PRESUPUESTARIA EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA DE GASTOS SEGÚN OBJETO EN MILES BALBOAS

INSTITUCION: DEFENSORIA DEL PUEBLO (049)
TIPO DE PRESUPUESTO: FUNCIONAMIENTO PERÍODO DEL 01/10/2019 al 31/10/2019

	RESUPUESTO: FUNCIONAMIENTO		PEF	RÍODO DEL 01/10/201	9 al 3 l/ 10/20 19
CÓDIGO	OBJETO DEL GASTO	PRESUPUESTO MODIFICADO	ASIGNADO MODIFICADO	EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA ACUMULADA	PAGADO ACUMULADO
3	MAQUINARIA, EQUIPO Y SEMOVIENTE	53.62	53.62	46.80	46.0
320	Equipo Educacional y Recreativo	5.10	5.10	1.50	1.5
350	Mobiliario	42.67	42.67	42.67	42.1
370	Maquinaria y Equipo Varios	1.47	1.47	1.47	1.1
380	Equipo de Computacional	2.33	2.33	1.17	1.1
393	Equipo Educacional y Recreativo	1.37	1.37	0.00	0.0
398	Maquinaria y Equipo Varios	0.68	0.68	0.00	0.0
6	TRANSFERENCIAS CORRIENTES	52.98	52.98	35.38	35.3
611	Donativos a Personas	2.00	2.00		0.0
619	Otras Transferencias	20.58	20.58		20.5
624	Capacitación y Estudio	4.10	4.10		0.3
631	Subsidio Benéficos	2.65	2.65		0.0
632	Subsudios Culturales y Científicos	14.50	14.50		14.5
664	Cuotas a Organismos Mundiales	8.80	8.80		0.0
693	Becas de Estudios	0.35	0.35		0.0
TIPO DE PI	RESUPUESTO: INVERSIÓN	407.66	398.79	170.85	145.44
0	SERVICIOS PERSONALES	53.95	45.09	25.61	25.3
004	Personal Transitorio para Inversiones	43.06	35.77	21.15	21.1
050	XIII Mes	2.20	1.83	0.48	0.4
071	Cuota Patronal de Seguro Social	5.59	4.66	2.64	2.4
072	Cuota Patronal de Seguro Educativo	0.65	0.54	0.31	0.2
073	Cuota Patronal de Riesgo Profesional	0.92	0.77	0.32	0.2
074	Cuota Patronal para el Fondo Complementario	0.13	0.11	0.04	0.0
091	Sueldos	1.21	1.21	0.57	0.5
099	Contribuciones a la Seguridad Social	0.20	0.20		0.0
1	SERVICIOS NO PERSONALES	45.88	45.88		5.9
120	Impresión, Encuadernación y Otros	25.00	25.00		0.0
132	Promoción y Publicidad	2.00	2.00		0.0
141	Viáticos Dentro del País	3.60	3.60		0.0
165	Servicios Comerciales	9.53	9.53		5.8
169	Otros Servicios Comerciales y Financieros	5.75	5.75		0.1
2	MATERIALES Y SUMINISTRO	25.31	25.31		0.1
201					0.0
	Alimentos para consumo humano	2.50	2.50		
232 255	Papelería Material Eléctrico	3.00	3.00		0.0
		0.48	0.48		0.0
262	Herramientas e Instrumentos	0.14	0.14		0.0
263	Material y Artículos de Seguridad	0.19	0.19		0.0
269	Otros Productos Varios	9.09	9.09		0.0
275	Útiles y Materiales de Oficina	6.50	6.50		0.0
279	Otros Utiles y Materiales	3.00			
280	Repuestos	0.42	0.42		0.0
3	MAQUINARIAS Y EQUIPOS	258.00	258.00		109.7
301	Equipo de Comunicación	6.33	6.33		0.0
313	Marítimo	47.09	47.09		26.9
314	Terrestre	52.15	52.15		0.0
320	Equipo Educacional y Recreativo	9.91	9.91		1.4
340	Equipo de Oficina	9.32	9.32		0.0
350	Mobiliario de Oficina	27.08	27.08		10.7
370	Maquinarias y Equipos Varios	84.74	84.74		61.2
380	Equipo de Computación	21.37	21.37		9.2
4	INVERSIÓN FINANCIERA	2.01	2.01	0.00	0.0
	Adaminiación de Edificaciones	2.01	2.01	0.00	0.0
401	Adquisición de Edificaciones	2.01	2.02	0.00	
	TRANFERENCIA CORRIENTES	22.50	22.50		4.4

Análisis de la gestión presupuestaria 2018 – 2019

El presupuesto total de funcionamiento (gastos corrientes) e inversiones registra un nivel de ejecución de B/ 4,096 miles de Balboas en 2018. En comparación con los B/ 4,368.7 miles de Balboas al cierre del 2019. Que refleja un incremento de 272 mil Balboas equivalente a una variación porcentual de 6.6% ejecución.

		Presupue	sto Total a Octub	re 2018	
			(miles de B/.)		
	Presupuesto	Pre-	Ejecucion	Saldo	
	Modificado	Compromiso	Presupuestaria	Disponible	% Ejecución
PRESUPUESTO TOTAL	5,556.6	177.2	4,096.1	1,283.4	77.0
Presup.de Funcionamiento	5,240.9	177.2	3,865.6	1,198.2	77.1
Presup de Inversion	315.7	0.0	230.5	85.2	73.0
		Presupue	sto Total a Octub	re 2019	
			(miles de B/.)		
	Presupuesto	Pre-	Ejecucion	Saldo	e/ F:
	Modificado	Compromiso	Presupuestaria	Disponible	% Ejecución
PRESUPUESTO TOTAL	5,859.30	171.40	4,368.70	1,319.20	77.00
Presup.de Funcionamiento	5,451.60	166.40	4,205.90	1,079.30	80.0
Presup de Inversion	407.70	5.00	109.50	239.90	43.00
	Va	ariaciones Ejec	ucion Presupuest	aria 2018 - 2019	
			(miles de B/.)		
	Presupuesto	Pre-	Ejecucion	Saldo	W Fi
	Modificado	Compromiso	Presupuestaria	Disponible	% Ejecución
PRESUPUESTO TOTAL	302.7	-5.8	272.6	35.8	0.0
Presup.de Funcionamiento	210.7	-10.8	340.3	-118.9	2.9
Presup de Inversion	92.0	5.0	-121.0	154.7	-30.0

Ejecución Presupuestaria a	nivel de Es	tructura P	rogramatica	
(mik	es de Balboas)			
	2018	2019	Variación absoluta	%
Ejecucion Total	4,096	4,368	272	6.65
Presupuesto de Funcionamiento	3,865	4,205	340	8.81
Dirección Superior	1,041	962	-79	-7.55
Servicios Adm, y Financieros	1,353	1,512	159	11.75
Educacuión y Promocion	131	145	14	10.69
Defensa de los Derechos Humanos	173	183	10	5.78
Orientación y Protección	1,070	1,119	49	4.58
Asuntos Aambientales	36	34	-2	-5.56
Administración de Quejas	61	250	189	309.84
Prespuesto de Inversión	231	163	-68	-29.44

DEFENSORÍA DEL PUEBLO

La ejecución del presupuesto total de funcionamiento a nivel de la estructura programática reflejo una pendiente de crecimiento de 6.65% con respecto al periodo precedente. Por otro lado, la ejecución del presupuesto de funcionamiento (gastos corrientes) evidenció un alza de 8.81% en relación a octubre de 2018. En términos generales el conjunto de las actividades arrojó cocientes de crecimiento en un rango de 4.58 a 11.75%. En contraposición a las actividades de la Dirección Superior y Asuntos Ambientales con pendientes negativas de -7.55% y -5.56% respectivamente. La Ejecución de actividad de Administración de Quejas creció un 309% en relación al periodo 2018.

En otro orden de ideas la ejecución del presupuesto de inversión mostro una pendiente de reducción de -29.44% equivalente a B/ B/ 68 miles de Balboas, al comparar las cuantías de B/ 231 y B/ 163 miles de Balboas para los periodos de 2019 y 2018 respectivamente.

La Clasificación económica de objeto de gasto que identificaremos como los generadores de costos, ya que originan cambios en la ejecutoria de las actividades por consumir recursos financieros que impactan en los rendimientos de las unidades operativas y/o administrativas por la relación de los recursos consumidos por los servicios prestados en la Defensoría del Pueblo.

Estructura Porcentual de la clasificación por Económica de Objeto de Gasto

	2018	2019
Total Ejecución	100.00	100.00
Operación	93.71	95.46
Servicios Personales	57.96	60.69
Servicios No Personales	26.96	26.85
Materiales y Suministros	5.90	6.84
Maquinaria y Equipo	2.90	1.07
		0.00
Transferencias	0.66	0.81
Inversiones	5.63	3.73

En el 2018 la clasificación económica del objeto de gasto, refleja una participación relativa del 93.17% de los recursos fueron absorbidos por los servicios personales. En comparación a los 95.46% consumidos en periodo de 2019. Los Servicios no personales registraron una participación relativa de 26% para cada uno de los años 218 y 2019. Por otro lado, la clasificación de materiales y suministros anotaron participaciones relativas similares entre los años de 23018 y 2019.

En cambio, las transferencias corrientes justificaron el 0.66% y 0.81% al cierre del 2018 y 2019 respectivamente. El presupuesto de inversión mostro una participación porcentual de 5.63% en el 2018. Contra los 3.73% correspondiente al 2019.

	(miles	de Balboa	s)	
	2018	2019	Variacion Absoluta	%
	4,096.1	4,368.7	272.6	6.65
Operación	3,838.5	4,170.5	332.0	8.65
Servicios Personales	2,373.9	2,651.5	277.6	11.69
Servicios No Personales	1,104.3	1,173.2	68.9	6.24
Materiales y Suministros	241.6	299.0	57.4	23.74
Maquinaria y Equipo	118.6	46.8	-71.8	-60.54
Transferencias	27.1	35.4	8.2	30.34
Inversiones	230.5	162.8	-67.7	-29.36

La ejecución del presupuesto total a nivel de la clasificación de objeto de gasto, revela que los servicios personales pasaron de B/. 2,373.9 miles de Balboas con un incremento de 8.65% para fijarse en B/2,651.5 miles de Balboas entre octubre de 2018 a 2019.

En términos generales al relacionar los servicios personales con la estructura de personal entre los años 2018 y 2019 se registra un crecimiento de 16.37% (28 colaboradores) al pasar de 171 a 199 colaboradores.

	N° de Colabo	orado res por	Area Fun	cional		
	20	18	2	019	Variaci	on
	N°	%	Ν°	%	Absoluta N°	%
Despacho Superior	11	6.43	12	6.03	1	
Asesoria	23	13.45	27	13.57	4	
Direcciones Operativas	97	56.73	119	59.80	22	22.68
Direccion Adm. Finanzas	40	23.39	41	20.60	1	
Director	1	0.58	1	0.50	0	
Tesoreria	2	1.17	2	1.01	0	
Presupuesto	2	1.17	2	1.01	0	
Compras	6	3.51	7	3.52	1	
Bienes Patrimoniales	2	1.17	2	1.01	0	
Contabilidad	3	1.75	2	1.01	-1	
Servicios Generales	24	14.04	25	12.56	1	
Total Colaboradores	171	100.00	199	100.00	28	16.37

A nivel de detalle se observa que la Dirección Operativa esgrimió un aumento de 22.6% en relación al año anterior.

La variación se justifica en primer lugar por la creación de la Ley 6 de 22 de febrero de 2017, reglamentada por el Decreto Ejecutivo N°378 de 28 de agosto de 2018, en cumplimiento del compromiso adquirido por el Estado Panameño, al ser signatario del Protocolo Facultativo de la Convención contra la Tortura y Otros Malos Tratos o Penas Crueles, Inhumanos o Degradantes.

De lo anterior se crea la Dirección del Mecanismo Nacional de Prevención Contra la Tortura, que fue adscrita al Organigrama de la Defensoría del Pueblo. La fuerza laboral de esta unidad operativa registro un crecimiento de un 400% al pasar de 2 a 10 colaboradores entre los años 2018 y 2019

La clasificación económica de Servicios no personales reflejó una variación de 6.24%, debido al giro normal de las tareas de mantenimiento de los bienes patrimoniales, soporte de la estructura tecnológica, servicios básicos y movilización a nivel de la geografía del país.

El objeto de gasto de materiales y suministros cerro con un incruento de 23.74% (B/,57.4 miles de Balboas) al comparar los periodos de 2018 y 2019.

Por otro lado, la Maquinaria y equipo, registro una contracción de -60.54% entre los periodos de 2018 y 2019.

Por otro lado, Inversiones destinadas a la adquisición de bienes capitalizables o nueva infraestructura física, registro una contracción de -29.36 % entre los periodos de 2018 y 2019, debido, particularmente, a la baja ejecución de los proyectos de habilitación de nuevas oficinas en el Distrito de Barú en Paso Canoa y en la capital de la Comarca Gnobe Buglé en Buäbtí, Llano Tugrí. Sin embargo, se avanzó en habilitar espacios de atención en la Sede principal, así como en la Regional de Darién, Chepo y Panamá Norte, lo que incluyó mejoras en la estructuras tecnológicas y equipamientos rodante y acuático.

C. Proyección Presupuestaria 2020

Para la vigencia fiscal 2020, se estará contando con un presupuesto anual por el monto de B/, 5,833,834., de los cuales para funcionamiento serán aplicados B/.5,452,500. y para inversión corresponderán B/.381,334.

En cumplimiento a la Ley de transparencia, presentamos los proyectos de inversión para la vigencia fiscal del 2020.

Proyectos de Inversión

Número SINIP	PRESUPUESTO DE INVERSIÓN 2020	Vigencia 2020 B/.
	MEJORAMIENTO DE ADM. DE JUSTICIA EN COMUNIDADES	228,480
19572.000	IMPLEMENTACION DE OFICINA DENUNCIA MOVIL	16,260
19580.000	HABILITACIÓN SEDE REGIONAL DE PINOGANA, DARIÉN	67,220
19581.000	HABILITACIÓN SEDE REGIONAL BARÚ, CHIRIQUI	25,000
19582.000	HABILITACIÓN SEDE REGIONAL BUABTÍ, LLANO TUGRÍ	20,000
02.0009.000	HABILITACIÓN DE EQUIPO DE TRANSPORTE	
	ADQUISICIÓN DE MAQUINARIAS Y EQUIPO	152,854
22154.000	EQUIPAMIENTO DE MAQUINARIAS Y EQUIPO	152,854
	TOTAL DEL PRESUPUESTO INSTITUCIONAL INVERSIÓN	381,334

Elaborado por: Departamento de Presupuesto

D. Logros obtenidos

El presente informe recoge los principales resultados y logros de la gestión administrativa dentro de la entidad para el periodo de año 2018-2019:

- Propiciar la generación de mecanismos para el cumplimiento de la Ley 6 de Transparencia, lo que se traduce en un óptimo porcentaje de cumplimiento según el informe de monitoreo de la ANTAI.
- Primera adquisición de la institución de un transporte marítimo. Bote que ha sido asignado a la Oficina Regional de Darién, incluye proceso de trámites para navegación (placa, equipo de navegación y seguros).
- Se completan obras de habilitación y mejoras en Oficinas Regionales.
- Se habilita la primera Oficina de la Defensoría del Pueblo a nivel de Comarca, siendo Unión Choco su ubicación física, misma que es la Capital de la Comarca Emberá Wounaan.
- Se completa proceso de descarte y donación de bienes patrimoniales, conforme normativa que rige y con la presencia de un auditor de bienes patrimoniales del Ministerio de Economía y Finanzas, MEF y un fiscalizador de la Contraloría de la República de Panamá.
- Se avanza en mejoramiento de la infraestructura de la Sede, en función de redes tecnológicas, equipamientos y habilitación de espacios. Adecuación de oficinas operativas, comedor, sala de espera y de atención para personas con discapacidades.
- Mantenimiento de una política de saneamiento de cuentas con proveedores, de tal forma que no hereden compromisos a futuras administraciones.
- Ubicación de locales para regionales y la consecuente gestión para la aprobación de contratos por la GCP, tal es el caso de la Oficina Regional de Panamá Oeste.
- Presentación de Anteproyectos en tiempos oportunos y elaborados de forma detallada conforme plataforma FIORI, tanto para funcionamiento como para inversión.

DIRECCIÓN DE ORIENTACIÓN AL CIUDADANO

DEFENSORÍA DEL PUEBLO

DIRECCIÓN DE ORIENTACIÓN AL CIUDADANO

Principales actuaciones y resultados de noviembre de 2018 a octubre de 2019

La Dirección de Orientación al Ciudadano, es una unidad operativa de la Defensoría del Pueblo que ha enfocado sus actuaciones para el cumplimiento de las funciones establecidas en la Ley No. 7 de 5 de febrero de 1997, modificada mediante la Ley No. 41 de 1 de diciembre de 2005 y la Ley No. 55 de 2 de octubre de 2009, logrando los objetivos trazados en el Plan Operativo Anual Institucional.

Con el objeto de lograr una atención ágil, directa, personal y eficientes de las personas que acuden a esta institución y mantener una base de datos actualizada de las situaciones que ingresan, se puso en marcha un proyecto de capacitación a los colaboradores de las diferentes oficinas regionales de la Defensoría del Pueblo, sobre el uso del Sistema de Administración de Trámites.

El Sistema de Administración de Trámites es la herramienta utilizada por la Dirección de Orientación al Ciudadano, para mantener un registro/base de datos de todas las solicitudes (orientaciones, peticiones, quejas y mediaciones), que brindan los Oficiales de Derechos Humanos de la Defensoría del Pueblo; además de ser la herramienta que genera datos estadísticos para emitir informes.

Actualmente, se utiliza en la Sede Central y en las Oficinas Regionales buscando optimizar la calidad de nuestro trabajo y mejorar el tiempo la creación de los trámites, ya que estas oficinas utilizaban métodos manuales para el registro de datos.

Con el uso del sistema de trámites en las Oficinas Regionales, la Dirección de Orientación al Ciudadano mantiene el registro real y al instante de todos los trámites a nivel nacional.

De igual manera, se ha continuado con las orientaciones y el asesoramiento técnico-jurídico a quienes acuden a la institución, participan en las actividades de defensoría móvil o se atienden en las intervenciones del Plan de Acción Inmediata, logrando realizar un total de seiscientas noventa y tres (693) orientaciones, en temas de derecho penal, civil, administrativo, familia, bancario, agrario laboral y migratorio entre otros; ochenta (80) intervenciones a través del Plan de Acción Inmediata y cuarenta y ocho (48) defensorías móviles.

PLAN DE ACCIÓN INMEDIATA

En el período de este informe, a través del Plan de Acción Inmediata se realizó un total de ochenta (80) intervenciones, a fin de prevenir posibles violaciones a los derechos humanos y promover ante la autoridad respectiva, que se subsanen las condiciones que impidan a las personas el pleno ejercicio de los derechos, en este sentido de noviembre de 2018 a octubre de 2019, intervino en lo siguiente:

DEFENSORÍAS MÓVILES

Como parte de la función de promoción y divulgación de los Derechos Humanos la Dirección de Orientación al Ciudadano, realiza de manera periódica el Programa de Defensorías Móviles, llegando de manera directa a los entornos donde confluye gran cantidad de público, para empoderar a las personas de sus derechos y asimismo divulgar la función de esta institución en la defensa de los Derechos Humanos, dándole oportunidad para que presenten sus quejas y puedan ser orientadas sobre las vías a seguir para exigir la garantía de sus derechos, en ese sentido se realizaron cuarenta y ocho (48) defensorías móvil, organizadas por la institución y en algunas respondiendo a invitaciones, en dicha actividades se logró orientar a un aproximado de mil doscientas (1,200) personas sobre la función que eierce la Defensoría del Pueblo.

Del mismo modo, continuando con las actividades de promoción y divulgación de los derechos humanos, esta dirección participó como organizadores y participantes en las siguientes capacitaciones:

Como Organizadores

- Inducción del uso del Sistema de Administración de Trámites SAT, a funcionarios de la Sede principal y Oficinas Regionales de la Defensoría del Pueblo. Participaron 39 personas: 23 mujeres y 16 varones.
- Seminario Taller "Más que una acción, una convicción de servir", dirigida a funcionarios de la Defensoría del Pueblo, donde participaron 62 personas: 35 eran mujeres y 27 eran hombres.
- Inducción a personal recientemente nombrados en la Defensoría del Pueblo, participaron 21 personas: 13 mujeres y 8 hombres.

Como Participantes

- Charla informativa de la Secretaría Nacional de Discapacidad, sobre enfermedades crónicas. Los días 12 y 13 de marzo de 2019.
- Conversatorio sobre Derechos Humanos de las Mujeres, con candidatos/as a la Presidencia de la República, efectuada el día 18 de marzo de 2019 en el Tribunal Electoral.
- Capacitación del Tribunal Electoral para las Elecciones Generales del 5 de mayo de 2019, los días 19, 20 y 21 de marzo de 2019.
- Foro en Conmemoración al Día Internacional de la Eliminación de la Discriminación Racional, el 22 de marzo de 2019.
- Acto de inauguración de intercambio de capacitación entre el Mecanismo Nacional para la Prevención de la Tortura de Panamá y homólogo de Uruguay, efectuada el día 22 de abril de 2019.
- Inauguración de la Semana de Educación Electoral, el día 22 de abril de 2019.
- Taller "Manual de Redacción y Procedimiento Administrativo para la Preparación del Informe Anual", el 25 de abril de 2019.
- Jornada de capacitación sobre régimen disciplinario y su aplicación, para todos los funcionarios y funcionarias de la institución efectuada el 30 de abril de 2019.
- Capacitación y sensibilización "Generación Cero", Libre de Estigma y Discriminación, el día 28 de junio de 2019.
- XVI° Congreso Panameño de Derecho Procesal los días 14, 15 y 16 de agosto de 2019.

REUNIONES

- La Mesa de Diálogo del Ministerio de Educación y los Gremios Magisteriales. Los días 11 de diciembre de 2018, y 06 de febrero de 2019.
- Con la Comunidad Rastafari de Panamá por presunto abuso policial.
- Con Comisión de Estado por la Justicia, en el Centro de Investigaciones y Capacitación de la Procuraduría de la Administración, el día 25 y 28 de febrero de 2019.
- Miembros del Comité de la Cuenca del Río Juan Díaz, para abordar el tema de las inundaciones

- ocasionadas por el desbordamiento del Río Juan Díaz. Efectuada el 13 de marzo de 2019.
- Moradores de Panamá Viejo, el 14 de marzo de 2019.
- Residentes y Autoridades del Distrito de Chimán, por conflictos de tierras, desarrollada el 15 de marzo de 2019.
- Miembros del Congreso General Kuna de Madugandí, por conflictos en tierras comarcales efectuada el 9 de abril de 2019.
- Con los afectados del PH Señorial 50, ubicado en San Francisco, en la que se expuso una serie de situaciones que tienen los copropietarios del edificio. Se llevó a cabo el 24 de julio de 2019.
- Representantes de la Comarca Emberá, sobre la tala ilegal de árboles, el día 8 de agosto de 2019.
- Con Líderes Comunitarios, Asociaciones y Moradores de la Provincia de Colón, efectuada el 9 de agosto de 2019.

Giras de trabajo

- Gira a la Comunidad de Unión Chocó, el 17 de enero de 2019, para entrega de acuerdo de la primera oficina regional de la Defensoría del Pueblo en esa área.
- Inspección a albergues de migrantes en Membrillo y Peñita en Darién, el 04 de abril de 2019.

Logros

Através de la Dirección de Orientación al Ciudadano, se implementó el Sistema de Administración de Trámites en las oficinas regionales, buscando optimizar la calidad del trabajo que realiza la Defensoría del Pueblo y mejorar el tiempo la creación de los trámites. Para ello se capacitó a 39 colaboradores de los cuales 23 fueron mujeres y 16 fueron varones.

Asimismo, ésta Dirección logró capacitar a un total de 62 colaboradores de los cuales 35 fueron mujeres y 27 fueron varones, en cuanto al abordaje y atención en las intervenciones del Plan de Acción Inmediata, con los objetivos de Identificar la base legal que legitima las actuaciones de éste programa, dar a conocer su la estructura, resaltar sus funciones, así como motivar la participación dinámica y efectiva de los colaboradores.

	NÚMERO DE	
ME8	INT BRVBN- CIONES	SITUACIÓN AT ENDIDA
Nov. 2018	e	 Dos visitas a transportistas veragüenses que se mantenían en huelga en las inmediaciones de la Basílica Menor Don Bosco. Atendón a comerciantes en el Mercado de Abastos por solidtud de desalojo. Protesta de los residentes en Villa Magna y Villa Milagros por reconstrucción de muro perimetral. Atendón a residentes en edif. 1144 en Santa Ana por orden de desalojo. Acompañamiento al representante de la empresa INTERFATST Panamá S.A.
Dic. 2018	5	 Queja de lanzamient o por intruso sobre finca 08962. Atendón a buhoneros del Súper Centro Sarahí por solicitud de desalojo. Desalojo en Pacora Sector 3, La Teca, El Realengo. Atendón del desalojo a 4 familias en tierras inundables de la ACP, en cercanías del Puente en Chilibre. Protestas en el Centro Femenino de Rehabilitación.
Ene. 2019	9	Dos acompañamientos a usuarios del Mercado de Abastos por demolición y traslado (2 turnos). Acompañamiento al SPA Reunión con la Gobernadora en Coclé por informe de protestas por pobladores de Nueva Lucha. Protesta en la CSS en Clayton, por la falta de respuesta sobre Indemnizaciones. Atendón a solicitud de acompañamiento al Hospital Santo Tomás. Reunión con MUPA y diversas autoridades por los desalojos programados en sector de Pacora. Reunión con diversas autoridades en la gobernación en Coclé, sobre el libre tránsito por las carreteras que pasan por el proyecto minero Panamá. Atendón a solicitud de queja contra la CSS por posible ne gligencia médica.
Feb. 2019	8	 Dos acompañamientos al MEDUCA para entrega de recurso y en seguimiento al caso de los doæntes jubilados que no pueden concursar en vacantes. Acompañamiento a la Casa de Paz de Bella Vista. Dos visitas al Albergue Femenino de Migración para atendón a una migrante cubana. Atender huelga de hambre en el Centro Femenino de Rehabilitación. Acompañamiento a Merca-Panamá por solicitud de transportistas que deseaban un permiso de venta en las afueras de los lo cales. Atendón a solicitud de DUE, para la atención en una ONG
Mar. 2019	8	 Re unión y visita al Colegio I.P.T. México Panamá por huelga. Monitore o a protesta pacífica por el Movimiento de Víctimas de Siniestros en Accidentes de Tránsito. Tres visitas a la Casa de Paz de San Francisco, en observación en diligencia de Lanzamiento. Acompañamiento a la Zona Policial de Pacora a quejosa. Manifestación en el MEDUCA por docentes jubiladas que no pueden concursar en vacantes.
Abr. 2019	13	 Protesta por moradores de la Comarca Emberá Wounaan Tres visitas a Brooklincito por lanzamiento ejecutado por el MIVI contra residentes, por la tala de árboles, y por desalojos. Visita al proyecto PH Buena Vista, calle Los Bambus Visita a escuela Luis N. Herazo por afectaciones en la piel, producto de supuesta contaminadón por un tanque séptico. Visita al Hospital Santo Tomás por situación de extranjera haltiana y su hijo. Protesta en la Escuela Octavio Méndez Pereira en Bethania. Re unión con abogados del CIAM, caso Isla Boná, Acompañamiento a la ACO DECO a extranjero de Kenia. Visita a la DIP en Ancón por supuesta violación de derecho en una detención. A la Asamblea Nacional por caso de Isla Boná Re unión y Mediación por caso CEFERE

		Atendón de Usuarios en el Hospital Lourdes Tzanetatos.
		Protesta por residentes en Brooklincito.
		 Protesta por residentes en brookiincito. Recorrido en las líneas del Metro de Panamá por situación de supuestas anomalías en acceso a los ascensores.
May. 2019	5	·
2013		• Recorrido por el Puente peatonal del Hospital San Miguel Arcángel, por los elevadores que no fundonan.
		Diligenda en la Casa de Paz de Chepo, por caso de un lanzamiento.
		* Dos visitas al Centro de Salud en Nuevo Chorrillo por presuntamente habérsele negado atención médica a un bebé de 4
		meses.
		Re unión con morado res de El Progreso, por desbordamiento del lago.
		Reunión en el Colegio Francisco Miranda con padres de familia por suspensión de clases debido a la inseguridad en el
Jun.	7	plantel
2019		Reunión en la Presidencia con famíliares y víctimas de Mi Bus que exigen indemnización.
		Diligenda de traslado de menor a Policlínica Santiago Barraza.
		Manife stación en la Cinta Costera de los jubilados.
		Jornada de protesta de los servidos públicos del Hospital Santo Tomás.
		Visita a la Clínica Virgen de La Merœd /Centro Penitenciario La Joya. Il de la Merœd /Centro Penitenciario La Joya. Il de la Merœd /Centro Penitenciario La Joya. Il de la Merœd /Centro Penitenciario La Joya.
		Diligenda a la Casa de Paz de El Chomillo
Jul.		 Visita y entrevista con Director Médico del Hospital Santo Tomás por supuesto hacinamiento y traslados inadecuado de
2019	6	niños hospitalizados al salón de operaciones.
		 Re unión con la Dirigentes de Urbalia Panamá SA, AAUDy técnicos de la Cooperativa de Servicios y Recidaje, por
		condiciones de riesgo en los trabajado res de la planta reciciadora.
		Visita al Hospital del Niño por situación presentado por el dirigente Membache.
		• Reunión de mediación e inspección en seguimiento al caso de Moradores de la comunidad de Clayton Vs King's School
		Acompañamiento al detenido por portar bandera alterada en manifestación.
		Desalojo en calle 11, San Felipe de varias familias.
Agos.	6	Inspección por posible hacinamiento de pacientes en el Hospital de Especialidades Pediátricas de la C.S.S.
20 19		Visita realizada a la Estación Temporal de Ayuda Humanitaria en Peñita y al Hospital Lourdes Tzanetatos.
		Gestión en la Universidad de Panamá a solicitud de estudiantes por no permitirle el traslado de estudios al Centro Regional
		de Panamá Este, en Chepo.
		Diligen da al Complejo de la Caja de Seguro Social por violación al Derecho a la Salud de adulto mayor.
		Re unión en el Colegio República de Haití con docentes, Junta disciplinaria y el Superviso de Educación Regional del
		MEDUCA.
Sept		• Inspección en el Colegio Gumersinda Páez en la Mesa de Pacora por falta de suministro de agua y presencia de guano en las
20 19	4	Instalaciones.
		 Diligen da al Centro Básico General Bilingüe de La Cabima en Panamá Norte por falta de inspectores y trabajadores
		manuales.
		Could a la Could Could Could Could be a sufficient on the surface of a could be surface.
		 Gestión en la Casa de Paz de Calidonia, Plaza de Las Américas, por detenciones de manifestantes contra las Reformas Constitucionales.
Oct		Manife stación contra las Reformas Constitucion ales, predios de la Asamblea Nacional y alrededores de la estación del
2019	3	* Marine stacion contra las neiormas constitucion ales, predios de la Asambiea Nadional y alrededores de la estacion del Metro en la 5 de mayo.
2310		
		Al Juzgado Nocturno de Calidonia para recabar información sobre detenidos

LUGAR	CANTIDAD	DEFENSORÍA MOVIL
Plaza Víctor Julio Gutiérrez	36	
Ministerio de Gobierno	1	
Hosp. de Especialidades pediátricas Omar Torrijos Herrera	1	Se brindó información a
Hospital Hogar de la Esperanza en Veracruz.	1	los asistentes sobre las
Hotel Wyndham Panamá Albrook Mall.	1	funciones de la
San Felipe Casco Antiguo e. A de	1	Defensoría del Pueblo y
Aniversario de la Comunidad de Unión Chocó	1	las formas de presentar
Feria de La Chorrera	1	una queja. Además, se
Plaza del Tribunal Electoral	1	hizo entrega de material
Colegio Francisco Beckman	1	informativo.
Parque Omar.	1	
Feria del Libro y la cultura Alcaldía de Panamá.	2	

DIRECCIÓN DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS

DEFENSORÍA DEL PUEBLO

DIRECCIÓN DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS

La Dirección de Protección de los Derechos Humanos (DPRODH), atiende e investiga quejas que presentan los ciudadanos sobre los actos u omisiones de las autoridades y de los servidores públicos, que impliquen violaciones a los derechos fundamentales establecidos en la Constitución Política y en los instrumentos internacionales aprobados y ratificados por la República de Panamá, siempre que éstos no guarden relación con algunos de los ejes temáticos atendidos por la Dirección de Unidades Especializadas de la Defensoría del Pueblo.

Los problemas de vulneración de derechos funadamentales se ubican en las siguientes categorías: destituciones, prestaciones laborales adeudadas, prevalecen las situaciones vinculadas a los servidores públicos por la no atención o contestación de las quejas o solicitudes formuladas por los ciudadanos y ciudadanas en el término que establecen las leyes (derecho de petición), la falta de respeto al procedimiento administrativo, entre otras situaciones, además de la falta de medicamentos.

Es por ello que las actuaciones de la Defensoría del Pueblo a través de la DPRODH, han de ser vistas como hechos destinados a reclamar los Derechos Humanos, de acuerdo con las disposiciones constitucionales e instrumentos internacionales de derechos humanos ratificados por el Estado panameño.

Casos emblemáticos (quejas, peticiones, mediaciones)

Queja 522-18. Recibida el 24 de abril de 2018. Admitida mediante Resolución No. 522a-18 de 2 de agosto de 2018. El usuario solicita que se investigue si la Autoridad del Tránsito y Transporte Terrestre (ATTT), en el mes de junio de 2016, inició el trámite de sancionar a quienes obstruyeron o quienes usaron indebidamente los estacionamientos para personas con discapacidad, sin contar con el sticker, con multas de B/. 300.00 y si se ha remitido el 50% de lo recaudado en concepto de multas, a la Secretaría Nacional de Discapacidad (SENADIS).

La Defensoría del Pueblo, luego diversas gestiones ante la ATTT y de la remisión de distintos oficios a las entidades relacionadas, se concluyó con la expedición de la Resolución No. 522e-18 de 2 de octubre de 2019, en la cual se recomendó a la

ATTT, realizar los trámites pertinentes para que se aumente la multa de B/.50.00 a B/. 300.00 a todo vehículo que obstruya o se estacione en espacio destinado para personas con discapacidad.

Queja 752-18. Recibida el 31 de mayo de 2018. Admitida mediante Resolución No. 752a-18 de 12 de junio de 2018. El usuario, afectado por la ingesta de dietilenglicol, interpuso queja por acoso laboral por parte de su jefa inmediata.

La Defensoría del Pueblo sostuvo reunión con la jefa inmediata y la Directora de Recursos Humanos, logrando solución a su situación y la garantía de un trato acorde a su condición de salud.

Queja 2152-18. Recibida el 27 de diciembre de 2018. Admitida mediante Resolución No. 2152a-18 de 11 de enero de 2019. La usuaria acudió a la Defensoría del Pueblo, para presentar una queja, ya que sentía que estaba siendo víctima de acoso laboral, por parte de su jefa inmediata, solicitando traslado y vacaciones.

La Defensoría del Pueblo, a través de la DPRODH, realizó gestiones, logrando que a la usuaria se le concedieran las vacaciones y al retornar, el traslado solicitado.

Queja No. 796-19. Recibida el 12 de abril de 2019. Admitida mediante Resolución No. 796a-19 de 07 de mayo de 2019. El usuario indicó que el MIVIOT demolió su apartamento y se comprometió por diez (10) meses a pagarle una vivienda, hasta que terminaran de construir las nuevas residencias en Villas de San Miguel. Sin embargo, observó, que estaban entregando los apartamentos y no lo habían llamado, por lo que se apersonó al MIVIOT, donde le informaron que quedaba fuera del proyecto.

La Defensoría de Pueblo, a través de la DPRODH, realizó diversas gestiones, logrando que el MIVIOT, le brindará al usuario una solución habitacional, en el Proyecto Nueva Vida, ubicado en el Corregimiento de Curundú, Provincia de Panamá.

Queja No. 1235-19. Recibida el 06 de junio de 2019. Admitida mediante Resolución No. 1235a-19 de 19 de junio de 2019. El usuario mantiene un proceso de reconocimiento voluntario a favor de una joven, en el Consultorio Jurídico de la Universidad de Panamá, extensión de San Miguelito, hace un año y manifiesta que en reiteradas ocasiones, se ha presentado a consultar sobre el estatus del proceso y no le brindan respuesta alguna.

DEFENSORÍA DEL PUEBLO

Luego de la intervención de la Defensoría del Pueblo, se logró que el Consultorio Jurídico le brindara la respuesta al peticionario.

Mediación No. M-047-17. Desde enero de 2017 a la fecha, se mantiene con el Ministerio de Educación y los Gremios Docentes, un proceso de mediación, en favor del derecho a la educación y el derecho al trabajo.

Como parte de este proceso, se han logrado los siguientes acuerdos:

- Avance en el Proyecto de Ley sobre difícil condición de vida y accesibilidad.
- Programas: Panamá Bilingüe, Jornada Extendida, Sistema de Evaluación, Aprende al Máximo.
- Movilización de docentes que laboran en áreas de difícil acceso.
- Fondo de Equidad y calidad de la Educación.

Aunado a lo anterior, la Defensoría del Pueblo, continúa jugando un importante rol como facilitadora, conciliadora y garante de los derechos del estudiantado y el personal docente, que se encuentra en las zonas más lejanas e inhóspitas de la Comarca Ngäbe Büglé.

En este contexto, a través de la DPRODH, se sigue participando en la Comisión Interministerial, donde asisten diversas entidades, tales como: el Ministerio de Obras Públicas (MOP), el Ministerio de Salud (MINSA), el Sistema Nacional de Protección Civil (SINAPROC) y el Ministerio de Educación (MEDUCA).

Esta Comisión, se ha reunido en diferentes ocasiones, constituyéndose en un espacio para que el personal docente y las comunidades, pueda exteriorizar sus demandas y conseguir la atención por parte de las entidades competentes. Las principales problemáticas que continúan enfrentando son las siguientes: necesidad de construcción y mantenimiento de carreteras; seguridad en los caminos que deben transitar; derecho al acceso a los servicios de salud; mejores infraestructuras escolares; facilidades de comunicación.

Quejas, peticiones, mediaciones, orientaciones y consultas

La Defensoría del Pueblo, a través de la Dirección de Protección de los Derechos Humanos (DPRODH), durante el período del presente informe, aperturó 365 expedientes, de los cuales, 337 fueron quejas, 21 peticiones, 7 solicitudes de mediación.

De las quejas, 321 fueron admitidas; 9, rechazadas y 7 casos, para el momento del cierre de informe, se encontraban en análisis para admisión o no admisión. En el caso de las peticiones, 20 fueron admitidas y 1 se encontraba en proceso de análisis; mientras que las mediaciones, 6 fueron admitidas y 1 rechazada.

Del total de solicitudes, 327 fueron receptadas personalmente, 22 por correspondencia, 6 por teléfono, 5 por correo electrónico, 3 por página web, 1 por periódico y 1 por televisión. En cuanto al tipo de persona usuaria, 324 fueron individuales; 38, colectivas; y 3, iniciadas de oficio.

En cuanto a las características de las personas usuarias, 167 de las mismas fueron hombres y 164 mujeres; en los casos restantes, no se registró el sexo de la persona usuaria, puesto que se relacionaron con quejas colectivas o anónimas. Sobre las edades, las personas usuarias se ubicaron principalmente en los siguientes rangos: 80 (22%) de entre 50 a 59 años; 65 (18%), 40 a 49 años; 46 (13%), 30 a 39 años; 37 (10%), 60 a 69 años; 19 (5%), 20 a 25 años; 17 (5%), 70 años y más. 339 de las personas usuarias fueron de nacionalidad panameña; 2, italianas; pero también, acudieron a la institución 1 persona de los siguientes países: Colombia, Dominica, Ecuador, Nicaragua, República Dominicana y Venezuela.

Las quejas receptadas estuvieron relacionadas con diversos derechos presuntamente vulnerados , siendo los principales, el derecho al trabajo, con 127 (30%) quejas; el derecho de petición, con 109 (26%); el derecho al debido proceso, con 100 (24%); el derecho a la salud, con 24 (6%) de las quejas; y el derecho a la justicia y a la vivienda, cada uno con 11 (3%) quejas; y el derecho a la educación, con 9 (2%) de las quejas.

A su vez, las quejas se presentaron contra diversas instituciones, siendo las principales, las Casas Comunitarias de Paz, con 49 (12%); la Caja de Seguro Social, con 30 (7%); el Ministerio de Educación, con 25 (6%); el Municipio de Panamá, con 23 (6%); la Policía Nacional, con

20 (5%); el Ministerio de Salud, con 16 (4%); el Ministerio de Vivienda y Ordenamiento Territorial, con 15 (4%); el Banco Hipotecario Nacional, 12 (3%); la Universidad de Panamá, con 11 (3%); la Autoridad de Tránsito y Transporte Terrestre y el Ministerio de Seguridad Pública, con 10 (2%) cada una; el Ministerio de la Presidencia, con 9 (2%); el Hospital Santo Tomás, con 8 (2%); la Contraloría General de la República y el Instituto de Acueductos y Alcantarillados Nacionales, con 7 (2%) quejas cada una.

También, con 6 o menos quejas tenemos a las siguientes entidades: Ministerio de Economía y Finanzas (6); Autoridad de los Servicios Públicos, Instituto para la Formación y Aprovechamiento de Recursos Humanos, Juntas Comunales, Ministerio de Gobierno y la Universidad Tecnológica de Panamá, con 5 quejas; Autoridad de Aeronáutica Civil, Autoridad de Aseo Urbano y Domiciliario, Autoridad de los Recursos Acuáticos, Autoridad Nacional de Administración de Tierras, Corregidurias de descarga, Instituto Panameño Autónomo Cooperativo, Lotería Nacional Beneficencia, Ministerio de Comercio e Industrias, Ministerio de Trabajo y Desarrollo Laboral y el Municipio de Arraijan, con 4 quejas cada una; Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia, Autoridad Nacional de Aduanas, Ministerio de Ambiente, Ministerio de Obras Públicas, Registro Público Servicio Nacional Aeronaval, Servicio Nacional de Migración Panamá y Universidad Marítima Internacional de Panamá, con 3 quejas cada entidad.

Además, durante el período del informe, se presentaron 2 quejas contra las siguientes entidades: Autoridad Nacional de Transparencia y Acceso a la Información, Banco Nacional, Benemérito Cuerpo de Bomberos de la República de Panamá, Caja de Ahorros, Hospital Irma de Lourdes Tzanetatos, Instituto Nacional de Cultura, Instituto Panameño de Habilitación Especial, Ministerio de Desarrollo Social, Municipio de Colón, Municipio de San Miguelito, Secretaría Nacional de Ciencia y Tecnología, Superintendencia de Bancos de Panamá, Superintendencia de Seguros y Reaseguros de Panamá.

A su vez, se tiene registrado 1 queja contra el Aeropuerto Internacional de Tocumén. S.A., Autoridad de Turismo de Panamá, Autoridad del Canal de Panamá, Autoridad Marítima de Panamá, Centro Educativo Básico General (CEBG), Complejo Hospitalario Arnulfo Arias Madrid, Correos

y Telégrafos Nacionales de Panamá, Dirección General de Carrera Administrativa, Dirección General del Sistema Penitenciario, Dirección Nacional de Correos y Telégrafos, Empresa de Transmisión Eléctrica S.A., Empresa Mi Bus, Empresa Nacional de Autopista, ENSA, Escuela Profesional Isabel Herrera de Obaldía, Hospital Dra. Susana Jones Cano, Instituto Comercial Bolívar, Instituto de Seguro Agropecuario, Instituto Panameño de Deportes, Mercados Nacionales Cadena de Frio S.A., Municipio de Taboga, Órgano Judicial, Secretaria Nacional de Niñez, Adolescencia y Familia, Servicio Nacional de Fronteras, Sistema Nacional de Protección Civil, Sistema Único de Manejo de Emergencias 911, Superintendencia del Mercado de Valores de Panamá, Unidad Administrativa de Bienes Revertidos y la Universidad de Las Américas.

Entre las principales acciones, para el adelanto de las investigaciones, fue necesario que la Defensoría del Pueblo, a través de la Dirección de Protección de los Derechos Humanos, remitiera 498 oficios; realizara 18 inspecciones, 14 sin previo aviso y 4 anunciadas previamente; 33 visitas, 31 de las cuales fueron sin previo aviso y 2, informadas previamente.

Respecto a la conclusión de los trámites, la DPRODH, finalizó 230 expedientes, 8 que habían sido recibidos en el mismo período del informe y 222, que fueron receptados, antes del 01 de noviembre de 2018. 225 de los expedientes, se concluyeron mediante resolución colectiva o individual, por diversos motivos, entre ellos, porque las partes en conflictos llegaron a un acuerdo conveniente, desaparecieron los motivos que originaron la presentación de la queja, la persona que acudió por el servicio desistió de su pretensión o decidió presentar el conflicto ante los Tribunales v el asunto está pendiente de fallo v casos en que durante las investigaciones, no pudo constatar que existiera una violación a un derecho fundamental o ineficiencia en el servicio público, por lo que orientó a la persona en este sentido. Mientras que en los 5 restantes, se finalizó la investigación, con identificación de vulneración a derechos humanos v se realizaron recomendaciones.

Quejas concluídas o cerradas con recomendaciones o sugerencias

Queja 522-18. Recibida el 24 de abril de 2018. Admitida mediante Resolución No. 522a-18 de 2 de agosto de 2018. El usuario solicita que se investigue si la Autoridad del Tránsito y Transporte Terrestre (ATTT), en el mes de junio de 2016, inició el trámite de sancionar a quienes obstruyeron o usaron indebidamente los estacionamientos para personas con discapacidad, sin contar con el sticker, con multas de B/. 300.00, y si se ha remitido el 50% de lo recaudado en concepto de multas, a la Secretaría Nacional de Discapacidad (SENADIS).

La Defensoría del Pueblo, luego diversas gestiones ante la ATTT, y de la remisión de distintos oficios a las entidades relacionadas, se concluyó con la expedición de la Resolución No. 522e-18 de 2 de octubre de 2019, en la cual se recomendó a la ATTT, realizar los trámites pertinentes para que se aumente la multa de B/.50.00 a B/. 300.00 a todo vehículo que obstruya o se estacione en espacio destinado para personas con discapacidad.



Mesa Bilateral entre gremios magisteriales y MEDUCA con la mediación de la Defensoria.



Inspección a los Centros Educativos (José Antonio Remón Cantera)



Afectados por el dietileneglycol realizaron marcha hacia la presidencia.

OFICINA DE SUPERVISIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS DE LAS PERSONAS PRIVADAS DE LIBERTAD

DEFENSORÍA DEL PUEBLO



La defensoría del pueblo realiza inspección al centro penitenciario de chiriquí

Oficina de Supervisión de los Derechos Humanos de las Personas Privadas de Libertad

Informes especiales

En atención a las constantes quejas de familiares y personas privadas de libertad respecto a la dificultas para acceder a los servicios médicos, la Defensoría del Pueblo, elabora un Informe sobre el Derecho a la Salud de las personas privadas de libertad. Dicho informe se encuentra en etapa de revisión para su posterior publicación.

Quejas, peticiones, mediaciones, orientaciones y consultas

La Defensoría del Pueblo, a través de la Oficina de Supervisión de los Derechos Humanos de las Personas Privadas de Libertad, durante el período del presente informe, recibió 74 quejas y 3 peticiones. De las quejas, 73 fueron admitidas y 1 rechazada; todas las peticiones fueron admitidas.

Respecto a la forma de recepción, 71 de los trámites fueron interpuestos por las personas usuarias

de manera personal; 3, por correo electrónico; 1, por correspondencia, 1 página web y 1 teléfono. En cuanto al tipo de persona usuaria, 71 fueron presentadas de forma individual; 4, anónimas; y 2, de manera colectiva.

En relación a las características de las personas usuarias, 46 de las mismas fueron mujeres; en su mayoría familiares y parejas de las personas privadas de libertad (PPL), a saber: 13 (28%), madres; 10 (22%), parejas; 8 (17%), hermanas; 4 (9%), otra familiar. En 23 de los casos, las personas usuarias fueron hombres, 10 (43%) de los cuales eran los propios afectados y 6 (26%), padres de las PPL.

Las quejas¹ receptadas estuvieron relacionadas con diversos derechos presuntamente vulnerados², siendo el principal, el derecho a la salud, con 47 (56%) de los casos; el derecho de petición, con

Solo se detalla información para los procesos de quejas, puesto que el proceso de petición es un trámite distinto, que no implica presuntas vulneraciones de derechos humanos.

² La cantidad de derechos presuntamente vulnerados, no coinciden con el número de quejas recibidas, ya que, en un caso, pueden existir varios derechos señalados.

DEFENSORÍA DEL PUEBLO

17 (20%); el derecho a la integridad 7 (8%); el derecho al debido proceso, con 6 (7%); el derecho a la seguridad, con 4 (5%); y el derecho al agua, a la libertad de circulación y el derecho a la vida, cada uno con 1 caso (1%), respectivamente.

A su vez, las quejas se presentaron contra diversas instituciones³, siendo las principales: la Dirección General del Sistema Penitenciario, con 43 (47%); el Centro Penal Nueva Joya, con 14 (15%); el Centro Penal la Joyita, con 10 (11%); el Centro Penal la Joya, con 7 (8%); la Policía Nacional, con 5 (5%); el Centro Femenino de Rehabilitación "Doña Cecilia Orillac de Chiari", con 4 (4%); el Centro Penal El Renacer y el Hospital Santo Tomás, cada una con 3 (3%) quejas; el Centro Penal Tinajitas, con 2 (2%); y la Dirección de Investigación Judicial, con 1 (1%) queja.

Entre las principales acciones, para el adelanto de las investigaciones, fue necesario que la Defensoría del Pueblo, a través de la Oficina de Supervisión de los Derechos Humanos de las Personas Privadas de Libertad, remitiera 118 oficios; realizara 7 visitas, 6 sin previo aviso y 1 coordinada previamente; y 3 inspecciones sin previo aviso.

Respecto a la conclusión de los trámites, la Oficina de Supervisión de los Derechos Humanos de las Personas Privadas de Libertad, cerró 57 expedientes, de los cuales 52 fueron quejas, y 5, peticiones. De los 57 expedientes, 6 habían sido receptados durante el período del presente informe, y los 51 restantes, antes del 01 de noviembre de 2018.

En relación al tipo de cierre, 46 de los expedientes, se concluyeron mediante resolución colectiva, por diversas razones, entre ellas, porque las partes en conflictos llegaron a un acuerdo conveniente, desaparecieron los motivos que originaron la presentación de la queja, la persona que acudió por el servicio desistió de su pretensión o decidió presentar el conflicto ante los Tribunales y el asunto está pendiente de fallo y casos en que durante las investigaciones, no pudo constatar que existiera una violación a un derecho fundamental o ineficiencia en el servicio público, por lo que orientó a la persona en este sentido. Los 11 restantes, fueron finalizados a través de resolución individual, pudiendo destacar, 2 de ellos, en donde se evidenció la vulneración de derechos humanos, en particular, el derecho a la

salud, y se realizaron recomendaciones, a saber: los expedientes No. 602-18 y No. 1677-18.

Mediaciones

En el mes de agosto de 2019, la Oficina de Supervisión de los Derechos Humanos de las Personas Privadas de Libertad, participó como garantes en una reunión con autoridades del Centro Penitenciario Deborah y privados de libertad que se mantenían en huelga de hambre ante supuestas irregularidades que se estaban dando con los familiares en días de visitas, la alimentación, calidad del agua, entre otros.

Alcanzando algunos acuerdos con las autoridades del centro, los privados de libertad, desistieron de la medida.

Quejas concluidas o cerradas con recomendaciones o sugerencias

Expediente 602-18: recibido el 10 de mayo de 2018, admitido mediante Resolución No. 602a-18 de 29 de mayo de 2018 y concluido, a través de la Resolución No. 602e-18 de 23 de octubre de 2019. La usuaria manifestó que, a su esposo privado de libertad, se le vulneró el derecho a la Salud.

La Defensoría del Pueblo determinó, al concluir las investigaciones, que la Clínica Virgen de Merced y la Dirección General del Sistema Penitenciario, vulneraron el derecho a la salud del privado de libertad, y recomendó entre otros aspectos, a la Dirección de la Clínica Virgen de la Merced, suministrar a las Direcciones de los Centros Penitenciario La Joya, Joyita y Nueva Joya, la lista de personas privadas de libertad con enfermedades crónicas o cualquier otra dolencia, a fin de brindar un seguimiento médico oportuno.

Expediente 1677-18: recibido el 02 de octubre de 2018, admitido mediante Resolución No. 1677a-18, 10 de octubre de 2018 y concluido, a través de la Resolución No. Resolución 1677d-18, del 16 de octubre de 2019. Se inició una investigación de oficio por la violación del derecho a la salud de un hombre privado de libertad.

La Defensoría del Pueblo determinó, al concluir las investigaciones, que la Dirección General del Sistema Penitenciario, vulneró el derecho a la Salud del privado de libertad y recomendó entre otros aspectos, a la Dirección General del Sistema Penitenciario, mantener una comunicación activa

³ La cantidad de instituciones, no coinciden con el número de quejas recibidas, ya que, en un solo caso, puede involucrar a varias instituciones.

con las Direcciones de los Centros Penitenciarios y Salud Penitenciaria, frente a las solicitudes de atención medica de los privados de libertad, para que reciban respuestas por parte del Estado en tiempo oportuno, para así mantener un apropiado control y seguimiento a sus trámites, evitando con ello vulnerar sus derechos.

Giras y reuniones

Durante el período noviembre 2018 – octubre 2019, la Oficina de Supervisión de los Derechos Humanos, realizó giras de trabajo con el fin de supervisar la condición actual de los centros penales del país, los avances y tareas pendientes, en cada uno de ellos. Otro objetivo de estas giras fue la divulgación del Derecho al Voto de los ciudadanos y ciudadanas privadas de libertad.

De igual forma se realizó una segunda gira, que tenía como finalidad conocer el procedimiento que se sigue en cada centro para brindar atención médica a los privados y privadas de libertad.

Detallar brevemente las principales giras y reuniones, que no estén integradas en otros apartados, cuyos resultados hayan sido emblemáticos. En lo posible, informar el lugar, fecha, breve descripción, resultado.

Visitas e Inspecciones

Visitas

Durante el periodo noviembre 2018 – octubre 2019, la Oficina de Supervisión de los Derechos Humanos de las Personas Privadas de Libertad ha realizado un total de 46 visitas a los diferentes centros penitenciarios, de seguimiento ante las quejas presentadas por las personas privadas de libertad que nos permiten supervisar las actuaciones de los servidores públicos.

Inspecciones

Las inspecciones permiten conocer si las autoridades penitenciarias atienden las recomendaciones de la Defensoría del Pueblo respecto al acceso a los servicios médicos, sanitarios, calidad de la comida, acceso a medicamentos, calidad del agua, mejoras estructurales, entre otros.

Entre noviembre 2018 – octubre 2019, hemos efectuado 26 inspecciones en establecimientos penitenciarios del país, entre ellas, una inspección conjunta con el Ministerio de Salud a la empresa

Consorcio Nacional Alimentando Panamá (CONALIPA), encargada de preparar y suministrar la alimentación a las personas privadas de libertad del Centro Penitenciario de Deborah, a fin de verificar el cumplimiento de lo dispuesto en la Resolución No. 726 de 18 de junio de 2015 proferida por el Ministerio de Salud, mediante la cual se adopta la Guía Básica del Servicio de Alimentación para las personas privadas de libertad.

También efectuamos una inspección a los dos (2) tanques de reserva de agua del Centro Penitenciario Deborah, en Changuinola, conjuntamente con personal de la Dirección de Aguas y Saneamiento Ambiental del Ministerio de Salud y personal del Instituto de Acueductos y Alcantarillados Nacionales (IDAAN).

Otra inspección se realizó en este centro el 2 de septiembre de 2019, como consecuencia de una requisa efectuada el 28 de agosto del mismo año, porque se recibió información anónima de que había personas con heridas que se negaban a recibir atención médica, por temor a ser trasladados hacia otro centro penal.

Esta inspección permitió a la Defensoría del Pueblo, identificar a las personas que no habían recibido atención médica y fueron sacados a la clínica donde se encontraba el personal médico del Ministerio de Salud quienes procedieron a brindarle los servicios médicos.

Así mismo, el 3 de septiembre de 2019, la Defensoría del Pueblo atendió en Bocas del Toro una protesta de los familiares de los privados de libertad que fueron trasladados el día 27 de agosto del Centro Penitenciario de Deborah al Centro Penitenciario La Nueva Joya, por los incidentes registrados la semana pasada y denunciaron que se encuentran en pésimas condiciones en la Nueva Joya, golpeados sin recibir atención médica y solo con la vestimenta que llevaran puesta.

Ante esta denuncia la Oficina de Supervisión de los Derechos Humanos de las Personas Privadas de Libertad procede a efectuar una inspección en el Centro Penal La Joya para verificar los hechos denunciados.

Se conoció que los 16 privados de libertad fueron distribuidos en diferentes sectores, nueve (9) de ellos se encontraban en el Sector A, Extrema 1, utilizado como celdas de castigo con capacidad para una persona, pero en cada una había 3 personas porque

DEFENSORÍA DEL PUEBLO

no había espacio, siendo evidente el hacinamiento y las condiciones indignas e inhumanas en la que permanecían recluidas.

Según el funcionario se tiene contemplado que para la próxima semana sean reubicando en celdas más adecuadas.

Como parte del recorrido pudimos observar el deterioro de las infraestructuras, la insalubridad, suciedad y el mal olor de los alrededores, quedando en evidencia el mal estado de las celdas, pisos mojados, una de las celdas estaba inundada y en otra tenían el problema de la falta de agua, etc.

Se constató que la celda donde permanecen recluidos los privados de libertad, es de 4x4 metros aproximadamente tiene en su interior un servicio higiénico y una regadera, en una de las celdas la regadera no cierra, así que permanece votando agua, no cuenta con puerta o cortina lo que significa que el piso de la celda siempre esta mojado, poniendo en riesgo la salud de los detenidos.

Por otro lado, ninguna celda tenía colchoneta, ni ropa de cama, y los privados tienen que dormir directamente sobre el piso.

Promoción y divulgación de derechos humanos

A fin de conmemorar el Día Internacional de la Eliminación de la Violencia contra la Mujer, la Oficina de Supervisión de los Derechos Humanos de las Personas Privadas de Libertad, en noviembre de 2018, llevó a cabo una jornada de capacitaciones sobre la temática en los cuatro (4) Centros Femeninos de Rehabilitación existentes en el país: Centro Femenino de Rehabilitación Los Algarrobos, Centro Femenino de Llano Marín, Centro Femenino de Rehabilitación Doña Cecilia Orillac de Chiarí y el Centro Femenino de Colón.

En el mes de febrero de 2019, Así mismo, conmemoramos el Día Internacional de Nelson Mandela, efectuando el día 18 de julio una capacitación y cine debate en el Centro Femenino de Rehabilitación en Llano Marín, dando a conocer el papel fundamental que ejerció este líder de nacionalidad sudafricana en la defensa de los derechos humanos.

En el preámbulo de las Elecciones-2019, llevamos a cabo la promoción y divulgación del Derecho al Voto de las personas privadas de libertad en los dieciocho (18) centros penales del país: 9, 10, 11 y 12 de abril,

correspondió a los centros penitenciarios de las provincias de bocas del Toro, Chiriquí y Veraguas: los días 15, 16 y 17 de abril, continuamos con los centros penales de las provincias de Coclé, Los Santos y Herrera; finalmente del 22 al 28 de abril de 2019, culminamos en los centros penales de las provincias de Colón, Panamá Oeste y Panamá.

En marzo de 2019, se organizó una jornada de capacitación dirigida a las personas privadas de libertad del centro penitenciario Deborah en Changuinola, sobre temas como: Tratamiento de desechos sólidos y normas que regulen la disposición de la basura, Régimen Penitenciario y Requisitos para acceder a una Libertad Vigilada.

Situaciones atendidas por la Defensoría del Pueblo, atribuidas a través de leyes posteriores a la Ley 7 y participación en comisiones especiales

La Oficina de Supervisión de los Derechos Humanos de las Personas Privadas de Libertad participa en la mesa interinstitucional en el marco de la Transición para una respuesta sostenible al VIH y la TB en Panamá 2019 – 2021, integrada por el Ministerio de Salud, Ministerio de Gobierno, Ministerio de Seguridad, Órgano Judicial y la Defensoría del Pueblo.

Adicional ejercemos la Secretaría Técnica del Comité de Selección del Mecanismo Nacional para la Prevención de la Tortura y otros tratos o penas crueles, inhumanos o degradantes conforme al artículo 32 de la Ley No. 6 de 22 de febrero de 2017.



La defensoría del pueblo solicita al idaan realizar evaluación al agua de dos (2) tanques de reservas del centro penitenciario de deborah para comprobar si cumplen con las medidas sanitarias y mantiene la calidad requerida para el consumo humano.

DIRECCIÓN DE UNIDADES ESPECIALIZADAS

DEFENSORÍA DEL PUEBLO

Dirección de Unidades Especializadas

La Dirección de Unidades Especializadas tiene los siguientes objetivos:

- Atención a las áreas o colectivos sensitivos en materia de derechos humanos en los cuales se involucra un grupo vulnerable o temática especifica.
- Desarrollo o impulso de iniciativas que mejoren la situación de los grupos atendidos por nuestras unidades.
- Capacitar a los funcionarios y al público en general sobre los diferentes legislaciones y avances en derechos humanos. Desarrollando campañas sobre temas especializados, para la población.
- Promover la colaboración con otras instituciones nacionales e internacionales lo mismo que con la sociedad civil.

La dirección está integrada con las siguientes unidades:

- Unidad especializada contra la discriminación
- Unidad especializada de Discapacidad
- Unidad especializada de Asuntos Ecológicos
- Unidad especializada de VIH
- Unidad especializada de Migrantes y Refugiados
- Unidad especializada de Adultos Mayores
- Unidad especializada de Niñez y Adolescencia.

Quejas, peticiones, mediaciones, orientaciones y consultas

La Defensoría del Pueblo, a través de la Dirección de Unidades Especializadas (DUE), durante el período del presente informe, aperturó 150 expedientes, de los cuales, 81 fueron quejas; 67, peticiones, y 2, solicitudes de mediación. De los expedientes, 133 fueron admitidos; 6, rechazados; y 11, se encontraban para el momento del cierre del informe, en análisis para admisión o no admisión.

Respecto al tipo de recepción, 139 de las solicitudes fueron recibidas personalmente; 5, por correspondencia; 3, por correo electrónico; 2, por página web; y 1, por teléfono. En cuanto al tipo de

persona usuaria, 135 fueron presentadas de forma individual; 11 de manera colectiva; 3, iniciadas de oficio; y 1 expediente, por reserva de identidad.

En cuanto a las características de las personas usuarias, que presentaron la queja de manera individual, 71 de las mismas, fueron mujeres y 64, hombres. 68 de las personas usuarias fueron de nacionalidad panameña; 19, colombiana; 18, venezolana; 10, nicaragüense; 6, dominicana; 5, cubana; 2 hondureña. También se apersonó 1 persona de Chile, El Salvador, Kenia y México, respectivamente.

También, es importante señalar, que se tiene registrado, que la institución, a través de la DUE, atendió a 9 personas con discapacidad física; 3, con discapacidad visual; 2, con discapacidad mental; 1, con discapacidad auditiva.

Las quejas¹ receptadas estuvieron relacionadas con diversos derechos presuntamente vulnerados², a saber: derecho al trabajo, 23 (24%) quejas; derecho de petición, 17 (18%); derecho a la igualdad y la no discriminación, 14 (15%); derecho al debido proceso, 11 (12%); derecho a la educación, 8 (8%); derecho a la integridad, a la libertad de circulación, a la salud y a la vivienda, cada uno con 4 (4%) quejas.

A su vez, se tiene registrado 1 (1%) queja, relacionada con los siguientes derechos: derecho al ambiente, derecho a la familia, derecho a la libertad de expresión, derecho a la seguridad y derecho a la seguridad social.

Las quejas se presentaron contra diversas instituciones³, siendo las principales: Ministerio de Educación , 16 (17 %); Servicio Nacional de Migración Panamá, 10 (11%); Policía Nacional 7 (8%); Caja de Seguro Social y Ministerio de Vivienda y Ordenamiento Territorial, cada una con 5 (5%) quejas; Casa Comunitaria de Paz y el Municipio de Panamá, con 4 (4%); Oficina Nacional para la Atención de los Refugiados, con 3 (3%) quejas. Además, se presentaron 2 (2%) quejas contra Centros Educativos Básicos Generales (CEBG),

¹ Solo se detalla información para los procesos de quejas, puesto que el proceso de petición es un trámite distinto, que no implica presuntas vulneraciones de derechos humanos.

² La cantidad de derechos presuntamente vulnerados, no coinciden con el número de quejas recibidas, ya que, en un caso, pueden existir varios derechos señalados.

³ La cantidad de instituciones, no coinciden con el número de quejas recibidas, ya que, en un solo caso, puede involucrar a varias instituciones

la Contraloría General de la República, el Hospital Santo Tomás, las Juntas Comunales y el Ministerio de Trabajo y Desarrollo Laboral.

También, se recibió 1 (1%) queja contra las siguientes entidades: Autoridad de Aseo Urbano y Domiciliario, Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia, Autoridad de Tránsito y Transporte Terrestre, Autoridad Marítima Panamá, Banco Nacional, Cable & Wireless Consejo Nacional Panamá, Consultivo Discapacidad, Escuela Marie Poussepin, Escuela Ricardo J Alfaro, Escuela Villa Catalina, Gobernación de Panamá, Hospital Regional de Chepo, Instituto de Acueductos y Alcantarillados Nacionales, Instituto José Dolores Moscote, Instituto Nacional de Cultura, Instituto Nacional de la Mujer, Instituto Panameño de Deportes, Instituto Panameño de Habilitación Especial, Instituto para la Formación y Aprovechamiento de Recursos Humanos, Lotería Nacional de Beneficencia, Metro de Panamá S.A., Ministerio de Ambiente, Ministerio de Desarrollo Social, Ministerio de Obras Públicas, Ministerio de Seguridad Pública, Municipio de Arraiján, Municipio de San Miguelito, Universidad de Panamá y la Universidad Tecnológica de Panamá.

Entre las principales acciones, para el adelanto de las investigaciones, fue necesario que la Defensoría del Pueblo, a través de la DUE, remitiera 243 oficios; realizará 18 visitas, 14 sin previo aviso y 4 coordinadas con antelación; y 9 inspecciones, 5 sin previo aviso y 4, informadas previamente.

Respecto a la conclusión de los trámites, la Dirección de Unidades Especializadas, cerró 14 expedientes, 9 de petición y 6 de quejas; los cuales habían sido receptados en el mismo período del informe. De las 6 quejas, 3 fueron cerradas porque no se pudo constatar vulneración de derechos humanos; 1, debido a que se logró una solución exitosa, gracias a la intervención de la institución; 1 donde no se pudo evidenciar vulneraciones de derechos humanos, pero se realizaron recomendaciones; y la última, por vulneración de derechos humanos, que será reseñada en otro apartado.

A su vez, se concluyeron 17 expedientes, que habían sido recibidos en períodos previos al informe anual; 9 de los cuales fueron peticiones y 8, quejas. Todos fueron concluidas mediante resolución colectiva, por diversos motivos, entre ellos, porque las partes en conflictos llegaron a un acuerdo conveniente, desaparecieron los motivos que originaron la presentación de la queja, la persona

que acudió por el servicio desistió de su pretensión o decidió presentar el conflicto ante los Tribunales y el asunto está pendiente de fallo y casos en que durante las investigaciones, no pudo constatar que existiera una violación a un derecho fundamental o ineficiencia en el servicio público, por lo que orientó a la persona en este sentido.

Quejas concluidas o cerradas con recomendaciones o sugerencias

Expediente 536-19: recibido el 18 de marzo de 2019, admitido mediante Resolución No. 536a-19 de 11 de abril de 2019 y concluido, a través de la Resolución No. 536d-19 de 18 de julio de 2019. El usuario manifestó que se le estaba vulnerando su Derecho al Trabajo y al Debido Proceso.

La Defensoría del Pueblo determinó, al concluir las investigaciones, que la Universidad Tecnológica de Panamá, vulneró el derecho al trabajo y el derecho al debido proceso del usuario, y recomendó entre otros aspectos, lo siguiente:

- Que se dejara sin efecto la suspensión del cargo del usuario y proceder al reintegro del mismo.
- De igual manera, la acción de reintegro debe reconocer los salarios dejados de percibir.
- Que se culmine con el proceso de nombramiento de concurso ganado.

Expediente 1404-19: recibido el 04 de julio de 2019, admitido mediante Resolución No. 1404a-19 de 16 de julio de 2019 y concluido, a través de la Resolución No. 1404c-19 de 25 de octubre de 2019. La usuaria manifestó ser víctima de discriminación y xenofobia.

La Defensoría del Pueblo determinó, al concluir las investigaciones, que la Contraloría General de la República, no vulneró el derecho a la igualdad y no discriminación de la usuaria; sin embargo, recomendó entre otros aspectos, lo siguiente:

- Que es necesario que a todas las personas que hacen uso de la Biblioteca de la Institución se le haga entrega de un tríptico o díptico que eduque a la población sobre la importancia de la Contraloría General de la República, funciones, horarios de atención, prohibiciones, entre otros.
- Que se debe colocar en un lugar visible un banner que diga el uso correcto de las computadoras en el área de la Biblioteca Especializada.

Unidad Especializada contra la discriminación

Tiene los objetivos de sensibilizar a la población sobre el problema de la discriminación y sus consecuencias, lo mismo que ofrecer soluciones y alternativas individuales o colectivas a quienes puedan verse afectados por la misma.

Casos emblemáticos

 Exp. 894-19. La usuaria solicitaba que le cambiarán el horario de trabajo, toda vez que ella es tutora de una persona con discapacidad (su padre).

Una vez la Defensoría recibió la queja, procedimos a visitar el Hospital Santo Tomás, Departamento de Recursos Humanos, logrando conversar con la jefa de dicho departamento y de forma casi inmediata se le realizó el cambio de horario de 6:00 a.m. a 2:00 p.m. durante 9 meses, horario que la usuaria solicitaba.

Exp. 1557-19. La usuaria peticiona al Servicio Nacional de Migración, al Departamento de Regularización, permitirle a su hijo de 16 años tomarle la foto para el permiso provisional por 2 años, toda vez que el menor representaría a Panamá en Ecuador en un concurso de freestyle. Con nuestra visita al Servicio Nacional de Migración se logró, la Resolución de Migración para la foto y el carnet se le entregó el mismo día. Felicitando la usuaria a la Defensoría del Pueblo por la gestión realizada

Principales Actuaciones

Petición No. 1572-19, de un usuario para darle celeridad a la visa que su esposa estaba esperando en República Dominicana para retornar a Panamá, junto a su niño de nacionalidad panameño. Se logró la comunicación con Ministerio de Relaciones Exteriores, vía llamada telefónica y correo electrónico, sin embargo; al momento de averiguar nos pudimos percatar que la visa se la habían entregado. El señor agradeció la gestión de la Defensoría del Pueblo y luego de comunicaciones envío nota corroborando la situación.

Se realizó una Inspección a 17 Centros Educativos de la Ciudad Panamá con Resoluciones N°14a-19 y 28a-19 que autorizaba solicitar los Reglamentos Internos de los Centros, Tres Reuniones Anuales con la Comisión Nacional Contra la Discriminación

y la Elaboración de comunicados, Impresión de Informe de No Discriminación en el Sistema Educativo Panameño: Análisis de una muestra de Reglamentos Escolares.

Participación como ponente brindando charlas en SENACYT, POLICÍA NACIONAL (GAS), así como en Centro Escolares sobre temas de No Discriminación y Contra el Acoso Sexual y Laboral, Foros de No Discriminación, participación en radio para sensibilizar en temas de Discapacidad y exponer la situación de los migrantes en la provincia de Darién, así como en otros medios con relación a la temática.

Participación de Espacios de Formación con Organismos Internacionales y Universidad de Panamá.

Unidad especializada de Discapacidad

Los objetivos de la unidad son atender a las personas que viven con discapacidad y llevar a cabo acciones para garantizar el respeto de los derechos humanos de estas personas.

Las funciones son: promover y divulgar los derechos humanos de las personas con discapacidad; la formación a través de las capacitaciones, talleres, campañas y orientaciones; apoyar a las organizaciones de base comunitaria que trabajan en el tema de discapacidad.

Unidad especializada de Asuntos Ecológicos

Tiene el objetivo de coordinar la atención e investigación de las peticiones de los ciudadanos relacionadas con las afectaciones ambientales, además de las vinculadas a la afectación de la salud, con el propósito de garantizar el derecho de la salud, al medio ambiente limpio y sano y por tanto la calidad de vida para el pleno desarrollo de las personas.

Las funciones que le son inherentes son:

- Investigar las quejas que se presentan a la defensoría del pueblo con relación a los problemas ambientales.
- Velar que las autoridades competentes garanticen el cumplimiento de las normas ambientales y sanitarias.
- Coordinar y realizar reuniones con las autoridades competentes en la que participen las personas

afectadas por los problemas ambientales, con el propósito de mediar y encontrar soluciones alternativas que subsanen los derechos vulnerados.

 Integrar a la sociedad civil en las soluciones de los problemas ambientales para que exista una verdadera participación ciudadana.

Unidad especializada de VIH

Los objetivos principales de la unidad Especializada de VIH son: atender las quejas o denuncias de las personas que viven con VIH y garantizar que sus derechos fundamentales no sean vulnerados; colaborar con los representantes de las organizaciones que trabajan en VIH realizando acciones cuya base sea evitar la marginación y el irrespeto de los derechos humanos de estas personas, así como apoyar a sus familiares, amigos, etc.; establecer estrategia destinadas a informar, sensibilizar y educar a la población sobre el VIH/ SIDA y trabajar para fomentar las medias de prevención.

Unidad Especializada de migrantes y refugiados

La unidad especializada de migrantes y refugiados es la encargada de supervisar y promocionar los derechos humanos de la población migrante y refugiada. Brindarles orientación o gestionar alguna posible violación de sus derechos humanos.

Casos Emblemáticos

Expediente No. P-1319-19. Se recibe petición a favor de la señora S.R.L, de nacionalidad colombiana, quien fue diagnosticada con cáncer de colon, con una posible metástasis en el hígado y debido a que su permiso migratorio tiene dos meses vencido, le informan en el Hospital Oncológico que no se le puede brindar la ayuda. En virtud de ello, se remite nota al Servicio Nacional de Migración, con la finalidad de que se le evalúe para una visa humanitaria, la cual le fue concedida y se encuentra recibiendo su tratamiento médico.

Expediente No. 800-19. Informa el usuario que es solicitante de refugio pero desea desistir del proceso ya que debe viajar a su país de origen, toda vez que su abuela quien estuvo a cargo de su crianza, desde niño, está presentando graves afecciones de salud; sin embargo, el proceso dura 45 días en la ONPAR para que le den la resolución de desistimiento, para luego realizar el trámite de retorno voluntario, por

lo que teme que se produzca el fallecimiento de su familiar en ese tiempo y no pueda brindarle el apoyo que requiere. En virtud de lo anterior, se sostuvo una reunión en la ONPAR y el Servicio Nacional de Migración, exponiendo la situación del usuario, por lo que dichas entidades solicitaron que el mismo proporcionará documentaciones médicas de la salud de su familiar, los cuales aportó, razón por la cual se le dio prioridad a su caso y puedo salir en un menor tiempo del país.

Expediente No. 722-19. Informa la usuaria que tiene un hijo con autismo moderado, razón por la cual requiere de terapias de manera constante; sin embargo, no cuenta con los recursos económicos para costearlos, aunado a ello, se mantiene de manera irregular en el país. En virtud de los anterior, se remitió al Servicio Nacional de Migración, la solicitud de evaluación de la usuaria para una visa humanitaria, la cual le fue concedida.

La Unidad de Migrantes y Refugiados, participa en la Comisión Nacional Contra la Trata de Personas, dentro de los siguientes espacios:

- 1. Comisión Técnica Legal
- Unidad de Identificación y Atención a Víctimas de Trata
- 3. Unidad de Administración de Fondos

La Defensoría del Pueblo, realizó giras a la provincia de Darién para verificar la situación de las personas migrantes que se encuentran en las Estaciones Temporales de Ayuda Humanitaria, del Servicio Nacional de Fronteras, así como a los albergues migratorios en ciudad de Panamá.

Unidad Especializada de Adultos Mayores

Es la unidad encargada que no se vulneren los derechos de los adultos mayores, promoviendo el respeto y el cuidado de los que tienen derecho.

Además, y por especial sensibilidad y necesidades que se suelen tener en la tercera edad a los mayores se le brinda orientación y asesoría en aquellos tramites o gestiones que puedan resultar complicados en materias tan importantes como la salud, alimentación o temas económicos.

Casos Emblemáticos

Expediente No. P1233-19: Peticionario manifiesta que es un adulto mayor y que mantiene una condición de salud agravada, debe realizarse una cirugía de próstata agrandada en la Caja de Seguro Social desde hace nueve meses; sin embargo, le indican que no se ha podido agendar dado que no hay insumos ni camas disponibles; utiliza una sonda urinaria la cual es molesta y dolorosa al momento de ser cambiada.

* Admitido mediante resolución 1233ª-19 de 17 de junio de 2019

Nota enviada a la Caja de Seguro Social No. 152/19 de 17 de junio

El día 3 de abril se conversó con el Dr. Elías Bodden, médico tratante del peticionario quien manifestó que existía una escasez de camas e insumos para realizar las cirugías de próstata; no obstante, al momento se estaba trabajando en bajar la mora y que poco a poco se estaban programando.

Se contactó al peticionario a fin de informarle lo acontecido durante la gestión realizada en el Complejo y asimismo el usuario manifestó que le habían contactado para indicarle que su cirugía había sido programada para el día 10 de julio de 2019. En tanto el peticionario agradeció el apoyo brindado por la Defensoría del Pueblo y se le reiteró nuestra disposición y buenos oficios en caso de ser requerido.

El expediente fue cerrado mediante resolución 1233b-19 de 14 de noviembre de 2019 toda vez que ha sido subsanado el motivo que generó el expediente.

Unidad especializada de Niñez y Adolescencia

El principal objetivo de la unidad es promover la atención a un sector de la población tan sensible como el infantil que es especialmente vulnerable y requiere por tanto de un esfuerzo especial porque se garantice escrupulosamente sus derechos.

Casos Emblemáticos

Expediente 42-19. La peticionaria presentó queja contra el La Caja del Seguro Social, en la que expone que es madre de la menor K, A, Q, M, de 6 años de edad, hija del Sr. M.Q.S. Q.E.P.D. Indico que realizó solicitud de pensión por sobreviviente a favor de su hija el 25 de mayo de 2018, y tuvo que esperar varios meses para que se le realizara el pago del mismo.

Le realizaron pagos de B/.480.00 donde le indicaban que le estaban reconociendo desde junio de 2018 hasta enero de 2019, sin embargo, la esposa del Sr. M.Q.S. Q.E.P.D había solicitado los papeles en el mes de abril del 2018, pagándole el 50% de la pensión por sobreviviente, a pesar que tenía más de 20 años de estar separados.

Resaltó que la Caja del Seguro Social tenía el deber de pagarles la pensión desde febrero posterior a la fecha de solicitud de la misma forma en que se le realizo el pago a la esposa del fallecido.

La Defensoría del Pueblo envió oficio No. 42b-19 a nombre del Dr. JULIO GARCÍA VALARINI, atendiendo los dispuesto por la usuaria, en consecuencia, recibimos respuesta mediante nota No. DG-N-712-2019 de 29 de abril de 2019, indicando lo siguiente.

Esta entidad indicó acogerse al "Artículo 186. Beneficio común por solicitud de cualquier deudo. Respecto a la pensión de sobreviviente, la solicitud de cualquiera de los deudos con derecho, beneficia a todos los demás, pero aquellas solicitudes que se hagan con posterioridad al otorgamiento inicial, solo tendrán efecto a partir del mes siguiente al de la solicitud".

Dicha resolución fue notificada a la interesada el día 10 de diciembre de 2018, sin que en su contra interpusiera recurso alguno, y fue incluida en planilla de pago a partir de la primera quincena del 2019.

Expediente No. 60-19. El usuario presentó queja contra el Instituto Panameño de Habilitación Especial, en la cual expone que es padre de tres menores con discapacidad, resalta que dicha entidad lo ha contratado eventualmente tres años, considera que se le han vulnerado el derecho al trabajo por no contemplar la permanencia en la institución, manifiesta que esta solicitud la ha realizado ante la directora en ese entonces Maruja de Villalobos.

Mediante el análisis del expediente se observa que esta entidad respondió mediante nota 12 de junio de 2018 dirigida al Sr S.M. donde expresan que su estatus es transitorio a permanente y que basado en la Ley 23 de mayo de 2017, Que reforma la Ley 9 de 1994, que establece y regula la Carreara administrativa y regula otras disposiciones", todas las vacantes permanentes son sometidas a concurso desde el mes de julio de 2018.

La Defensoría del Pueblo logró reunirse con asesoría legal de dicha entidad a fin de conocer en primera instancia las motivaciones del usuario, en la cual la Oficina de Asesoría Legal manifestó que revisaría dicho expediente para valorar si el funcionario tiene los requerimientos para que sea incluidos en los posteriores concursos de carrera administrativa, sin embargo, depende de que las asignaciones en el presente formen parte de la misma.

La Defensoría del Pueblo envió oficio No. 60b – 19, en atención a la misma recibimos respuesta mediante nota No. 333 – 19 OIRH, de 6 de junio de 2019, en la cual indican lo siguiente:

- El usuario ha laborado en la institución desde noviembre de 2016 a la fecha
- 2. En cuanto a la solicitud de estatus laboral, mediante nota 1039-18/DG, se le informo que la institución se rige por la Ley 23 del 12 de mayo de 2017, que reforma la Ley 9 de 1994, "Que establece y regula la Carrera Administrativa y otras disposiciones" y se le exhortó a participar en los concursos de posiciones administrativa.
- 3. En relación al aspecto social, la institución ha brindado apoyo al usuario el 7 de mayo de 2018, se le entregó tres libretas de Vale Panamá, por apoyo solicitado mediante nota No. 342-18/DTP-D, además se programó reunión para atención y orientación con el Departamento de Sección de Bienestar, del servidor público, en la cual se acordó realizar ajustes de horario de (8:00 a 4:00 p.m., para colaborar con la movilidad de sus hijos. Es importante señalar que en el expediente del usuario no consta certificación de discapacidad de sus hijos y se le ha comunicado que realice las gestiones pertinentes.
- 4. Al usuario se le realizó ajuste salarial de 110.00.
- 5. Adicional mediante nota de certificación emitida por la Jefa de Recursos Humanos Lcda. Hilma Ramos De Guzmán, indica en su párrafo tercero que mediante resuelto No. 76 del 2 de enero de 2019, se nombra con carácter Transitorio en el Departamento de Servicios Generales, en el cargo de Ayudante General a partir del 2 de enero de 2019 cargo que desempeña hasta la fecha.



La Defensoria del Pueblo participò en una feria sobre discapacidad realizada en la USMA

DIRECCIÓN DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS DE LA MUJER

DEFENSORÍA DEL PUEBLO



Talleres "Venciendo la discriminación": realizados del 13 al 16 de agosto de 2019, en el Centro de Convenciones de Atlapa, en el marco de la Feria Internacional del Libro.

Introducción

El 31 de enero de 2003 la Defensoría del Pueblo crea la Oficina Delegada para Asuntos de la Mujer, que se constituye en la Dirección de Protección de los Derechos de las Mujeres (DPRODM), mediante la Resolución D.S. N° 004/2004 de 19 de enero de 2004. Ésta se ratifica y mantiene en la estructura organizativa de la Defensoría del Pueblo, mediante la Resolución N° 46 del 21 de enero de 2008.

Informes especiales

Informe de País, en el marco del Vigesimoquinto aniversario de la Cuarta Conferencia Mundial sobre la Mujer y la aprobación de la Declaración y plataforma de Acción de Beijing (1995), Período: 2014-2018: La Defensoría del Pueblo, a través de la DPRODM, compartió información sobre la actuación institucional, para la elaboración del informe coordinado por el Instituto Nacional de la Mujer.

XVI Informe sobre Derechos Humanos de la Federación Iberoamericana de Ombudsman (FIO), que versa sobre "Violencia de género": Para el

informe, coordinado por el PRADPI-Universidad de Alcalá, la DPRODM elaboró el apartado de Panamá, que cuenta de tres partes: Panorama nacional; Actuación de la Defensoría; y Recomendaciones para el Estado.

Informe de la Defensoría del Pueblo para el Examen Periódico Universal (EPU): para el documento, que estuvo bajo la coordinación de la Dirección de Relaciones Internacionales de la Defensoría del Pueblo, la DPRODM aportó información respecto al estado de implementación de las normas en materia de derechos de las mujeres y sobre la situación de las mujeres en distintos ámbitos.

Casos emblemáticos

Expediente 300-17: recibida el 19 de abril de 2017, admitida mediante Resolución No. 300a-17 de 09 de junio de 2017 y concluida, a través de la Resolución No. 300d-17 de 15 de noviembre de 2018. La usuaria manifestó ser víctima de acoso laboral a lo interno de la Policía Nacional.

La Defensoría del Pueblo determinó, al concluir las investigaciones, que la Policía Nacional vulneró el derecho al trabajo y el derecho a la información de la usuaria, y recomendó entre otros aspectos, lo siguiente:

- Que, como forma simbólica de reparar los derechos vulnerados a la usuaria, se reemplazaran las evaluaciones negativas dentro de su hoja de vida;
- Que se realizara una investigación contra el personal involucrado en los actos de acoso laboral;
- Que se realizara recordatorios al personal de más alto rango, sobre el deber que mantiene de propiciar y garantizar un ambiente laboral libre de todo tipo de violencia, incluyendo el acoso laboral;
- Iniciar en un plazo oportuno, un proceso de sensibilización en todos los niveles, sobre la problemática del acoso laboral, sus manifestaciones, consecuencias para las víctimas, los mecanismos que ofrece la institución para la denuncia e investigación de las quejas; así como también la atención y protección de las víctimas y las sanciones para las personas que lo cometan.
- Que se le brindara a la usuaria la garantía del respeto y protección a sus derechos humanos, incluyendo la prevención, investigación y sanción de cualquier hecho futuro, que pudiese atentar contra los mismos, incluyendo la protección ante algún tipo de represalia.

La Policía Nacional aceptó las recomendaciones de la Defensoría del Pueblo en su totalidad.

Expediente 1923-19: recibida el 22 de agosto de 2019. La usuaria manifestó que el Hospital Santo Tomás no le quería hacer entrega de su hija recién nacida, porque no portaba cédula de identidad personal. La usuaria de pequeña, no había sido reconocida y debidamente registrada por sus padres.

La Defensoría del Pueblo, a través de la DPRODM, luego de diversas gestiones y gracias a la colaboración del personal del Hospital del Niño, del Tribunal Electoral, de la Dirección de Investigación Judicial y del Instituto de Medicina Legal y Ciencias Forenses, logró el proceso de registro civil y la expedición de la cédula de la madre, así como de la bebé. El expediente se encuentra en proceso de cierre.

Quejas, peticiones, mediaciones, orientaciones y consultas

La Defensoría del Pueblo, a través de la DPRODM, recibió durante el período del presente informe, un total de 19 quejas y 12 peticiones. De las quejas, 15 se admitieron¹ y 4 se encontraban en análisis para admisión o no admisión; y de las peticiones, 9 fueron admitidas y 3, se encuentran en proceso de análisis.

Todas las peticiones y quejas fueron receptadas personalmente, a título individual. En cuanto al sexo de las personas usuarias, 30 de las mismas fueron mujeres y 1 un hombre; 22 de las cuales eran panameñas y el resto de diversas nacionalidades, entre ellas, 1 de Bolivia, Colombia, Cuba, Ecuador, Nicaragua, Perú y Ucrania.

Las quejas receptadas estuvieron relacionadas con diversos derechos presuntamente vulnerados², a saber: 19 (50%) de las mismas, con el derecho al trabajo; 8 (21%), con el derecho al debido proceso; 4 (11%), con el derecho a la integridad; 3 (8%), con el derecho a la igualdad y la no discriminación; y 1 (3%), con el derecho a la familia, derecho a la identidad, derecho a la libre circulación y el derecho de petición, respectivamente.

A su vez, las quejas se presentaron contra 17 instituciones: 2 contra la Caja de Seguro Social, Policía Nacional, y la Universidad Marítima Internacional de Panamá, respectivamente; y 1 contra la Autoridad de Aeronáutica civil. la Autoridad de los Servicios Públicos, la Casa Comunitaria de Paz de Pedregal, la Dirección General del Sistema Penitenciario, el Hospital Santo Tomás, el Instituto de Acueductos y Alcantarillados Nacionales, el Instituto Nacional de Formación Profesional y Capacitación para el Desarrollo Humano, la Lotería Nacional de Beneficencia, el Ministerio de Salud, el Ministerio de Vivienda y Ordenamiento Territorial, el Municipio de Panamá, la Secretaria Nacional de Niñez, Adolescencia y Familia, el Servicio Nacional de Migración Panamá, la Universidad de Las Américas.

¹ La admisión hace alusión a la expedición de una resolución, donde la Defensoría del Pueblo da por iniciada de manera formal las investigaciones o en su defecto, las desestima. En el caso de las peticiones, alude al inicio del trámite.

² La cantidad de derechos presuntamente vulnerados, no coinciden con el número de quejas recibidas, ya que, en un caso, pueden existir varios derechos señalados.

INFORME ANUAL

Entre las principales acciones, para el adelanto de las investigaciones, fue necesario que la Defensoría del Pueblo realizara 8 inspecciones sin previo aviso, 2 Instituto Nacional de Formación Profesional y Capacitación para el Desarrollo Humano y a la Caja de Seguro Social; y 1 en las siguientes entidades: Lotería Nacional de Beneficencia, Ministerio de Vivienda y Ordenamiento Territorial, Universidad de Las Américas, Universidad Marítima Internacional de Panamá. También, se realizaron 4 visitas al Hospital Santo Tomás, 1 de las cuales fue sin previo aviso.

Durante el período del informe, se cerraron 4 expedientes de quejas, que habían sido admitidas antes del 01 de noviembre de 2018, 3 de los cuales se cerraron con identificación de derechos vulnerados y se realizaron recomendaciones, a saber: 300-17, cerrada mediante Resolución No. 300a-17 de 09 de junio de 2017; 1287-18, cerrada mediante Resolución No. 1287a-18 de 04 de septiembre de 2018; y la 1373-18, con la Resolución No. 1373a-19 de 05 de septiembre de 2018. También se concluyó con la queja 335-15, mediante la Resolución de cierre colectivo No. 62 de 25 de julio de 2019, debido a que desaparecieron los motivos que la originaron.

Además, se cerraron 76 expedientes de gestión, a través de la Resolución de cierre colectivo No. 62 de 25 de julio de 2019, la mayoría de ellas relacionadas con usuarias víctimas de violencia doméstica, que se les brindó orientación, acompañamiento y referencia para atención.

Quejas concluidas o cerradas con recomendaciones o sugerencias

Expediente 300-17: admitida mediante Resolución No. 300a-17 de 09 de junio de 2017 y concluida, a través de la Resolución No. 300d-17 de 15 de noviembre de 2018. La usuaria manifestó ser víctima de acoso laboral a lo interno de la Policía Nacional.

La Defensoría del Pueblo determinó, al concluir las investigaciones, que la Policía Nacional vulneró el derecho al trabajo y el derecho a la información de la usuaria, y recomendó entre otros aspectos, lo siguiente:

 Como forma simbólica de reparar los derechos vulnerados a la usuaria, se reemplazaran las evaluaciones negativas dentro de su hoja de vida:

- Realizar una investigación, que llevase a la sanción correspondiese dentro de su normativa interna, del personal involucrado en los actos de acoso laboral:
- Realizar recordatorios al personal de más alto rango, sobre el deber que mantiene de propiciar y garantizar un ambiente laboral libre de todo tipo de violencia, incluyendo el acoso laboral;
- Iniciar en un plazo oportuno, un proceso de sensibilización en todos los niveles, sobre la problemática del acoso laboral, sus manifestaciones, consecuencias para las víctimas, los mecanismos que ofrece la institución para la denuncia e investigación de las quejas; así como también la atención y protección de las víctimas y las sanciones para las personas que lo cometan.
- Brindarle a la usuaria la garantía del respeto y protección a sus derechos humanos, incluyendo la prevención, investigación y sanción de cualquier hecho futuro, que pudiese atentar contra los mismos, incluyendo la protección ante algún tipo de represalia.

La Policía Nacional aceptó las recomendaciones de la Defensoría del Pueblo en su totalidad.

Expediente 1373-18: admitida mediante Resolución No. 1373a-17 de 05 de septiembre de 2018 y concluida, a través de la Resolución No. 1373h-18 de 22 de mayo de 2019. La usuaria manifestó ser víctima de acoso laboral, a lo interno de la Universidad Marítima Internacional de Panamá (UMIP), y a 8 días de la recepción de la queja, fue removida del cargo que ocupada dentro de la entidad.

La Defensoría del Pueblo determinó, al concluir las investigaciones, que la UMIP, vulneró el derecho al debido proceso, el derecho al trabajo y el derecho de petición de la usuaria, y recomendó, lo siguiente:

- Anular o revocar el acto administrativo mediante el cual se removió a la usuaria.
- El reintegro de la usuaria al cargo que ocupaba dentro de la entidad u otro análogo en jerarquía, funciones y remuneración; y el pago de los salarios que la misma dejó de percibir desde su remoción y hasta el momento en que se haga efectivo su reintegro.

- La realización de la investigación, que corresponda dentro de su normativa interna, por los hechos de hostigamiento laboral.
- Brindarle respuesta a las notas y solicitudes presentadas por la usuaria, en un término razonable, tal como lo establece la Ley 38 de 2000.
- La remisión en un plazo pertinente, de recordatorios al personal, sobre el deber que mantienen de propiciar y garantizar un ambiente laboral libre de todo tipo de violencia y discriminación, incluyendo el acoso laboral. De igual manera, el deber que tienen de responder a las solicitudes de información, dentro del término de treinta (30) días.
- Brindar a la usuaria, la garantía del respeto y protección a sus derechos humanos, incluyendo la prevención, investigación y sanción de cualquier hecho futuro, que pueda atentar contra los mismos, así como la protección ante algún tipo de represalia.

La UMIP no aceptó las recomendaciones de la Defensoría del Pueblo, por lo cual se remitió una nota al Ministerio de Educación, por su calidad de Presidencia de la Junta Directiva, y se está a la espera de contestación.

Expediente 1287-18: admitida mediante Resolución No. 1287a-18 de 17 de octubre de 2018 y concluida, a través de la Resolución No. 1287c-18 de 17 de octubre de 2019. La usuaria manifestó ser víctima de hostigamiento y acoso laboral a lo interno de la Oficina Nacional para la Atención de Refugiados (ONPAR) y haber sido destituida por este motivo.

La Defensoría del Pueblo determinó, al concluir las investigaciones, que la Oficina Nacional para la Atención de Refugiados (ONPAR), vulneró el derecho al trabajo y al derecho debido proceso, y se recomendó al Ministerio de Gobierno (MINGOB), como entidad nominadora, entre otros aspectos, lo siguiente:

- Reintegrar a la usuaria, al cargo que ocupaba dentro de la entidad u otro análogo en jerarquía, funciones y remuneración; y se le pague los salarios/remuneraciones que la misma dejó de percibir al ser destituida.
- Motivar debidamente las resoluciones que afecten los derechos de sus colaboradores(as), en especial las que impliquen una destitución,

a efecto de garantizar a estos(as), una oportunidad efectiva de ejercer su derecho a la defensa.

La Defensoría del Pueblo a la fecha de cierre del informe, se encuentra a la espera de la respuesta por parte del Ministerio de Gobierno, respecto a si acepta o no las recomendaciones emitidas, ya que aún están en término para contestar.

Gestiones inmediatas

La DPRODM realizó diversas gestiones inmediatas, entre ellas:

- El 02 de julio de 2019, se brindó acompañamiento a una persona víctima de un delito contra la libertad y la integridad sexual, a interponer denuncia en el Ministerio Público, realizarse la evaluación en el Instituto de Medicina Legal y Ciencias Forenses y a recibir el tratamiento antirretroviral en el Hospital Santo Tomás.
- Los días 08, 22 y 30 de mayo de 2019, se brindaron acompañamiento a usuarias víctimas de violencia, que mantenían audiencias en el Sistema Penal Acusatorio.
- El 18 de octubre de 2019, se realizó acompañamiento al Juzgado de Familia de La Chorrera, para atender una situación de guarda y crianza. Luego de la gestión, la usuaria pudo recuperar a su hija de 1 año.

Giras y reuniones

Además de lo desarrollado en otros apartados, se pueden relevar lo siguiente:

Firma del V Pacto Mujeres, Desarrollo e Igualdad: realizada el 22 de marzo de 2019 en el Tribunal Electoral, bajo la coordinación de la Alianza de Mujeres de Panamá. En el documento, que fue firmado por los y la candidata a la presidencia de la República, la Defensoría del Pueblo firmó en calidad de testigo.

Tallersobre Manual de Redacción y Procedimiento Administrativo para la preparación del Informe Anual de la Defensoría del Pueblo: realizado el 25 de abril con personal de la sede central y el 26 de abril de 2019 con las sedes regionales en la provincia de Veraguas; la DPRODM contribuyó con la elaboración de un modelo de plantilla en Excel,

para la recolección de datos sobre los expedientes tramitados por la institución, además se propuso una Guía Básica de Procedimiento para admisión, investigación y cierre de quejas.

Reunión con Misión de Observación Internacional de la Organización de Estados Americanos (OEA): realizada el 02 de mayo de 2019, en el marco de las Elecciones Generales. La reunión fue sostenida con la señora Minda Bustamante, a quien se le brindó información en materia de derechos de las mujeres.

Talleres para la elaboración de Protocolo para identificar, atender y prevenir la violencia de género en el ámbito empresarial: realizados los días 23 de julio y 20 de agosto de 2019, bajo la coordinación de SUMARSE, con el apoyo de la Agencia Española de Cooperación para el Desarrollo, Fundamorgan, el Instituto Nacional de la Mujer (INAMU) y el Ministerio de Trabajo y Desarrollo Laboral (MITRADEL). En este proceso, la DPRODM aportó información respecto a los derechos de las víctimas, las normas que las protegen y las manifestaciones del acoso sexual en el ámbito laboral.

Reunión con personal del Museo de la Libertad y los Derechos Humanos: realizada el 05 de septiembre de 2019, en las oficinas de Fundamorgan, con la finalidad de compartir información sobre derechos de las mujeres y la labor de la Defensoría del Pueblo, en el contexto de una gira temática que se estaba organizando en la materia.

Reunión con la Embajada de Estados Unidos: realizada el 25 de septiembre de 2019, con la señora Ermita Pérez, para compartir información sobre la situación de los derechos de las mujeres y las acciones desarrolladas por la institución, en el marco de la elaboración del informe anual de la Embajada.

Pronunciamientos institucionales

La Defensoría del Pueblo, a través de la DPRODM, realizó diversos pronunciamientos públicos, entre ellos, el 12 de diciembre de 2018, se emitió un comunicado donde se expresó preocupación, ante la circulación a través de redes sociales, de mensajes que propiciaban un clima de odio contra la población LGTBIQ+.

A su vez, el 08 de marzo de 2019, se publicó un comunicado en el marco del Día Internacional por los Derechos de las Mujeres, donde se hacía un balance sobre la situación de esta población en distintas esferas.

Intervenciones en materia legislativa

La Defensoría del Pueblo, a través de la DPRODM, remitió la nota DDP-RP-D.PRO.D.M. No. 174/19 de 22 de agosto de 2019, a la Comisión de la Mujer, la Niñez, la Juventud y la Familia de la Asamblea Nacional de Diputados, haciendo observaciones y recomendaciones al proyecto de ley No. 018 "De identidad para los bebés fallecidos en el vientre materno".

Promoción y divulgación de derechos humanos

Actividades organizadas

XIV Foro de Políticas Públicas "Respuestas del Estado ante la violencia contra las mujeres": Realizado el 26 de noviembre de 2018, en conmemoración del Día Internacional para la Eliminación de la Violencia contra las Mujeres, en conjunto con las organizaciones que conforman el CCG; con la asistencia de 98 mujeres y 13 hombres.

Presentación de Informe sobre la Situación de las Trabajadoras Sexuales en la Región: realizado el 25 de febrero de 2019 en la Defensoría del Pueblo, con la participación de 20 personas. El informe fue elaborado por la organización de Mujeres con Dignidad y Derechos de Panamá (MDDP), con el apoyo de la Red de Mujeres Trabajadores Sexuales de Latinoamérica y El Caribe (RedTraSex). Contó con la presencia de la señora Elena Reynaga, Secretaria Ejecutiva de la Red.

Acto de premiación del X Concurso Nacional de Mujeres Destacadas: celebrado el 26 de marzo de 2019, en el marco de la conmemoración del Día Internacional por los Derechos de las Mujeres, con la asistencia de 92 personas; con el objetivo de homenajear a las mujeres, que han contribuido de forma relevante y ejemplar en el logro de la igualdad de derechos y de oportunidades para las mujeres; en la lucha por el respeto de los derechos humanos y/o han destacado en el campo profesional, de la enseñanza, cultural, literario, social, humanístico, económico o laboral.

Se recibieron 15 postulaciones de diversas provincias, resultando ganadoras: Carmen Miró, demógrafa e investigadora; Dialys Ehrman, primera mujer indígena en obtener el título de Derecho y Ciencias Políticas en la Universidad de Panamá e Irasema Rosas, activista por más de 20 años de los derechos de la mujer.

El proceso de selección de las ganadoras estuvo a cargo de María Fernández Trueba, Experta en Género del Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD); Jacqueline Candanedo, Secretaria General del Instituto Nacional de la Mujer (INAMU); y Osiris Abrego, Coordinadora de Extensión y Docencia del Instituto de la Mujer de la Universidad de Panamá (IMUP).

Cines conversatorios sobre derechos de las mujeres: realizados en la Defensoría del Pueblo, el 08 de marzo de 2019, en conmemoración del Día Internacional por los Derechos de las Mujeres, con la participación de 12 mujeres y 5 hombres; y el 24 de mayo de 2019, en el marco del Día del Trabajo, con la asistencia de 10 mujeres y 4 hombres.

Conversatorio sobre derechos de las mujeres, con los candidatos y la candidata a la presidencia: realizado, el lunes 18 de marzo de 2019, en el auditorio del Tribunal Electoral, con la participación de 113 personas. El evento, se ejecutó en el marco de un Convenio suscrito con el Tribunal Electoral para las Elecciones Generales del 05 de mayo de 2019, con la finalidad de brindar un espacio para que los candidatos y la candidata a la presidencia, conocieran el estado de situación en materia de derechos de las mujeres y compartieran con las personas asistentes, las propuestas de su plan de gobierno.

Para el evento, la DPRODM elaboró una guía con preguntas, donde se abordaban 6 ejes temáticos: salud, seguridad ciudadana, educación, economía, mujeres en mayor riesgo de vulneración de sus derechos y democracia paritaria.

Capacitaciones en materia de derechos políticos de las mujeres: las jornadas, realizadas en el marco de un Convenio suscrito con el Tribunal Electoral para las Elecciones Generales del 05 de mayo de 2019, fueron desarrolladas con dos poblaciones diferentes: (1) personal voluntario para la observación electoral de la Defensoría del Pueblo y (2) personal del Tribunal Electoral, integrantes de mesas y otras delegaciones electorales.

En el caso de la primera población, las capacitaciones se realizaron los días 05, 16 y 24 de abril, en la Defensoría del Pueblo; contando con la participación de 112 personas, 76 de las cuales fueron mujeres y 36, hombres. En cuanto a la segunda población, las jornadas se realizaron los días 06 y 13 de abril en el Tribunal Electoral, con la participación de 448 personas, 305 mujeres y 143 hombres.

Taller de unificación de criterios en materia de derechos de las mujeres: realizado el 20 de mayo de 2019, con personal de las 14 sedes regionales de la Defensoría del Pueblo. Durante la jornada, se abordaron los antecedentes y situación de los derechos de las mujeres, así como las principales normas en la materia.

Taller sobre derechos de las mujeres y autocuidado: realizado el 31 de mayo de 2019, en el Centro Femenino de Rehabilitación de Colón, en coordinación con la organización Cultura Libera. Durante la actividad, que se enmarcó en el Día Internacional de Acción por la Salud de las Mujeres, el personal de la organización brindó clases de yoga y llevó libros para donación.

Talleres "Venciendo la discriminación": realizados del 13 al 16 de agosto de 2019, en el Centro de Convenciones de Atlapa, en el marco de la Feria Internacional del Libro. En los talleres, que fueron coordinados de manera conjunta con Fundamorgan, se abordaron las temáticas de derechos humanos, género y noviazgos saludables, y estuvieron dirigidos a estudiantes de pre-media y media. Los mismos contaron con la asistencia de 125 mujeres y 71 hombres.

Presentación del Libro "Legislación relativa a las mujeres" de la autora Haydeé Méndez: realizada el 16 de agosto de 2019, en el Centro de Convenciones de Atlapa, en el marco de la Feria Internacional del Libro. La impresión de la obra, que compila las normas que se promulgaron desde el año 1976 hasta mayo del 2019 en la materia, fue auspiciada por la Defensoría del Pueblo.

Talleres sobre derechos humanos de las trabajadoras sexuales: realizados los días 13, 25 de septiembre y 08 de octubre de 2019, en coordinación con la organización Mujeres con Dignidad y Derechos de Panamá (MDDP) y la Red de Mujeres Trabajadores Sexuales de Latinoamérica y El Caribe (RedTraSex); con la

finalidad de sensibilizar a unidades de la Policía Nacional, sobre las principales problemáticas que enfrenta esta población y los derechos que las protegen. En las jornadas, asistieron un total de 21 mujeres y 17 hombres, de las subestaciones de Calidonia, San Miguel, Santa Ana, El Chorrillo, San Felipe, Bella Vista, donde se registran la mayor cantidad de situaciones.

VI Foro Nacional sobre los Derechos Humanos de las Niñas en Panamá: realizado el 17 de octubre de 2019, en conmemoración del Día Internacional de las Niña, en conjunto con el Centro de Estudios y Capacitación Familiar (CEFA) y el Comité de América Latina y El Caribe para la Defensa de los Derechos de las Mujeres (CLADEM), con el apoyo técnico del Fondo de Población de las Naciones Unidas (UNFPA). Contó con la asistencia de 83 mujeres y 20 hombres.

La actividad también contó con la colaboración de la Asociación de Mujeres Universitarias de Panamá (AMUP), Agenda Ciudadana, Voces de Mujeres Afrodescendientes y el Hogar Malambo.

Actividades en calidad de expositor(a)

La Defensoría del Pueblo, a través de la DPRODM, participó en 34 actividades en calidad de expositora, cubriendo 1287 personas, de las cuales 892 fueron mujeres y 395 fueron hombres.

También se brindaron entrevistas radiales y televisivas en diversos medios de comunicación, sobre la situación de violencia contra las mujeres y femicidios. A su vez, se participaron en diversos programas, tales como "Making Contact", en Súper Q y Cuéntamelo de Oye TV, de MEDCOM.

Entre los temas abordados estuvieron: género y derechos humanos, normas sobre derechos de las mujeres, violencia contra las mujeres, periodismo con enfoque de género, derechos políticos de las mujeres, acoso laboral y sexual, noviazgos saludables, entre otras.

Campañas

Campaña de sensibilización sobre el abuso sexual: El 25 de noviembre de 2018, se lanzó el video "El libro de Ana", en el marco de 7 Encuentro Nacional de Adolescentes; bajo la coordinación de la Secretaría Nacional de Niñez, Adolescencia y Familia (SENNIAF) y el Fondo de Población de las Naciones Unidas (UNFPA).

Campaña para la prevención del acoso sexual: desarrollada en el mes de julio de 2019, en coordinación con Fundamorgan. La campaña consistió en la publicación de forma conjunta, en las principales redes sociales, de afiches informativos en la materia.

Material informativo

Folleto plegable de bolsillo "Mujer conoce tus Derechos": se distribuyeron un aproximado de 7860 "acordeones", que contiene información diversa sobre derechos de las mujeres, con énfasis en violencia contra las mujeres.

Cuadernillo "Mujer conoce tus Derechos": el documento contiene información sobre derechos de las mujeres, violencia doméstica, femicidio, guarda y crianza, matrimonio, divorcio, pensión alimenticia, género, derechos laborales, políticos y en el ámbito de la salud, entre otros. Se distribuyeron en el período en mención, un aproximado de 1438 cuadernillos, incluyendo en idioma ngäbe y güna.

Volantes de Campaña "Porque conozco mis Derechos": se distribuyeron un aproximado de 2000 volantes.

Folleto sobre participación política de las mujeres: impresos en el marco de un proyecto con el Tribunal Electoral, para las Elecciones Generales de mayo de 2019. Se distribuyeron 15000 ejemplares del documento.

Defensorías Móviles

La Defensoría del Pueblo, a través de la DPRODM, asistió el 07 de agosto y el 23 de octubre de 2019, a ferias organizadas por la Fundación Calicanto, donde se compartió información relativa a los derechos de las mujeres.

Situaciones atendidas por la Defensoría del Pueblo, atribuidas a través de leyes posteriores a la Ley 7 y participación en comisiones especiales

La Defensoría del Pueblo, a través de la DPRODM, participó y trabajó de manera activa en conjunto con otras instituciones públicas y organizaciones no gubernamentales y de la sociedad civil. Esta relación se materializó en la organización de actividades conjuntas, así como la participación en seminarios, talleres, reuniones, entre otras.

En este contexto, cabe resaltar que la Defensoría del Pueblo, a través de la DPRODM, forma parte de 5 espacios interinstitucionales: la Red de Mecanismos Gubernamentales para la Igualdad de Oportunidades y el Comité Nacional contra la Violencia hacia la Mujer (CONVIMU) coordinados por el INAMU; la Comisión Nacional contra la Trata de Personas, bajo la coordinación del Ministerio de Seguridad Pública; la Comisión Nacional para la Prevención de los Delitos de Explotación Sexual (CONAPREDES), coordinado por el Ministerio Público; la Red de Entidades Públicas y Civiles Productoras y Usuarias de Información Estadística para la Incorporación del Enfoque de Género en la Estadística Nacional, coordinada por el Instituto Nacional de la Mujer (INAMU) y por el Instituto Nacional de Estadística y Censo (INEC). Además, la institución preside dos espacios adicionales, el Observatorio Panameño contra la Violencia de Género (OPVG) y el Consejo Consultivo de Género (CCG).

En cuanto a la Red de Mecanismos, la Defensoría del Pueblo durante el período del informe, participó en 06 reuniones ordinarias y en un volanteo interinstitucional, en el marco de la conmemoración del Día Internacional para la Eliminación de la Violencia contra las Mujeres; todas estas acciones con la finalidad de dar cumplimiento al Plan de Acción de Igualdad de Igualdad de Oportunidades.

Además, se participó en 03 reuniones del CONVIMU; en 06 reuniones ordinarias y 03, extraordinarias de la Comisión Nacional contra la Trata de Personas; y en 04 de CONAPREDES. Sobre la participación en la Red de Estadística, se asistió a una reunión y se inició un proceso para la incorporación de la institución en el Sistema de Indicadores con Enfoque de Género (SIEGPA).

Aunado a lo anterior, la Defensoría del Pueblo llevo a cabo 03 reuniones ordinarias del CCG y 03 reuniones del OPVG, en seguimiento del Convenio para el fortalecimiento de este espacio y la implementación de la plantilla para la recolección de datos en casos de femicidios y homicidios de mujeres, consumados y en grado de tentativa. También se publicó el Boletín Informativo 2018 del OPVG, con estadísticas sobre los principales delitos que afectan a las mujeres y niñas: femicidio, delitos sexuales y violencia doméstica.

Además, en el mes de septiembre de 2019, se instaló en la Defensoría del Pueblo, la Mesa

sobre los derechos humanos de las trabajadoras sexuales; en coordinación con las organizaciones Mujeres con Dignidad y Derechos de Panamá (MDDP), Mujeres Independientes Luchando por sus Derechos (MILD) y la Asociación Panameña de Personas Trans (APPT). La mesa tiene la finalidad de propiciar un espacio de intercambio, con personal de diversas instituciones, para prevenir situaciones de discriminación y violencia, incluyendo las detenciones arbitrarias, y fortalecer los mecanismos de denuncia y sanción.

A su vez, la DPRODM apoyo en diversas acciones a organizaciones que trabajan por los derechos humanos, entre ellas, al Centro de Estudios y Capacitación Familiar (CEFA); el Comité de América Latina y el Caribe para la Defensa de los Derechos de las Mujeres (CLADEM); al Colectivo Masculinidades por la Equidad; a Mujeres con Dignidad y Derechos de Panamá (MDDP); a Padres, Familiares y Amigos por la Diversidad Sexual (PFLAG Panamá); Hombres Trans Panamá; Mujeres Protagonistas.

Aunado a lo anterior, es importante el trabajo realizado con Fundamorgan, con quien se mantienen lazos de colaboración para la representación legal de las víctimas de violencia doméstica y el desarrollo de acciones de sensibilización y capacitación. Además de la alianza con organismos de naciones unidas como el UNFPA, el PNUD, ONU Mujeres y OACNUDH.

En el caso del PNUD, se participó en 02 reuniones y en un taller, en calidad de asesoría, para la ejecución del proyecto de "Fortalecimiento de las capacidades de mujeres para la participación política y creación de estrategias de resiliencia frente a la violencia política".



Distribución de volantes informativas sobre participación política de las mujeres: 02 de mayo de 2019

DIRECCIÓN DE EDUCACIÓN, PROMOCIÓN E INVESTIGACIONES ACADÉMICAS

DEFENSORÍA DEL PUEBLO



Teatro de Títeres sobre los Derechos de los Niños y Niñas, los valores y el acoso escolar, Club Unión, el 22 de agosto de 2019.

DIRECCIÓN DE EDUCACIÓN, PROMOCIÓN E INVESTIGACIONES ACADÉMICAS

Principales Actuaciones

En atención a la atribución de diseñar y adoptar políticas de promoción y divulgación de los derechos humanos la Dirección de Educación, Promoción e Investigaciones Académicas ha desarrollado actividades de capacitación en distintas modalidades tales como: charlas y talleres dirigidas al público en general, entre otras particularmente orientadas a niños, niñas y adolescentes. Otras más, se dirigen a grupos específicos como profesionales de la salud y estudiantes universitarios.

Las actividades también incluyen suplir de material informativo sobre derechos humanos a todos los Departamentos, Direcciones y Oficinas Regionales de la Defensoría que así lo requieran.

Así mismo, esta dirección ha participado en reuniones de coordinación de promoción y

divulgación de los derechos humanos. Entre ellas mencionamos:

Reunión con Asesoría Asuntos Corporativos y Comunicaciones de Hutchinson Ports PPC el día 15 de enero 2019, en La Defensoría de Pueblo, a fin de coordinar una evaluación en sus operaciones sobre riegos de vulneración de derechos humanos en niños/as y adolescentes.

Gerencia de Desarrollo con la Organizacional y Comunitario de Morgan & Morgan, el día 31 de enero de 2019, en La Defensoría del Pueblo, a fin de incorporar a ésta institución al protocolo sobre prevención del acoso escolar. Reunión con el Tribunal Electoral, el día 22 abril de 2019, en las instalaciones del Tribunal Electoral, a fin de dar apoyo logístico a la actividad "MEDUCATE". Reunión con La Fundación Asociación para la Defensa y Protección de la Niñez y Juventud, el día 15 de julio de 2019, en La Defensoría del Pueblo, a fin de coordinar una presentación sobre los derechos humanos a personas menores de edad del Instituto Panameño de Habilitación Especial IPHE de Betania.

Total de personas beneficiadas

En el periodo objeto de este informe la Dirección de Educación Promoción e Investigaciones Académicas, a través de capacitaciones en temas de derechos de los niños, niñas, adolescentes y prevención del acoso escolar, capacitó a un total de 1,735 personas de los cuales 1, 682, fueron personas menores de edad y 30 fueron adultos en estos temas; por otro lado, sobre temas de Derechos Humanos se capacitó a un total de 23 adultos.

De estas personas capacitadas 920 fueron mujeres y 815 fueron varones.

Actividades de promoción y divulgación de los derechos humanos

- Volanteo, Campaña Cinta Chocolate, el 5 de abril de 2019, en Albrook Mall.
- Feria de la Salud de la Segunda Edad, el 14 de junio de 2019, en la Policlínica Blas Daniel Gómez Chetro Distrito de Arraiján.
- Defensoría Móvil en la Alcaldía de Panamá, el 13 de septiembre de 2019.
- Defensoría Móvil en Camita Familiar Anual contra la trata de personas el 15 de septiembre de 2019.



Feria de la Salud de la Segunda Edad, en la Policlínica Blas Daniel Gómez Chetro el 14 de junio de 2019.



Orientación a estudiantes de la Facultad de Relaciones Públicas sobre ética y transparencia el 15 de octubre de 2019.



Charla Sobre Bullying, Valores y Derechos Humanos, Centro Educativo Reina Torres de Araúz, el 19 de septiembre de 2019.

Distribución de Material Promocional

La Dirección de Educación en el período de este informe continúo distribuyendo material promocional en lugares públicos, ferias, escuelas, universidades, policlínicas y calles, logrando distribuir 53,546 trípticos y folletos sobre los derechos humanos, como se describe en el cuadro a continuación:

No	CANTIDAD	DESCRIPCION	TITULO		
1	2,952	Folleto	Ley 7, SANCIONA DISCRIMINACIÓN		
2	2,142	Tríptico	Convención de los Derechos del niño		
3	2865	Tríptico	Convención Americano sobre Derechos Humanos		
4	1736	Tríptico	Declaración Universal de los Derechos Humanos		
5	4760	Tríptico	Derechos a la salud y derecho de los pacientes.		
6	2707	Tríptico	Ley n° 16		
7	1421	Tríptico	Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos.		
8	2505	Tríptico	Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales.		
9	185	Libro	Instrumentos Internacionales Sobre DDHH Ratificados por La República de Panamá		
10	3585	Tríptico	¿Qué es el Habeas Corpus?		
11	1945	Tríptico	¿Qué podemos hacer por ti?		
12	2194	Tríptico	No al Bullying		
13	2761	Folleto	Constitución Política de Panamá		
14	993	Folleto	Convención Americana de Derechos Humanos (Protocolo de San Salvador)		
15	2113	Folleto	Convenio 169, sobre pueblos indígenas y tribales en países independientes		
16	2216	Folleto	Derechos y Obligaciones Privados de Libertad		
17	2824	Folleto	Las Garantías Jurisdiccionales Constitucionales en Panamá		
18	3416	Tríptico	Stop Bullying		
19	2224	Folleto	Ley n° 7 de 5 de febrero de 1997, por la cual se crea la Defensoría del Pueblo		
20	2428	Folleto	Declaración Naciones Unidas sobre Educación en Derechos Humanos		
21	50	CD	Los defensorines (caricaturas)		
22	107	Folleto	Libro de Colorear (derechos humanos)		
23	346	Lápiz	Lápiz de madera		
24	387	Bolígrafo	Bolígrafo azul		
25	392	Regla	Regla plástica blanca		
26	350	Bolsa	Bolsa azul/blancas		
27	10	Bolsa	Bolsa de manila		
28	777	Folleto	Manual de Primeros Auxilios legales y salud		
29	3155	Volante	Aportes del Proyecto de Ley 566		
30	53,546	TOTAL			

Logros

Durante este periodo la Dirección de Educación, Promoción e Investigaciones Académicas a través de actividades de capacitación logró divulgar temas de derechos humanos como: Derechos de los Niños, Niñas, Adolescentes y Prevención del Acoso Escolar y derechos humanos en general.

Se logró llegar con esta temática a un total de 1,735 personas de los cuales 1, 682, fueron personas menores de edad y 30 fueron adultos en estos temas; por otro lado, sobre temas de Derechos Humanos se capacitó a un total de 23 adultos.

También se logró distribuir un total de 53,546 materiales informativos tales como: trípticos, folletos, volantes y libros entre otros.

De igual se logró gestionar ante la Fundación Prointegración la donación de dos sillas de ruedas a personas con discapacidad.

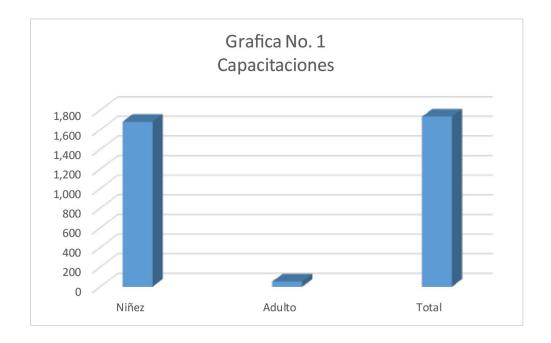
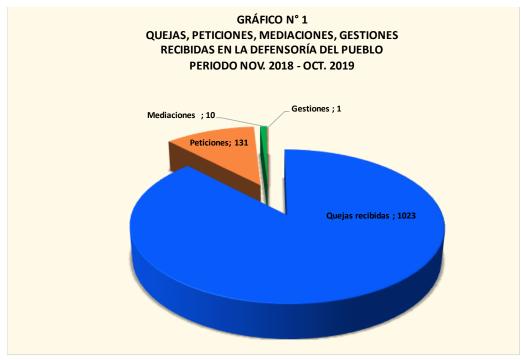


TABLA N° 1 QUEJAS, PETICIONES, MEDIACIONES Y GESTIONES RECIBIDAS EN LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO

PERIODO NOV. 2018 - OCT. 2019

DESCRIPCIÓN	SEDE CENTRAL Y REGIONALES	
TOTAL	1165	
Quejas recibidas	1023	
Peticiones	131	
Mediaciones	10	
Gestiones	1	

Fuente: Sede Central y Oficinas Regionales Defensoría del Pueblo.



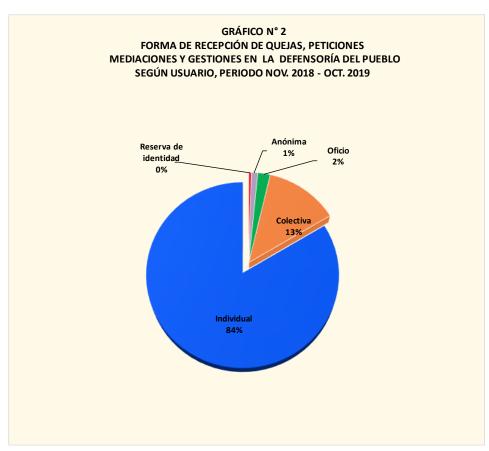
Fuente: Sede Central y Oficinas Regionales Defensoría del Pueblo.

TABLA N° 2 FORMA DE RECEPCIÓN DE QUEJAS, PETICIONES MEDIACIONES Y GESTIONES EN LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO

SEGÚN USUARIO, PERIODO NOV. 2018 - OCT. 2019

DESCRIPCIÓN	SEDE CENTRAL Y REGIONALES	
TOTAL	1165	
Reserva de identidad	5	
Anónima	13	
Oficio	25	
Colectiva	148	
Individual	974	

Fuente: Sede Central y Regionales de la Defensoría del Pueblo.



Fuente: Sede Central y Regionales de la Defensoría del Pueblo.

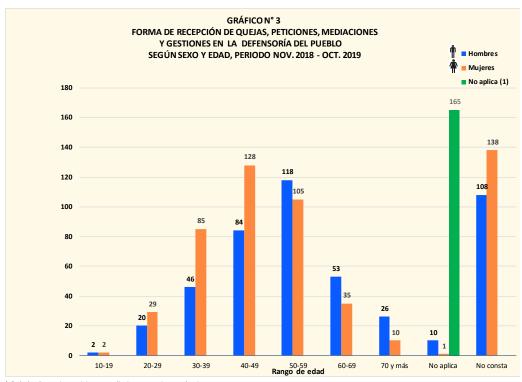
TABLA N° 3

FORMA DE RECEPCIÓN DE QUEJAS, PETICIONES, MEDIACIONES Y
GESTIONES EN LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO SEGÚN SEXO Y EDAD,
PERIODO NOV. 2018 - OCT. 2019

DESCRIPCIÓN				
SEDE CENTRAL Y REGIONALES				
Edad	TOTAL	Hombre	Mujer	No aplica (1)
Eudu	1165	467	533	165
10-19	4	2	2	0
20-29	49	20	29	0
30-39	131	46	85	0
40-49	212	84	128	0
50-59	223	118	105	0
60-69	88	53	35	0
70 y más 36 26		10	0	
No aplica	No aplica 176 10		1	165
No consta 246 108		138	0	

NOTA:

(1) Alude a las quejas, peticiones, mediaciones y gestiones colectivas Fuente: Sede Central y Regionales de la Defensoría del Pueblo.

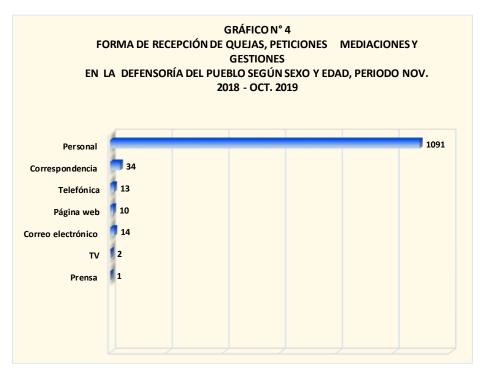


(1) Alude a las quejas, peticiones, mediaciones y gestiones colectivas Fuente: Sede Central y Regionales de la Defensoría del Pueblo.

TABLA N° 4 FORMA DE RECEPCIÓN DE QUEJAS, PETICIONES MEDIACIONES Y GESTIONES EN LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO SEGÚN FORMA, PERIODO NOV. 2018 - OCT. 2019

DESCRIPCIÓN	SEDE CENTRAL Y REGIONALES		
TOTAL	1165		
Prensa	1		
TV	2		
Correo electrónico	14		
Página web	10		
Telefónica	13		
Correspondencia	34		
Personal	1091		

Fuente: Sede Central y Regionales de la Defensoría del Pueblo.

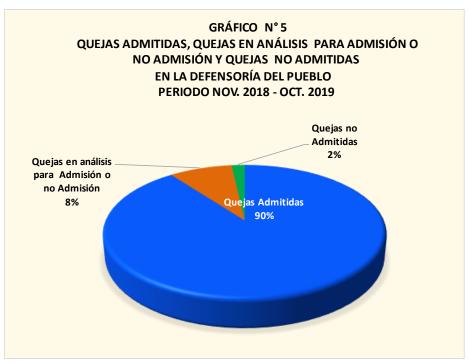


Fuente: Sede Central y Regionales de la Defensoría del Pueblo.

TABLA N° 5 QUEJAS ADMITIDAS, QUEJAS EN ANÁLISIS PARA ADMISIÓN O NO ADMISIÓN Y QUEJAS NO ADMITIDAS EN LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO PERIODO NOV. 2018 - OCT. 2019

DESCRIPCIÓN	SEDE CENTRAL Y REGIONALES	
TOTAL	1023	
Quejas Admitidas	918	
Quejas en Análisis para Admisión o no Admisión	87	
Quejas no Admitidas	18	

Fuente: Sede Central y Oficinas Regionales Defensoría del Pueblo.



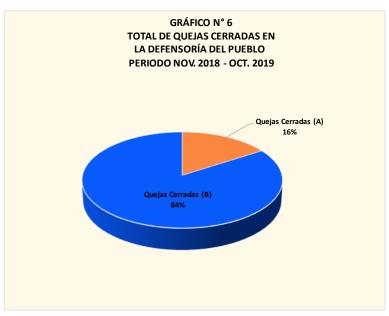
Fuente: Sede Central y Oficinas Regionales Defensoría del Pueblo.

TABLA N° 6 TOTAL DE QUEJAS CERRADAS EN LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO PERIODO NOV. 2018 - OCT. 2019

DESCRIPCIÓN	SEDE CENTRAL Y REGIONALES	
TOTAL	737	
Quejas Cerradas (A)	117	
Quejas Cerradas (B)	620	

⁽A) Quejas cerradas que fueron admitidas durante el período del informe actual

Fuente: Oficinas Regionales de la Defensoría del Pueblo.



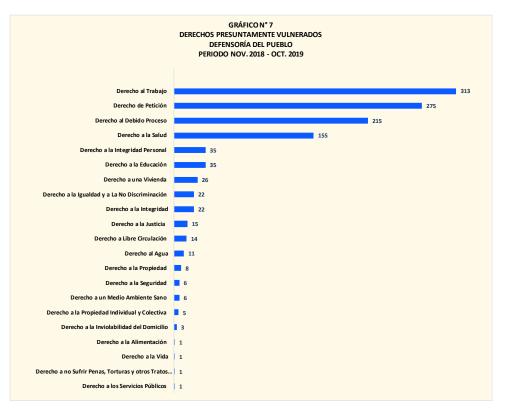
Fuente: Oficinas Regionales de la Defensoría del Pueblo.

⁽B) Que jas cerradas que fueron admitidas en períodos anteriores, al período del presente

TABLA N° 7 DERECHOS PRESUNTAMENTE VULNERADOS DEFENSORÍA DEL PUEBLO PERIODO NOV. 2018 - OCT. 2019

DESCRIPCIÓN	CEDE CENTRAL V DECIONALES	
	SEDE CENTRAL Y REGIONALES	
DERECHO PRESUNTAMENTE VULNERADO	CANTIDAD	
Derecho a la Libertad de Expresión	1	
Derecho a una Familia	1	
Derecho a los Servicios Públicos	1	
Derecho a no Sufrir Penas, Torturas y otros Tratos Crueles,	1	
Inhumanos y Degradantes	1	
Derecho a la Vida	1	
Derecho a la Alimentación	1	
Derecho a la Inviolabilidad del Domicilio	3	
Derecho a la Propiedad Individual y Colectiva	5	
Derecho a un Medio Ambiente Sano	6	
Derecho a la Seguridad	6	
Derecho a la Propiedad	8	
Derecho al Agua	11	
Derecho a Libre Circulación	14	
Derecho a la Justicia	15	
Derecho a la Integridad	22	
Derecho a la Igualdad y a La No Discriminación	22	
Derecho a una Vivienda	26	
Derecho a la Educación	35	
Derecho a la Integridad Personal	35	
Derecho a la Salud	155	
Derecho al Debido Proceso	215	
Derecho de Petición	275	
Derecho al Trabajo	313	

Fuente: Sede Central y Regionales de la Defensoría del Pueblo.

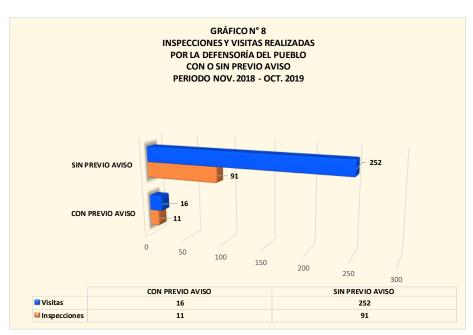


Fuente: Sede Central y Regionales de la Defensoría del Pueblo.

TABLA N° 8 INSPECCIONES Y VISITAS REALIZADAS POR LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO PERIODO NOV. 2018 - OCT. 2019

SEDE CENTRAL Y REGIONALES				
DESCRIPCI	ÓN	CON PREVIO		
DESCRIPCI	ON	AVISO	SIN PREVIO AVISO	
TOTAL	370			
Inspecciones	102	11	91	
Visitas	268	16	252	

Fuente: Sede Central y Regionales de la Defensoría del Pueblo.



Fuente: Sede Central y Regionales de la Defensoría del Pueblo.

COORDINACIÓN DE REGIONALES

DEFENSORÍA DEL PUEBLO

COORDINACIÓN DE OFICINAS REGIONALES

A fin de cumplir, con la misión, visión, objetivos y metas propuestas por la Sede Principal de la Defensoría del Pueblo con las Oficinas Regionales se crea en enero de 2008, la Coordinación de las Regionales, oficina adscrita a la Dirección de Protección de los Derechos Humanos, la cual tiene como función principal coordinar desde la Oficina Central el buen funcionamiento de las Regionales.

En este sentido, la Defensoría del Pueblo de la República de Panamá cuenta actualmente con catorce (14) Oficinas Regionales en todo el territorio nacional, mismas que fueron creadas para brindar una respuesta inmediata a los ciudadanos del interior del país que por falta de recursos económicos, por tiempo y por la distancia, no podían trasladarse hasta la Ciudad Capital, a presentar sus quejas e inquietudes.

El impacto de las oficinas regionales ha sido positivo, puesto que se tiene presencia permanente en cada una de las provincias y comarcas.

Además, se resuelven situaciones inmediatas presentadas de manera individual o colectiva.

Igualmente, realizan defensorías móviles en áreas de difícil acceso y capacitaciones en temas de derechos humanos, motivo por el cual nuestras oficinas regionales cuentan con credibilidad y reconocimiento de la población.



OFICINA REGIONAL DE CHIRIQUÍ

DEFENSORÍA DEL PUEBLO



La Defensoría del Pueblo Regional de Chiriquí se reúne con la nueva administración Regional del MEDUCA para exponerle las quejas que lleva esta entidad y reiterar la colaboración institucional para garantizar los Derechos Humanos.

Oficina Regional de Chiriquí

Quejas, peticiones, orientaciones, mediaciones y consultas

La Defensoría del Pueblo, a través de la Oficina Regional de Chiriquí, durante el período del presente informe, aperturó 127 expedientes, de los cuales, 124 fueron quejas y 3, peticiones. De los expedientes, 112 fueron admitidos, 1 rechazado y 14, se encontraban para el momento del cierre del informe, en análisis para admisión o no admisión.

Todas las solicitudes fueron receptadas personalmente. En cuanto al tipo de persona usuaria, 107 fueron presentadas de forma individual; 11, colectiva; 4, como reserva de identidad; y 5, casos fueron aperturados de oficio.

En cuanto a las características de las personas usuarias, 58 de las mismas, fueron hombres y 51, mujeres; en los casos restantes, no se registró el sexo de la persona usuaria, puesto que se relacionaron con quejas colectivas, por reserva de identidad o de oficio. 121 de las personas usuarias eran de nacionalidad panameña. Sobre las edades,

las personas usuarias se ubicaron principalmente en los siguientes rangos: 45 (35%), entre 50 a 59 años; 41 (32%), entre 40 a 49 años; 10 (8%), entre 30 a 39 años; y 8 (6%), entre 60 a 69 años.

Las quejas receptadas estuvieron relacionadas con diversos derechos presuntamente vulnerados, a saber: 43 (34%), con el derecho al trabajo; 42 (33%), derecho al debido proceso; 19 (15%), con el derecho de petición; 6 (5%), con el derecho a la salud; 5 (4%), con el derecho al agua y a la integridad, respectivamente; 2 (2%), con el derecho a la educación y a la igualdad y no discriminación; y 1 (1%), con el derecho a la libertad de circulación, a la libertad de expresión y el derecho a no sufrir penas, torturas y otros tratos crueles inhumanos y degradantes.

A su vez, las quejas se presentaron contra diversas instituciones , siendo las principales: las Casas Comunitarias de Paz, con 18 (11%); Ministerio de Educación, con 17 (10%); Caja de Seguro Social, con 11 (7%); Lotería Nacional de Beneficencia, con 10 (6%); Dirección General del Sistema Penitenciario, con 8 (5%); Ministerio de Salud y el Municipio de Bugaba, con 7 (4%) quejas cada

entidad; el Ministerio de Economía y Finanzas y el Ministerio de Seguridad Pública, con 6 (4%); la Autoridad de Tránsito y Transporte Terrestre, el Ministerio de Gobierno, el Ministerio de Vivienda y Ordenamiento Territorial, y el Municipio de David, con 5 (3%) quejas cada una; el Instituto de Acueductos y Alcantarillados Nacionales y la Policía Nacional, con 4 (2%); la Corregiduría de Descarga de David, el Instituto Panameño Autónomo Cooperativo, el Ministerio de Ambiente, y el Ministerio de Trabajo y Desarrollo Laboral, con 3 (2%), respectivamente.

A su vez, se recibieron 2 (1%) quejas, contra las instituciones que detallamos a continuación: Autoridad de los Servicios Públicos, Autoridad Nacional de Administración de Tierras, Banco de Desarrollo Agropecuario, Instituto de Estudios Interdisciplinarios, Instituto Panameño de Deportes, Ministerio de Desarrollo Social, Ministerio de la Presidencia, Ministerio de Obras Públicas, Municipio de Barú, Municipio de Puerto Armuelles, Naturgy Panama, Secretaria Nacional de Discapacidad y Universidad Nacional Autónoma de Chiriquí.

También, se recibió una queja contra las siguientes entidades: Autoridad Nacional de Aduanas, Benemérito Cuerpo de Bomberos de la República de Panamá, Centro Penitenciario los Algarrobos, Escuela República de Francia, Gobernación de Chiriquí, Hospital Rafael Hernández, Instituto para la Formación y Aprovechamiento de Recursos Humanos, IPT Diurno de David, Ministerio de Comercio e Industrias, Ministerio de Desarrollo Agropecuario, Municipio de Dolega, Registro Público, y SUME 911.

Entre las principales acciones, para el adelanto de las investigaciones, fue necesario que la Defensoría del Pueblo, a través de la Oficina Regional de Chiriquí, remitiera 136 oficios; realizara 41 visitas sin previo aviso y 1 inspección, coordinada previamente.

Respecto a la conclusión de los trámites, la Oficina Regional de Chiriquí cerró 66 quejas, de los cuales 5 habían sido receptadas durante el período del presente informe, y las 61 quejas restantes, antes del 01 de noviembre de 2018. Todas las quejas fueron concluidas por resolución individual o colectiva, atendiendo a diversos motivos, entre ellos, porque las partes en conflictos llegaron a un acuerdo conveniente, desaparecieron los motivos que originaron la presentación de la queja, la persona que acudió por el servicio desistió de su pretensión o decidió presentar el conflicto ante los

Tribunales y el asunto está pendiente de fallo y casos en que durante las investigaciones, no pudo constatar que existiera una violación a un derecho fundamental o ineficiencia en el servicio público, por lo que orientó a la persona en este sentido.

Finalmente, es importante mencionar, que la Oficina Regional de Chiriquí, brindó 607 orientaciones, siendo las principales temáticas las siguientes: derecho al debido proceso, 336 (55%); derecho de petición, 105 (17%); derecho al trabajo, 78 (13%); derecho a la salud, 25 (4%); derecho a la educación, 14 (2%); y derecho a la seguridad social, con 13 (2%) de las orientaciones, entre otras.

Promoción y divulgación de derechos Humanos

La Defensoría del Pueblo, a través de la Oficina Regional de Chiriquí, realizó durante el período del informe, 7 charlas y 1 seminario, logrando llegar a un total de 746 personas, 381 de las cuales fueron mujeres y, 365, hombres. A continuación, las detallamos:

Charla Rol de la Defensoría del Pueblo, se realizó en conjunto con la Procuraduría de la Administración el día 22 de agosto de 2019, dirigida a la Policía Nacional, siendo beneficiados 30 servidores públicos (8 mujeres y 22 hombres).

Seminario Derecho de las Mujeres, dirigido a jueces del Órgano Judicial el día 15 de agosto de 2019, siendo beneficiados 220 jueces (100 mujeres y 120 hombres).



La Defensoría del Pueblo Regional de Chiriquí realizó una defensoría móvil en la Ciudad de Changuinola, Provincia de Bocas del Toro conmemorando el día de La Declaración de las Naciones Unidas sobre los derechos de los pueblos indígenas.

Charla Derechos de los Niños dirigida, a estudiantes del Colegio San Agustín, el día 17 de septiembre de 2019, siendo beneficiados 158 estudiantes (80 mujeres y 78 hombres).

Charla Derecho de las Personas con Discapacidad, dirigida a estudiantes del Colegio Beatriz Miranda de Cabal el día 10 de abril de 2019, siendo beneficiados 30 estudiantes (20 mujeres y 10 hombres).

Charla Derecho de los Niños, dirigida a estudiantes del Colegio San Agustín el día 12 de julio de 2019, siendo beneficiados 84 estudiantes (46 mujeres y 38 hombres).

Charla sobre Derechos Humanos en conjunto con la Procuraduría de la Administración el día 28 de octubre de 2019, dirigida a Aspirantes a Jueces de Paz, siendo beneficiados 155 personas (90 mujeres y 65 hombres).

Charla Derecho de las Personas con Discapacidad, dirigida a estudiantes del Colegio Adventista de David el día 5 de abril de 2019, siendo beneficiados 20 estudiantes (12 mujeres y 8 hombres).

Capacitación de Derechos Humanos, dirigida a estudiantes del Colegio de San Andrés, Provincia de Chiriquí, el día 5 de abril de 2019, siendo beneficiados 49 estudiantes (25 mujeres y 24 hombres".



Defensoría del Pueblo Regional de Chiriquí realiza capacitación a diferentes estudiantes del Colegio de San Andrés, Provincia de Chiriquí sobre el tema de "Los Derechos Humanos", el 5 de abril de 2019.



Defensoría del Pueblo Regional de Chiriquí, realizó una jornada de volanteo en el Mall Chiriquí, brindando información referente a los Derechos Humanos, con el tríptico "Mujer Conoce tus Derechos".

OFICINA REGIONAL DE COLÓN

DEFENSORÍA DEL PUEBLO



La Defensoría del Pueblo, a través de su Oficina Regional en Colón, como garante de la protección y promoción de los derechos humanos, realiza gestión a favor de las privadas y los privados de libertad del Centro Penitenciario Nueva Esperanza en Colón.

OFICINA REGIONAL DE COLÓN

Casos emblemáticos (quejas, peticiones y mediaciones)

CASO #1

Queja C-1422-19. Recibida el 23 de mayo de 2019. Admitida mediante Resolución No. C-1422a-19 de 3 de septiembre de 2019. Colectiva. Autoridad del Canal de Panamá. El 23 de mayo de 2019, los Moradores de la Riberas del Lago Gatún, se apersonaron a nuestra Institución indicando que los están desalojando poco a poco de las tierras que ocupan desde generaciones de hace más de 100 años dentro de la Cuenca Hidrográfica del Canal, antes que se inundara el Rio Chagres, so pretexto de la cota 100.

De acuerdo a los moradores la ACP los considera intrusos, y sus actividades agropecuarias son dañinas a la conversación de la cuenca del canal, además, expresan que la ACP no los toma en cuenta para programas de Agroforesteria y Reforestación lo que sí están realizando con ONG y grandes empresas.

Una vez recibida la información se inicia el contacto con la ACP y se coordinó reunión de acercamiento en las oficinas de la Sede Central de la Defensoría del Pueblo, en la que se lograron acuerdos importantes (Creación de un plan de manejo en espacio dentro de la cota 100 áreas de la ACP, para las familias que residen dentro de la misma, de igual forma se coordinó con ANATI el Inicio de tramitación para legalización masiva de las tierras ocupadas en los predios fuera de la cota 100.

Es importante resaltar que la defensoría del pueblo permaneció cerca del tema a través de mediación para los logros obtenidos. La queja aún no se ha cerrado. (Regional de Colón Informe Anual 2018-2019).

CASO # 2

Queja C-1803-19. Recibida el 14 de agosto de 2019. Admitida mediante Resolución No. C-1803a-19 de 27 de agosto de 2019. Colectiva. Ministerio de Trabajo. El 14 de agosto de 2019 G. Q. en representación del Sector Portuario de la Provincia de Colón, se apersonaron a nuestra institución

indicando que les están coartando el derecho a trabajo toda vez que han dado despidos masivos y no se paga el salario debido, ya que el pago que se hace es hora trabajada, hora pagada

Una vez recibida la información se inicia el contacto con la MITRADEL y se coordinó reunión de acercamiento en las oficinas de la Sede Regional de Colón de la Defensoría del Pueblo, en la que se logra obtener respuesta acuerdos importantes (Monitoreo permanentes para el tema de los despidos injustificados). La Defensoría del Pueblo permaneció cerca del tema a través de mediación para los logros obtenidos. La queja aún no se ha cerrado. (Regional de Colón Informe Anual 2018-2019).

CASO #3

Queja C-1959-19. Recibida el 9 de agosto de 2019. Admitida mediante Resolución No. C-1959a-19 de 3 de septiembre de 2019. Ministerio de Seguridad. El 9 de agosto de 2019 L. F. se apersono a nuestra Institución indicando la falta de programas de prevención de la delincuencia, por la ineficiencia del Programa Barrios Seguros

Una vez recibida la información se inicia el contacto con la Ministerio de seguridad y se coordinó reunión de acercamiento en las oficinas de la Policía Nacional de Colón, en la que se logra obtener respuesta objetiva e importante.

Proyectos actuales:

- Fortaleciendo familias con disciplina positiva para una cultura de paz en Altos de los Lagos. El objetivo de este proyecto es capacitar a padres e hijos para una mejor cultura de paz, desarrollo d habilidades para la vida y amor mutuo.
- 2. Fortaleciendo a los estudiantes de la escuela en Busca de Un Mañana, Instituto Rufo A. Garay, Instituto Profesional y Técnico de Colon y Simón Urbina Ayarza, adicional a los padres de familia del Centro Educativo en Busca de un Mañana y a los padres de familia. Es un proyecto de prevención primaria para la prevención de la violencia e ingreso a pandillas.

Es importante resaltar que la Defensoría del Pueblo permaneció cerca del tema a través de mediación para los logros obtenidos. La queja aún no se ha cerrado. (Regional de Colón Informe Anual 2018-2019).

CASO #4

Queja C-844-19. Recibida el 17 de abril de 2019. Admitida mediante Resolución No. C-844a-19 de 3 de septiembre de 2019. Ministerio de Vivienda y Ordenamiento Territorial. El 17 de abril de 2019 Y. Ch. N. presenta situación indicando era ocupante de apartamento en el inmueble # 7035 de la calle 8 entre avenidas Central y Meléndez el cual fue condenado por estragos del fenómeno climático OTTO (Noviembre 2016), Todos los inquilinos fueron desalojados por orden del MIVIOT a los que se le ofreció un subsidio de habitación para alquiler y al mismo tiempo se les consideraría como prioridad para ser beneficiados por una solución habitacional en el proyecto del residencial de Altos de los Lagos

Una vez recibida la información se inicia el contacto con el MIVIOT y se coordinó reunión de acercamiento en las oficinas de la Sede Regional del MIVIOT de Colón, después de solicitudes reiterativas se logra obtener respuesta el día 4 de diciembre de 2019, se le hace entrega de un apartamento residencial Altos de los Lagos en favor de Y. Ch. N.

Quejas, peticiones, mediaciones, orientaciones y consultas

La Defensoría del Pueblo, a través de la Oficina Regional de Colón, durante el período del presente informe, abrió 25 expedientes, de los cuales, 20 fueron quejas y 5, peticiones; todas fueron admitidas.

Del total de solicitudes, 24 fueron receptadas personalmente y 1, por teléfono. En cuanto al tipo de persona usuaria, 13 fueron presentadas de forma colectiva y 12 de manera individual.

En cuanto a las características de las personas usuarias, 13 de las mismas, fueron hombres y 12, mujeres; todas(os) de nacionalidad panameña. Sobre las edades, las personas usuarias se ubicaron principalmente en los siguientes rangos: 17 (68%) entre 40 a 49 años; y 5 (20%), entre 50 a 59 años.

Las quejas¹ receptadas estuvieron relacionadas con diversos derechos presuntamente vulnerados, a saber: el derecho de petición, con 8 (40%) quejas;

¹ Solo se detalla información para los procesos de quejas, puesto que el proceso de petición es un trámite distinto, que no implica presuntas vulneraciones de derechos humanos.

el derecho a la justicia, el derecho a la salud, y el derecho al trabajo, cada uno con 2 (10%) quejas. También, se recibió 1 queja (5%), relacionada con cada uno de los siguientes derechos: al agua, al debido proceso, a la educación, a la propiedad, a la seguridad y a la vivienda.

A su vez, las quejas se presentaron contra diversas instituciones², a saber: el Ministerio de Vivienda y Ordenamiento Territorial, con 7 (25%) quejas; el Ministerio de Salud con 3 (11%) quejas; la Autoridad de los Servicios Públicos, la Autoridad Nacional de Administración de Tierras, la Caja de Seguro Social, el Ministerio de la Presidencia y el Municipio de Colón, cada una con 2 (7%) quejas.

También, se recibió una queja contra las siguientes entidades: Autoridad de Aseo Urbano y Domiciliario, Casa Comunitaria de Paz de Corregimiento de Puerto Pilón, Corregiduría de Descarga de Colón, Gobernación de Colón, Instituto de Acueductos y Alcantarillados Nacionales, Ministerio de Seguridad Pública, Ministerio de Trabajo y Desarrollo Laboral y la Secretaria Nacional de Descentralización.

Entre las principales acciones, para el trámite de las peticiones y quejas, fue necesario que la Defensoría del Pueblo, a través de la Oficina Regional de Colón, remitiera 38 oficios.

Finalmente, es importante mencionar, que la Oficina Regional de Colón, brindó 60 orientaciones, siendo las principales temáticas las siguientes: 25 (42%), relacionadas con el derecho a la vivienda; 10 (17%), con el derecho al debido proceso; 8 (13%), con el derecho a la justicia, entre otros.

REUNIONES

El 30 de abril de 2019, la Defensoría del Pueblo, a través de su Oficina Regional en Colón, sostuvo una reunión con el Director del Centro Penal de Nueva Esperanza en Colón, a fin de adelantar gestión a favor de las personas privadas de libertad del Centro Penitenciario Nueva Esperanza en Colón, quienes solicitaron nuestra intervención para realizar un conversatorio sobre el tema "Cambio de Mentalidad y Adaptación al Cambio", para optimizar sus relaciones interpersonales, encaminados a la reinserción social, con el propósito de apoyar en la gestión de la administración del sistema penitenciario El 15 de julio de 2019, otra reunión de diálogo entre un grupo de privados de libertad organizados y representantes de la Dirección General del Sistema Penitenciario con la participación de la Defensoría del Pueblo como garantes. El propósito de la reunión era que los privados de libertad expusieran algunas irregularidades que se están dando en el centro penal que deben ser atendidas por las autoridades del centro, como: Pérdidas de las diligencias médicas, la mala atención médica interna, la discriminación y maltrato que reciben sus familiares los días de visitas, especialmente, las mujeres y la forma en que se distribuyen los alimentos de los privados.

Los privados de libertad lograron la atención por parte del personal administrativos y representantes de la Dirección General del Sistema Penitenciario quienes solicitaron a los privados de libertad se le diera un plazo a la nueva administración estatal para atender sus demandas.

El día 9 de agosto de 2019, el entonces Defensor del Pueblo, Alfredo Castillero, con su equipo de trabajo se reunió con el Frente Amplio Colonense y otros representantes de la sociedad civil, donde a conocer distintas situaciones que requieren que se atiendan de manera urgente como: las nuevas construcciones que necesitan, la presunta gentrificación de la provincia, el problema urbano que es bastante grave, la incertidumbre sistemática en la tenencia de las tierras adyacentes a Colón y mejoras en temas de salud, educación y deporte.

De igual manera los participantes denunciaron ante el Defensor del Pueblo el aumento en los casos de dengue que se ha dado en la provincia, así como la falta de medicamentos, por lo que solicitan que la entidad haga las diligencias necesarias sobre esta materia ante las autoridades correspondientes.

La Defensoría del Pueblo, al conocer las inquietudes del pueblo colonense, dio instrucciones para que todos los temas se manejen de manera más prolija, y reforzará la Oficina Regional con personal de la Sede para que apoyen con el trámite de quejas, peticiones y medicaciones.

² La cantidad de instituciones, no coinciden con el número de quejas recibidas, ya que, un solo caso, puede involucrar a varias instituciones.

 El 30 de agosto de 2019, se llevó a cabo una reunión de seguimiento a los compromisos adquiridos con el Frente Amplio por Colón y otros actores de la sociedad civil.

En esta reunión el Ombudsman entregó un informe del estado de las quejas y peticiones que fueron presentadas en el encuentro anterior. Destacó que de 19 solicitudes, 14 fueron admitidas como queja, otra se encuentra abierta en calidad de mediación.

Sobre las condiciones de algunos colegios en la Costa Atlántica, se han inspeccionado tres centros educativos para poder dar fe de lo expuesto por los educadores durante la reunión.

El 7 de agosto de 2019, se sostuvo reunión con los residentes de la ribera del Canal de Panamá y representantes de la Autoridad del Canal de Panamá (ACP) donde la Defensoría del Pueblo participó como mediadora logrando acuerdos en diversas situaciones que los afectados consideran son violatorias a sus derechos humanos. Durante el desarrollo de este encuentro, los afectados señalaron que se han tomado algunas acciones en el área como los desalojados, a pesar de tener años de ocupar dichas tierras.

TALLER y CHARLAS

El día 24 de septiembre de 2019, la Defensoría del Pueblo con el apoyo de Funda Morgan, llevaron a cabo un taller sobre Derechos Humanos, Género y Noviazgos Saludables, actividad organizada por el Ministerio de Desarrollo Social, en el Colegio Abel Bravo en la provincia de Colón, que busca crear conciencia en los jóvenes de cómo llevar una relación de manera sana y aprender a detectar señales de posibles situaciones de violencia que se puedan suscitar en el desarrollo de la relación.

Así mismo, la Oficina Regional en Colón organizó una charla dirigida a las personas privadas de libertad, bajo el tema "Cambio de Mentalidad y Adaptación al Cambio", permitiéndonos coadyuvar en la resocialización y rehabilitación de las personas privadas de libertad, y mejorar las relaciones interpersonales y manejo de las emociones.

VOLANTEO

Motivados en promover y divulgar los derechos humanos consagrados en la Convención sobre los Derechos del Niño, la Oficina Regional en Colón de la Defensoría del Pueblo, realizó un volanteo entre los niños, niñas, padres y madres de familia y educadores que participaron del desfile en conmemoración al Día Internacional del Nino y la Niña.

Del mismo modo, para promover el derecho a un ambiente sano, la Defensoría del Pueblo, a través de la Oficina Regional de Colón llevó a cabo la colocación de afiches alusivos a la importancia de reciclaje y la correcta disposición de los desechos sólidos. Estos afiches fueron colocados en lugares estratégicos como el Terminal de Transporte Público de Colón entro otros.



La Defensoría del Pueblo entregó al Ministerio de Educación (MEDUCA) así como a los maestros y profesores agremiados en la Unión de Educadores de Panamá (UNEP) y en la Unión Nacional de Educadores por la Calidad de la Educación Panameña (UNECEP), su Informe sobre el estado físico y operativo de ciento seis (106) escuelas públicas a nivel nacional.



Dentro de las Gestiones Inmediatas, la Defensoría del Pueblo, el 15 de julio de 2019, coordino reunión de dialogo entre una comisión de privados de libertad organizados y representantes de la Dirección General del Sistema Penitenciario.

OFICINA REGIONAL DE VERAGUAS

DEFENSORÍA DEL PUEBLO



Capacitación sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, el 19 de junio Instituto Profesional y Técnico El Rincón de Las Palmas.

Oficina Regional de Veraguas Casos emblemáticos

Queja V-2008-18. Recibida el 27 de noviembre de 2018. Admitida mediante Resolución No. V-2008a-18 de 14 de diciembre de 2018. El usuario manifiesta que reside en la Barriada Los Barriales, Corregimiento de Los Algarrobos, Distrito de Santiago; y en dicho lugar existe una fuente natural de agua (quebrada) que está siendo contaminada por aguas residuales que provienen de la Barriada San Miguel. Además, señaló que a una distancia de ciento cincuenta (150) metros aproximadamente de planta de tratamiento de la mencionada barriada, se encuentra instalada la turbina de agua que abastece a la comunidad; y a su juicio, la situación pone en riesgo la salud de los moradores que allí residen, así como el ambiente y los recursos hídricos.

La Defensoría admitió a trámite la queja y se remitió las respectivas solicitudes de informes a las instituciones involucradas en el caso, es decir, el Ministerio de Ambiente y el Ministerio de Salud, conociéndose que aquella sancionó a la referida empresa con un monto de B/. 7,000.00 por supuestas infracciones a la normativa ambiental.

Una vez remitidos los informes por las instituciones involucradas se procedió a organizar una inspección in situ, en la que el Ministerio de Ambiente evidenció que el sistema de tratamiento de las aguas residuales del Proyecto denominado Urbanización San Miguel, está operando y descargando sus aguas residuales al ambiente; y las mismas llegan a un cuerpo de agua superficial llamada quebrada Paso El Pueblo. La queja aún no se ha cerrado.

P-V-1282-19. Recibida el 13 de junio de 2019. Admitida mediante Resolución No. P-V-1282a-19 de 20 de agosto de 2019. El usuario manifiesta que labora para una empresa de recolección de desechos sólidos y hace 2 años cuando realizaba su labor en la Policlínica Doctor Horacio Díaz Gómez de la Caja de Seguro Social, se pinchó un dedo de la mano con una aguja que se encontraba entre los desechos, suceso que atribuye haberse contagiado con hepatitis; sin embargo, no ha recibido tratamiento, en consecuencia continúa con malestares y dolores intensos que le impiden asistir a su trabajo.

La Defensoría admitió a trámite la presente petición y se remitió nota al Director General de la Caja

de Seguro Social, para que esa institución emita un diagnóstico clínico del señor R. V., a fin de establecer su condición de salud y tratamiento que le permita una mejor calidad de vida.

La Defensoría del Pueblo, Oficina Regional de Veraguas, convocó a una reunión con la Dirección Médica, Salud Ocupacional, Asesoría Legal de la referida instalación de salud y el peticionario, con la finalidad de agilizar las coordinaciones necesarias para la pronta atención médica que permita determinar el diagnóstico requerido. La petición se encuentra a la espera del informe por parte de la Caja de Seguro Social sobre la atención brindada al peticionario.

Queja V-262-19. Recibida el 6 de febrero de 2019. Admitida mediante Resolución No. V-262a-19 de 25 de febrero de 2019. El usuario A.S. manifiesta que al realizar el traslado de unas reses, procedió a pasar por el control de la Subestación de Policía de Las Guías de Calobre, donde el Teniente encargado le exigió un procedimiento que estaba completo y al negarse, le trató con palabras impropias y lo arrastró hasta el vehículo, despojándolo de su teléfono celular, de su cédula de identidad y propinándole golpes.

La Defensoría del Pueblo admitió a trámite la queja y remitió oficio al Director General de la Policía Nacional, quien a su vez, respondió que luego de las investigaciones realizadas se determinó que el investigado había incurrido en vulneración al artículo 130, numeral 22, del Decreto Ejecutivo 204 de 3 de septiembre de 1997, que se refiere a usar innecesariamente la violencia al efectuar un arresto, por lo que se determinó remitir el expediente disciplinario seguido al Teniente involucrado a la Junta Disciplinaria Local, a fin que se valoren las investigaciones realizadas. La queja se encuentra en trámite del oficio adicional a la autoridad a fin que nos informe de los resultados emitidos por la Junta Disciplinaria Local.

Quejas, peticiones, mediaciones, orientaciones y consultas

La Defensoría del Pueblo, a través de la Oficina Regional de Veraguas, durante el período del presente informe, receptó 61 quejas y 10 peticiones; todas admitidas.

Respecto al tipo de recepción, las mismas se recibieron de forma personal; 66 de las personas usuarias presentaron las solicitudes de manera individual; 5, de forma colectiva.

En cuanto a las características de las personas usuarias, 35 de las mismas, fueron mujeres y 32, hombres; todas(os) de nacionalidad panameña. Además, se tiene registro de 2 personas con discapacidad física y 2, con discapacidad intelectual. Sobre las edades, las personas usuarias se ubicaron principalmente en los siguientes rangos: 22 (31%), en el rango de 50 a 59 años; 19 (27%), en el de 40 a 49 años; 11 (15%), en el de 30 a 39 años; 9 (13%), en el de 60 a 69 años; 4 (6%), en el de 20 a 29 años.

Las quejas receptadas estuvieron relacionadas con diversos derechos presuntamente vulnerados, a saber: derecho al trabajo, con 42 (68%) de las quejas; derecho de petición, con 14 (23%); derecho al debido proceso, con 2 (3%); derecho al ambiente, derecho a la igualdad y la no discriminación, derecho a la integridad personal y derecho a la salud, con 1 (2%), respectivamente.

A su vez, las quejas se presentaron contra diversas instituciones, siendo las principales: el Ministerio de Vivienda y Ordenamiento Territorial, con 12 (19%); el Ministerio de Educación, con 10 (16%); el Instituto para la Formación y Aprovechamiento de Recursos Humanos, con 5 (8%); el Ministerio de Trabajo y Desarrollo Laboral, con 4 (6%); la Autoridad de Tránsito y Transporte Terrestre y el Ministerio de la Presidencia, con 3 (5%); el Municipio de Santiago, el Ministerio de Ambiente, el Ministerio de Desarrollo Social, el Ministerio de Salud y la Policía Nacional, con 2 (3%) quejas cada entidad.

También, se recibió 1 (2%) queja contra las siguientes entidades: Municipio de Cañazas, Municipio de Mariato, Municipio de Río de Jesús, Municipio de Santa Fe, Autoridad Nacional de Administración de Tierras, Autoridad Nacional de Aduanas, Caja de Seguro Social, Casa Comunitaria de Paz de San Francisco, Instituto Nacional de Formación Profesional y Capacitación para el Desarrollo Humano, Instituto Panameño de Deportes, Ministerio de Comercio e Industrias, Ministerio de Economía y Finanzas, Ministerio de Gobierno, Ministerio de Obras Públicas, y Ministro de Desarrollo Agropecuario.

Entre las principales acciones, para el adelanto de las investigaciones, fue necesario que la Defensoría del Pueblo, a través de la Oficina Regional de Veraguas, remitiera 78 oficios, realizara 7 visitas, 5 sin previo aviso y 2, coordinadas previamente.

Respecto a la conclusión de los trámites, la Oficina Regional de Veraguas cerró 56 expedientes; 10 de los cuales, habían sido receptados durante el período del presente informe, y 46, que habían sido recibidos, antes del 01 de noviembre de 2018.

En cuanto al tipo de cierre, 45 fueron concluidos de forma individual o colectiva, atendiendo a diversas situaciones, entre ellas: porque las partes en conflictos llegaron a un acuerdo conveniente, desaparecieron los motivos que originaron la presentación de la queja, la persona que acudió por el servicio desistió de su pretensión o decidió presentar el conflicto ante los Tribunales y el asunto está pendiente de fallo y casos en que durante las investigaciones, no pudo constatar que existiera una violación a un derecho fundamental o ineficiencia en el servicio público, por lo que orientó a la persona en este sentido. A su vez, 5, fueron finalizadas porque se logró una solución exitosa, gracias a la intervención de la Defensoría del Pueblo; y en 6, se identificaron vulneraciones de derechos humanos y se realizaron recomendaciones.

Finalmente, es importante mencionar, que la Oficina Regional de Veraguas, brindó 643 orientaciones, siendo las principales temáticas las siguientes: 198 (31%), sobre el derecho al trabajo; 156 (24%), sobre el derecho de petición; 94 (15%), sobre el derecho al debido proceso; 77 (12%), sobre el derecho a la propiedad individual y colectiva; 18 (3%), sobre el derecho de familia.

Quejas concluidas o cerradas con recomendaciones o sugerencias

Durante el período del informe, se cerraron 56 expedientes de quejas, de las cuales 10 habían sido admitidas durante el período del informe y 36 previo al 01 de noviembre de 2018. De las 46 quejas, 10 fueron concluidas de forma individual y 36 a través de la Resolución de cierre colectivo Resolución No. 65 de 25 de julio de 2019.

En el caso de las quejas cerradas con recomendaciones tenemos:

V-323-16. Cerrada con Resolución No. V-323f-16 de 27 de noviembre 2018, con recomendación a la Autoridad del Tránsito y Transporte Terrestre, por faltas al debido proceso y se recomienda rectifique o anule las actuaciones realizadas a partir de la expedición de la Resolución 01-15 de 01 de agosto de 2015, para que se permita al peticionario el derecho a ser oído dentro de la causa y sanear lo actuado.

V-755-16. Cerrada con Resolución No. V-755d-16 de 04 de diciembre de 2018, con recomendación al Instituto Nacional de Formación Profesional y

Capacitación para el Desarrollo Humano (INADEH) por vulneración al derecho al pago de la prima de antigüedad en razón de una semana de salario por cada año de servicios dentro de la institución y haber laborado por treinta y nueve (39) años de manera continua, derecho que ha sido reconocido por la Corte Suprema de Justicia (CSJ).

V-396-17. Cerrado con Resolución No. V-396c-17 de 23 de noviembre de 2018, con recomendación a la Autoridad Nacional de Administración de Tierras, por vulneración al derecho a la propiedad y se recomienda interponer sus buenos oficios para que al término de la distancia, rectifique el error involuntario y se le adjudique la propiedad al señor J.U., al tenor del Artículo 1784 del Código Civil en cuanto a lo contemplado en el último párrafo de dicha norma.

V-445-17. Cerrado con Resolución No. V-445c-17 de 15 de enero 2019, con recomendación al Instituto Nacional de Formación Profesional y Capacitación para el Desarrollo Humano (INADEH), por vulneración del derecho al trabajo y se recomienda el reintegro a su puesto de trabajo como Trabajador Agropecuario II, con igual salario devengado hasta el día de su separación.

V- 627-17. Cerrado con Resolución No. V-627c-17 de 15 de enero de 2019, con recomendaciones al Instituto Panameño de Deportes (PANDEPORTES) por vulneración del derecho al trabajo, debido proceso, petición y se recomendó aún cuando fue atendida satisfactoriamente el pago de prestaciones que en los casos de nombramientos transitorios garantice el cumplimiento del plazo determinado, salvo que exista una causal de terminación acreditada mediante proceso disciplinario, además a seguir el criterio de la Corte Suprema en el tema de la garantía del debido proceso.

V-1755-18. Cerrado con Resolución No. V-1755c-18 de 20 de junio de 2019, con recomendaciones a la Alcaldía de Santiago a través de la Corregiduría de Descarga, se reúnan a las partes involucradas en la causa, de manera que se pueda llegar a un diálogo que permita sanear la situación, tomando en cuenta que con la entrada en vigencia de la Ley 16 de 17 de junio de 2016, la Corregidora de San Martín, pasó a ser Juez de Paz del respectivo corregimiento.

Plan de Acción Inmediata (PAI)

El 11 de enero y el 21 de febrero de 2019, se acudió a protesta de los Productores Nacionales en Divisa, por incumplimiento de promesas de ayuda gubernamental.

Los días 10 y 11 de abril de 2019, se acudió a una protesta de los moradores de Cerro Tólica en la entrada de la Comunidad del Prado, por incumplimiento del gobierno en construir la carretera Chumico-Guayabito. Luego de las acciones de protesta se logró la firma de acuerdo para realizar paliativo en la reparación de caminos (áreas más críticas) de la vía Chumico-Guayabito.

El 10 de mayo de 2019, se acudió a una protesta de los pueblos originarios en Guabal, por presunta titulación fraudulenta, concesiones de exploración y otros. La Defensoría del Pueblo abrió expediente de investigación.

Gestiones inmediatas

La Oficina Regional de Veraguas realizó 11 gestiones inmediatas, donde se logró la continuidad de una mensura sobre un terreno; que una docente recibiera la asignación de grupo sin ser objeto de discriminación ante padecimiento de salud; la agilización de citas médicas a privados de libertad con el apovo de actores claves involucrados; atención médica a un adulto mayor indigente y su ingreso al albergue San Juan De Dios; cambio de turno escolar a un menor con condición de salud delicada; se logra la ejecución de una servidumbre de paso; reparación de vías de acceso de una barriada y regulación del ruido producto de exceso de velocidad de vehículos; la adecuación de un espacio laboral a una docente con dificultades de desplazamiento; el cobro de un cheque de CEPADEM a un familiar que contaba con autorización: reubicación de una docente de difícil acceso con condición médica diagnosticada; se reconsidere adecuación de una entrada a una residencia de una persona con movilidad reducida y la reubicación de una docente con enfermedad crónica.

Giras y reuniones

El día 8 de noviembre y 15 de diciembre de 2018, se llevó a cabo en las instalaciones de la Asociación de Educadores Veragüenses (AEVe) reunión con la mesa bilateral, conformada por el Ministerio de Educación, miembros de AEVe y la Defensoría del Pueblo, para dar seguimiento a temas relacionados con traslados de docentes de áreas de difícil acceso, construcción de zarzos en la región de Ñurum y capacitación a docentes en primeros auxilios, dando como resultado la coordinación de fechas y actividades entre el ministerio y docentes.

El día 8 de noviembre de 2018, se llevó a cabo en las instalaciones del Instituto Profesional y Técnico de Veraguas (IPTV), una reunión convocada por miembros de la Comisión de Seguimiento, respecto a la construcción del centro educativo. Los docentes, que habían realizado protestas y huelgas, se mostraron confiados y agradecidos por el acompañamiento de funcionarios de la Defensoría del Pueblo, toda vez que se observaron avances significativos en la construcción de dicha obra.

El día 23 de noviembre de 2018, se acude a la Comunidad de Alto de Jesús, donde se desarrolló una reunión con moradores de diversas comunidades comarcales y se explicó el procedimiento en la temática de derechos posesorios posterior a estudios tenenciales. Se logra que moradores comprendan los trámites para solicitar la adjudicación de predios.

El día 13 de enero y 26 de febrero de 2019, en las instalaciones de la Gobernación de la Provincia de Coclé, se llevó a cabo reunión con autoridades como el Ministerio de Salud, Gobernación de la Provincia de Coclé y Colón, moradores de Nueva Lucha y comunidades que exigían el libre tránsito por la vía ubicada en el Proyecto de la Empresa Minera Panamá. Las reuniones realizadas, permitieron conocer las inquietudes de los moradores afectados, encontrar alternativas de nuevos caminos de penetración a sus comunidades y coordinación de giras por instancias como Ministerio de Ambiente, Ministerio de Salud, Ministerio de Obras Públicas, Ministerio de Educación y la Defensoría del Pueblo.

El día 18 de abril de 2019, se participó en reunión en la Defensoría del Pueblo con el Comisionado de la Zona de Policía en Veraguas y encargados de la sección de privados de libertad de la Policía Penitenciaria de la misma zona, a solicitud de nuestra institución por quejas e inquietudes de privados de libertad por suspensiones injustificadas

de citas médicas y el día 28 de mayo de 2019, en las instalaciones de la Policía de Veraguas se realizó reunión con todos los actores claves en la temática de salud penitenciaria, donde se logró la coordinación de citas médicas y apoyo por parte de estamentos de seguridad en la evacuación y atención primaria a privados de libertad.

El 11 de octubre de 2019, se llevó a cabo reunión con SENADIS y diversas entidades estatales para coordinar actividades alusivas al día de la discapacidad y el 31 de octubre de 2019, se realizó reunión con director de PANDEPORTES, a fin que concediera un plazo adicional a una extranjera con enfermedad crónica ubicada en predios del Estadio Omar Torrijos Herrera, misma que desempeñaba venta de comida rápida.

Intervenciones en materia legislativa

Personal de la Oficina Regional de Veraguas participó como asistente al acto de consulta pública realizada por la Comisión de Gobierno, Justicia y Asuntos Constitucionales de la Asamblea Nacional, en el auditorio del Centro Regional Universitario de Veraguas, el día 24 de agosto de 2019, sobre el Anteproyecto de Reforma de la Constitución Política de la República de Panamá.

Promoción y divulgación de derechos humanos

Asimismo, personal de la Oficina Regional de Veraguas participó en calidad de expositor en las siguientes actividades:

El día 7 de febrero de 2019, se recibió de la Procuraduría de la Administración, Secretaría Regional de Veraguas, invitación para participar de la capacitación denominada "Acceso a la Justicia y Derechos de las Personas con Discapacidad". La capacitación que se desarrolló el 21 de febrero de 2019, en la Procuraduría de la Administración, tuvo gran aceptación por parte de los servidores públicos que laboran en las diversas entidades estatales de la provincia. Se beneficiaron un total de 28 colaboradores, 24 damas y 4 varones.

La capacitación denominada "Pensemos con igualdad, construyamos con inteligencia, innovemos para el cambio", en la que se contó con la oportunidad de exponer el tema "Derechos de la Mujer", destacando la importancia de empoderarlas en el conocimiento de éstos, como una herramienta

necesaria para su garantía. Realizada el día 8 de marzo de 2019. Donde participaron 72 mujeres colaboradores de la Región de Salud de Veraguas.

El Conversatorio "Mujeres Empoderadas Innovando para el Cambio". Realizado el 21 de marzo de 2019, en la Universidad Nacional de Panamá, con la participación de mujeres emprendedoras de la provincia, quienes expusieron testimonios de superación y emitieron mensajes motivadores a los asistentes. Se sensibilizó en cuanto a la importancia del conocimiento y respeto de los Derechos de la Mujer. Participaron 60 mujeres.

Se realizó la capacitación "Justicia Comunitaria de Paz con enfoque en Derechos Humanos" en la ciudad de Santiago, el día 17 de septiembre de 2019. Los participantes fueron Jueces de Paz de los distintos distritos que conforman la provincia de Veraguas, recibieron información valiosa relativa a los Derechos Humanos y el Código Uniforme de Ética de los Servidores Públicos. Participaron 60 servidores públicos, 33 damas y 27 varones.

Capacitación impartida a tres (3) grupos de personas, en el tema de Derechos Humanos, como parte del segundo curso de formación inicial a Aspirantes a Jueces de Paz, organizado por la Procuraduría de la Administración, Región de Veraguas, los días 25 y 28 de octubre de 2019. Se brindó conocimientos básicos sobre Derechos Humanos, lo que permitirá la atención de una forma igualitaria y equitativa, facilitando la fluidez de los procesos a tratar. Participaron 114 personas, de ellas 79 damas y 35 varones.

Defensorías Móviles

Durante el periodo de este informe la Oficina Regional de Veraguas realizó las siguientes defensorías móviles:

El día 11 de marzo de 2019, en las instalaciones del Hospital Luis Chicho Fábrega, se atendió un total de 30 personas, de ellas 29 eran mujeres y 1 hombre. Se distribuyó material informativo, 54 dobladillos Mujer Conoce Tus Derechos.

El día 9 de agosto de 2019, en el Parque San Isidro del Distrito de Soná, se atendieron 7 personas, de ellas 4 hombres y 3 mujeres. Se distribuyó material informativo, 15 trípticos ¿Qué podemos hacer por ti?, 12 trípticos Derecho a la Salud y Derechos de los Pacientes, 5 Convención de los Derechos del Niño, 10 trípticos Los Derechos Humanos de las Mujeres y el Examen Periódico Universal,

5 trípticos ¿ Qué es el Habeas Corpus?, 7 Convención Americana sobre Derechos Humanos, 7 trípticos Pacto Internacional de los Derechos Económicos y Sociales, 7 trípticos Ley No. 16, 7 Violencia contra las Mujeres, 7 Justicia Comunitaria de Paz.

El día 2 de agosto de 2019, en las instalaciones del Centro de Salud de Canto del Llano, se orientó a 12 personas, 4 hombres y 8 mujeres. Se distribuyó material informativo, 15 trípticos Ley No. 16, 18 trípticos ¿Qué podemos hacer por ti?, 9 Convención de los Derechos del Niño, 9 trípticos Los Derechos Humanos de las Mujeres y el Examen Periódico Universal, 12 trípticos Derecho a la Salud y Derechos de los Pacientes, 12 trípticos Pacto Internacional de los Derechos Económicos y Sociales.

El día 15 de agosto de 2019, en el Parque Juan Demóstenes Arosemena de la ciudad de Santiago, en la Feria Institucional con motivo de la conmemoración de Los 500 años de fundación de Panamá La Vieja, se atendieron 10 personas, 2 hombres y 8 mujeres. Se distribuyó material informativo, 5 trípticos ¿Qué podemos hacer por ti?, 5 Convención de los Derechos del Niño, 5 trípticos ¿Qué es el Habeas Corpus?, 7 Convención Americana sobre Derechos Humanos, 9 Ley No. 7, 6 Violencia contra las Mujeres.

El día 21 de agosto de 2019, en las instalaciones del Centro de Salud Reverendo Ricardo Velasco Ordóñez del Distrito de Montijo, se orientó a 4 damas. Se distribuyó material informativo, 10 trípticos Tú y yo somos iguales no me discrimines, 5 trípticos ¿Qué podemos hacer por ti?, 10 trípticos Ley No. 16, 8 dobladillos Mujer Conoce Tus Derechos, 5 Convención de los Derechos del Niño.

El día 26 de agosto de 2019, en el Parque del Distrito de Santa Fe, se orientó a 6 personas, 4 varones y 2 damas. Se distribuyó material informativo, 5 trípticos ¿Qué podemos hacer por ti?, 5 trípticos Derecho a la Salud y Derecho de los Pacientes, 5 Convención de los Derechos del Niño, 5 trípticos Los Derechos Humanos de las Mujeres y el Examen Periódico Universal, 5 trípticos ¿Qué es el Habeas Corpus?, 5 Convención Americana sobre Derechos Humanos, 5 trípticos Pacto Internacional de los Derechos Económicos y Sociales, 5 trípticos Ley No. 16, 5 Violencia contra las Mujeres, 5 Justicia Comunitaria de Paz.

El día 9 de septiembre de 2019, en las instalaciones de la Cárcel Pública de Santiago, se atendió a 6 hombres privados de libertad.

El día 18 de septiembre de 2019, en las instalaciones del Centro de Salud del Distrito de Santa Fe, se atendieron a 25 personas, 21 mujeres y 4 hombres. Se distribuyó material informativo, 5 trípticos ¿Qué podemos hacer por ti?, 5 trípticos Derecho a la Salud y Derechos de los Pacientes, 5 Convención de los Derechos del Niño, 5 trípticos Los Derechos Humanos de las Mujeres y el Examen Periódico Universal, 5 trípticos ¿Qué es el Habeas Corpus?, 5 Convención Americana sobre Derechos Humanos, 5 trípticos Pacto Internacional de los Derechos Económicos y Sociales, 5 trípticos Ley No. 16, 5 Violencia contra las Mujeres, 5 Justicia Comunitaria de Paz.

Situaciones atendidas por la Defensoría del Pueblo, atribuidas a través de leyes posteriores a la Ley 7 y participación en comisiones especiales

En cuanto a la participación en comisiones especiales, la Regional de Veraguas del Defensoría del Pueblo participó en las siguientes:

Comisión Interinstitucional y la Comisión Técnica Distrital (Justicia de Paz)

En seguimiento al rol de representante de la Defensoría del Pueblo dentro de la Comisión Técnica Distrital de cada uno de los distritos que conforman la Provincia de Veraguas;y en atención a las funciones relativas al proceso de selección, evaluación del desempeño de los jueces de paz, así como del conocimiento, análisis y recomendación de sanciones que correspondan contra los jueces de paz, se participó de diversas reuniones, a saber:

La Comisión Técnica Distrital de Atalaya, se reunió en 10 ocasiones para atender quejas, coordinar monitoreos a las Casas de Justicia Comunitaria de Paz, coordinar evaluaciones a los jueces de paz, dar seguimiento a quejas, presentación de la Ley No. 16 de 2016 ante miembros del Concejo Municipal y autoridad del distrito, atender impugnación de la escogencia de jueces en atención de oficio, participar de la escogencia de jueces de paz faltantes, etc.

La Comisión Técnica Distrital de Santiago, se reunió en 6 ocasiones para atender quejas, formular solicitudes de informe a Jueces de Paz contra los que se han presentado quejas, coordinar monitoreos a las Casas de Justicia Comunitaria de

Paz, coordinar evaluaciones a los jueces de paz, dar seguimiento a quejas, presentación de la Ley No. 16 de 2016, que instituye la Justicia Comunitaria

de Paz ante la autoridad del distrito, etc.

La Comisión Técnica Distrital de Santa Fe, se reunió en 6 ocasiones para revisar hojas de vida de los aspirantes al cargo de Juez de Paz, entrevista y evaluación a los aspirantes a jueces de paz, atender invitación de la comunidad de Río Luis referente a inquietudes sobre la escogencia de jueces de paz, remitir nota al Alcalde del distrito para nueva convocatoria, reestructuración de la comisión, entre otras.

La Comisión Técnica Distrital de Mariato, se reunió en 3 ocasiones para establecer aspectos que se evaluarán como desempeño de los jueces de paz y elaborar documento de referencia para dicha labor, coordinar fechas para evaluaciones a los jueces de paz y verificar desempeño de los jueces de paz de Llano Cativá de Mariato y Tebario.

La Comisión Técnica Distrital de San Francisco, se reunió en 2 ocasiones para realizar entrevista y evaluación de los aspirantes al cargo de Juez de Paz.

La Comisión Técnica Distrital de Calobre, se reunió en 2 ocasiones para entrevista y evaluación de los aspirantes a jueces de paz de las comunidades de Barnizal y Chitra, atención a queja interpuesta contra el Juez de Paz de Las Guías de Calobre (se subsanó la situación).

La Comisión Técnica Distrital de Soná, se reunió en 2 ocasiones para presentar la Ley No. 16 de 2016 que instituye la Justicia Comunitaria de Paz ante las nuevas autoridades del distrito y conocimiento de quejas contra jueces de paz, participación en el Concejo Municipal y escogencia de miembros de la Comisión.

La Comisión Técnica Distrital de Cañazas, se reunió en 1 ocasión para dialogar con los jueces de paz y atender queja planteada ante este Órgano Colegiado.

La Comisión Técnica Distrital de La Mesa, se reunió en 1 ocasión para tratar el tema de finalización del término del representante del Concejo Municipal y de la Junta Comunal; y en consecuencia, la escogencia de directiva provisional de la Comisión.

La Comisión Técnica Distrital de Las Palmas, se reunió en 1 ocasión para reestructurar la Comisión ante renuncia de algunos miembros.

Comité para la Erradicación del Trabajo Infantil y Protección de las personas adolecentes trabajadoras (CETIPPAT)

En la Comisión Nacional para la Prevención de los Delitos de Explotación Sexual (CONAPREDES), se participó de 2 reuniones para coordinar actividades de conmemoración del Día Mundial contra el Trabajo Infantil (caminata) y establecer borrador de la propuesta de regulación de la ruta de atención de casos de trabajo infantil y la guía de lineamientos de las comisiones provinciales.

Red Local contra la Violencia Doméstica y Sexual de Santiago

Se participó de 3 reuniones para verificar la viabilidad de acompañamiento a L.M. (víctima de violencia doméstica) ante el Tribunal Superior de Justicia en Coclé, coordinar actividades a realizar en el tema de conmemoración del Día Internacional de la Mujer y organizar las actividades del último trimestre del año.

Entre otras

Discapacidad

Se participó en 2 reuniones para coordinar actividades referentes a la Conmemoración del Día Internacional de las Personas con Discapacidad.

VIH

Se participó de 2 reuniones para programar actividades sobre vigilia en conmemoración de personas fallecidas a causa del VIH.



La Defensoría del Pueblo, Oficina Regional de Veraguas, el 29 de julio de 2019, en conjunto con Ministerio de Ambiente realizó inspección en la comunidad Los Barriales, ubicada en el corregimiento de Los Algarrobos, Distrito de Santiago; al área donde se encuentra ubicada la Quebrada denominada Paso El Pueblo, ante queja por la supuesta contaminación por descargas de aguas residuales.

OFICINA REGIONAL DE LOS SANTOS

DEFENSORÍA DEL PUEBLO



Promoviendo los derechos de las Personas Capacitación a privados de libertad Con Discapacidad para Elecciones 2019

Oficina Regional de Los Santos

Quejas, peticiones, orientaciones, mediaciones y consultas:

La Defensoría del Pueblo, a través de la Oficina Regional de Los Santos, durante el período del presente informe, aperturó 37 expedientes, de los cuales, 32 fueron quejas y 5, peticiones. De los expedientes, 31 fueron admitidos y 6, se encontraban en análisis para admisión o no admisión.

Las 37 solicitudes fueron receptadas personalmente. En cuanto al tipo de persona usuaria, 34 fueron presentadas de forma individual y 3 de manera colectiva.

En cuanto a las características de las personas usuarias, 19 de las mismas, fueron mujeres y 14, hombres; todas(os) de nacionalidad panameña. Sobre las edades, las personas usuarias se ubicaron principalmente en los siguientes rangos: 11 (30%), entre 40 a 49 años; 7 (19%), en los rangos de 30 a 39 años y 50 a 59 años, respectivamente; 4 (11%), en 20 a 29 años.

Las quejas¹ receptadas estuvieron relacionadas con diversos derechos presuntamente vulnerados, a saber: 13 (35%), con el derecho de petición; 12 (32%), con el derecho al trabajo; 6 (16%), con el derecho al debido proceso; y 1 (3%) queja, con el derecho al ambiente, a la educación, a la integridad, a la libertad de circulación, a la salud y a los servicios públicos, respectivamente.

A su vez, las quejas se presentaron contra diversas instituciones², siendo las principales: el Ministerio de Educación, con 7 (15%) de las quejas; el Ministerio de Salud, con 5 (11%) quejas; la Autoridad de los Servicios Públicos, el Instituto de Acueductos y Alcantarillados Nacionales, el Ministerio de Obras Públicas, la Policía Nacional, la Alcaldía Municipal de Guararé, la Empresa de Transmisión Eléctrica S.A., cada una con 2 (4%) quejas.

¹ Solo se detalla información para los procesos de quejas, puesto que el proceso de petición es un trámite distinto, que no implica presuntas vulneraciones de derechos humanos.

² La cantidad de instituciones, no coinciden con el número de quejas recibidas, ya que, en un solo caso, puede involucrar a varias instituciones.

También, se recibió una queja contra las siguientes entidades: Benemérito Cuerpo de Bomberos de la República de Panamá, Casa de Justicia de Paz de

El Carate-distrito de Las Tablas, Casa de Justicia de Paz de Las Guabas-distrito de Los Santos, Caja de Seguro Social, Dirección General del Sistema Penitenciario, Instituto de Seguro Agropecuario, Instituto Panameño de Habilitación Especial, Lotería Nacional de Beneficencia, Ministerio de Ambiente, Ministerio de Desarrollo Social, Ministerio de Vivienda y Ordenamiento Territorial, Registro Público, Secretaria Nacional de Discapacidad, Alcaldía Municipal de Pedasí, Autoridad de los Recursos Acuáticos de Panamá, C.E.B.G. de El Cortezo-Macaracas, C.E.B.G. Ernestina Sucre Falcón-Pocrí, Escuela Juana Vernaza-Guararé, Escuela Presidente Porras, Hospital Joaquín Pablo Franco Sayas-Las Tablas, Instituto Profesional y Técnico de Azuero-Los Santos, y Ministerio de Salud.

Entre las principales acciones, para el adelanto de las investigaciones, fue necesario que la Defensoría del Pueblo, a través de la Oficina Regional de Los Santos, remitiera 32 oficios y realizara 22 visitas sin previo aviso.

Respecto a la conclusión de los trámites, la Oficina Regional de Los Santos cerró 32 expedientes, de los cuales 28 fueron quejas, y 4, peticiones. De los 32 expedientes, 8 habían sido receptadas durante el período del presente informe, y las 24 quejas restantes, antes del 01 de noviembre de 2018. Todos los expedientes fueron concluidos mediante resolución colectiva, por diversos motivos, entre ellos, porque las partes en conflictos llegaron a un acuerdo conveniente, desaparecieron los motivos que originaron la presentación de la queja, la persona que acudió por el servicio desistió de su pretensión o decidió presentar el conflicto ante los Tribunales y el asunto está pendiente de fallo y casos en que durante las investigaciones, no pudo constatar que existiera una violación a un derecho fundamental o ineficiencia en el servicio público, por lo que orientó a la persona en este sentido.

Finalmente, es importante mencionar, que la Oficina Regional de Los Santos, brindó 272 orientaciones, siendo las principales temáticas las siguientes: 62 (23%), relacionadas con el derecho al trabajo; 39 (15%), con el derecho al debido proceso; 33 (12%), con el derecho a la justicia; 26 (10%), con el derecho de petición, entre otros.

Promoción y divulgación de derechos humanos:

Capacitaciones

El 23 de noviembre de 2018, se dictó capacitación sobre DDHH y Violencia de Género, en Info Plaza Las Tablas, a 40 personas, se distribuyó trípticos de la Declaración Universal de los DDHH, ¿Qué podemos hacer por ti?, Convención Americana sobre DDHH, panfletos de Mujer Conoces tus Derechos (40 de c/u).

El 10 de diciembre de 2018, se dictó capacitación sobre DDHH, en Info Plaza Las Tablas, a 20 personas, se distribuyó trípticos de la Declaración Universal de los DDHH, ¿Qué podemos hacer por ti?, Convención Americana sobre DDHH (20 de c/u), igualmente 10 Constituciones, 10 libritos de las Garantías Constitucionales y 5 Libros de Instrumentos Internacionales sobre DDHH ratificados por Panamá.

El 16 de abril de 2019, se dictó capacitación sobre Derechos de las Mujeres y Personas con Discapacidad en el torneo electoral, en el Colegio Manuel María Tejada Roca-Las Tablas, a 45 personas, se distribuyó trípticos de la Participación Política de las Mujeres y la Guía para Personas con Discapacidad (45 de c/u).

El 17 de abril de 2019, se dictó capacitación sobre Derechos de las Mujeres y Personas con Discapacidad en el torneo electoral, en el Instituto Plinio Moscoso-Pedasí, a 13 personas, se distribuyó trípticos de la Participación Política de las Mujeres y la Guía para Personas con Discapacidad (13 de c/u).

El 22 de abril de 2019, se dictó capacitación sobre Derechos de las Mujeres y Personas con Discapacidad en el torneo electoral, en el IPTA-La Villa de Los Santos a 25 personas, se distribuyó trípticos de la Participación Política de las Mujeres y la Guía para Personas con Discapacidad (25 de c/u).

El 22 de abril de 2019, se dictó capacitación sobre Derechos de las Mujeres y Personas con Discapacidad en el Torneo Electoral, a 36 personas, en el Colegio Rafael A. Moreno-Macaracas, se distribuyó trípticos de la Participación Política de las Mujeres y la Guía para Personas con Discapacidad (36 de c/u).

El 23 de abril de 2019, se dictó capacitación sobre Derechos de las Mujeres y Personas con Discapacidad en el torneo electoral, en el Instituto Coronel Segundo de Villarreal-La Villa de Los Santos a 42 personas, se distribuyó trípticos de la Participación Política de las Mujeres y la Guía para personas con Discapacidad (42 de c/u).

El 23 de mayo de 2019, se dictó capacitación sobre DDHH, en el Info Plaza Las Tablas, a 36 personas, se distribuyó trípticos de la Declaración Universal de los DDHH, ¿Qué podemos hacer por ti?, Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos, Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales, Convención Americana sobre DDHH (36 de c/u), igualmente 10 Constituciones, 10 libritos de las Garantías Constitucionales, 15 Leyes 7 de la Defensoría del Pueblo y 5 Libros de Instrumentos Internacionales sobre DDHH ratificados por Panamá.

El 18 de julio de 2019, se dictó capacitación sobre Reglas de Nelson Mandela, en la Cárcel Pública de Las Tablas, a 29 personas, se distribuyó 29 libritos sobre derechos y obligaciones de los Privados de Libertad.

El 26 de septiembre de 2019, se dictó capacitación sobre DDHH y Prevención de la Explotación Sexual, en el Instituto Plinio Moscoso, a 25 personas, se distribuyó trípticos de la Declaración Universal de los DDHH (10), ¿Qué podemos hacer por ti? (10), Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos (10), Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales (10), Convención Americana sobre DDHH (10), igualmente 5 Constituciones, 5 libritos de las Garantías Constitucionales, 5 Leyes No. 7 de la Defensoría del Pueblo.

El 26 de septiembre de 2019, se dictó capacitación sobre DDHH y Prevención de la Explotación Sexual, en el Instituto Plinio Moscoso-Pedasí, a 27 personas, se distribuyó trípticos de la Declaración Universal de los DDHH (10), ¿Qué podemos hacer por ti? (10), Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos (10), Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales (10), Convención Americana sobre DDHH (10), igualmente 5 Constituciones, 5 libritos de las Garantías Constitucionales, 5 Leyes 7 de la Defensoría del Pueblo.

El 30 de septiembre de 2019, se dictó capacitación sobre DDHH y Bullying, en el C.E.B.G. Jaime A. Alba- Vallerriquito, a 29 personas, se distribuyó

trípticos de la Declaración Universal de los DDHH, ¿Qué podemos hacer por ti? y Unidos contra el Acoso Escolar (29 de c/u).

El 30 de septiembre de 2019, se dictó capacitación sobre DDHH y Prevención de la Explotación Sexual, en el C.E.B.G. Jaime A. Alba- Vallerriquito, a 31 personas, se distribuyó trípticos de la Declaración Universal de los DDHH (10), Derecho a la Salud (10), ¿Qué podemos hacer por ti? (10), Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos (10), Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales (10), Convención Americana sobre DDHH (10), igualmente 3 Constituciones y 3 libritos de las Garantías Constitucionales.

El 30 de septiembre de 2019, se dictó capacitación sobre DDHH y Prevención de la Explotación Sexual, en el C.E.B.G. Jaime A. Alba- Vallerriquito, a 28 personas, se distribuyó trípticos de la Declaración Universal de los DDHH (10), Derecho a la Salud (10), ¿Qué podemos hacer por ti? (10), Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos (10), Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales (10), Convención Americana sobre DDHH (10), igualmente 3 Constituciones y 3 libritos de las Garantías Constitucionales.

El 30 de septiembre de 2019, se dictó capacitación sobre DDHH y Prevención de la Explotación Sexual, en el C.E.B.G. Jaime A. Alba- Vallerriquito, a 25 personas, se distribuyó trípticos de la Declaración Universal de los DDHH (10), Derecho a la Salud (10), ¿Qué podemos hacer por ti? (10), Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos (10), Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales (10), Convención Americana sobre DDHH (10), igualmente 3 Constituciones y 3 libritos de las Garantías Constitucionales.

Defensorías Móviles:

El 18 de septiembre de 2019, en el Parque Porras Ciudad de Las Tablas, 110 personas atendidas, no se receptaron quejas.

Situaciones atendidas por la Defensoría del Pueblo, atribuidas a través de Leyes posteriores a la Ley 7 y participación en comisiones especiales:

El 4 de diciembre de 2018, reunión con la Comisión Técnica Distrital de Pocrí para verificar caso contra la Jueza de Paz.

El 15 de febrero de 2019, reunión para conformar la Comisión Técnica Distrital de Las Tablas.

El 20 de febrero de 2019, reunión con la Comisión Técnica Distrital de Pocrí para verificar caso contra la Jueza de Paz.

El 22 de febrero de 2019, reunión con la Comisión Técnica Distrital de Tonosí para verificar caso contra la Jueza de Paz.

El 11 de marzo de 2019, reunión con la Comisión Técnica Distrital de Guararé, para darle seguimiento y evaluar el trabajo de los jueces de Paz.

El 28 de marzo de 2019, reunión con la Comisión Técnica Distrital de Pocrí para tomar una decisión en los casos de la Juez de Paz y comunicar la misma.

El 27 de junio de 2019, reunión con la Comisión Técnica Distrital de Los Santos, para analizar dos quejas contra los Jueces de Paz.

El 23 de julio de 2019, reunión para conformar la Comisión Técnica Distrital de Las Tablas.

El 25 de julio de 2019, cortesía de Sala en el Consejo Municipal de Los Santos, para solicitar que nombren a un representante de ese organismo ante la Comisión Técnica Distrital.

El 29 de agosto de 2019, escogencia de los Jueces de Paz para el distrito de Las Tablas.

El 5 de septiembre de 2019, cortesía de sala en el Consejo Municipal de Tonosí, para solicitar que nombren a un representante de ese organismo y de las juntas Comunales ante la Comisión Técnica Distrital.

El 13 de septiembre de 2019, cortesía de sala en el Consejo Municipal de Pocrí, para solicitar que nombren a un representante de ese organismo ante la Comisión Técnica Distrital.



Participación en actividad contra la Explotación Sexual de niñas, niños y adolescentes



Atención y orientación a los usuarios



Promoviendo los derechos de las Personas Capacitación a privados de libertad Con Discapacidad para Elecciones 2019

OFICINA REGIONAL DE DARIÉN

DEFENSORÍA DEL PUEBLO



Entrega de ayuda humanitaria (agua) a personas migrantes que se encontraban en la Estación Temporal de Ayuda Humanitaria (ETHA) de la comunidad de Peñita, Corregimiento de Metetí.

Oficina Regional de Darién

Casos emblemáticos (quejas, peticiones y mediaciones)

De los casos tratados en el periodo objeto del presente informe, el siguiente puede considerarse emblemático por la grave situación de violación de derechos humanos que presenta:

Queja D-1816-18: Admitida mediante Resolución No. 1816a-18 de 1 de noviembre de 2018, presentada por las personas refugiadas que viven en la provincia de Darién, en las comunidades de Alto Playona, Rio Sito, Tortuga, Marragantí, Vista Alegre, Yape, Boca de Cupe, El Real de Santa María, Pinogana, Jaqué, Puerto Obaldía, La Palma, entre otras, quienes manifiestan que desde hace más de 11 años se les venció su carnet y que tienen dificultad para hacer efectivo el cobro de la beca universal de sus menores hijos que son panameños. Agregan además que el Servicio Nacional de Migración no ha realizado la gira a la provincia de Darién, para casos especiales de personas que viven en áreas de difícil acceso. Algunos lo han renovado porque han viajado hasta la ciudad de Panamá por sus propios medios.

Mediante Nota MG-ONPAR-01348-18, fechado el 30 de noviembre de 2018, la Sub-Directora Nacional de la ONPAR, contesta a solicitud hecha por la Defensoría del Pueblo, expresando que se tiene contemplado realizar una gira en el mes de diciembre de 2018 con el Servicio Nacional de Migración con el propósito de poder entregar los carnés de identificación a estos Refugiados que viven en la provincia de Darién y en la Comarca de Guna Yala.

Como país garante de los Derechos Humanos hemos ratificado la Convención de Naciones Unidas sobre el Estatuto de los Refugiados (1951). Mediante decreto Ejecutivo No. 23 de 10 de febrero de 1998, por el cual se aprueba la Convención de 1977, que aprueba la Convención de 1951 y protocolo de 1967 sobre el Estatuto de Refugiado. Dentro de estas normas vigentes en Panamá, tenemos la Ley 74 del 15 de octubre de 2013, que establece los requisitos, para que todos los refugiados y asilados puedan aplicar a la categoría de residentes permanentes.

Decreto Ley No.3 de 22 de febrero de 2008, crea el Servicio Nacional de Migración, la Carrera Migratoria y dicta otras disposiciones.

Por estas consideraciones legales la Defensoría del Pueblo como institución garante de los Derechos Humanos, realiza la vigilancia permanente de las personas que se encuentre bajo la jurisdicción de la República de Panamá, en aras de la protección de sus derechos.

Quejas, peticiones, mediaciones, orientaciones y consultas

La Defensoría del Pueblo, a través de la Oficina Regional de Darién, durante el período del presente informe, aperturó 26 quejas; todas fueron admitidas.

Respecto al tipo de recepción, 25 de las solicitudes fueron recibidas personalmente y 1, por teléfono. En cuanto al tipo de persona usuaria, 12 fueron presentadas de forma individual y 14 de manera colectiva.

En cuanto a las características de las personas usuarias, que presentaron la queja de manera individual, 7 de las mismas, fueron hombres y 5, mujeres; todas(os) de nacionalidad panameña. Sobre las edades, las personas usuarias se ubicaron principalmente en los siguientes rangos: 13 (50%), en el rango de 40 a 49 años; 7 (27%), 30 a 39 años; y 6, en el de 50 a 59 años.

Las quejas receptadas estuvieron relacionadas con diversos derechos presuntamente vulnerados, a saber: derecho a la salud, con 8 (31%) de las quejas; derecho de petición, con 6 (23%); derecho al debido proceso y derecho a la educación, ambos con 3 (12%) quejas; derecho a la igualdad y la no discriminación, con 2 (8%); y el derecho al ambiente, derecho a la integridad, derecho a la seguridad social y derecho al trabajo, con 1 (4%) queja, respectivamente.

A su vez, las quejas se presentaron contra diversas instituciones¹, siendo las principales: el Ministerio de Salud, con 8 (29%) de las quejas; el Ministerio de Educación y el Servicio Nacional de Fronteras, con 4 (14%) quejas cada entidad; la Autoridad de Tránsito y Transporte Terrestre y el Ministerio de Comercio e Industrias, con 3 (11%) de las quejas; y el Ministerio de Ambiente, con 2 (7%) quejas.

También, se recibió 1 (4%) queja contra las siguientes entidades: Ministerio de la Presidencia, Municipio de Chepigana, Municipio de Pinogana y Servicio Nacional de Migración Panamá.

Entre las principales acciones, para el adelanto de las investigaciones, fue necesario que la Defensoría del Pueblo, a través de la Oficina Regional de Darién, remitiera 25 oficios, realizara 7 inspecciones y 5 visitas, sin previo aviso.

Respecto a la conclusión de los trámites, la Oficina Regional de Darién cerró 4 quejas, 2 de las cuales habían sido receptadas durante el período del presente informe y las otras 2, en fechas previas. Las 4 quejas fueron concluidas mediante resolución colectiva, por diversos motivos, entre ellos, porque las partes en conflictos llegaron a un acuerdo conveniente, desaparecieron los motivos que originaron la presentación de la queja, la persona que acudió por el servicio desistió de su pretensión o decidió presentar el conflicto ante los Tribunales y el asunto está pendiente de fallo y casos en que durante las investigaciones, no pudo constatar que existiera una violación a un derecho fundamental o ineficiencia en el servicio público, por lo que orientó a la persona en este sentido.

Finalmente, es importante mencionar, que la Oficina Regional de Darién, brindó 193 orientaciones, siendo las principales temáticas las siguientes: 98 (51%), con el derecho al debido proceso 62 (23%); 29 (15%), con el derecho de las personas adultas mayors; 25 (13%), con el derecho al trabajo; 12 (6%), con el derecho de las personas migrantes y el derecho a la integridad, respectivamente; entre otros.

Orientaciones

Se le brindó la orientación y acompañamiento a la Sra. E.P.A, con el caso de violencia doméstica ya que había sido referido por la Oficina Regional de Darién, sin embargo, la funcionaria de la Casa Comunitaria de Justicia de Paz, no actuó de buena manera y desistió de su rol, y se procedió a comunicarle a la Sra. Pineda que colocara la denuncia en la Fiscalía. Por lo que, posteriormente se le volvió a llamar a la Sra. E.P.A. para darle seguimiento a su caso, pero no pudimos lograr contactarnos con ella.

Quejas concluidas o cerradas con recomendaciones o sugerencias

De las 28 quejas admitidas 2 fueron cerradas:

D-2095-18. Recibida el 5 de diciembre de 2018. Admitida mediante Resolución D-2095a-18. El peticionario I. M. señala que es conductor del

¹ La cantidad de instituciones, no coinciden con el número de quejas recibidas, ya que, en un solo caso, puede involucrar a varias instituciones.

Tribunal Electoral en la provincia de Darién y cuando se dirigía en Misión Oficial a los Corregimientos de Rio Congo Arriba y Rio Congo Abajo, unidades del SENAFRONT del puesto de control de Agua Fría, Corregimiento de Agua Fría le realizaron una requisa al vehículo, sin informarle los motivos. Al solicitarle información a estas unidades solo le respondieron que el Artículo 325 se los permitía. Se le recomendó a la institución lo que contempla el Código Procesal Penal, en el Capítulo IV en el Artículo 325 sobre la requisa a personas y registro de vehículos y que antes de proceder con la medida se debe advertir al ocupante de la sospecha y del objeto que se busca y la importancia de las garantías fundamentales establecidas en el Titulo III, Capítulo I de la Constitución Política y las Leyes de Panamá y lo que establece el debido proceso. Concluida mediante Resolución No. 65, 25 de julio de 2019.

D-2124-18. Recibida el 12 de diciembre de 2018. Admitida mediante Resolución D-2124a-18. Los peticionarios señalan que el día 29 de octubre de 2018, se llevó a cabo una protesta pacífica en la comunidad de Metetí, Corregimiento de Metetí, Distrito de Pinogana y que los antimotines del Servicio Nacional de Fronteras retuvieron a personas que se estaban pronunciando, adicional algunos vehículos fueron arrastrados por un reo de la institución sin permitirle a los dueños los movieran. Se le recomendó a la institución cumplir con las garantías fundamentales establecidas en el Titulo III, Capítulo I de la Constitución Política y las Leves de Panamá. Que las actuaciones de estos deben ser apegadas a la ley. Concluida mediante Resolución No. Resolución No. 65, 25 de julio de 2019.

Gestiones inmediatas

Por gestiones de la Defensoria del Pueblo, se logra que más de 150 personas adultas mayores y con discapacidad recibieran sus Certificados de Pago Negociables de la Segunda Partida del Décimo Tercer Mes (Cepadem), toda vez que se les dificultaba viajar a la comunidad de La Palma, lugar donde se encuentran la oficina regional del Ministerio de Economía y Finanzas.

A través de gestiones se ha logrado que la Estación Temporal de Ayuda Humanitaria, en la comunidad de Peñitas, Corregimiento de Metetí, mejore sus condiciones de infraestructura, donde se albergan los migrantes irregulares. Adicional con el Ministerio de Salud se ha logrado que estas personas sean

atendidas en el Centro de Salud de la comunidad de Metetí y en el Puesto de Salud de Canglón, Corregimiento de Metetí.

La institución ha ofrecido ayuda humanitaria (agua, ropa, frazada, medicamentos) a personas migrantes que se encuentran en la Estación Temporal de Ayuda Humanitaria y se ha apoyado con el traslado de algunos de ellos hacia el Centro de Salud de Metetí para la atención médica.

Entrega de ayuda humanitaria (ropa, frazada, kit de aseo, leche, etc) a personas migrantes de la Estación Temporal de Peñita y Bajo Chiquito, en la Comarca Emberá Wounaan que ingresan a la provincia de Darién por la frontera Colombo- Panameña.

La Defensoria del Pueblo, junto al Despacho de la Primera Dama y la Secretaría Nacional de Discapacidad (SENADIS) realizaron entrega de sillas de ruedas a personas con discapacidad de la provincia de Darién.

Se participó como observadores electorales en las elecciones generales del 5 de mayo de 2019, en 20 centros de votación en las siguientes áreas: Distrito de Chepigana 11 (once) centros de votación, Distrito de Pinogana 13 (trece) centros de votación. Para esta observación se contó con 4 observadores electorales voluntarios externos y 3 observadores electorales internos.

Se ha orientado a personas migrantes que ingresan por la frontera Colombo- Panameña sobre la Convención de Naciones Unidas sobre el Estatuto de los Refugiados (1951), procedimiento, los requisitos y tiempo que dura el proceso en Panamá.

Giras y reuniones

Giras

4 de abril de 2019: Gira a la comunidad de Canaán Membrillo; ubicada en la Comarca Emberá Wounaan, Corregimiento de Lajas Blancas. Contó con la participación del Defensor del Pueblo y su equipo de trabajo, conformado por personal de la Dirección de Unidades Especializadas y la Dirección de Relaciones Públicas y tuvo como objetivo verificar la situación de los migrantes que ingresan por la frontera con Darién. Se verificaron derechos como: salud, alimentación, sanidad, agua y estadía temporal digna para cada persona migrante. Se le recomendó a las autoridades del Miniserio de Salud la adquisición de ambulancias y de paramédicos para la atención urgente de cualquier migrante

y de medicamentos de primeros auxilios y visitas médicas periódicas por parte de la Región de Salud de Darién y a las autoridades migratorias la creación de un albergue que cumpla con todos los estándares de Derechos Humanos.

10 de junio de 2019: El señor Defensor del Pueblo y su equipo de trabajo, realizan gira de trabajo a la comunidad de Peñita, Corregimiento de Metetí y visitan la Estación Temporal de Ayuda Humanitaria (ETHA), lugar donde se encuentran personas migrantes que han atravesado la frontera Colombopanameña. Por su parte el equipo de la Defensoría del Pueblo y de colaboradores de instituciones como la Secretaria Nacional de Discapacidad, la Secretaría de Desarrollo Sostenible de la Provinica de Darién y Comarcas Anexas (SEPRODACAN), la Secretaría Nacional de Niñez, Adolescencia y Familia (SENNIAF), realizaron entrega de ayuda humanitaria (agua, pamper, leche en polvo, kit de aseo, ropa, calzados, frazadas y medicamentos), a los migrantes que requerían de estos insumos, especialmente a los menores de edad.

10 de septiembre de 2019: La Secretaria General de la institución, junto a personal de la sede central y la regional de Darién, entregaron ayuda humanitaria a personas migrantes que se encontraban en el albergue temporal de Peñita. Se les apoyó con agua potable, alimentos secos, ropas, entre otros.

Reuniones

15 de julio de 2019: A solicitud de la Alcaldía de Pinogana, la Defensoría del Pueblo, participó de una reunión de coordinación con la participación de instituciones como Ministerio de Salud, Ministerio de Educación, Servicio Nacional de Fronteras, y Control de Vectores. Se abordó la situación de los insectos (paederus) que está afectando a la región de Darién, especialmente a los centros educativos de Metetí, Santa Librada, Escuela Anayansi y el Centro Educativo Punuloso, donde han tenido que paralizar las clases e iniciar jornadas de fumigación. El Ministerio de Salud se comprometió a iniciar una campaña de divulgación por medio de programas de radio en las emisoras del área y volanteo en los Centros Educativos, establecimientos comerciales, etc, de la comunidad de Metetí y alrededores, con la finalidad que la población conozca la manera correcta del maneio en dermatitis por quemaduras de este coleóptero (Paederus) y la importancia de mantener nuestros alrededores limpios y de esta manera evitar su proliferación.

23 de julio de 2019: Regional Darién, junto a la Unidad de Migrantes y Refugiados, el Mecanismo Nacional para la Prevención de la Tortura, se reunen con el ACNUDH donde analizan el tema migratorio y realizan recomendaciones a instituciones como: Ministerio de Salud, Servicio Nacional de Migración y Servicio Nacional de Fronteras.

1 de agosto de 2019: La Regional Darién se reúne con el director de la Secretaría de Desarrollo Sostenible de la Provincia de Darién y Comarcas Anexas (SEPRODACAN), donde se le explicó algunas situaciones que aquejan a las comunidades de Darién y Comarcas. Se le explicó de algunos expedientes de quejas que mantiene la regional en temas como derecho a la salud, agua y fluido eléctrico.

2 de septiembre de 2019: Participamos de una reunión interistitucional convocada por la Secretaria Nacional de la Niñez, Adolescencia y Familia, para atender la niñez y mujeres migrantes que ingresan a la provincia por la frontera Colombo- panameña. Se contó con la participación de instituciones como la Secretaría Naciona de Discapacidad, Juzgado de Niñez y Adolescencia, la Unidad de Niñez y Adolescencia de Servicio Naciona de Fronteras, la Organización Internacional para los Migrantes y la UNICEF.

Se trabajó en un diagnóstico enfocado a los niños, niñas, adolescentes y mujeres migrantes, con el fin de encontrar posibles soluciones para la prevención, atención y mitigación de condiciones adversas en temas de salud, protección, alimentación, educación y transporte.

8 de agosto de 2019: Se participó de una reunión en la comunidad de Platanilla, Corregimiento de Rio Congo Arriba, Distrito de Chepigana, tratando temas como derecho a la salud, vivienda, educación, entre otras, divulgándose además las funciones de la Defensoria del Pueblo, asi como también la apertura de queias.

5 de septiembre de 2019: La Regional Darién en conjunto con SEPRODACAN, realizaron gira de trabajo a la comunidad de El Quintín, Corregimiento de Setegantí, Distrito de Chepigana, donde sus moradores expresan sentirse preocupados porque existe un puesto de salud y desde hace más de dos años la infraestructura fue rehabilitada y a la fecha no está siendo utilizada, afectando una población aproximada de 2,000 personas, las

cuales provienen de las comunidades de El Quintín, Llano Bonito, Aldea, Colorado, La Marea y La India. Solo existe una Asistente de Salud nombrada por el Ministerio de Salud y está atendiendo de forma periódica en un local que construyeron de manera improvisada.

Promoción y divulgación de derechos humanos

Actividad 1: El 7 de enero de 2019 se recibió del Instituto Forestal Agropecuario de Darién (IFAD), ubicado en la Comunidad de Canglón, Corregimiento de Yaviza, Distrito de Pinogana, una invitación para participar de un taller sobre "Derechos Humanos y Bullying". Se beneficiaron un total de 35 jóvenes, 21 varones y 14 niñas. Se distribuyó material informativo, lápices, plumas, etc.

Actividad 2: El 29 de agosto de 2019 a solicitud de la Alcaldía Municipal del Distrito de Santa Fe, la Defensoría del Pueblo como parte de la Comisión Técnica Distrital participó del Consejo Municipal y orientó a los presentes sobre las funciones de la Defensoría del Pueblo y el papel de la Comisión Técnica Distrital para el proceso de selección de los aspirantes a jueces de paz, contemplados en la Ley No.16 de 17 de junio de 2017.

Actividad 3: Programas de radio: Para los procesos de formación y capacitación hemos considerado que la estrategia de comunicación masiva es a través de la radio, en tal sentido hemos participado en 4 programas radiales en las Emisoras del área Radio Voz Sin Fronteras y la estación La Nueva en Metetí. En la misma se ha dado a conocer el trabajo que realizamos en provincia y se orientó a los oyentes mediante llamadas telefónicas.

Defensorías Móviles

Actividad 1: Defensoría Móvil: Tuvo lugar el día 22 de julio de 2019, en la comunidad de Tortí, Corregimiento de Tortí, Distrito de Chepo. En esta actividad se atendieron 35 personas, a las cuales les brindamos asesoría legal en temas como violencia doméstica, trabajo infantil, conflicto de tierra, entre otras. Por otra parte se brindó asesoría a los Jueces de Paz del Corregimiento de igual forma se distribuyeron brochure referente a la Ley 82 de 24 de octubre de 2013, que adopta medidas de prevención contra la violencia en las mujeres, Derechos Humanos y Mecanismos Nacionales de protección de los Derechos Humanos, Mujer conoce

tu derechos, Ley 7 de 5 de febrero de 1997, por la cual se crea la Defensoría del Pueblo, descuentos y tarifas especiales para jubilados, pensionados y de la tercera edad, entre otros.

Actividad 2: Defensoría Móvil: Tuvo lugar el día 14 de agosto de 2019, en la comunidad de El Real de Santa María, Corregimiento de El Real, Distrito de Pinogana. En dicha actividad se orientaron a 34 personas en diferentes temas legales, tales como los derechos que tienen los Jubilados, Pensionados y Personas de la Tercera edad establecidos en la ley 6 del 16 de junio de 1987, Ley 82 de 24 de octubre de 2013, que adopta medidas de prevención contra la violencia en las mujeres y reforma el código penal para tipificar el femicidio y sancionar los hechos de violencia contra las mujeres, Convención Sobre los Derechos del Niño y Declaración Universal de los Derechos Humanos Por otra parte se destituyeron ejemplares de la Ley 7 de 5 de febrero de 1997. por la cual se crea la Defensoría del Pueblo, con el objetivo resaltar los derechos humanos y sensibilizar a la población que existen Normas Nacionales, Pactos y Tratados internacionales ratificados por Panamá que garantizan los derechos humanos.

Situaciones atendidas por la Defensoría del Pueblo, atribuidas a través de leyes posteriores a la Ley 7 y participación en comisiones especiales

Comisión Interinstitucional y la Comisión Técnica Distrital (Justicia de Paz)

Como parte de la Comisión Técnica Distrital la Regional Darién participó en la evaluación a los aspirantes a Jueces de Paz, que constituye la Justicia Comunitaria de Paz y dicta otras disposiciones sobre Mediación y Conciliación Comunitaria. Esta Comisión actúa de manera transparente y objetiva y tiene como finalidad garantizar los mejores resultados posibles resaltando elementos profesionales, éticos y humanos que deben estar presentes en cada Juez de Paz.

OFICINA REGIONAL DE SAN MIGUELITO

DEFENSORÍA DEL PUEBLO



Inspección en la comunidad del Mirador, caso del expediente 381-19, señor JCh

OFICINA REGIONAL DE SAN MIGUELITO

Inspección de servicios farmacéuticos a la Policlínica Manuel María Valdez, San Miguelito: se realizó inspección en el área de la entrega de recetas con el objetivo de verificar las denuncias por largas filas y la falta de sillas en esta área. Los usuarios de este tipo de servicios, en su mayoría, son adultos mayores, niños y mujeres embarazadas, población altamente vulnerable.

Entre las gestiones realizadas por la Defensoría del Pueblo, estuvo establecer diálogo con la Dirección Médica, a quien se le explico los inconvenientes que se vienen reportando, y que vive la población que acude diariamente a esta policlínica; en búsqueda de servicios de salud al que tienen derecho y que deben ser brindados de forma diligente, cordial y humana.

La Dirección Médica, contactó al Administrador de la Policlínica para conocer del porqué de esta situación, informando brevemente lo siguiente:

• Ellugar donde se encuentran el área de Farmacia,

presenta problemas de infraestructura desde hace más de 7 años. La UTP, mediante informe de ingeniería estructural, recomendó despejar el área o quitar peso de manera que se evite el colapso de la misma. Las sillas de esta área, en su mayoría, se encuentran deterioradas, lo que representa un riesgo adicional para las personas que acuden a la policlínica. Por ello se ha gestionado y se encuentra en proceso de compras, las sillas de reposición de esta área. Finalmente, las autoridades, informan que existe un proyecto para la construcción de algunas estructuras y así brindar una mejor atención a los usuarios, sin comprometer su integridad física.

Se reconoce que las explicaciones hechas por los Directivos de la Policlínica Manuel María Valdés son válidas, a partir de las recomendaciones y dialogo concertado, se han tomado acciones para subsanar la situación, en lo que cabe, al menor tiempo posible e impulsar el proyecto para una solución más permanente. En cuanto al manejo de la información a la que tienen derecho los usuarios esta debe darse para de una manera clara y expedita, sin crear pánico.

Se recomendó que conjuntamente con el departamento de Atención al Asegurado y Trabajo Social, se informe y oriente las personas sobre el porqué de estas decisiones, que no son antojadizas, sino que se asumen por su propia seguridad y conveniencia.

Quejas, peticiones, mediaciones, orientaciones y consultas

La Defensoría del Pueblo, a través de la Oficina Regional de San Miguelito, durante el período del presente informe, receptó 25 quejas y 1 solicitud de gestión. La gestión fue realizada; y respecto a las quejas, 18 de las mismas fueron admitidas, y 7, se encontraban para el cierre de presente informe, en proceso de análisis para admisión o no admisión.

Todas las solicitudes fueron receptadas de manera personal; 21 de las personas usuarias presentaron las solicitudes de manera individual; 3, colectiva; y 2, iniciadas de oficio.

En cuanto a las características de las personas usuarias, que presentaron la queja de manera individual, 11 de las mismas, fueron mujeres y 10, hombres; todas(os) de nacionalidad panameña. Sobre las edades, las personas usuarias se ubicaron principalmente en los siguientes rangos: 7 (27%), entre 30 a 39 años; 5 (19%), entre 50 a 59 años; 3 (12%), entre 40 a 49 años; 2 (8%), entre 60 a 69 años; y 1 (4%), en 70 años y más.

Las quejas¹ receptadas estuvieron relacionadas con diversos derechos presuntamente vulnerados², a saber: derecho al debido proceso, con 14 (42%) de las quejas; derecho a la propiedad individual y colectiva, con 5 (15%); derecho a la libertad de circulación, derecho de petición y derecho al trabajo, cada uno con 3 (9%) de las quejas; derecho a la inviolabilidad del domicilio y derecho a la vivienda, con 2 (6%) quejas, respectivamente; y derecho a la seguridad, con 1 (3%) queja.

A su vez, las quejas se presentaron contra diversas instituciones³, siendo las principales: las Casas

Comunitarias de Paz, con 13 (34%) quejas; el Municipio de San Miguelito, con 9 (24%); el Ministerio de Obras Públicas y el Ministerio de Salud, con 3 (8%) cada entidad; el Banco Hipotecario Nacional, el Ministerio de Educación, el Ministerio de Vivienda y Ordenamiento Territorial y la Policía Nacional, con 2 (5%), cada una.

También, se recibió 1 (3%) queja contra las siguientes entidades: Autoridad de Tránsito y Transporte Terrestre y la Junta Comunal de José Domingo Espinar.

Entre las principales acciones, para el adelanto de las investigaciones, fue necesario que la Defensoría del Pueblo, a través de la Oficina Regional de San Miguelito, remitiera 31 oficios y realizara 15 visitas sin previo aviso.

Respecto a la conclusión de los trámites, la Oficina Regional de San Miguelito cerró 01 expediente, que había sido receptado durante el período del presente informe, debido a que gracias a la intervención de la Defensoría del Pueblo, se logró una solución exitosa. Además, se concluyeron 65 expedientes, que habían sido iniciados en fechas posteriores al período del informe, 62 de estos, fueron cerrados de manera colectiva o individual, atendiendo a diversas situaciones, entre ellas: porque las partes en conflictos llegaron a un acuerdo conveniente, desaparecieron los motivos que originaron la presentación de la queja, la persona que acudió por el servicio desistió de su pretensión o decidió presentar el conflicto ante los Tribunales y el asunto está pendiente de fallo y casos en que durante las investigaciones, no pudo constatar que existiera una violación a un derecho fundamental o ineficiencia en el servicio público, por lo que orientó a la persona en este sentido. Entre los restantes, 1, fue cerrado debido a que se logró una solución exitosa; 1, porque no se logró demostrar vulneración de derechos humanos, pero se realizaron recomendaciones; y el último, por vulneración de derechos humanos.

Finalmente, la Oficina Regional de San Miguelito, brindó 22 orientaciones, siendo las principales temáticas las siguientes: 14 (64%), relacionadas con el derecho al debido proceso; 2 (9%), con el derecho a la familia y el derecho a la propiedad, individual o colectiva.

¹ Solo se detalla información para los procesos de quejas, puesto que el proceso de gestión es un trámite distinto, que no implica presuntas vulneraciones de derechos humanos.

² La cantidad de derechos presuntamente vulnerados, no coinciden con el número de quejas recibidas, ya que, en un caso, pueden existir varios derechos señalados.

³ La cantidad de instituciones, no coinciden con el número de quejas recibidas, ya que, en un solo caso, puede involucrar a varias instituciones.

Quejas concluidas o cerradas con recomendaciones o sugerencias

Expediente SM 606-16. Cerrada el 22 de enero de 2019, mediante la Resolución SM No.606c-16. Como resultado de la investigación de esta queja, se determina que se ha vulnerado el derecho de petición por parte de la Dirección de Asistencia Social (DAS).

La Defensoría recomendó, dar respuesta oportuna y conforme el tiempo que estipula la ley a los peticionarios. Se evidencia la falta de voluntad y cumplimiento por parte del DAS, prueba de ello es no haber emitido respuesta a la recomendación de manera diligente y dilatar la respuesta a la peticionaria. No obstante, se logró, finalmente, una respuesta positiva de pago a la peticionaria; lo que evitó que cayera, nuevamente, en vigencia expirada.

Expediente 392-17. Recibido el 2 de febrero de 2017, admitido mediante Resolución 392a-17 de 6 de junio de 2017 y concluido, a través de la Resolución 392c-18 de 18 de diciembre de 2018. El usuario manifestó que en diversas ocasiones se ha acercado a las oficinas del Ministerio de Obras Públicas solicitando el pago de sus prestaciones laborales; sin embargo, le han indicado que no tienen derecho a las mismas, dado que era una persona que estaba inhabilitada para ejercer funciones públicas.

La Defensoría del Pueblo determinó al concluir las investigaciones, que el Ministerio de Obras Públicas vulneró el derecho al trabajo y recomendó entre otros aspectos lo siguiente:

- Realizar mejoras a los procedimientos y al sistema de verificación de inhabilitación para los servidores públicos, que ingresen por primera vez a una institución o se trasladen a otra institución del Estado, para que casos como el del usuario, no se repitan.
- Al vencer el plazo de la inhabilitación, la institución haga las gestiones pertinentes, para honrar la contratación inicial al usuario con las condiciones inicialmente convenidas entre ambas partes.

Expediente 461-18. recibido el 12 de abril de 2018, admitido mediante Resolución 461a-18 de 20 de febrero de 2018, y concluido, a través de la Resolución 461c-18 de 22 de enero de 2019. La

usuaria manifestó que solicitó al Bando Hipotecario Nacional la devolución de los dineros pagados, luego de la supuesta restructuración de su cuenta, y a la fecha no ha obtenido respuesta favorable.

La Defensoría del Pueblo determinó, al concluir las investigaciones, que el Banco Hipotecario no vulneró los derechos de la usuaria, pero recomendó que se realizara las gestiones pertinentes para brindarle la respuesta en un tiempo oportuno.

Gestiones Inmediatas

 El 4 de diciembre de 2018 se apersonó la Señora C.A a esta institución con el propósito de recibir orientación en cuanto a sus derechos, dado que manifiesta que trabajó durante 18 años con el Señor A.C, adulto mayor que posteriormente murió.

El señor A.C vivía solo y la peticionaria lo cuidaba, Hacia todos los quehaceres de la casa y lo ayudaba en sus necesidades; inclusive lo llevaba al médico y acompañaba a diligencias personales.

Manifiesta la Señora C.A que el Señor A.C. nunca le hizo un contrato formal, solo le ofreció B/.300.00 por mes, salario que le pagó hasta el mes de agosto de 2018. El Señor A.C fallece, quedando pendiente tres (3) meses de salario. Ante esta situación se comunicó con la hija del Señor quien contestó que no tenía conocimiento de esto, pero que se pondría de acuerdo con su hermana para hacer los cálculos de lo adeudado y pagarle a la Señora C.A.El 6 de diciembre recibimos llamada de la Señora C.A. para informarnos que habían llegado a un arreglo de pago y que le habían abonado a la cuenta.

El 11 de febrero de 2019. Caso de la Señora E.M vs Caja de Seguro Social. La Señora E.M es beneficiaria de su esposo A.C, con el cual ya no convive y que en realidad le da un apoyo ya que es voluntario de su parte. Por otro lado, tiene algunas dificultades para recibir la ficha que le permite recibir atención médica; debido a que su esposo reside en el interior. Ante esta situación, la institución establece contacto para dialogar con el Señor A.C., quien manifestó que buscará la forma de mandársela por transporte tan pronto la reciba y así no causarle inconvenientes. Seguidamente se le comunicó a la Señora E.M. lo acordado con el Señor A.C.

• Hecho ocurrido el 15 de julio de 2019, cuando la señora R.G, solicitó una orientación en cuanto a situación laboral de despido con el Ministerio Público y ya habían pasado varios meses y aún no le habían pagado las prestaciones laborales. Según manifestó requería de este pago por motivos urgentes de salud. No expresó interés de reintegro ni salario caídos. Solicito el apoyo a la Institución para realizarse algunos exámenes que requería, dada la premura de la necesidad de la solicitante, con acciones inmediatas como solicitar la colaboración del Hospital San Miguel Arcángel, en lo relativo a los exámenes requeridos.

Al momento en que se atiende esta situación, la Defensoría tiene en cuenta que no sólo se trata de una orientación sino, además; de apoyar en lo inmediato, velar por el cumplimiento de la Ley que salvaguarda los derechos de las personas con enfermedades crónicas y otros.

En cuanto al motivo del despido, expresó la peticionaria que fueron decisiones administrativas del M.P.; inclusive manifiesta que, aun siendo abogada, no tiene claridad en esta medida.

La Defensoría procedió a contactar a la oficina de Recursos Humanos del Ministerio Público, a quienes poniendo en conocimiento de la situación especial de salud de la Señora R.G. y la posibilidad de examinar, desde el punto de vista humanitario, dicho caso.

La respuesta del Ministerio Público es estar anuente a la solicitud de la Señora RG y procurar agilizar lo que corresponde, respecto a prestaciones laborales adeudadas. El día 9 de agosto se llamó a la Oficina de Recursos Humanos, para tener alguna respuesta a la solicitud presentada, ésta indicó que la Señora R.G. podía presentarse el día 12 de agosto a retirar el cheque

• El 19 de diciembre de 2018. El privado de libertad V.E.V.L., solicitó a ésta institución orientación vía telefónica, señaló se encuentra en el Centro Penitenciario La Joya y ya cumplió más de (2/3) partes de su condena, por lo que solicitó cambio de medida. En audiencia celebrada el 23 de octubre de 2018, le negaron el cambio de medida, por presentar incompleta la dirección de la persona que le brindaría empleo. Considera violentados sus derechos humanos, pues no le han programado nueva fecha de audiencia a pesar que su abogado presentó impulso procesal.

El 27 de diciembre de 2018, la DP Regional San Miguelito, se comunicó con el Coordinador de Jueces de Cumplimiento, quien manifestó que programó audiencia al señor V.E.V.L., para el 11 de enero de 2019, información que fue proporcionada a familiar del prenombrado.

El 7 de febrero de 2019. La Señora E.E.S, solicita apoyo a la Defensoría del Pueblo, Regional San Miguelito. Expresa que mantenía en los despachos de la Fiscalía de Familia (2) denuncias, una realizada por ella contra su ex pareja R.O.G., que fue cerrada y la otra interpuesta por su ex pareja R.O.G. contra ella, que posteriormente el mismo retiró, sin embargo, en el despacho judicial no le brindaban información, ni copias solicitadas

La DP regional San Miguelito se apersonó en compañía de la señora E.E.S Una vez en el lugar se dialogó con la asistente del Fiscal, quien facilitó copia de la Resolución de Cierre de la denuncia presentada por la señora E.E.S y copia de la Ampliación de Denuncia realizada por el señor R.O.G., donde desistía de la Denuncia contra la señora E.E.S, documentos que solicitaba la prenombrada.

El 11 de septiembre de 2019. La señora K.M.D.G acude a la Defensoría del Pueblo, Regional San Miguelito en busca de orientación en relación al caso de su hija, menor de edad H.A.A.D., que le fue guitada por la familia del padre M.J.A.P., quien le agredió recientemente y según indica; en la Fiscalía de Familia no le habían querido tomar la denuncia porque supuestamente no tenía testigos, ni prueba del hecho. La DP Regional San Miguelito se apersonó con la prenombrada a la Fiscalía de Familia de San Miguelito, donde la Fiscal de Turno, al escuchar lo señalado por la usuaria sobre lo acontecido, preguntó quién le había atendido y la usuaria indicó que una dama en la entrada de la Fiscalía pues; no entró a la Fiscalía, señalándole la Fiscal, que posiblemente quien le dio esta información errónea había sido una persona ajena a la Fiscalía, no obstante como se mantienen cámaras de video en esas instalaciones, abriría una investigación. Procedió a tomarle la denuncia a la señora K.M.D.G., sobre la agresión sufrida por parte de su expareja M.J.A.P.

Situación de la menor H.A.A.D. hija de la señora K.M.D.G., si bien la madre estaba interesada en recuperar a la menor, no tenía interés en entrar en disputa directa con el padre M.J.A.P., ya que señaló que los padres del mismo poseen recursos económicos y podría ser peor para ella entrar en este litigio; además indicó que el padrastro de su ex-pareja, se acercó a ella para llegar a un acuerdo en relación a la situación de la menor y ella prefería explorar esta posibilidad. Aunque, señaló se asesoraría con la Fiscal de Familia sobre el particular para tener un panorama más claro.

Giras y Reuniones

- 9 de mayo de 2018, participamos en reunión solicitada por los residentes de la Urbanización Los Andes N°.2, Distrito de San Miguelito con el director General del SINAPROC, a fin de exponer una serie de afectaciones (inundaciones, deslizamientos, contaminación entre otros), generados por una empresa promotora que construye una serie de torres de apartamentos, como también solicitar una la inspección y evaluación de las áreas afectadas, ya que por más de cuarenta años esta comunidad jamás había sufrido estos tipos de problemas, los cuales están inclusive poniendo en riesgo la vida de residentes . El Director en eses entonces Sr. Jose Donderis de SINAPROC, se comprometió con los residentes de Los Andes N°.2., a enviar un equipo técnico experto en la materia, a fin de efectuar las inspecciones, para sustentar las reclamaciones expuestas por la comunidad, ya que según lo observado, es inminente el riesgo de pérdidas de vidas humanas que se va a dar ante un evento natural combinado con las irregularidades del proyecto en mención.
- 26 de julio de 2018 A solicitud de los residentes de la Barriada 9 de enero, los Andes No1 y 2, se realizó reunión en la Regional de San Miguelito con el propósito de tratar la problemática de acceso a la comunidad debido a las obras de construcción que realiza la empresa MECO S.A., dicha obra está ubicada en la vía Transistmica a la altura del antiguo Restaurante MOYA, Corregimiento Amelia Denis De Icaza.

25 de agosto de 2019, participamos en reunión con los moradores de la comunidad de la Esmeralda, (Expediente 1810-12) Corregimiento de Chilibre. asistieron moradores de la comunidad, la representante del corregimiento de Chilibre Lic. Yoira Pereira, El Lic. Alejandro Polanco, representante legal de la junta comunal del Chilibre, y la Defensoría del Pueblo, Alcibíades Batista., esta reunión tenía como objetivo orientar a la comunidad y a la vez comunicar de los trámites legales adelantados a la fecha con las instituciones respectivas que les corresponde la titulación del globo de terreno. Se les explico sobre la formación de una asociación que se encargue de representar la comunidad ante las instituciones respectivas. Asistieron alrededor de 50 personas.

Promoción y Divulgación de Derechos Humanos

- 30 de noviembre de 2018 en el marco del Día Internacional de las Personas con Capacidades Diferentes el 3 de diciembre se realizó una capacitación dirigida a los funcionarios de las Oficinas Regionales de San Miguelito con el tema "Discapacidad y Derechos Humanos" la jornada tiene como finalidad, sensibilizar y educar de manera práctica y teórica en la materia de la discapacidad, Se beneficiaron 25 funcionarios 16 mujeres y 9 varones, se distribuyó los trípticos Que podemos hacer por ti y Tu y Yo somos iguales.
- El 14 de diciembre de 2018 en el marco de la Conmemoración del día Internacional de los Derechos Humanos, la Regional de San Miguelito de la Defensoría del Pueblo, organizo una capacitación sobre "Derecho Ambiental" dirigida a la Sociedad Civil y funcionarios de las diferentes oficinas Regionales del Distrito de San Miguelito, Con el propósito de hacer sensibilización en el tema de los derechos humanos a las autoridades que están implicadas directamente en su aplicación en el Distrito, Se beneficiaron un total de 22 funcionarios, 16 mujeres y 6 varones. Se distribuyeron los trípticos Declaración Universal de Derechos Humanos. Que podemos hacer por ti v la Lev N° 7 de 5 de febrero que crea la Defensoría del Pueblo.

- El 20 de febrero de 2019, se realizó un seminario, dirigido a los colaboradores del sector público; especialmente a quienes trabajan con recursos humanos, con el tema: "Asegurado: Conoce Tus Derechos", Ley 51 Orgánica de la Caja de Seguro Social, con el objetivo de lograr que los participantes adquirieran los conocimientos básicos o generales, de manera que pueda brindar orientación general y precisa al momento de alguna consulta referente al tema tratado. Se beneficiaron 22 funcionarios, 16 mujeres, 6 varones. Se distribuyeron los Trípticos, Que Podemos hacer por ti, y el Manual de Primeros Auxilios legales de Salud.
- El 31 de mayo de 2019, al conmemorarse en mayo, el mes de la etnia negra, se organizó una charla dirigida a la sociedad civil y los funcionarios del sector público del distrito de San Miguelito, con el tema "DISCRIMINACIÓN Y BULLYING". Todo individuo tiene derecho a no ser discriminado ni ser víctima del bullying, en su ambiente escolar, laboral, familiar y personal, sobre la base de su salud integral y a un nivel de vida adecuado, enmarcado en la igualdad de derechos. Se beneficiaron 25 funcionarios, segregados en 16 mujeres y 9 varones. Se distribuyó material didáctico de promoción, referente al tríptico "Unidos contra el Acoso Escolar" y "Yo no Discrimino".
- Los días 14,21 y 28 de agosto de 2019 la Regional de San Miguelito, realizó una jornada de capacitación a estudiantes de 2 escuelas primarias y 1 secundaria, en el tema de "Valores cívicos y morales", con el objetivo de incentivar estudiantes y docentes a inculcar tan importante tema, va que son estos los que nos ayudan a identificarnos como buenas o malas personas en sociedad., un tema que nos marca nuestro día a día, puesto que es la esencia del coexistir en sociedad Estas capacitaciones se les impartieron a niños y jóvenes entre 7 y 12 años de edad. Se beneficiaron 103 estudiantes, 45 mujeres y 58 varones, se distribuyeron los trípticos Convención sobre los Derechos de los Niños y Unidos contra el acoso escolar.
- 11 de octubre de 2019: En el marco de la prevención del Cáncer de Mama y Próstata, la Regional de San Miguelito junto a la Red de VIH, realizaron capacitación de estilos de vida saludable, que contribuyen a la prevención de

- tan terrible enfermedad. En esta jornada se contó con la participación de las instituciones regionales del Distrito. Con el apoyo destacado de estudiantes graduandos de la licenciatura en Psicología de la Universidad de Panamá; quienes de una manera muy gráfica expusieron sobre la dieta y nutrición que debe ser del consumo de la población para así evitar diferentes tipos de enfermedades.
- 30 de octubre de 2019: La Regional de San Miguelito brindo capacitación dirigida a 32 personas Adultas Mayores, en la que participaron 4 hombres y 28 mujeres. donde se habló sobre el tema: "El Instituto del Adulto Mayor, estado actual en la Legislación Panameña". Es importante señalar que dicha actividad se enmarcó en la celebración del 1 de octubre día Internacional de las Personas Adultas Mayores.

Defensorías Móviles

Se realizó defensoría móvil, el 23 de abril de 2019, en la cual se les informó a transeúntes sobre el derecho electoral, resaltando el derecho de las mujeres políticas y de las personas con discapacidad, en el contexto de una persona sana como ayudaría a una persona con algún tipo de discapacidad para ejercer el voto el día 5 de mayo. Fue un ejercicio que llamo la atención de quienes se acercaban a nuestra mesa, sorprendiéndonos que en su mayoría no sabían cómo ejercer este rol. Este ejercicio se realizó alrededor de 100 personas en el área de la zona paga en el Centro comercial las Colinas.



Reunión en la Comunidad de la Esmeralda, con personal de la Oficina Regional.

OFICINA REGIONAL DE BOCAS DEL TORO

DEFENSORÍA DEL PUEBLO



Elecciones para la Directiva de los Privados de Libertad el 30 de enero de 2019.

Oficina Regional de Bocas del Toro

Quejas, peticiones, mediaciones, orientaciones y consultas

La Defensoría del Pueblo, a través de la Oficina Regional de Bocas del Toro, durante el período del presente informe, recibió 29 quejas. De los expedientes, 14 fueron admitidos y 15, se encontraban en análisis para admisión o no admisión.

Respecto a la forma de recepción, 28 fueron recibidas personalmente, y 1, por teléfono. En cuanto al tipo de persona usuaria, 20 fueron presentadas de forma individual, 6 iniciadas por la Defensoría del Pueblo de manera oficiosa, 2 interpuestas de manera colectiva y 1, por una fuente anónima.

En cuanto a las características de las personas usuarias, 11 de las mismas, fueron hombres y 9, mujeres; en el resto de los casos, no se cuenta con la información, por tratarse de casos de oficio, colectivos o anónimos. Todas las personas usuarias, fueron de nacionalidad panameña; 9 de la etnia

indígena y 5, afrodescendientes. Sobre las edades, las personas usuarias se ubicaron principalmente en los siguientes rangos: 7 (24%), en 50 a 59 años; 6 (21%), en 40 a 49 años; 3, (10%), en 20 a 29 años; y 2 (7%), en los rangos de 30 a 39 años y 60 a 69 años, respectivamente.

Las quejas receptadas estuvieron relacionadas con diversos derechos presuntamente vulnerados, a saber: derecho al trabajo, con 14 (48%) de los casos; derecho al debido proceso, con 4 (14%); derecho a petición, derecho a una vivienda, derecho al debido proceso, cada una con 3 (10%); y el derecho a la salud, con 2 (7%) quejas.

A su vez, las quejas se presentaron contra diversas instituciones¹, siendo las principales: Ministerio de Educación, con 10 quejas (28%); la Cárcel Pública de Déborah, la Casa Comunitaria de Paz de Almirante y la Dirección General del Sistema Penitenciario, cada entidad con 3 (8%); la Alcaldía de Bocas Isla,

¹ La cantidad de instituciones, no coinciden con el número de quejas recibidas, ya que, en un solo caso, puede involucrar a varias instituciones.

la Alcaldía de Changuinola, la Casa Comunitaria de Paz de Changuinola, la Gobernación, el Ministerio de Vivienda y Ordenamiento Territorial, y la Caja de Seguro Social, con 2 (6%) quejas, respectivamente. También, se recibió una queja contra las siguientes entidades: Casa Comunitaria de Paz de Bocas del Toro, Colegio Josue Ibarra de Isla Colón, Escuela de Almirante, Lotería Nacional de Beneficencia y Ministerio de Gobierno.

Entre las principales acciones, para el adelanto de las investigaciones, fue necesario que la Defensoría del Pueblo, a través de la Oficina Regional de Bocas del Toro, remitiera 17 oficios, realizara 6 inspecciones y 2 visitas, sin previo aviso.

Respecto a la conclusión de los trámites, la Oficina Regional de Bocas del Toro cerró 3 quejas, que habían sido receptadas antes del 01 de noviembre de 2018. Todos los expedientes fueron concluidos mediante resolución colectiva, por diversos motivos, entre ellos, porque las partes en conflictos llegaron a un acuerdo conveniente, desaparecieron los motivos que originaron la presentación de la queja, la persona que acudió por el servicio desistió de su pretensión o decidió presentar el conflicto ante los Tribunales y el asunto está pendiente de fallo y casos en que durante las investigaciones, no pudo constatar que existiera una violación a un derecho fundamental o ineficiencia en el servicio público, por lo que orientó a la persona en este sentido.

Finalmente, es importante mencionar, que la Oficina Regional de Bocas del Toro, brindó 249 orientaciones, relacionadas principalmente con las siguientes temáticas: derecho a la propiedad individual o colectiva y derecho al trabajo, con 69 (28%), respectivamente; derecho al debido proceso, con 44 (18%); derecho de petición, con 10 (4%), entre otros.

Quejas concluidas o cerradas con recomendaciones o sugerencias

B.T.860-15. Cerrada con Resolución No. 65 del 25 de julio de 2019, cierre colectivo, con solución satisfactoria.

B.T.588-17. Cerrada con Resolución No. 65 del 25 de julio de 2019, cierre colectivo, con solución satisfactoria.

B.T.367-18. Cerrada con Resolución No. 65 del 25 de julio de 2019, cierre colectivo, con solución satisfactoria.

Gestiones inmediatas

El 3 de julio de 2019, personal de la Oficina Regional de la Defensoría del Pueblo en Bocas del Toro, realiza gestión en la Caja de Seguro Social, relacionada con acoso laboral, conversando con el Director del Hospital, logrando que la joven fuera traslada a otro hospital para que termine su internado.

Promoción y divulgación de derechos humanos

Se realizó capacitación en conjunto con la Procuraduría de la Administración el 22 de agosto del 2019, dirigidas a la Policía Nacional, siendo beneficiados 30, personas de los cuales 8 fueron mujeres y 22 fueron hombres.



Visita a la Casa de Paz de Guabito el 6 de junio de 2019.



Visita a la Escuela de Almirante el 25 de marzo de 2019.

OFICINA REGIONAL DE COCLÉ

DEFENSORÍA DEL PUEBLO



Asistencia en Cierre de vía, por moradores de San José, Distrito de Penonomé, Provincia de Coclé, quienes solicitaban mejoras a sus caminos.

Oficina Regional de Coclé

Casos emblemáticos

Dentro del período comprendido del 1 de noviembre de 2018 al 31 de octubre de 2019, la Oficina Regional de Coclé (ORC) mantiene dos (2) casos emblemáticos, los cuales pasamos a detallar:

Queja 1871-18. Recibida el 08 de noviembre de 2018. Admitida mediante Resolución No. 1871a-18 de 11 de diciembre de 2018. Los Moradores de Toabré, presentaron queja en contra del Ministerio de Ambiente, Ministerio de Comercio e Industrias, por la construcción del segundo Parque Eólico de la Provincia de Coclé, ubicado en el Corregimiento de Toabré, Distrito de Penonomé, toda vez que señalaban que se devastarían muchas hectáreas de vegetación, lo que provocaría daños en los ecosistemas y la contaminación de su fuente hídrica.

Luego de admitida la queja, la Defensoría del Pueblo, realizó una inspección al lugar en compañía de las instituciones partes de la queja. Posteriormente,

el Ministerio de Ambiente ordenó, a través de una resolución, la suspensión de los trabajos de construcción del parque eólico de Toabré; medida que se aplicó, debido al incumplimiento del plan de manejo ambiental y del estudio de impacto ambiental, previstos en esta etapa de construcción, por parte de la empresa.

Quejas, peticiones, mediaciones, orientaciones y consultas

La Defensoría del Pueblo, a través de la Oficina Regional de Coclé, recibió durante el período del presente informe, un total de 72 quejas, 51 de las cuales fueron admitidas y 21, se encontraban para la fecha del informe, en análisis para determinar la admisión o no admisión.

Del total de las quejas, 69 fueron receptadas personalmente, 1 por correo electrónico, página web y teléfono respectivamente. En cuanto al tipo de persona usuaria, 41 fueron individuales; 28, colectivas; 2, iniciadas de oficio; y 1, de forma anónima.

En cuanto a las características de las personas usuarias, 23 de las mismas fueron hombres y 20 mujeres; en los 29 casos restantes, no se registró el sexo de la persona usuaria, puesto que se relacionaron con quejas colectivas o anónimas. Sobre las edades, las personas usuarias se ubicaron principalmente en los siguientes rangos: 16 (22%) de entre 50 a 59 años; 10 (14%), 40 a 49 años; 6 (8%), 60 años y más; y 5 (7%), en los rangos de 20 a 29 años y 30 a 39 años; respectivamente. Todas las personas usuarias fueron de nacionalidad panameña.

Las quejas receptadas estuvieron relacionadas con diversos derechos presuntamente vulnerados¹, a saber: 41 (57%) de las mismas, con el derecho de petición; 16 (22%), con el derecho a la salud; 7 (10%), con el derecho al trabajo; 3 (4%), con el derecho a la educación; 2 (3%), con el derecho al ambiente y al debido proceso, respectivamente; y 1 (1%), con el derecho al agua y a la vivienda, respectivamente.

A su vez, las quejas se presentaron contra diversas instituciones², siendo las principales: los Municipios, con 13 quejas; la Caja de Seguro Social, con 10; el Ministerio de Salud, con 11; las Casas de Justicia Comunitaria de Paz, con 9; la Policía Nacional, con 8; la Dirección General del Sistema Penitenciario, con 7; el Ministerio de Educación, con 7; la Autoridad Nacional de Administración de Tierras, con 5; la Autoridad Nacional de Administración de Tierras, con 5; la Autoridad de Tránsito y Transporte Terrestre, el Instituto de Acueductos y Alcantarillados Nacionales, el Ministerio de Obras Públicas, con 4 quejas cada una; la Gobernación de Coclé, con 3 quejas; la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia, la Comisión Técnica Distrital de Casas de Justicia Comunitaria de Paz, el Instituto Panameño Autónomo Cooperativo, el Ministerio de Ambiente, Naturgy y la Procuraduría de la Administración, cada una con 2 quejas, respectivamente.

También, se recibió una queja contra las siguientes entidades: Autoridad de los Servicios Públicos, Autoridad de Turismo de Panamá, Corregiduría de Descarga de Antón, Dirección de Correos y Telégrafos, Instituto de Investigación Agropecuaria de Panamá, Lotería Nacional de Beneficencia,

Ministerio de Comercio e Industrias, Ministerio de Desarrollo Social, Ministerio de Gobierno, Ministerio de Trabajo y Desarrollo Laboral, Ministerio de Vivienda y Ordenamiento Territorial y la Secretaria Nacional de Discapacidad.

Entre las principales acciones, para el adelanto de las investigaciones, fue necesario que la Defensoría del Pueblo, a través de la ORC, remitiera 79 oficios; realizara 22 inspecciones, 20 sin previo aviso y 2 anunciadas previamente; 75 visitas, 73 de las cuales fueron sin previo aviso y 2, informadas previamente.

Respecto a la conclusión de los trámites, la Oficina Regional de Coclé finalizó veinticinco (25) quejas, durante el período del informe, 2 de las cuales fueron admitidas en el mismo período, y las 23 restantes, antes del 01 de noviembre de 2018. La Queja No. 934-17 fue concluida con vulneración a derechos humanos y se realizaron recomendaciones; y las demás, fueron concluidas mediante cierre colectivo.

Finalmente, es importante mencionar, que la ORC, brindó 85 orientaciones, siendo las principales temáticas las siguientes: 16 (19%), relacionadas con el derecho a la información, sobre temas y procesos que se siguen en las entidades públicas; 15 (18%), con el derecho al debido proceso; 14 (16%), con el derecho de petición; 9 (11%), con procesos de familia; 7 (8%), con derechos de las mujeres, entre otros.



Visita a la Policlínica Manuel Paulino Ocaña de Penonomé, a fin de promover el Derecho a la Salud.

¹ La cantidad de derechos presuntamente vulnerados, no coinciden con el número de quejas recibidas, ya que, en un caso, pueden existir varios derechos señalados.

² La cantidad de instituciones, no coinciden con el número de quejas recibidas, ya que, en un solo caso, puede involucrar a varias instituciones.

Quejas concluidas o cerradas con recomendaciones o sugerencias

Queja 934-17. Recibida el día 02 de octubre de 2017. Admitida mediante Resolución No. CO-934a-17 de 28 de diciembre de 2017 y concluida mediante la Resolución No. CO-934e-17 de 18 de enero de 2019. El usuario es una persona con discapacidad visual, que iba a ser nombrado en el cargo de abogado en la Dirección de Coordinación Médica de la Caja de Seguro Social (CSS), Regional de Aguadulce, Provincia de Coclé; sin embargo, el día en que iba a firmar los documentos de toma de posesión, esto no se concretó debido a algunas diferencias.

Al concluir las investigaciones, la Defensoría del Pueblo determinó, que la CSS, vulneró el derecho al trabajo del usuario y recomendó la contratación del mismo dentro de la entidad.

Gestiones inmediatas

La Oficina Regional de Coclé (ORC), con la finalidad de atender situaciones de derechos humanos y brindar una respuesta inmediata, realizó gestiones, las principales se detallan en este apartado.

El 01 de noviembre de 2018, se recibe información por parte de los educadores de la Escuela Bilingüe Rubén Darío Carles, quienes indicaban que un estudiante había sufrido un accidente en su vivienda, que le ocasionó una herida en su cabeza; por lo que necesitaba una colaboración para acondicionar la misma, que se encontraba en mal estado. La Oficina Regional de Coclé, realizó gestión ante el Ministerio de Vivienda y Ordenamiento Territorial (MIVIOT), logrando que se le abriera un expediente y se iniciaran los trámites para la asistencia social.

El 15 de noviembre de 2018 y el 02 de abril de 2019, se realizaron visitas a la Cárcel Pública de Penonomé. En la primera, se tuvo conocimiento de un privado de libertad que requería de atención médica, por lo que se gestionó ante el Sistema Penitenciario y la Policía Nacional la evacuación médica para su atención. Durante la segunda, un privado de libertad se acercó al personal de la Defensoría del Pueblo, para manifestar que tenía VIH y no contaba con diagnóstico, ni tratamiento dentro del penal; por lo que la ORC, gestionó ante el Sistema Penitenciario para que el privado de libertad recibiera atención médica, logrando así se le efectuaran los exámenes correspondientes y se le diera el tratamiento que requería, a través

de la clínica TARV del Hospital Aquilino Tejeira de Penonomé.

El 19 de noviembre de 2018, se realizó visita al Centro de Salud de Tambo, donde se pudo conocer el mal estado de su infraestructura, por lo que se gestionó ante el Ministerio de Salud Regional de Coclé, logrando que se realizaran acciones de mantenimiento y adecuación del centro.

El 20 de noviembre de 2018, se realizó una visita al Ministerio de Educación (MEDUCA), a fin de poner en conocimiento lo manifestado por las madres y padres de familia de la Escuela Bilingüe Juan Demóstenes Arosemena, quienes indicaban que una docente maltrata a los niños verbalmente, por lo que el personal de Asesoría Legal del MEDUCA, realizó las investigaciones, que culminaron con un llamado de atención a la docente.

El 27 de noviembre del 2018, la Oficina Regional de Coclé, hizo entrega de zapatos deportivos, a las privadas de libertad, que no contaban con los mismos, para participar en un Campeonato de Voleibol entre el Centro de Rehabilitación Femenino de Llano Marín y El Centro de Rehabilitación La Granja, ambos ubicados en la Comunidad de Llano Marín, Corregimiento de El Coco, distrito de Penonomé, Provincia de Coclé. Los zapatos fueron donados por la Oficial de derechos Humanos de la Oficina Regional de Coclé, la Licda. Sadith Cecilia Pinilla Ortega.

El 25 de febrero y el 05 de agosto de 2019, se realizó visita al Centro Femenino de Llano Marín, a fin de verificar las condiciones de las privadas de libertad, donde se pudo conocer que las mismas mantenían problemas relacionados con la asistencia a las citas médicas, por falta de unidades policiales. En este contexto, se gestionó de forma inmediata con el Sistema Penitenciario y la Policía Nacional para las coordinaciones respectivas.

El 8 de abril de 2019, personal de la Defensoría del Pueblo, se trasladó hasta el colegio Ángel María Herrera de Penonomé, a fin de conocer la condición de salud del estudiantado, en el contexto de una presunta intoxicación masiva en el plantel; posteriormente, se realizó gestión ante el Hospital Aquilino Tejeira, a fin que los estudiantes, docentes y personal administrativo recibiera atención médica. No se dio la apertura de una queja, debido a que el Ministerio Publico debido a la magnitud de la situación, inició una investigación penal.

El día 17 de mayo de 2019 se realizó visita al IPT Omar Torrijos Herrera, donde se pudo observar

que el plantel educativo se encontraba en buenas condiciones, sin embargo; se observó que no contaban con una cancha, por lo que se gestionó ante el MEDUCA Regional de Coclé, logrando así conocer que la misma se encuentra en proyecto.

El 22 de julio de 2019, se realizó visita a la Cárcel Pública de Aguadulce, a fin de conocer las necesidades de las personas privadas de libertad, los cuales indicaron que mantienen problemas al momento que solicitan una evacuación médica, por lo que se gestionó con el Sistema Penitenciario y la Policía Nacional para la atención respectiva, en particular, lo relacionado con urgencias.

El día 26 de julio de 2019, se realizó visita al Centro Educativo Victoriano Lorenzo, en la Comunidad de Puerto el Gago, Corregimiento de Coclé, como seguimiento y monitoreo a los centros educativos. Durante la visita, se pudo observar que el plantel requiere de la construcción de un comedor, por lo que se gestionó ante el Ministerio de Educación, informaron que se encuentra en proyecto la construcción.

El 01 de agosto de 2019, se realizó visita al Centro de Salud de la Mata, Corregimiento de Río Hato, donde se pudo conocer que se brinda un buen trato, sin embargo, informaron que requieren de mobiliarios, por lo que se gestionó ante el MINSA.

El 6 de agosto de 2019, en una visita realizada al Centro Educativo San Juan Bosco, se observó las necesidades de la escuela, en cuanto a implementos deportivos, por lo que se realizaron gestiones con empresas del Distrito de Penonomé, logrando la donación de balones de voleibol, baloncesto y otros implementos.

El 27 de agosto de 2019, se realizó visita al Centro de Salud de Río Hato, con el fin de dar seguimiento y monitoreo a los centros de salud de la Provincia de Coclé, donde se pudo observar las condiciones de la infraestructura, por lo que se envió nota al MINSA, a fin de acondicionar la infraestructura, por lo que informaron que el Centro de Salud se encuentra en el Programa de Remodelación.

El 05 de septiembre de 2019, se realizó visita al Centro Educativo Marcelino Quiroz, Ubicado en Corregimiento de Coclé, donde se pudo conocer que presenta daños en la infraestructura de los baños, por lo que se procedió a poner en conocimiento al MEDUCA Regional de Coclé, quienes indicaron que el plantel se encuentra en proyecto de remodelación.

El 24 de octubre de 2019, se realizó visita al

Hospital Aquilino Tejeira de Penonomé, donde los usuarios del nosocomio indicaron que la atención médica es buena, se pudo observar que el Cuarto de Urgencia se encuentra en mantenimiento, por lo que los pacientes indicaron que esperan que el mantenimiento lo terminen pronto, ya que están siendo atendidos en la sala de fisioterapia y el espacio es un poco reducido, se realizó gestión ante la Dirección Médica, quienes indicaron que para fines de noviembre de 2019, los trabajos se hayan culminado.

Giras y Reuniones

Durante el período objeto de este informe, la Oficina Regional de Coclé realizó diversas acciones, entre ellas, 49 visitas y 6 reuniones, de las cuales se detallan las principales en este apartado.

Los días 22, 24 y 25 de enero de 2019, personal de la Oficina Regional de Coclé, realizó visita a los Centros de Salud de Olá, Piedras Gordas y El Copé, con la finalidad de monitorear el estado de los mismos y promover el respeto al derecho a la salud. Como resultado de las visitas, se remitieron notas al Ministerio de Salud (MINSA), para informar sobre el estado de la infraestructura del Centro de Salud de Olá y de El Copé; en el caso del Centro de Piedras Gordas, se observó que el mismo se encontraba en buen estado y contaba con los suministros básicos para la atención.

También, continuando con las acciones de monitoreo de derechos humanos, se realizaron visitas a centros educativos de la provincia. Entre ellos, el día 4 de febrero de 2019, se acudió al Colegio Rodolfo Chiari, al IPTI de Aguadulce, a la Escuela Bilingüe Alejandro Tapia, a la Escuela Bilingüe Juan Demóstenes Arosemena.

A su vez, el día 5 de febrero de 2019, se realizaron visitas al Colegio Mariano Prados Arauz, a la Escuela España, la Escuela de El Caño y Escuela de Rio Grande; el 6 de febrero, al C.E.B.G. Simeón Valderrama, al IPT Omar Torrijos Herrera, al C.E.B.G. de Olá, al C.E.B.G. Las Huacas; el 7 de febrero, al Colegio Ángel María Herrera, al IPT Leonila Pinzón de Grimaldo, el IPT La Pintada, C.E.B.G La Pintada; y el día 8 de febrero, a la Escuela Secundaria Salomón Ponce Aguilera, la Escuela Bilingüe República Dominicana, la Escuela Bilingüe Rubén Darío Carles, el C.E.B.G. Federico Zúñiga.

El 11 de julio de 2019, se realizó visita al Centro de Educación Básica General Simeón Valderrama

de Churubé, a fin de conocer el estado actual de la construcción del Plantel, donde se pudo observar que la misma se encuentra en un 90% de avance.

A su vez, el día 13 de julio de 2019, se participó de la Asamblea General del Gremio de Técnicos de Laboratorio, la cual se llevó a cabo en Aguadulce y la misma se convocó, a fin de realizar la restructuración y reorganización de la nueva asociación, donde se escogió por un periodo de 2 años al nuevo personal dirigente.

Por otra parte, el 21 de agosto de 2019, se realizó visita al Hogar de Niñas de Penonomé, donde se pudo observar que se encuentra en buenas condiciones.

Promoción y divulgación de derechos humanos

Durante el período del informe, la ORC, ha realizado diversas acciones de promoción y capacitación en derechos humanos, entre ellas, 15 capacitaciones, 04 participaciones en ferias y 06 volanteos, a continuación, detallamos las principales:

- Charla "Derechos de las personas privadas de libertad". Realizadas los días 07 de noviembre y 16 de noviembre de 2018 en el Centro Penitenciario de Penonomé y en el Centro Femenino de Llano Marín, con la participación de 20 hombres y 15 mujeres, respectivamente.
- Charla "Derechos de las Mujeres". Realizadas los días 27 de noviembre y el 21 de diciembre de 2018 en el Centro Femenino de Llano Marín, con la participaron 15 mujeres en cada jornada. A su vez, el 25 de marzo de 2019, se realizó otra jornada en el Centro Femenino de Llano Marín, con la asistencia de 15 mujeres.
- Charla "Derechos de los niños". Realizada el 10 de diciembre de 2018, en el Centro de Atención Integral a la Primera Infancia (CAIPI) del sector de Nuevo Perú, corregimiento de Pocrí, Distrito de Aguadulce, en conmemoración del Día Mundial de los Derechos Humanos, con la participaron 22 niñas y 19 niños. Además, el 16 de agosto de 2019 en la Escuela San Juan Bosco, con la asistencia de 20 niñas y 20 niños.
- Charla "Derecho al Trabajo". Realizadas el 22 de febrero y el 07 de agosto de 2019 en la Policía Nacional y en el Centro de Salud de El

Cope, respectivamente. En la primera jornada, asistieron 25 mujeres y 35 hombres; y en la segunda, 15 mujeres y 12 hombres.

- Charla "Derechos Humanos". Realizadas los días 19 y 22 de marzo, 05 de abril y 12 de septiembre de 2019, con 15 mujeres y 12 hombres, integrantes del Consejo Nacional Consultivo de Discapacidad (CONADIS); 08 mujeres y 04 hombres, servidores y servidoras públicas del Tribunal Electoral; 15 mujeres y 12 hombres, pertenecientes a la Comisión contra el Trabajo Infantil; y 28 adolescentes, del Hogar de Niñas de Penonomé; respectivamente.
- Charla "Rol de la Defensoría del Pueblo". Realizada el 13 de abril de 2019, con personas voluntarias para la observación electoral, personal del Tribunal Electoral y de la Defensoría del Pueblo, con la asistencia de 16 mujeres y 04 hombres. A su vez, el 30 de abril de 2019, dirigida al estudiantado de la Escuela Federico Zúñiga, con la asistencia de 08 mujeres y 05 hombres.
- Feria de la Naranja. Realizada del 31 de enero al 03 de febrero de 2019, en Churuquita Chiquita de Penonomé. Se distribuyó material educativo a 250 personas.
- Feria Artesanal "Mira mi Esfuerzo". Realizada el 28 de agosto de 2019, en el Centro Femenino de Llano Marín. Se distribuyó material educativo a 20 mujeres y 12 hombres.
- Feria "Mi Provincia". Realizada el 17 de septiembre de 2019, en el Centro Femenino de Llano Marín. Se distribuyó material educativo a 25 mujeres y 13 hombres.
- Feria Institucional. Realizada el 20 de septiembre de 2019, en el parque 8 de diciembre de Penonomé. Se distribuyó material educativo a 150 personas.
- Volanteo "¿Mujer conoce tus derechos?".
 Realizado el día 26 de noviembre de 2018, en Antón, donde se distribuyó material educativo a 38 personas.
- Volanteo "¿Derechos de las personas con discapacidad?". Realizado el día 03 de diciembre de 2018, en Penonomé, donde se distribuyó material educativo a 42 personas.

- Volanteo "¿Qué podemos hacer por ti?".
 Realizado los días 28 de febrero y 17 de julio de 2019, en el Parque 19 de octubre de Aguadulce y en el Distrito de Natá, respectivamente.
 Durante las dos jornadas, se distribuyó material educativo a 96 personas.
- Volanteo "No al trabajo infantil". Realizado los días 04 y 12 de junio de 2019, en la avenida central de Penonomé y la avenida central de Aguadulce, alcanzando a un total de 95 personas.

Defensorías Móviles

La Oficina Regional de Coclé, durante el período del informe, realizó un total de 19 defensorías móviles, en diversos lugares, a saber: 1 en Río Hato, Tambo, La Pintada, Antón, El Copé, Chiriquí Arriba, Valle de Antón y en El Roble; 2 en Aguadulce, Natá, y en Olá; y 5 en Penonomé.

Durante estas jornadas, se receptaron 13 quejas, se brindaron 99 orientaciones y se distribuyó material a un aproximado de 440 personas.

Situaciones atendidas por la Defensoría del Pueblo, atribuidas a través de leyes posteriores a la Ley 7 y participación en comisiones especiales

La Oficina Regional de Coclé (ORC), representa a la Defensoría del Pueblo en diversos espacios, entre ellos, la Comisión Interinstitucional y la Comisión Técnica Distrital (Justicia de Paz), el Comité para la Erradicación del Trabajo Infantil y Protección de las Personas Adolescentes Trabajadoras (CETIPPAT); y la Comisión Nacional para la Prevención de los Delitos de Explotación Sexual (CONAPREDES).

Durante el período del informe, se asistieron a 12 reuniones de la Comisión Técnica Distrital, donde se abordó, entre otros temas, el reglamento de la escogencia de los Jueces y Juezas de Paz, las condiciones en la cual labora este personal; logrando, el nombramiento de los Jueces de Paz de Antón y el mejoramiento a las Infraestructuras de las Casas de Paz del Distrito de Penonomé.

A su vez, se participó en 3 reuniones de la Comité para la CETIPPAT, donde se trataron temas relacionados, con las rutas de atención y lo relativo al plan operativo anual 2019. En el caso de la CONAPREDES, se asistió a 2 reuniones, que tuvieron como finalidad crear la comisión regional y planificar las actividades de prevención.



Inspección en la construcción del segundo Parque Eólico de la Provincia de Coclé, ubicado en el Corregimiento de Toabré.



Visita a la Escuela Secundaria Salomón Ponce Aguilera, a fin de constatar las condiciones del plantel.



Visita al Centro de Salud de Olá, a fin de promover el derecho a la salud de las personas de áreas de difícil acceso.

OFICINA REGIONAL DE HERRERA



Capacitación a Jueces de Paz de las Provincias de Herrera y Los Santos

Casos emblemáticos (quejas, peticiones, mediaciones)

La señora Y.A., se presenta a la Defensoría del Pueblo, en virtud que había sido destituida del Ministerio de Vivienda y Ordenamiento Territorial, aun cuando se encontraba en estado de fuero de maternidad.

En virtud de ello, se realizaron diversas gestiones ante el MIVIOT, a nivel Regional y el Despacho Superior, resaltando la condición de la señora Y.A., dando resultados satisfactorio, dado que el día 25 de junio de 2019, se presentó la joven Y.A. a hacer entrega de la Resolución Administrativa No.425-2019 de 18 de junio de 2019, donde deja sin efecto el Resuelto de Personal No.170 de 14 de mayo de 2019 y se ordena su reintegro, gestión realizada a través de la Queja No. H-1150-19.

 El día 21 de febrero de 2019, se visitó la Cárcel Pública de Chitré, donde los privados de la Celda No.2 se encuentran en huelga de hambre los motivos de la huelga se deben a que solicitan garantizar las evaluaciones para la libertad Condicional, Conmutaciones de Pena, cambio o modificaciones de la pena y la rebaja de Pena todos esos puntos que se hagan a su debido tiempo.

En virtud de lo anterior procedimos a realizar una mediación entre los Privados de Libertad y el personal de la Dirección General del Sistema Penitenciario, en la cual se acordó redoblar los esfuerzos de cooperación entre la Dirección General del Sistema Penitenciario, a fin de agilizar cualquier trámite administrativo en dicho despacho y hacia el Juzgado de Cumplimiento.

En el mes de enero de 2019, el señor R.P. se presentó ante la Defensoría del Pueblo, con la finalidad de que se le garantizara su Derecho al Trabajo, en el criterio de cancelación de pagos adeudados por el Ministerio de Educación.

Agregaba el señor R.P. que tenía mucho tiempo reclamando los referidos pagos y no tenía resultados, es así que de inmediato se realizaron gestiones de forma que la Regional y a nivel Nacional ante los Despachos Superiores del

Ministerio de Educación, logrando resultados satisfactorios, dado que se logró la cancelación total de las prestaciones y otros beneficios reclamados por el peticionario. El señor R.P. agradeció la solución satisfactoria a su solicitud.

Quejas, peticiones, mediaciones, orientaciones y consultas

La Defensoría del Pueblo, a través de la Oficina Regional de Herrera, recibió durante el período del presente informe, un total de 22 quejas y 1 petición. Las 22 quejas fueron admitidas y la petición, se encontraba para la fecha de elaboración del informe, en proceso de elaboración de resolución de no admisión, puesto que, gracias a la intervención de la institución, la situación fue resuelta oportunamente.

Todas las solicitudes, fueron receptadas personalmente. En cuanto al tipo de persona usuaria, 22 fueron individuales, y 1 colectiva.

En cuanto a las características de las personas usuarias, 15 de las mismas fueron hombres y 8 mujeres. Sobre las edades, las personas usuarias se ubicaron principalmente en los siguientes rangos: 5 (22%), entre 50 a 59 años; 4 (17%) en los rangos de 30 a 39 años y 40 a 49 años, respectivamente; 3 (13%), en el de 60 a 69 años; 1 (4%) en 70 años y más; y 6 (26%), no se cuenta con la información. Todas las personas usuarias fueron de nacionalidad panameña.

Las quejas receptadas estuvieron relacionadas con diversos derechos presuntamente vulnerados¹, a saber: 13 (48%) de las mismas, con el derecho al trabajo; 5 (19%), con el derecho al debido proceso y el derecho de petición, respectivamente; 2 (7%), con el derecho a la salud; 1 (4%), con el derecho a la vivienda y a la alimentación, respectivamente.

A su vez, las quejas se presentaron contra diversas instituciones², siendo las principales: el Ministerio de Vivienda y Ordenamiento Territorial, con 5 (20%) quejas; el Ministerio de Gobierno, el Ministerio de Obras Públicas, el Ministerio de Salud, el Municipio del Distrito de Chitré y la Policía Nacional, con 2 (8%) quejas cada entidad.

También, se recibió una queja contra las siguientes entidades:

Autoridad de los Servicios Públicos, Autoridad de Tránsito y Transporte Terrestre, Casa Comunitaria de Paz de Monagrillo, Centro Penal de Chitré, Empresa de Transmisión Eléctrica S.A., Hospital Anita Moreno, Instituto de Estudios Interdisciplinarios, Ministerio de Educación, Ministerio de la Presidencia y Ministerio de Trabajo y Desarrollo Laboral.

Entre las principales acciones, para el adelanto de las investigaciones, fue necesario que la Defensoría del Pueblo, a través de la Oficina Regional de Herrera, remitiera 24 oficios y realizara 19 inspecciones sin previo aviso.

Respecto a la conclusión de los trámites, la Oficina Regional de Herrera finalizó veinticinco (21) quejas, que habían sido admitidas, antes del 01 de noviembre de 2018; todas concluidas mediante resolución colectiva, por diversos motivos, entre ellos, porque las partes en conflictos llegaron a un acuerdo conveniente, desaparecieron los motivos que originaron la presentación de la queja, la persona que acudió por el servicio desistió de su pretensión o decidió presentar el conflicto ante los Tribunales y el asunto está pendiente de fallo y casos en que durante las investigaciones, no pudo constatar que existiera una violación a un derecho fundamental o ineficiencia en el servicio público, por lo que orientó a la persona en este sentido.

Finalmente, es importante mencionar, que la Oficina Regional de Herrera, brindó 149 orientaciones, siendo las principales temáticas las siguientes: 43 (29%), derecho al trabajo; 13 (9%), con el derecho a la salud; 11 (7%), con el derecho a la seguridad social y los derechos de las personas privadas de libertad, respectivamente.

Gestiones inmediatas

El día 31 de julio de 2019, la Defensoría del Pueblo se dirigió a la Escuela Sergio Pérez Delgado del Corregimiento de Monagrillo, Distrito de Chitré, en virtud que los estudiantes, personal administrativo, educadores, tras presentar, dolor de cabeza, nauseas, vómitos, picazón, alergias, ya que fueron afectados por un químico que se utilizó en la fumigación de un lote baldío en la comunidad.

Cabe señalar que, se realizaron gestiones de manera inmediata ante la Dirección Regional de Educación, y Dirección Regional de Salud, a fin de garantizar el derecho a la educación y salud, de los estudiantes y administrativos fueran atendidos de manera inmediata.

¹ La cantidad de derechos presuntamente vulnerados, no coinciden con el número de quejas recibidas, ya que, en un caso, pueden existir varios derechos señalados.

² La cantidad de instituciones, no coinciden con el número de quejas recibidas, ya que, en un solo caso, puede involucrar a varias instituciones.

Igualmente, el Juez de Paz, emitió acciones a la persona que por negligencia utilizó de forma indebida el agroquímico en terrenos dentro de la comunidad del Corregimiento de Monagrillo.

Promoción y divulgación de derechos humanos

Actividades de Capacitación: La Oficina Regional de Herrera, ha logrado capacitar en materia de Derechos Humanos, en temas como Derechos de los privados de libertad, violencia doméstica, derechos de la mujer y derechos humanos.

- El día 23 de noviembre de 2018, la Oficina Regional de Herrera realizó un volanteo y conversatorio sobre derechos humanos de la mujer, con énfasis en el día de la No Violencia contra La Mujer.
- El día 10 de diciembre de 2018, la Oficina Regional de Herrera realizó Promoción y Capacitación Sobre los Derechos Humanos y Derecho de los privados de Libertad.
- El 8 de marzo, se realizó un volanteo en la provincia de Herrera, a fin de promover los derechos de La Mujer, al igual que en Centros de Salud, del Ministerio de Salud.
- Del 28 de marzo al 7 de abril de 2019, la Oficina Regional de Herrera, realizó Capacitación sobre Promoción de Derechos Humanos, dirigida a los usuarios y visitantes de la Feria Internacional de Azuero, a fin de que los mismos conozcan sus derechos y deberes.
- El día 5 de abril de 2019, la Oficina Regional de Herrera, realizó Distribución de Material escrito "Derecho a la Salud", dirigida a la sociedad civil, a fin de lograr empoderamiento sobre los derechos de los pacientes y a la salud.
- El día 8 de mayo de 2018, la Oficina Regional de Herrera participo activamente en el Seminario sobre Advertencia de Inconstitucionalidad, donde se expuso sobre la Tutela de derechos Humanos y se realizó la Distribución de material escrito "Porque conozco mis derechos", a fin de promover los derechos humanos a la sociedad civil.
- El día 4 de junio de 2019, la Oficina Regional de Herrera, realizó Distribución de material escrito "Porque conozco mis derechos", a fin de promover los derechos humanos a la sociedad civil.

- El día 18 de julio de 2019, la Oficina Regional de Herrera participó en la conmemoración de la vida de Nelson Mandela, promoviendo los derechos humanos con funcionarios y privados de Libertad, sobre el rol a cumplir para el mejor desarrollo funcional de ambos en la Dirección General del Sistema Penitenciario.
- El día 25 de julio de 2019, se participó en el Taller de Responsabilidad Vial de los Conductores del Sector Público, en la cual se aprovecho para que en distintos puntos de la Ciudad de Chitré promover una cultura de derechos humanos.

Defensoría Móvil: En el periodo de noviembre de 2018 a octubre de 2019, se han realizado 7 Defensorías Móvil, en la cual se ofrecían servicios como orientación legal, gestiones y visitas in situ, tendientes a garantizar el eficaz cumplimiento de los derechos humanos.

Las referidas defensorías móvil se desarrollaron en los distritos de Pesé, Ocú, Las Minas, Santa María, y Chitré, la Feria Internacional de Azuero, ofreciendo servicios de orientación legal, recepción de quejas. Y visitas in situ, tendientes a garantizar el eficaz cumplimiento de los derechos humanos.

Igualmente se distribuyeron material promocional como: Tu y Yo somos iguales no me Discrimines, Violencia contra la Mujer, Convención sobre los Derechos del Niño, Pacto Interamericano de Derecho a la Educación, Porque conozco mis Derechos, Declaración Universal de Derechos Humanos y Que Podemos Hacer por ti.

Defensorías Móviles

- El día 23 de noviembre de 2018, se realizó Defensoría Móvil en la Terminal de Transporte de la Ciudad de Chitré, Provincia de Herrera, se atendieron cincuenta y tres (53) personas, a las que se les otorgo orientación Legal.
- El día 10 de diciembre de 2018, se realizó Defensoría Móvil, en el Parque Unión de Chitré, se atendieron treinta y tres (33) personas, se distribuyó material didáctico e informativo.
- El día 8 de marzo de 2019, se realizó Defensoría Móvil en la Alcaldía del Distrito de Santa María, se atendieron diecisiete (17) personas, se distribuyó material informativo y educativo en derechos humanos.

- El día 28 de marzo a 7 abril de 2019 en la Feria Internacional de Azuero, se atendieron ciento sesenta y tres (163) personas, a las cuales se les ofreció orientación y se repartió material promocional en derechos humanos.
- El 17 de mayo de 2019, se realizó Defensoría Móvil en el Distrito de Ocú, se atendieron veintiún (21) personas, a las cuales se les distribuyeron material informativo de Protección en derechos Humanos.
- El día 12 de julio de 2019, se realizó Defensoría Móvil en el Distrito de Pesé, se atendieron 16 personas, y se realizaron sendos volanteo de promoción y protección de derechos humanos.
- El día 18 de julio de 2019, se realizó Defensoría Móvil en la Cárcel Pública de Chitré, se orientó legalmente a 22 privados de libertad, al igual que se promocionaron el respeto a los derechos humanos, a privados de libertad, y personal Penitenciario.



Comisión Interinstitucional y la Comisión Técnica Distrital (Justicia de Paz):

Actualmente hemos participado activamente en la referida Comisión, en la cual se han debatido quejas, en contra de Jueces de Paz y propuestas para mejorar procesos y promoción de derechos.

Acciones judiciales interpuestas por la Defensoría del Pueblo (Hábeas Data, Hábeas Corpus, Amparos, etc.)

Se redactaron 3 Habeas Datas, 3 Amparos, 1 Habeas Corpus, 7 Contestaciones de Proceso de lanzamiento, 12 Recursos de Apelación en Proceso de Lanzamiento, 10 Recurso de Reconsideración por Destitución, 1 Recurso de revisión Administrativa.



Participación en la Feria Internacional de Azuero



Observadores en las protestas de los Productores en Divisa



Visita e Inspección a la Cárcel Publica de Chitré

OFICINA REGIONAL DE LA CHORRERA



Defensoría del Pueblo Regional de La Chorrera, acudió al Orfelinato San José de Malambo, para atender situación de menores ante SENIAF.

Oficina Regional de La Chorrera

Quejas, peticiones, mediaciones, orientaciones y consultas

La Defensoría del Pueblo, a través de la Oficina Regional de La Chorrera, recibió durante el período del presente informe, un total de 39 quejas, 37 de las cuales fueron admitidas y 2, no admitidas. 30 de las quejas en mención, se recibieron personalmente; 3, por la página web; 2, por correo electrónico y por correspondencia, respectivamente; 1 por teléfono y televisión.

En cuanto al tipo de persona usuaria, 25 fueron individuales, 7 anónimas, 4 de oficio y 3 colectivas.

Respecto a las características de las personas usuarias, 16 de las mismas fueron mujeres y 11 hombres; en el resto de los casos, no se registró el sexo, por tratarse de quejas anónimas o colectivas. Sobre las edades, las personas usuarias se ubicaron principalmente en los siguientes rangos: 8 (21%), entre 50 a 59 años; 7 (18%), entre 30 a 39 años; 6 (15%), entre 40 a 49 años; 3 (8%), entre 60 a 69 años. 29 de las personas usuarias fueron de nacionalidad panameña y en 7 quejas, presentaban discapacidad física.

Las quejas receptadas estuvieron relacionadas con diversos derechos presuntamente vulnerados, a saber: 13 (33%) de las mismas, con el derecho de petición; 8 (21%), con el derecho al trabajo; 5 (13%), con el derecho al debido proceso; 4 (10%), con el derecho a la educación y el derecho a la salud, respectivamente; 2 (5%), con el derecho a servicios públicos (luz, transporte); y 1 (3%) queja, con el derecho al agua, al ambiente y a la justicia, respectivamente.

A su vez, las quejas se presentaron contra diversas instituciones¹, siendo las principales: el Ministerio de Educación, con 10 (21%) de las quejas; el Ministerio de Salud, con 7 (15%) quejas; las Casas Comunitarias de Paz, con 6 (13%) quejas; el Instituto de Acueductos y Alcantarillados Nacionales y el Ministerio de Obras Públicas, con 3 (6%) de las quejas; el Ministerio de Ambiente, el Ministerio de Vivienda y Ordenamiento Territorial, el Municipio de La Chorrera y NATURGY S.A., cada una con 2 (4%) quejas.

¹ La cantidad de instituciones, no coinciden con el número de quejas recibidas, ya que, en un solo caso, puede involucrar a varias instituciones.

También, se recibió una queja contra las siguientes entidades: Autoridad de los Servicios Públicos, Autoridad de Tránsito y Transporte Terrestre, Autoridad Nacional de Administración de Tierras, Centro Educativo Veracruz, Colegio Secundario Cristóbal Adán de Urriola, Empresa Metropolitana de Aseo, Fiscalía General Electoral, Hospital Nicolás A. Solano, Instituto para la Formación y Aprovechamiento de Recursos Humanos, Ministerio de Educación, Municipio de Arraiján.

Entre las principales acciones, para el adelanto de las investigaciones, fue necesario que la Defensoría del Pueblo, a través de la Oficina Regional de La Chorrera, remitiera 49 oficios y realizara 33 visitas sin previo aviso.

Respecto a la conclusión de los trámites. la Oficina Regional de La Chorrera cerró ciento veinticuatro (124) quejas, que habían sido admitidas antes del 01 de noviembre de 2018. De las mismas, ciento veintiuna (121), fueron concluidas mediante resolución colectiva, por diversos motivos, entre ellos, porque las partes en conflictos llegaron a un acuerdo conveniente, desaparecieron los motivos que originaron la presentación de la queja, la persona que acudió por el servicio desistió de su pretensión o decidió presentar el conflicto ante los Tribunales y el asunto está pendiente de fallo y casos en que durante las investigaciones, no pudo constatar que existiera una violación a un derecho fundamental o ineficiencia en el servicio público, por lo que orientó a la persona en este sentido. Las tres (03) quejas restantes, fueron concluidas de forma individual; dos (02), porque la persona desistió de su pretensión y una (01), porque desaparecieron los motivos que la originaron.

Finalmente, es importante mencionar, que la Oficina Regional de La Chorrera, brindó 125 orientaciones, siendo las principales temáticas las siguientes: 25 (20%), sobre el derecho al debido proceso; 10 (8%), sobre el derecho al trabajo; 9 (7%), con derecho de familia y de petición, respectivamente.

GESTIONES INMEDIATAS

Detallar las intervenciones puntuales realizadas por la Defensoría del Pueblo, con resultados exitosos e inmediatos, que no requirieron la apertura de un expediente.

 Personal de la Defensoría del Pueblo, Regional de La Chorrera, visitó el Orfelinato San José de Malambo, organización no gubernamental, sin fines de lucro, que ofrece protección a la niñez y adolescentes en condiciones de vulnerabilidad.

- Se conversó con la trabajadora social, a fin de conocer la situación de los cuatros niños que requieren de un Proceso de inscripción para optar por su identidad, los cuales dos (2) han sido resueltos, uno de ellos se encuentra en trámite ante la Secretaría Nacional de la Niñez, Adolescencia y la Familia (Seniaf), en el Distrito de La Chorrera y el caso de una niña que corresponde a la provincia de Colón.
- Personal de la Defensoría del Pueblo, Oficina Regional de La Chorrera, visito la Casa de Justicia Comunitaria de Paz, del Corregimiento de Puerto Caimito, Distrito de La Chorrera, con el propósito de brindar acompañamiento a la señora B.M.C. D.G., para que no se le vulnere el debido proceso en la audiencia por el desalojo de la señora Z. C., quien es una persona adulta mayor con una discapacidad mental. Por lo que se considera injusto su desalojo.
- Personal de la Defensoría del Pueblo, Regional de la Chorrera, visitó la Agencia de IDAAN, Distrito de La Chorrera, donde se conversó con la Jefa Encargada de la Conexión de agua. Por lo que nos solicitan la colaboración ante la Casa de Justicia de Paz, corregimiento de Barrio colón la solicitud para ingresar a la propiedad de los vecinos para ubicar la tubería y conectar el agua al señor M.R., adulto mayor.
- Debido a la llamada anónima recibida en nuestra oficina por el arresto arbitrario de unos vendedores, Personal de la Defensoría del Pueblo se trasladó al mercado de abasto donde se conversó con los afectados, quienes manifestaron que funcionarios del Municipio de forma no apropiada lo desalojaron sin presentar identificación, conversamos con el Juez de cumplimiento en defensa de los derechos de los afectados los cuales fueron liberados.
- Se abordó la situación de un paciente en el Hospital Nicolás Solano, que se encontraba recluido en urgencia en condiciones inhumana por falta de cama, y mala atención, Sobre el particular, conversamos con personal médico y a las horas el paciente fue trasladado hacia la Ciudad de Panamá.
- Que la señora A. C., quien laboró como seguridad por cinco años en el Municipio del Distrito de Arraiján y luego fue traslada al Centro

de Orientación infantil de la Junta comunal de Vista Alegre. La misma fue destituida verbalmente por la Jefa de Recursos Humanos. De inmediato acompañamos a la afectada y solicitamos conversar con la Jefa de Recursos Humanos, a quien le expresamos de haber incurrido en la vulneración de derechos de la peticionaria, sin haber sido notificada mediante decreto de destitución, al ver nuestra posición solicitó la presencia de la asesora legal y el asesor del despacho, quienes expresaron desconocer el hecho y luego de varios alegatos acordaron reintegrar a la señora A.C., a su puesto de trabajo y reconocer los días que no se permitió laborar y conceder los permisos respectivos para llevar a su hijo con discapacidad a sus citas médicas.

 Personal de la Defensoría del Pueblo, Oficina Regional de La Chorrera, acudió a la Empresa Metropolitana de Aseo, a fin de solicitar información de la señora M.R.S., ya que, no le aparece reflejado los pagos realizados en la cuenta de banca en línea de la señora MR.S.

Conversamos con personal de la Empresa Metropolitana, quien informó que al no enviar la información correcta por banca en línea, como omitir el número de cliente, no se reflejará el pago y por esa razón le aparece una morosidad de dos meses de atraso, motivo por el cual, no se le brinda el servicio de recolección de la basura. Dicho personal de la empresas recomienda comunicar a la señora M.R.S., presentarse a sus instalaciones para brindarle la información y colaboración correspondiente a la usuaria.

 Se presentó a la Defensoría del Pueblo, Regional La Chorrera, la señora L.M., que fue desalojada por parte de los funcionarios del Ministerio de Vivienda y Ordenamiento Territorial, Distrito de La Chorrera.

En presencia de los funcionarios de la Defensoría del Pueblo, funcionarios del MIVIOT, explicaron a la señora L.M., que se le daría un nuevo Lote con el compromiso de mantenerse en el lugar para no ser desalojada, de acuerdo a los requerimientos de Asentamientos Informales del Ministerio de Vivienda y Ordenamiento Territorial, la peticionaria no aparecía en la lista del censo la cual, se logró inclusión.

 Manifiesta el señor B., que su madre fue ingresa de urgencia al Hospital Nicolás A. Solano, debido al estado delicado de salud ya que padece de Diabetes. Siendo hospitalizada en dicho nosocomio, para una intervención quirúrgica por malas condiciones físicas de una de sus extremidades inferiores.

- Solicitaron un traslado hacia el Hospital Santo Tomás y a la fecha no recibía respuesta a su solicitud, por lo que decidió acudir a la Defensoría del Pueblo, por el procedimiento empleado que de acuerdo a lo indicado por estos, llevó a empeorar la condición de salud de su madre. Nos dirigirnos a la Dirección Médica del HNS en compañía del Señor B. donde se conversó con personal Medico, y le explicamos la situación de la paciente, quien respondió, que se están haciendo los trámites correspondientes y se logró el traslado de la afectada hacia el HST.
- Personal de la Defensoría del Pueblo, Oficina Regional de La Chorrera, acudió a la Policlínica Manuel Ferrer Valdés, a fin de solicitar el expediente médico del señor S.R., quien mediante nota simple había solicitado sin recibir respuesta. Se conversó con la jefa del Departamento de Registros Médicos, explicando el motivo de nuestra presencia, luego de las diligencias realizadas se logró la copia del expediente firmado por la Dra. Carmen Guardia, quien funge como Directora Médica de dicha Policlínica.

PROMOCIÓN Y DIVULGACIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS

La Defensoría del Pueblo a través de la Oficina Regional de la Chorrera desarrollo actividades de promoción y divulgación de los derechos humanos en cuanto a capacitaciones.

27 de noviembre de 2018. Capacitación en la temática de los Derechos de la Mujer, en conmemoración del Día de la No Violencia, realizada en el Centro de Salud El Espino, Distrito de La Chorrera.

26 de febrero de 2019. Capacitación a los miembros de la Policía Nacional, en relación al tema de Acoso Laboral y sus implicaciones laborales (Rol de la Defensoría del Pueblo).

12 de marzo de 2019. Capacitación en conmemoración al Día Internacional de la Mujer, en la temática de Derechos de la mujer, dirigido a las mujeres de la comunidad de Villa Carmen, Distrito de Capira.

9 de abril de 2019. Capacitación de los derechos de las mujeres dirigida a los estudiantes graduandos del nivel premedia y media a fin de incentivar la participación política de la mujer, realizada en el Colegio Tomás Guardia, Distrito de La Chorrera.

16 de abril de 2019. Capacitación de los derechos de las mujeres dirigida a los estudiantes graduandos del nivel premedia y media a fin de incentivar la participación política de la mujer, realizada en el Instituto Profesional y Técnico de La Chorrera.

24 de julio de 2019. Capacitación en el tema de los derechos de los niños y Acoso escolar, realizado en el Centro Educativo de Villa Carmen, Distrito de Capira.

15 de agosto de 2018. Capacitación en el tema de Derechos de los Niños y Acoso Escolar, dirigido a los estudiantes del Centro Villa Carmen, Distrito de Capira.

Defensorías Móviles

19 de febrero de 2019. Defensoría Móvil realizada en la Policlínica Juan Vega Méndez (CSS), Distrito de San Carlos.

8 de marzo de 2019. Defensoría Móvil realizada en la casa de Justicia de Paz, Distrito de Arraiján Cabecera y Parque Feuillet Distrito de La Chorrera, donde se entregó material promocional.

14 de junio de 2019. Defensoría Móvil realizada en la Feria Interinstitucional programada en los predios del Ministerio de Obras Públicas, distrito de Arraiján.

Situaciones atendidas por la Defensoría del Pueblo, atribuida a través de leyes posteriores a Ley 7 y participación en comisiones especiales

26 de septiembre de 2019. Cadena humana realizada en el Parque Libertador como parte de la concientización de los ciudadanos en el Día Internacional de la Trata de Personas.

19 marzo 2019. Reunión de la Comisión Técnica Distrital, Distrito de Arraiján, donde se abordaron temas en relación a existencia de varias quejas relativas a los Jueces de Paz, en dicha reunión los funcionarios solicitaron a la comisión capacitación de la Ley 16 de 2016, a fin de ejercer y mejorar sus funciones.

7 de mayo de 2019. Reunión de la Comisión Técnica Distrital, Distrito de Chame, por la querella presentada por un ciudadano en contra de un Juez de Paz y la existencia de varias quejas relativas a estos funcionarios por el incumplimiento y mal manejo de la Ley 16 de 2016, por lo cual se realizó inspección para subsanar la situación y la comisión hará las recomendaciones respectivas a la Alcaldía.

23 de mayo de 2019. Reunión de la Comisión Técnica Distrital, Distrito de La Chorrera, por la existencia de varias quejas relativas a los Jueces de Paz, presentada por los ciudadanos

Reunión Ordinaria de la Junta Técnica. Un espacio donde las autoridades gubernamentales exponen situaciones de avances del trabajo realizado y la entrega de informes trimestrales que luego serán remitidos al Ministerio de Gobierno, la misma se realiza en el salón de reuniones del edificio de la gobernación, ubicado en plaza las palmas.

Reunión Trimestral del Consejo Consultivo de las Subcuencas de los Ríos Cañito, Pescado, Baila Mono y Paja. Donde se busca un acercamiento con las comunidades en las cuales presentan proyectos que se están realizando a través de distintos comités locales y darle el respectivo seguimiento, con la participación de las diferentes instituciones del área, a fin de dar posible respuesta inmediatas a los presentan las comunidades.

Reunión Trimestral del Consejo Consultivo de las Subcuencas de los Ríos Los Hules, Tinajones y Caño Quebrado. Cuenta con la participación de los miembros activos de diferentes instituciones, quienes aportarán ideas en diferentes temáticas de importancia como la contaminación, la devastación y otros, que redundarán en beneficio y desarrollo integrado de las Subcuencas.

Red Institucional de Violencia y Género. Promueve la participación de las instituciones gubernamentales a fin de coordinar actividades de sensibilización las cuales serán desarrolladas en conjunto con las entidades para visibilizar y promover los derechos de la mujer.

OFICINA REGIONAL DE SAN FELIX



Oficina Regional de San Félix, dicta capacitación sobre Igualdad de Género y Derechos de la Mujer a Moradores del área Norte de Santa Fé.

Informes Especiales

La Oficina Regional de San Félix, encargada de atender a la población Ngöbe Buglé y Campesina, las cuales habitan en las tres regiones de la Comarca Ngöbe Buglé.

Siendo estas las Regiones Ño Kribo la cual se conformado por los Distritos de Kankintú, Kusapín, Bledeshia y Jironday, la región Nedrini, conformada por los Distritos de Besiko, Mirono y Nole Duima y la región Kodri, conformada por los Distritos de Muna y Ñurum.

Es importante señalar que la mayor incidencia de conflictos que surgen en estas regiones obedece a la lucha por la tenencia de la tierra, las cuales son de uso colectivo, lo cual origina una serie de faltas y delitos, que deben ser atendidas por la justicia administrativa o judicial y que muchas veces conlleva a perpetuar conflictos agrarios que no se resuelven, provocando enfrentamientos, en la mayoría de los casos entre las mismas familias.

Debido a la existencia de un gobierno tradicional y un gobierno no tradicional surge la diversidad

de resolución que agrava el escenario de administración de justicia, creando un abismo en donde la población se siente indefensa y sin respuestas a sus peticiones ante los sistemas de justicia.

En el último año la participación de nuestra oficina se ha visto más ocupada en la Justicia Comunitaria de Paz, toda vez que la primera instancia a la que acude la comunidad es búsqueda de solución a sus conflictos, y en la mayoría de los casos al no recibir solución se dirigen ante la Defensoría del Pueblo Comarcal, quién no sólo atiende el mandato de control de los hechos, actos u omisiones de los servidores públicos y de quienes presten servicios públicos, sino también atendemos funciones como miembro integrante de las Comisiones Técnicas Distritales que supervisa las actuaciones de los Jueces de Paz.

Nuestro Objetivo es que en la Comarca se logre una atención integrada y coordinada ante los problemas que surjan dentro de esta, llevando a las autoridades tradicionales y no tradicionales a consensuar entre ambas las solución de los conflicto, evitando la dualidad de resoluciones.

Por otro lado es importante buscar los mecanismos que conlleven a poner fin a los conflictos agrarios dentro de la Comarca Ngöbe Buglé.

Informes Emblemáticos (quejas, peticiones, mediaciones)

Queja S.F.-32-19. (Jueces de Paz del Distrito de Mironó)

El día 4 de enero de 2019, La Oficina Regional de San Félix, recibió la visita de los Jueces de Paz del Distrito de Mironó, quienes manifestaban su preocupación ya que la Alcaldesa del Distrito de Mironó, había decidido cerrar la atención en las Casa de Paz de dicho distrito, alegando que deberían ofrecer sus servicios durante 15 días de manera ad honoren, por un período de 15 días, mientras tanto se realizaría nueva convocatoria para seleccionar a los Jueces de Paz quienes serian nombrados de manera permanente.

De inmediato la Oficina de la Defensoría del Pueblo, orientó a los Jueces de Paz a elevar la situación ante la Comisión Técnica Distrital; pero también decidió darle apertura a la queja No. S.F.-32-19, para oficiar a la Autoridad Municipal y conocer las razones que llevaron a esta servidora pública a tomar esta decisión.

En nuestra investigación se logró conocer una serie de irregularidades con las que se implemento la Justicia de Paz en este Municipio; sin embargo se logró que para el 15 de febrero se llevara a cabo la selección de los Jueces de Paz, cumpliendo con los nombramientos de los Jueces de Paz de manera permanente por el periodo de 10 años, tal como lo señala la ley 16 de 17 de junio de 2016.

Mediación entre Moradores de Buri, Pueblo Nuevo y el Ministerio de Obras Públicas.

El día 18 de junio del presente año, La Oficina Regional de la Defensoría del Pueblo en San Félix, participó como mediadora ante los Moradores del Corregimiento de Pueblo Nuevo, Distrito de Jirondai, y el Ministerio de Obras Pública, toda vez que las constantes lluvias habían ocasionado la crecida de los ríos, trayendo como consecuencia que la corriente socavara la pata del puente colgante, lo que pondría en riesgo la vida de los moradores del lugar.

Los moradores responsabilizaban al Ministerio de Obras Públicas, ya que desde el año 2016, estos habían advertido ante dicho Ministerio de los peligros que se estaban originando.

A través de la intervención de la Defensoría del Pueblo, se logró que Ministerio de Obras Públicas asumiera el compromiso de trasladar hasta el río Pez Bobo, ubicado en Pueblo Nuevo una pala mecánica para que iniciar de inmediato los trabajos de desvío de la corriente para evitar que la corriente continué socavando las patas del puente colgante. Actualmente se mantienen realizando trabajos en dicha ubicación, ya que sólo son soluciones temporales.

Para solucionar de manera definitiva el problema se requiere la construcción de un puente de concreto, situación que se deberá atender a través de presupuestos de estados.

Queja S.F-1523-19 (Moradores de Nancito y Cogle) El día 14 de junio de 2019, la Oficina Regional de la Defensoría del Pueblo, atendió el llamado de los Moradores de Cogle y Nancito, residentes del Distrito de Tolé y Munö.

Los Moradores de las Comunidades de Nancito y Cogle, reclaman el incumplimiento de un acuerdo en el que la Empresa Genisa adquirió el compromiso de construir una carretera de 4 kilómetros, para que los moradores de las comunidades de Nancito y Cogle tuvieran acceso hacía la vía Panamericana a la altura de donde se ubica el Proyecto Barro Blanco, a la vez que se construiría el Puente de acceso sobre el Río Tabasará.

También la Empresa se comprometió a seguir prestando el servicio de traslado a través de un bote a los moradores, hasta que concluya la entrega de la Carretera y del Puente.

El día 10 de junio la empresa les comunicó que se suspenderá el servicio del bote, toda vez que aseguran ya haber construido el puente y también la habilitación de la carretera que permite el acceso por un costado del proyecto hacia la Vía Panamericana y viceversa.

Situación que provocó que los Moradores, impidieran la entrada al Proyecto Barro Blanco, ya que consideran que no se ha cumplido en su totalidad el acuerdo, toda vez que el camino se vuelve intransitable a falta de una capa asfáltica.

A través de la intervención de la Defensoría del Pueblo se logró que la empresa mantenga el servicio del bote hasta tanto se entregué la carretera al MOP, pero que el mismo se irá regulando ya que de noche no prestará el servicio.

Debido a que aún no se logra el cumplimiento total de los Acuerdos, la Defensoría del Pueblo decidió darle apertura a la Queja S.F.1523-19 y así Ofició a todos los llamados a dar respuestas ante esta problemática.

Quejas, peticiones, mediaciones, orientaciones y consultas

La Defensoría del Pueblo, a través de la Oficina Regional de San Félix, durante el período del presente informe, recibió 21 quejas; 13 de las cuales fueron admitidas, y 8, que se encontraban para el momento del cierre del informe, en análisis para admisión o no admisión.

Respecto al tipo de recepción, 20 de las solicitudes fueron recibidas personalmente y 1, por correspondencia. En cuanto al tipo de persona usuaria, 15 fueron presentadas de forma individual y 6 de manera colectiva.

En cuanto a las características de las personas usuarias, que presentaron la queja de manera individual, 10 de las mismas, fueron mujeres y 5, hombres. Todas(os) de nacionalidad panameña; 14 de las mismas, de etnia indígena.

Sobre las edades, las personas usuarias se ubicaron principalmente en los siguientes rangos: 4 (27%), entre las edades de 50 a 59 años; 3 (20%), entre 30 a 39 años; 2 (13%), entre 20 a 29 años.

Las quejas receptadas estuvieron relacionadas con diversos derechos presuntamente vulnerados¹, a saber: derecho al trabajo, con 7 (32%) de las quejas; derecho de petición y derecho a la propiedad, con 6 (27%) quejas para cada derechos; y el derecho al agua, el derecho a la educación y el derecho a la justicia, con 1 (5%) queja, respectivamente.

A su vez, las quejas se presentaron contra diversas instituciones², siendo las principales: el Ministerio de Educación, con 8 (29%) quejas; la Casa Comunitaria de Paz, con 7 (25%); y el Municipio de Ñurum, con 2 (7%) quejas.

También, se recibió 1 (4%) queja contra las siguientes entidades: Autoridad Nacional de Administración de Tierras, Caja de Seguro Social, Consejo Nacional para el Desarrollo Sostenible,

Empresa de Transmisión Eléctrica S.A., Junta Comunal, Ministerio de Ambiente, Ministerio de Desarrollo Social, Ministerio de Salud, Municipio de Mironó, Municipio de Munä, y Municipio de Santa Fé

Entre las principales acciones, para el adelanto de las investigaciones, fue necesario que la Defensoría del Pueblo, a través de la Oficina Regional de San Félix, remitiera 20 oficios, 3 notas; realizara 6 inspecciones sin previo aviso, y 17 visitas, 12 de las mismas, sin previo aviso y 5, coordinadas previamente.

Respecto a la conclusión de los trámites, la Oficina Regional de San Félix cerró 01 expediente, que había sido receptado durante el período del presente informe, debido a que la persona que acudió por el servicio desistió de su pretensión.

Finalmente, es importante mencionar, que la Oficina Regional de San Félix, brindó 7 orientaciones, estando la principal temática, relacionada con el derecho de petición (5).

Gestiones inmediatas

El día 10 de julio recibimos la llamada anónima en donde el usuario manifestaba que el Alcalde de Kankintun, había destituido a un Juez de Paz de manera arbitraría y que señaló que continuaría hasta votarlos a todos.

De inmediato nos comunicamos con el Alcalde para explicarle sus competencias y el procedimiento que se debe aplicar para la destitución de los Jueces de Paz.

Logrando que el señor Alcalde comprendiera su competencia y corrigiera lo actuado.

Del mismo modo tuvimos una actuación ante el Municipio de Jirondai, en donde los Jueces de Paz, solicitaron nuestra presencia, ya que según estos estaban siendo amenazados que serían destituidos. Por lo que al reunirnos con la Alcaldesa y su equipo de trabajo pudimos explicar la ley 16 y sus competencias, resultando entonces que se respeto la permanencia de los Jueces de Paz.

Giras y Reuniones

La Oficina Regional de San Félix ha tenido participación en diversas giras reuniones dentro de la Comarca Ngöbe Buglé, entre las que podemos mencionar las siguientes:

¹ La cantidad de derechos presuntamente vulnerados, no coinciden con el número de quejas recibidas, ya que, en un caso, pueden existir varios derechos señalados.

² La cantidad de instituciones, no coinciden con el número de quejas recibidas, ya que, en un solo caso, puede involucrar a varias instituciones.

El día 16/10/2018, realizamos una gira al Distrito de Chiriqui Grande, Provincia de Bocas del Toro, ya que a solicitud de la Jueza de Paz del Corregimiento de Santa Catalina, apoyando con el traslado de un menor con tuberculosis y que requería de la atención de las autoridades ya que no contaba con el apoyo de un adulto responsable de él. Se logró que se le diera la atención y se presentó el caso ante e MIDES, Senniaf y el Juzgado de Ñiñez.

El día 09/01/2019, se realizó la gira al Distrito de Jirondai, Provincia de Bocas del Toro, en donde se llevó a cabo la evaluación de los aspirantes a Jueces de Paz, con el objetivo de Seleccionar a los Jueces de Paz.

El día 31/05/2019, la Oficina Regional de San Félix, participó de la Asamblea Anual de Mujeres en Caloveborita, Distrito de Rio Luis, Provincia de Veraguas, como expositor en el tema de Equidad de Género.

El día 17/06/2019, realizamos una gira de trabajo en el Corregimiento de Pueblo Nuevo, Provincia de Bocas del Toro, en seguimiento a las protestas que realizaron estos Moradores de cierre de la Panamericana a la altura de Pueblo Nuevo. Hemos realizados reuniones en donde hemos logrado a través de un trabajo de equipo ente el SINAPROC, MOP y Mi ambiente minimizar los riesgos de peligro que amenazan a esta población. Es un tema que continuamos atendiendo.

El día 13/08/2019, participamos de la reunión del Congreso Tradicional Buglé, en el Distrito de Rio Luis, Provincia de Veraguas en conjunto con la ANATI, para atender a los Moradores quienes se manifestaron el 10 de mayo en contra de la titulación de tierras colectiva del área Norte de Santa Fé. Nos mantenemos atendiendo está situación.

El día 20/09/2019, atendimos la invitación de los Moradores de los Corregimiento de Tuwai, Buri y Pueblo Nuevo, en la Provincia de Bocas del Toro quienes manifiestan ser afectados por la Empresa ETESA, relacionado a los terrenos que atraviesa la línea de trasmisión eléctrica. Logramos que se reunieran con la Empresa Etesa en donde participamos como mediadores, logrando que no cierren la vía Panamericana y afecten a terceros.

La Oficina Regional de San Félix se mantiene en constante giras a lo largo de los 9 distritos de la Comarca Ngöble Buglé, debido al tema de la implementación de la Justicia Comunitaria.

Promoción y divulgación de derechos Humanos

Con la Implementación de la Ley 16 de 17 de junio de 2019, muchas han sido las capacitaciones que hemos ofrecido en las distintas comunidades que existen dentro de la Comarca Ngöbe Buglé, también hemos capacitado a los autoridades administrativas y a los Jueces de Paz en esta materia.

En cada una de las reuniones que atendemos se aprovecha el espacio para promocionar y divulgar nuestra actuación frente a la Defensa de los Derechos Humanos.

En este contexto, se puede indicar que la Defensoría del Pueblo, a través dela Oficina Regional de San Félix, realizó durante el período del informe, 16 charlas, alcanzando a un total de 1404 personas, 725 de las cuales fueron mujeres y, 679, hombres.

Defensorías Móviles

De igual modo debemos señalar que en cada una de nuestras participaciones distribuimos material promocional y ofrecemos docencia en materia de defensa de los Derechos Humanos.

Situaciones atendidas por la Defensoría del Pueblo, atribuida a través de leyes posteriores a la ley 7 y participación en Comisiones Especiales.

En Atención a la ley 16 de 17 de junio de 2016, que instituye la Justicia Comunitaria de Paz, en donde la Defensoría del Pueblo, integra las Comisiones Técnicas Distritales, encargadas de realizar los procesos de selección de los Jueces de Paz, y atender las quejas que presentan la población, por lo que hemos estado participando activamente en las 9 Comisiones Técnicas Distritales que existen en la Comarca Ngóbe Buglé.

También participamos como observadores en la Mesa Interministerial de alto nivel para seguimiento de Atención a los asuntos de los Educadores de difícil acceso en donde participan: Ministerio de Educación, Ministerio de Salud, Ministerio de Desarrollo Social, Miembros del Servicio Aeronaval, Representantes por parte de los Educadores, Ministerio de Obras Públicas, SINAPROC y Defensoría del Pueblo (como observadores).

OFICINA REGIONAL DE CHEPO



Volanteo en el Puerto de Coquira, Distrito de Chepo, agosto 2019.

Oficina Regional de Chepo

La Oficina Regional de Chepo de la Defensoría del Pueblo, fue inaugurada el 03 de septiembre de 2018 y está localizada en las instalaciones de la Procuraduría de la Administración en este distrito, esto último, producto de un convenio de mutua colaboración entre la Procuraduría de la Administración y la Defensoría del Pueblo.

Quejas, peticiones, mediaciones, orientaciones y consultas

La Defensoría del Pueblo, a través de la Oficina Regional de Chepo, durante el período del presente informe, aperturó 22 expedientes, de los cuales, 18 fueron quejas; 3, peticiones, y 1, mediación. De los expedientes, 21 fueron admitidos, y 1, se encontraba en análisis para admisión o no admisión.

Respecto al tipo de recepción, 19 de las solicitudes fueron recibidas personalmente y 3, por correspondencia. En cuanto al tipo de persona usuaria, 18 fueron presentadas de forma individual y 4 de manera colectiva.

En cuanto a las características de las personas usuarias, que presentaron la queja de manera individual, 13 de las mismas, fueron mujeres y 5, hombres; todas(os) de nacionalidad panameña. Sobre las edades, las personas usuarias se ubicaron principalmente en los siguientes rangos: 4 (18%), entre 40 a 49 años; 3 (14%), para los rangos de 20 a 29 años, 30 a 39 años y 60 a 69 años.

Las quejas¹ receptadas estuvieron relacionadas con diversos derechos presuntamente vulnerados², a saber: derecho de petición y derecho al trabajo, con 5 (21%) quejas para cada derecho; derecho al debido proceso y derecho a la vivienda, con 4 (17%); derecho a la salud, con 2 (8%); derecho al agua, derecho a la educación, derecho a la inviolabilidad del domicilio y derecho a la propiedad, con 1 (4%) queja, respectivamente.

Solo se detalla información para los procesos de quejas, puesto que el proceso de petición es un trámite distinto, que no implica presuntas vulneraciones de derechos humanos.

² La cantidad de derechos presuntamente vulnerados, no coinciden con el número de quejas recibidas, ya que, en un caso, pueden existir varios derechos señalados.

A su vez, las quejas se presentaron contra diversas instituciones³, siendo las principales: las Casas Comunitarias de Paz, el Ministerio de Salud y el Municipio de Chepo, con 5 (19%) quejas cada entidad; las Juntas Comunales y el Ministerio de Vivienda y Ordenamiento Territorial, con 3 (12%), quejas cada una.

También, se recibió 1 (4%) queja contra las siguientes entidades: Autoridad Nacional de Administración de Tierras, Instituto de Acueductos y Alcantarillados Nacionales, Ministro de Desarrollo Agropecuario, Registro Público, y la Universidad de Panamá.

Entre las principales acciones, para el adelanto de las investigaciones, fue necesario que la Defensoría del Pueblo, a través de la Oficina Regional de Chepo, remitiera 37 oficios.

Respecto a la conclusión de los trámites, la Oficina Regional de Chepo cerró 01 expediente, que había sido receptado durante el período del presente informe, debido a que la persona que acudió por el servicio desistió de su pretensión, pues fue reintegrado a sus labores, luego de la interposición del recurso de reconsideración.

Orientaciones

Personal de la Oficina Regional de Chepo brindó orientación y acompañamiento a la Sra. E.P.A, en un caso de violencia doméstica.

Quejas Cerradas al 31 de octubre de 2019

CHE-2066-19. Cerrada mediante Resolución No. CHE-2066a-19 de 15 de octubre de 2019. El peticionario, Sr. T.R., se presento a la institución, el 03 de septiembre de 2019, para señalar la vulneración de su derecho al trabajo, ya que había sido despido injustificadamente, se tomo su queja y estando en proceso de admisión el Sr. T.R. remite una nota de desistimiento por el derecho vulnerado al trabajo e informa a la Defensoría del Pueblo que su proceso de reconsideración fue aprobado y reintregado a su puesto de trabajo en el Ministerio de Vivienda y Ordenamiento Territorial MIVIOT.

Gestiones Inmediatas

La Defensoría del Pueblo, a través de la Oficina Regional de Chepo, el día 8 de febrero de 2019, en seguimiento al tema de limpieza del Río Mamoní, se encontró que había una vaca muerta en medio del río, casi en estado de descomposición, por lo cual se solicitó apoyo al Ministerio de Salud y de Ambiente de ese sector, mismos que brindaron la atención inmediata; con maquinarias para su retiro de las aguas y se logró evitar la contaminación de la toma de agua del lugar.

Personal de la Defensoría del Pueblo, Oficina Regional de Chepo, acudió el día 14 de junio de 2019 a un cierre de calle realizado por los moradores de la Comunidad de Unión de Azuero del Distrito de Chepo, en protesta por las invasiones que se están dando dentro de la comunidad por personas de la misma y de fuera del Distrito con muy mal proceder con quienes viven desde hace más de 6 años en esta comunidad. Manifestaron que esas personas tienen más ventajas que ellos que tienen más tiempo de vivir allí. La Institución, el Municipio y la Policía lograron llegar al acuerdo de realizar una reunión el miércoles 19 de junio a las 10:00 a.m. para tratar la problemática. Los moradores decidieron abrir la calle al libre tránsito.

Asimismo la Defensoría del Pueblo, como parte de su acciones a través de la Oficina Refional de Chepo, atendió el caso del Sr. L.C.L.R., quien el 17 de junio de 2019 se encontraba encadenado en los predios de la Casa de Justicia Comunitaria de Paz de Cañita, debido a que solicitada ser considerado por parte del Grupo Organizado de Transporte Selectivo de Cañita de Chepo, toda vez que él es taxista, vive en el área de Cañita y no puede laborar en este sector; ya que su certificación de operación sólo lo ampara para que opere en la ruta Zona Urbana de Panamá, por lo que lleva siete años laborando de forma irregular.

En consecuencia a estos hechos, personal de la Oficina Regional de Chepo conversó con el Sr. L.C.L.R., para que levantara la huelga, con el propósito de orientarlo, logrando con éxito la disposición del Sr. L.C.I.R. y que pueda realizar los trámites correspondientes para el cambio de su certificación de operaciones. Posteriormente, se sostuvo una reunión con el presidente y miembros de la Cooperativa San Cristóbal con relación al mencionado caso, cada uno de los miembros de la Cooperativa expusieron sus experiencias en cuanto a la adquisición del certificado de operaciones y las

³ La cantidad de instituciones, no coinciden con el número de quejas recibidas, ya que, en un solo caso, puede involucrar a varias instituciones.

alternativas y requerimientos que tenía que cumplir el Sr. L.C.L.R. de querer adquirir éste beneficio. Se logró un buen entendimiento entre las partes.

Giras y reuniones

Inspección a Centros Educativos, previo al inicio del periodo escolar 2019: Como parte de la labor de la Defensoría del Pueblo, la Oficina Regional de Chepo realizó inspecciones a los centros educativos con la finalidad de constatar, el estado de las infraestructuras, afecctaciones con el agua potable, cantidad de matrículas por plantel, cantidad de salones, docentes y personal administrativo con las que cuentan los distintos centros educativos del Corregimiento de Chepo.

Consejo Municipal en la Alcaldía de Chepo: Participación de las reuniones del Consejo Municipal donde se reunen los Representantes de corregimiento y se ventilan las distintas problemáticas de sus comunidades.

Promoción y Divulgación en Derechos Humanos

Capacitación, el 10 de diciembre de 2018, en el marco de la conmemoración del día internacional de los Derechos Humanos, se trataron los Temas: "Acceso a la Justicia y Género" e "Introducción a los Derechos Humanos", asistieron las diferentes intituciones públicas del Corregimiento de Chepo.

Capacitación en Conmemoración al Día de los Abogados, el 10 de septiembre de 2019, los temas abordados fueron "Ética del Abogado" y Acceso a la Justicia de los Pueblos Indígenas en Panamá, participaron entidades del sector público de la región de Panamá Este.

Defensorías Móviles

Con miras a promover los derechos humanos y la ubicación de la Oficina Regional de Chepo se realizaron las siguientes acciones:

Defensoría Movil en el Corregimiento de Tortí, Distrito de Chepo, el 11 de julio de 2019, con el apoyo de la Oficina Regional de Dairén.

Volanteo en el Puerto de Coquira, el 6 de agosto de 2019.



Inspección a los Centros Educativos, Colegio Secundario Venancio Fenosa Pascual 18 de febrero de 2019.



Conmemoración del Día del Abogado, el 10 de septiembre de 2019

OFICINA REGIONAL DE PANAMÁ NORTE



Volanteo Regional de Panamá Norte

Oficina Regional de Panamá Norte

La Defensoría del Pueblo a través de su Oficina Regional de Panamá Norte, tiene como objetivo como parte de nuestra labor la promoción, divulgación y protección de los Derechos Humanos presentarle el informe anual que corresponde al periodo del 1 de noviembre de 2018 al 31 de octubre de 2019.

Quejas, peticiones, mediaciones, orientaciones y consultas

La Defensoría del Pueblo, a través de la Regional de Panamá Norte, recibió durante el período del presente informe, un total de 21 quejas y 1 petición; todas admitidas. Las mismas, fueron receptadas personalmente; 20 de las mismas de forma individual, y 2, colectivas.

En cuanto a las características de las personas usuarias, 13 de las mismas, fueron mujeres y 8, hombres; todas(os) de nacionalidad panameña, 8 de las mismas afrodescendientes y 1 indígena.

Sobre las edades, las personas usuarias se ubicaron principalmente en los siguientes rangos: 7

(33%), entre 40 a 49 años; 5 (5%), entre 30 a 39 años; 4 (19%), entre 50 a 59 años.

Las quejas¹ receptadas estuvieron relacionadas con diversos derechos presuntamente vulnerados, a saber: 7 (33%), con el derecho al debido proceso; 4 (19%), con el derecho de petición y el derecho al trabajo, respectivamente; 2 (10%), con el derecho a la justicia y el derecho a la propiedad, cada uno; 1 (5%), con el derecho al agua y a la vivienda, respectivamente.

A su vez, las quejas se presentaron contra diversas instituciones², siendo las principales: las Casas Comunitarias de Paz, con 7 (24%) quejas; la Caja de Seguro Social, con 4 (14%); la Policía Nacional, con 3 (10%); la Autoridad Nacional de Administración de Tierras, el Instituto para la Formación y Aprovechamiento de Recursos Humanos y el Municipio de Panamá, con 2 (7%) quejas cada entidad.

También, se recibió 1 (3%) queja contra las siguientes entidades: Dirección Investigación Policial, Instituto

¹ Solo se detalla información para los procesos de quejas, puesto que el proceso de petición es un trámite distinto, que no implica presuntas vulneraciones de derechos humanos.

² La cantidad de instituciones, no coinciden con el número de quejas recibidas, ya que, en un solo caso, puede involucrar a varias instituciones.

de Acueductos y Alcantarillados Nacionales, Instituto Panameño Autónomo Cooperativo, Junta Comunal, Ministerio de Educación, Ministerio de Salud, Ministerio de Trabajo y Desarrollo Laboral, Ministerio de Vivienda y Ordenamiento Territorial, y Municipio de San Miguelito.

Entre las principales acciones, para el adelanto de las investigaciones, fue necesario que la Defensoría del Pueblo, a través de la Oficina Regional de Panamá Norte, remitiera 32 oficios.

Gestiones Inmediatas

La Regional de Panamá Norte realizó diversas gestiones inmediatas, entre ellas:

 El día 19 de febrero de 2019, se se brindó atención a una usuaria, quien presentó el pago del subsidio maternal en la Agencia de la Caja de Seguro Social en San Francisco y pese a estar proxima a dar a luz, la Caja de Seguro Social no le ha entregado el pago de su licencia de maternidad.

Se gestionó vía telefónica, el pago del subsidio maternal de la petente, obteniendo respuesta positiva, indicandole a la peticionaria que podría pasar a buscar su cheque del subsidio maternal en la agencia de San Francisco el día 20 de febrero del año en curso.

- El día 7 de marzo de 2019, se atendió a una usuaria quien indicó que su hija por situaciones de salud no pudo matricularse en las fechas indicadas por el colegio Monseñor Fransisco Beckmann, por lo que al acudir al colegio le informan que no había cupo.La Regional de Panamá Norte solicitó la documentación para hacer la gestíon, la cual se hizo inmediatamente obteniendo una respuesta positiva.
- El día 11 de junio de 2019, a atendió a una usuaria quien dio a conocer la problemática que tenía con la matricula de su acudido pese a que la matricula estaba avalada por el director de Colegio Monseñor Francisco Beckmann y al momento de presentar la documentación le faltaba los examenes médicos por lo que la secretaria le dijo que se presentara a partir del lunes de junio semana de vacaciones. Ésta se presento en la fecha indicada y no fue hasta el 11 de junio siendo el segundo día de clases cuando a traves de la oficial de derechos humanos le indicaban que llamara a la acudiente para que se apersonara el 13 de junio a matricular al acudiente a las 8:00 a.m.
- Se realizó gestión a favor de una usuaria quien reside en el Corregimiento de Chilibre Centro, Distrito de Panamá, quien indica que su hijo

cursó su primaria en la escuela C.E.B.G. Bilingüe Arnulfo Arias y actualmente tiene domicilio en Chilibre Centro.

Se hicieron las llamadas correspondientes a las autoridades de la escuela y así poder conseguir un cupo al menos para la tarde y el estudiante pueda ser matriculado. El día 14 de noviembre 2019, se realizaron gestiones para conseguir el cupo del estudiante, una de las cuales fue con la subdirectora de la Regional de Educación de Panamá Norte, Xiomara Muñoz, la profesora a su vez gestionó el cupo en el IPT de Chilibre, y extendió nota fechada 14 de noviembre 2019, para que la acudiente matricule a su hijo. Se llamó a la señora Gloría Esther Jiménez, para que pase a retirar la nota, a la Regional de Panamá Norte de la Defensoría del Pueblo.

Actividades en Promoción en Derechos Humanos

La Oficina Regional de Panamá Norte, llevó a cabo 2 capacitaciones, desglosadas a continuación.

- El día 27 de febrero de 2019, se realizó una capacitación a los educadores de la Escuela María de la Torre, en el tema de salud sexual y reproductiva, siguiendo las instrucciones brindadas del Ministerio de Eduación.
- 2. El día martes 23 de julio de 2019, se llevó a cabo una capacitación a los funcionarios del Departamento de Bienestar del Servidor Público y Relaciones Labores de la Dirección Regional de Educación de Panamá Norte, en base a la Ley 7 del 14 de febrero de 2018.

De igual manera se realizó el día 25 de julio de 2019, la Regional de Panamá Norte, con miras a promover los Derechos Humanos y promover la ubicación de nuestras Oficinas, se realizaron visitas a las Oficinas Gubernamentales entregando materiales promocionales.



Moradores de Lucha Franco de las Cumbres, que presentaron queja colectiva por falta de suministro de agua potable

OFICINA REGIONAL DE UNIÓN CHOCO



Reunión en la comunidad de Lajas Blancas, Corregimiento de Lajas Blancas, Distrito de Cémaco, Comarca Emberá Wounaan, con la comunidad Educativa, Director del Centro Educativo y el Nokó (dirigente de la comunidad), donde se atendió temas como derecho a la educación.

Oficina Regional de Unión Chocó

Quejas, peticiones, mediaciones, orientaciones y consultas

La Defensoría del Pueblo, a través de la Oficina Regional de Unión Chocó, recibió durante el período del presente informe, un total de 2 quejas; ambas fueron admitidas, contra el Ministerio de Educación.

Las quejas fueron receptadas personalmente, de forma colectiva y estuvieron relacionadas con el derecho a la educación.

Entre las principales acciones, para el adelanto de las investigaciones, fue necesario que la Defensoría del Pueblo realizara 2 inspecciones sin previo aviso.

De igual manera, se brindaron 7 orientaciones, 5 de las mismas, relacionadas con el derecho al debido proceso; 1, con el derecho de petición y 1 con el derecho a la seguridad social.

Gestiones inmediatas

El 26 de junio de 2019 la Oficina Regional de Unión Chocó, en conjunto con la Regional de Darién de la Secretaría Nacional de Niñez, Adolescencia y Familia (SENNIAF), realizó acompañamiento ante el Registro Civil de Metetí y logró el reconocimiento de la niña S.A.S. de la comunidad de Bajo Chiquito, Corregimiento de Lajas Blancas, Distrito de Cémaco, Comarca Emberá Wounaan. La niña S.A.S. tiene 3 meses de edad y la madre no había iniciado el reconocimiento, puesto que el padre de la menor, se encontraba privado de libertad.

Giras y reuniones

El 4 de abril de 2019 se realiza gira de trabajo en conjunto con quien fuera el Defensor del Pueblo y su equipo de trabajo a la comunidad de Canaán Membrillo, Corregimiento de Lajas Blancas, Distrito de Cémaco, Comarca Emberá, para atender el tema migratorio. Al momento de la visita se encontraban 1,382 migrantes extras continentales. Se verificaron derechos como salud, alimentación, agua, entre otros. Adicional se distribuyó ayuda humanitaria (ropa, comida seca, etc.).

El 4 de abril de 2019 se realiza gira de trabajo con en su momento el Defensor del Pueblo y su equipo de trabajo a la comunidad de Puerto Peñita, Corregimiento de Metetí, Distrito de Pinogana, Provincia de Darién, donde se atendió el tema migratorio, encontrando en este lugar una población de 1,420 personas. Se verificaron derechos como agua, alimentación, etc.

El 9 de abril de 2019, reunión en la comunidad de Peña Bijagual, Corregimiento de Manuel Ortega, Distrito de Cémaco, Comarca Emberá, relacionada con el proyecto de electrificación que fue construido para la comunidad y donde sus moradores han tenido diversos acercamientos con la Oficina de la Dirección de Electrificación Rural del Ministerio de la Presidencia, sin tener respuesta a su solicitud. Sobre este tema la Oficina Regional dio la apertura de un expediente de queja.

El 23 de mayo 2019 se realiza gira de trabajo a la comunidad de Bajo Chiquito, Corregimiento de Lajas Blancas, Distrito de Cémaco, Comarca Emberá Wounaan, en compañía de la Unidad de la Niñez del Servicio Nacional de Fronteras (SENAFRONT), la SENNIAF y la Fundación Apoyo al Migrante (FAM), donde se atendió el tema migratorio. Se notó que había deficiencia en atención médica, con una población de 1,500 personas extra continentales. Se donaron medicamentos, alimentos, frazadas y ropa y se coordinó con el SENAFRONT para el traslado de algunas personas migrantes que presentaban problemas de salud hacia los centros médicos de Metetí.

El 13 de junio de 2019, reunión en la comunidad de Lajas Blancas, Corregimiento de Lajas Blancas, Distrito de Cémaco, Comarca Emberá Wounaan, con la comunidad Educativa, Director del Centro Educativo y el Nokó (dirigente de la comunidad); con la finalidad de conocer las necesidades de la población, entre ellas: falta de dos docentes de la cátedra de agricultura y de preescolar, que desde el 5 de marzo de 2019 los estudiantes no habían iniciado clases normales. Se brindó explicación sobre las funciones de la Defensoría del Pueblo y se abrió un expediente de queja referente al derecho a la educación.

Defensorías Móviles

El 30 de junio de 2019, se realizó Defensoría Móvil y se participó del Congreso Local en la comunidad de Unión Chocó, Corregimiento de Cirilo Guainora, Distrito de Cémaco, Comarca Emberá Wounaan. En esta actividad participaron 4 comunidades, a saber: Unión Chocó (sede), Vista Alegre, El Puente y Capetuira con más de 300 personas. Se brindó explicación sobre las funciones de la Defensoría del Pueblo, se distribuyó material informativo sobre temas de Derechos Humanos.

El 18 de julio de 2019, se participó en un encuentro con la comunidad educativa y padres de familia en la comunidad de Vista Alegre, Corregimiento de Cirilo Guainora, Distrito de Cémaco, Comarca Emberá. Participaron un total 82 personas. Se realizó Defensoría Móvil, se realizó promoción de la oficina regional y sobre la presencia de esta institución en la Comarca. Se orientó a las personas sobre temas de Derechos Humanos, los Convenios, Pactos y Tratados que Panamá ha firmado.

El 28 de julio de 2019 se participó de una actividad en la comunidad de Puente, Corregimiento de Cirilo Guainora, Distrito de Cémaco, Comarca Emberá, con una población de 200 personas. Se realizó Defensoría Móvil, se distribuyó afiches, cartillas y volantes, se explicó la importancia de la Defensoría del Pueblo en la Comarca, sobre los Derechos Humanos, los Pactos, tratados y Convenios que Panamá ha ratificado en temas de Derechos Humanos.



Reunión en la comunidad de Peña Bijagual, Corregimiento de Manuel Ortega, Distrito de Cémaco, C.E, donde se abordó el tema sobre el proyecto de electrificación que fue construido para la comunidad.