

# IUS HUMANUM

## Defensoría atiende derechos humanos en Boca de Cupe



Naturgy viola derechos humanos

600 estudiantes son sensibilizados sobre violencia de género

Defensoría emite recomendaciones a centros de cuidados de NNA



# MES DE LA PREVENCIÓN DEL CÁNCER DE MAMA

ES TU DERECHO HUMANO...

*Por tu salud*



 500-9800

[www.defensoria.gob.pa](http://www.defensoria.gob.pa)

# CRÉDITOS

## Boletín Informativo

Mayo - 2024

Eduardo Leblanc González  
Defensor del Pueblo

Clarissa Martínez  
Adjunta del Defensor

Carolina García  
Secretaria General

Yazmín Jiménez  
Directora de Relaciones Públicas

María Gutiérrez  
Juana Zambrano  
Vladimir Rodríguez  
Periodistas

Yazmín Jimenez  
Editor

Irvin Rivera  
Ana Pugliese  
Diseño Gráfico

Raúl Bethancourt  
Roberto Molina  
Ricardo Rodríguez  
Irvin Rivera  
Fotografía



Fotografía de portada:  
Raúl Bethancourt

## Defensoría evidencia violación de derechos humanos por Naturgy a sus usuarios

La Defensoría del Pueblo tras una investigación evidencia que la empresa NATURGY S.A. vulneró los derechos humanos al consumidor y el de acceso a la información utilizando prácticas engañosas, ilegales y poco éticas en contra de los consumidores; como el cobro abusivo e inadecuado de la facturación de los servicios, aun cuando los clientes realizaron los reportes respectivos y las adecuaciones en las instalaciones de sus hogares.



La Institución Nacional de los Derechos Humanos pone en conocimiento a Naturgy S.A. de las investigaciones y recomienda a la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos (ASEP) hacer una investigación exhaustiva del alza desproporcionada del costo del servicio eléctrico reflejado en la factura de los clientes de NATURGY S.A., de la deficiente prestación del servicio y de la falta de respuesta hacia sus clientes.

Además, se sugiere a la empresa de distribución eléctrica divulgar y sensibilizar respecto a los procesos que deben seguir los usuarios al presentar quejas y solicitar información.

La DDP realizó la investigación de 46 quejas presentadas entre el 2020 y el 2024, de clientes de la empresa de distribución eléctrica NATURGY S.A., la cual no colaboró con los usuarios al solicitarles la información; así como tampoco lo hizo con esta entidad al ser insuficiente, negligente y actuar en nula cooperación para esclarecer las investigaciones realizadas y que continúan con otras quejas presentadas.

El Defensor del Pueblo, Eduardo Leblanc González, se reunió nuevamente con los directivos de la empresa distribuidora y de generación eléctrica Naturgy, a quienes les solicitó garantizar la reparación y la no repetición de quejas de los usuarios sobre la calidad del servicio eléctrico, situación que generó una resolución defensorial de vulneración de derechos humanos.

En el encuentro, el Ombudsman subrayó la importancia de que la empresa mejore tanto la calidad, como el servicio que ofrecen. Además, destacó la necesidad de optimizar la atención al cliente, especialmente en lo referente a la gestión de reclamos, el acceso a la información y la resolución de problemas.

“Vamos a estar satisfechos cuando veamos los resultados. Nosotros tuvimos una reunión hace un año y un mes y queremos ver los resultados, la mayor cantidad de puestos de atención al ciudadano”, dijo Leblanc González, quien aseguró que el 90% de las quejas que recibe la Defensoría se deben a la falta de respuesta por parte de la distribuidora de generación eléctrica.

## Originarios de Bocas en la Defensoría

Defensoría del Pueblo atiende a miembros de Pueblos Originarios de la provincia de Bocas del Toro quienes solicitan acompañamiento de la entidad para mediar con instituciones del gobierno en el tema del desalojo de tierras y detenciones.

La directora de Asuntos Jurídicos de la Defensoría del Pueblo Ileana Ruiloba indicó que se le dará seguimiento a fin de garantizar los derechos humanos de los solicitantes.

El Defensor del Pueblo, Eduardo Leblanc González coordinó la mesa de conversación entre los representantes de los pueblos originarios de Bocas del Toro y autoridades de gobierno, cuyo fin es brindar solución por las vías idóneas ante la situación de asentamientos informales, desalojos y detenciones en la provincia.

Desde el 2023 la Institución Nacional de Derechos Humanos ha brindado el debido acompañamiento y orientación entre las partes; El Ombudsman recomendó a la dirigencia cumplir con los derechos y obligaciones, destacó que es una prioridad activar el sistema en el marco del Estado de Derecho a través del Órgano Judicial y del Ministerio Público



## Cuerpo Consular y Defensoría unen esfuerzos



Temas como: migración, asentamientos informales, visas especiales, situación de emprendedores y comerciantes centroamericanos que operan en Panamá, fueron analizados entre la Defensoría del Pueblo y la junta directiva del Cuerpo Consular acreditado en Panamá a fin de establecer alianzas de cooperación para garantizar sus derechos humanos.

## Inspeccionan centros de cuidado de niños, niñas y adolescentes



Con el interés de garantizar los derechos humanos de los niños, niñas y adolescentes (NNA), verificar que se cumplan con los estándares establecidos, y la protección integral a favor de ellos, la Defensoría del Pueblo (DDP) inicia una jornada de inspecciones en centros destinados para su cuidado.

## Más de 600 estudiantes se capacitan en DDHH



A rededor de 600 estudiantes del Instituto José Dolores Moscote y el Colegio Elena Chávez de Pinate fueron sensibilizados por la Defensoría del Pueblo (DDP) en una jornada de talleres sobre "Derechos Humanos y Noviazgo Saludable" con el objetivo de prevenir vulneraciones, crear conciencia de la importancia del respeto y el apoyo mutuo en las relaciones.

## Defensoría activa en jornada de reciclaje



En pro del derecho a un ambiente sano, Oficiales de derechos humanos de la Defensoría del Pueblo participan voluntariamente en una jornada de clasificación y segregación de botellas plásticas recolectadas en el Instituto América.

El evento denominado Plastic Rally 2.0 busca sensibilizar a los estudiantes del plantel a reciclar botellas plásticas de todo tipo a fin que no sean desechos que contaminen los recursos naturales.

## Defensoría brinda charla a colaboradores de la Caja de Ahorros



La Charla "Prevenamos la discriminación en el ámbito laboral", fue dictada a colaboradores de la Caja de Ahorros, por Oficiales de Derechos Humanos de la dirección de Educación, Promoción e Investigaciones Académicas (DEPIA) de la Defensoría del Pueblo.

# Bocacupeños claman por sus derechos humanos

Por Yazmin Jiménez, periodista

Son las 6 de la mañana y en un pintoresco restaurante, justo frente al puerto de Yaviza, el equipo humano de la Defensoría del Pueblo, disfruta de un calórico desayuno compuesto por hojaldras, carne frita, tortillas y café, ideal para prepararse para la travesía a través de las profundas aguas del río Chucunaque, cuyo caudal según los lugareños es mejor tras la copiosa lluvia caída en la víspera, la que llegó acompañada de relámpagos que hicieron la noche día en la selva daríenita.

## A lomo sobre el río

La seguridad de todos es lo primordial y por ello, el responsable del Sistema Nacional de Protección Civil (Sinaproc) verifica las condiciones de las lanchas y chalecos que usará el personal antes de partir; mientras los rayos del sol van creando efectos de prisma sobre el agua del río que, provoca un profundo respeto en el capitán de la lancha, quien tiene la responsabilidad de trasladar al grupo hasta Boca de Cupe, en las aguas del río más caudaloso y el segundo más largo del país: el Tuira.

Acompañados solo por el sonido del motor del bote y el parloteo de bandadas de pericos, nos vamos alejando y descubriendo la inmensidad de la vegetación de la ribera del río que nos da la bienvenida a un paisaje único donde se siente una paz interrumpida en momentos por las risas de niños de las comunidades, que se divierten nadando a la orilla del Chucunaque, al tiempo que saludamos a los pobladores que navegan en piraguas cargadas de plátano, producto autóctono de la región.

Luego de casi tres horas abriendo camino sobre las aguas turbias del Chucunaque que nos recibe con troncos y ramas arrastrados por la crecida y un fascinante encuentro con el río Tuira, llegamos a Boca de Cupe, comunidad donde vive un poco más de mil personas, en su mayoría afrodescendientes. Sus viviendas coloridas nos transportan a paisajes caribeños.



## La colorida Boca de Cupe

Un grupo de vecinos locales nos recibe con té de hierba de limón, hojaldras y salchichas guisadas a las 9:35 de la mañana, atentos a las buenas nuevas que esperan del regente de la Defensoría del Pueblo (DDP), Eduardo Leblanc González y su equipo de trabajo, que han dado seguimiento desde su regional de Darién en Metetí, a las necesidades de estos pobladores que claman por sus derechos humanos al agua, a la electricidad, a la salud y a una educación digna.

El encuentro entre lugareños, originarios y autoridades gubernamentales que acompañan a la DDP, empieza al son del bunde y bullerengue interpretado por los estudiantes del Centro Básico Educativo de Boca de Cupe, quienes cautivan a los visitantes con las peculiares danzas que representan el grito de sus ancestros por mejores días; en medio de las carencias la música les da alivio y un halo de esperanza de que todo puede mejorar.

### Encuentro

Inicia el cabildo y maestras, madres de familias, autoridades locales y grupos originarios señalan por turno una lista de requerimientos para que sus hijos y la comunidad entera puedan vivir en paz, sin dejar el paraíso darienita llamado Boca de Cupe.

El Defensor del Pueblo toma nota de todo lo expuesto y explica que para abordar el tema de la territorialidad en la comunidad de Boca de Cupe en Darién, citará a una reunión a las autoridades del Ministerio de Gobierno, Ministerio de Ambiente, Viceministerio de Asuntos Indígenas, gobernador de la provincia de Darién y Autoridad Nacional de Tierras (ANATI) para escuchar, juntos, a los moradores de Boca de Cupe pronunciarse sobre la situación.

Además, el Ombudsman reitera que como Institución Nacional de los Derechos Humanos es su misión garantizar el acceso y cumplimiento de estos. “Es una prioridad atender la situación respecto a los derechos a la educación, problemas en el servicio de agua potable; así como los de tierra en Boca de Cupe”, enfatiza.

En el caso de la situación de la territorialidad y titulación, este será presentado en el mes de noviembre ante la Comisión Interamericana de la Comisión de Derechos Humanos (CIDH).

Agradeciendo a sus habitantes por la invitación, nos despedimos de Boca de Cupe, llevándonos la misión, como Defensoría del Pueblo, de proteger y defender los derechos de esta alejada comunidad que no por pequeña ni distante tiene menos importancia que cualquier otro conglomerado humano que sea parte de nuestra Patria.



# Gira por Darién



**D**urante una gira a la provincia de Darién el Defensor del Pueblo, Eduardo Leblanc González inspecciona las instalaciones del Hospital de Metetí, provincia de Darién, que refleja un 35% de avance luego de más de 10 años de estar paralizada la obra por diferentes gobiernos; agregó que se espera que finalice en aproximadamente dos años y de esta forma garantizar el derecho a la salud de los darienitas.

Leblanc González, lamentó que por años se haya descuidado la edificación del hospital, lo cual dejó en evidencia una clara vulneración al derecho a la salud de los darienitas con una baja atención, agregó: “esperamos que el ritmo de la obra se mantenga para beneficio de la provincia para que disfruten del acceso a la salud que fue vulnerado con anterioridad”.

Igualmente, la visita fue aprovechada para acudir a la planta potabilizadora de Villa Darién a fin de conocer las condiciones de suministro de agua potable para más de 28 mil habitantes de las comunidades de: Arimae, Zapallal, Santa Fe, La Lomita, Quebrada Honda, La Cantera Altos del Cristo, San Vicente, Piedras Candela, Nicanor, Arretí, Villa Darién, Metetí y Punuloso.

La estación temporal de recepción de migrantes de Lajas Blancas también formó parte del plan de monitoreo de los derechos humanos de las personas en condición de movilidad a fin de darle seguimiento a las necesidades que en el lugar requieran los grupos en situación de vulnerabilidad como niños, niñas, adolescentes, mujeres y personas mayores,



**PLANTA POTABILIZADORA**



**HOSPITAL DE METETÍ**



**LAJAS BLANCAS**

## Las ciencias forenses son vitales para la reparación de derechos humanos

El Defensor del Pueblo, Eduardo Leblanc González, expuso sobre “El aporte de las Ciencias Forenses en la investigación de las violaciones de los derechos humanos” durante el XV Congreso Internacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses 2024. Durante su participación, Leblanc González destacó la importancia de estas ciencias en la protección de los derechos humanos, ya que no solo ayudan a identificar a las víctimas, sino que también son esenciales para la recolección y análisis de evidencias en casos de violaciones de derechos humanos, como la trata de personas y los abusos sexuales.



## Promueven Derechos de las mujeres en Colón

La Defensoría del Pueblo (DDP) promueve los derechos humanos de las mujeres en el evento “Paz y Seguridad para la Niñez y la Mujer”, organizado por la Unidad de Asuntos Civiles del Comando Sur de EE.UU. en la sede de la Universidad de Panamá en la provincia de Colón.

Durante la actividad la directora de Protección de los Derechos de la Mujer Alessandra Chena de la DDP dio a conocer que en este 2024 se han realizado 54 acompañamientos a nivel nacional por vulneración de derechos contra la mujer, el lanzamiento de la campaña “Empoderadas y Protegidas: Juntas Contra la Violencia de Género” activación de volanteo en hospitales, centros de salud, zonas públicas a nivel nacional dirigido a más de un millar de personas, así como la realización de 36 charlas de sensibilización.



## Centro Deportivo de Torrijos Carter

La Defensoría del Pueblo promueve derechos humanos con personal especializado en la feria organizada por el Comité de Asistencia Social y Salud Pública (CASSP) de la Universidad Latina de Panamá y el Municipio de San Miguelito, en el Centro Deportivo de Torrijos Carter, en la Comunidad de Belisario Frías.

# Acercamientos con autoridades

Una serie de reuniones de acercamientos realizó el Defensor del Pueblo y su equipo directivo, durante el mes de septiembre con diferentes autoridades a fin de establecer hojas de rutas en común acuerdo para la protección y defensa de los derechos humanos de las personas que habitan en el país.

## Alcaldía de Panamá



## Ministerio de Gobierno



## Gobernadora de la Provincia de Panamá



## Unicef



## Sistema Penitenciario



## Organización de Estados Iberoamericanos



## Dr. Miguel Antonio Bernal



## Autoridad del Tránsito y Transporte Terrestre



## Ministerio de la Mujer



## Consejo Nacional de Niñez y Adolescencia Conna



# Instalan comisión de seguimiento a víctimas de Changuinola 2010

Defensoría del Pueblo participa de la instalación de la nueva comisión de seguimiento de medidas a favor de las víctimas afectadas en los hechos ocurridos del 6 al 10 de julio de 2010 en Changuinola, Bocas del Toro, contenidas en la Ley 28 de 4 mayo de 2015.

El Defensor del Pueblo, Eduardo Leblanc González y el director de Protección de Derechos Humanos Julio De Gracia, presente en la juramentación de la nueva comisión que preside Mercedes González secretaria de Asuntos Públicos del Ministerio de la Presidencia.

En el acto estuvieron representantes de los afectados y del Sindicato de Trabajadores de la Industria del Banano y Agropecuaria y Empresas Afines (SITRAIBANA) de Bocas del Toro.



## Reunión con Silvio Guerra



El Defensor del Pueblo Eduardo Leblanc González y el Abogado Silvio Guerra analizaron la situación de derechos humanos de los usuarios del servicio de energía eléctrica y como seguir garantizando sus derechos

## Acuerdo entre Defensoría y Fundación Justicia y Género

Promover una justicia abierta con perspectiva de género en los derechos humanos de mujeres y poblaciones en condiciones de vulnerabilidad acordaron ambas organizaciones. Firmaron este convenio, por la DDP la Adjunta del Defensor del Pueblo Clarissa Martínez y por la Fundación Justicia y Género, su vicepresidenta Roxana Arroyo Vargas.

