



[Imprimir artículo](#) [Exportar a PDF](#)
[Volver](#)

Perú: Defensora del Pueblo: El reclamo ciudadano es crucial para un buen Estado

Por Comisión Defensora Ciudadana

La abogada Beatriz Merino ocupa el cargo de Ombudsman o Defensora del Pueblo hace 6 años en el país vecino. Desde esa investidura y nutrida experiencia en el ámbito de los derechos ciudadanos, explica por qué los Estados modernos deberían contar con una institución autónoma que defienda a las personas ante las arbitrariedades del Estado.

Uruguay, Brasil y Chile son los únicos países de América Latina que no poseen Ombudsman o Defensor de Pueblo, la institución que ya cuenta con 200 años de antigüedad desde su fundación en Suecia, y que se ha extendido a través de más de 100 democracias en el mundo, para representar al ciudadano y ciudadana ante instituciones y/o empresas que prestan servicios públicos.

El primer proyecto en Chile se remonta al año 1991, pero desde entonces se han sucedido varias iniciativas que no superaron los obstáculos de distintos tipos. En un intento por adelantar algo, nuestro país cuenta desde 2001 con la Comisión Defensora Ciudadana (CDC), cuya cantidad de reclamos gestionados se expande 25% cada año y en 2009 alcanzó a 2400 personas.

En el mismo período, sin embargo, la Defensoría del Pueblo peruana intervino a favor de más de 117 mil personas. He ahí la diferencia. Quienes rechazan la creación del Ombudsman o Defensor del Pueblo en Chile



aducen que sería más efectivo entregar más poderes a las superintendencias sectoriales, pero en ese caso ¿quién custodia a los custodios? Sobre este y otros temas habla la doctora Beatriz Merino.

- ¿Cuál es el alcance o jurisdicción de la Defensoría del Pueblo en el Perú?

La Defensoría del Pueblo es un órgano constitucional autónomo cuyo mandato es la defensa de los derechos fundamentales de la persona y la comunidad, la supervisión de la administración estatal y de la prestación de los servicios públicos. El mandato constitucional que ha recibido la Defensoría del Pueblo alcanza a todo el territorio nacional.

- ¿Qué tipo de potestad tiene la institución respecto de empresas privadas que prestan servicios públicos?

En Perú, la Defensoría del Pueblo supervisa la actuación de las empresas privadas que prestan servicios públicos esenciales (agua, electricidad, telefonía y transporte) mediante una evaluación de la acción de los organismos reguladores de estos servicios.

El propósito de la labor es defender los derechos del usuario. Ello constituye, ciertamente, un importante matiz respecto de la tradición iberoamericana del Ombudsman que anteriormente, en principio, reservaba la actuación del Defensor del Pueblo para intervenir solo en casos en los que se verificase un abuso de poder por parte de la administración pública.

En nuestro país, servicios públicos, como energía eléctrica o teléfono, se concesionaron a favor de operadores privados, razón por la cual la Constitución Política peruana amplió el mandato de la Defensoría del Pueblo, que supervisa válidamente a los proveedores de dichos servicios.

- ¿Cuál es principal debilidad y fortaleza de la administración pública de Perú?

No se puede evaluar el funcionamiento de la administración pública de un país sobre la base de indicadores normativos, presupuestarios (e inclusive organizacionales), sin tener en cuenta la opinión del ciudadano, quien debe ser el eje central de la gestión pública.

La administración pública no constituye un fin en sí mismo, sino un medio que el Estado utiliza para garantizar la satisfacción plena de los derechos de las personas y de la sociedad.

Yo creo que, pese a los valiosos esfuerzos por modernizar la administración del Estado, las principales debilidades de ésta continúan siendo la demora en la atención, el trato inadecuado al ciudadano por parte del servidor público, la complejidad de los trámites y la corrupción.

Estos problemas son los que más afectan al ciudadano y los que más daño generan en la percepción de éste respecto de su Estado. En relación con la demora en la atención, por ejemplo, la Defensoría del Pueblo registró en 2009 que el 33% del total de sus quejas correspondieron a la dilación que se produjo en los procedimientos administrativos o la omisión de respuesta de la administración pública. Pero esta no es, por supuesto, un espacio infinito de problemas. De hecho, desde nuestra institución se han reconocido los avances significativos en materia de simplificación administrativa –sobre todo, en el ámbito del gobierno central–, así como los avances en materia de acceso a la información y transparencia, en gran medida motivado por el mayor empoderamiento de los ciudadanos respecto a un derecho que les corresponde. En estos importantes avances, ciertamente, la tecnología e internet han jugado un papel preponderante.

- ¿Cuál es la principal resistencia que encuentra su desempeño?

El ombudsman es una institución cuyo mandato implica vigilar y, de ser el caso, poner límites al poder del Estado, haciendo uso de la autoridad moral y la legitimidad con la que necesariamente debe contar. Esta función –que hemos caracterizado como la de un colaborador crítico del Estado– no siempre es comprendida por las autoridades y supone un reto enorme, debido a que, sin ceder un milímetro en nuestra autonomía, debemos mantener relaciones de colaboración con el Estado que, en última instancia, es el llamado a hacer realidad los derechos fundamentales de la población. Sin embargo, puedo afirmar que el balance es positivo.

- ¿Qué grado de conciencia de derechos ciudadanos existe en la población?



Cada vez más personas recurren a nuestra institución en busca de la defensa de sus derechos. Hace cinco años registramos 62 mil atenciones, en tanto que el 2009 son más de 117 mil. La ciudadanía ya conoce sus derechos y las instituciones vinculadas a su protección. En ese sentido, las personas que recurren a nosotros han identificado, en un plano prioritario, el derecho a educación, salud, trabajo y tranquilidad pública (seguridad ciudadana), y han considerado como temas relevantes el acceso a los servicios públicos, vivienda, justicia, violencia familiar y sexual (integridad física y moral). “No deberían existir prejuicios contra el reclamo ciudadano El reclamo ciudadano es crucial para un buen Estado”.

- ¿Cuáles son los desafíos del momento en su institución?

Cotidianamente, la ciudadanía enfrenta problemas referidos a la calidad del aire en las zonas urbanas; seguridad en el transporte público; atención sistemática y profesional de los conflictos sociales; seguridad ciudadana; reforma del sistema de justicia; calidad del ambiente; el acceso, permanencia y adecuación cultural de la educación; los servicios de salud; la no discriminación; la situación de los pueblos indígenas; la prestación de servicios públicos en zonas rurales; la igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres; los derechos de niños y adolescentes. Estos son solo algunos de los temas que debemos mantener en la agenda pública para obtener la acción correctiva del Estado. Es un gran desafío del ombudsman y demanda un trabajo enorme, paciente y constante.

- ¿Cuál es la dotación de personal y presencia territorial del Ombudsman peruano?

En la actualidad contamos con 700 colaboradores distribuidos en todo el país, en 38 oficinas. El despliegue territorial del ombudsman constituye, sin duda, un factor decisivo y crítico para el logro de sus funciones porque lo acerca –tal vez como ninguna otra institución del Estado– a la ciudadanía y sus problemas. Esta cercanía y el compromiso genuino de nuestro personal con los problemas de las personas son, quizás, algunas de las razones más poderosas que explican la legitimidad y confianza que la ciudadanía de Perú atribuye como sus rasgos más visibles a la Defensoría del Pueblo. Sin perjuicio de la presencia nacional que hemos obtenido, de la que nos preciamos, debo destacar el uso de herramientas tecnológicas para facilitar a los eventuales usuarios el acceso a nuestros servicios. Mediante nuestra página web www.defensoria.gob.pe [1] a la que, por cierto, invito a usted y a sus lectores a visitar, recibimos numerosas quejas, pedidos o consultas de la ciudadanía. Nuestros operadores les aplican inmediatamente el trámite que corresponde.

El presupuesto aprobado por el Congreso de la República para el ejercicio 2010 asciende a 39 millones de Nuevos Soles (unos 13 millones de dólares estadounidenses), a lo que se suma el apoyo de la cooperación internacional, que ha comprometido un millón y medio de dólares adicionales.

- ¿Qué destacaría como el principal aporte reciente de la institución?

En el reciente conflicto que se suscitó con los pueblos indígenas –que tuvo su epicentro en Bagua, al noroeste del Perú– en junio de 2009, nuestra institución intervino integralmente, en forma continua, contribuyendo al restablecimiento de la paz en esa localidad, en el marco del respeto al Estado de Derecho y con énfasis en las acciones humanitarias que tan difícil circunstancia exigía.

La Defensoría reportó la inminencia del conflicto con suficiente antelación, denunció la inconstitucionalidad de las normas que activaron la protesta social, las cuales fueron finalmente derogadas; convenció a los representantes de los pueblos indígenas a deponer su llamado a la insurgencia; desplegó, una vez ocurrido el conflicto, una intensa acción humanitaria en la zona; y presentó una iniciativa legislativa para obtener la aplicación del derecho a la consulta de los pueblos indígenas que, independientemente de su aprobación o desaprobación por parte del Congreso, contribuyó a generar consenso respecto del camino que debe transitar el país para lograr la reconciliación con estos pueblos, un camino de respeto, mutuo reconocimiento, así como de diálogo democrático y de buena fe. Otro aporte es el trabajo de nuestros equipos itinerantes que visitan a las poblaciones más alejadas y dispersas de nuestra patria, para conocer y solucionar sus quejas, y capacitarlos en sus derechos.

Este es un servicio muy sacrificado y permanente que debe ser valorado en su real dimensión por parte del Estado. Por último, desde los inicios de mi gestión advertimos una especial debilidad en la institucionalidad ambiental del Estado, que resultaba particularmente preocupante en las zonas rurales, donde cundía el temor y la incertidumbre respecto de la probable contaminación ambiental producida por las actividades extractivas de mineral. Desde esta constatación de campo insistimos, en solitario, por la creación de una autoridad ambiental nacional, independiente, profesional y técnica, que hiciera suyo el temor de la población y les brindase protección



y seguridad.

A inicios del 2008, el Gobierno dio luz verde a la creación del Ministerio del Ambiente, cuya sola existencia constituye un gran avance debido a que visibiliza los grandes problemas ambientales de uno de los países con mayor diversidad del planeta, y particularmente vulnerable ante las amenazas del cambio climático.

- ¿Cuánto tardó la discusión parlamentaria de la creación de la institución?

Permítame hacer algo de historia. En los debates previos a la anterior Constitución Política, la de 1979, se introdujo la moderna noción del ombudsman, pero se le adscribió al Ministerio Público –que es el titular de la acción penal pública– de modo tal que carecía de la autonomía que le es inherente. No fue hasta que entró en vigencia una nueva Constitución Política (la de 1993) que se creó la actual Defensoría del Pueblo, con el rango de órgano constitucionalmente autónomo. La aprobación de la referida Constitución y, por ende, del ombudsman, demandó un año y comprendió no sólo debates en el legislativo, sino el pronunciamiento de la población mediante un referéndum.

- ¿Y en qué fecha se fundó?

La Defensoría del Pueblo inició sus actividades el 11 de septiembre de 1996. El año pasado cumplimos 13 años de vida institucional.

En América Latina, sólo Uruguay, Brasil y Chile no cuentan con esta institución. ¿Cuáles son las oportunidades que se pierden con este déficit?

Vea usted. Los Estados se organizan para servir al bien común. Sin embargo, en su funcionamiento, ello no siempre ocurre, como lo evidencia, por solo citar un ejemplo, la irritante situación que atraviesan miles de pensionados, quienes se ven obligados a transitar por un lento y agobiante vía crucis para obtener una pensión, pese a que, en su momento, aportaron el monto exigido por ley.

Por otro lado, la especialización del trabajo hace que se atienda sectorialmente la problemática de la persona, lo cual muchas veces ocasiona que se pierdan de vista los intereses y derechos de las poblaciones a las que se sirve. El ombudsman, que cuentan con un mandato general de defensa de los derechos, debe acercarse a la ciudadanía para conocer –en toda su integridad– los problemas que éstos sufren.

Asimismo, al carecer de poder coercitivo, los ombudsman desarrollan con la ciudadanía una alianza basada en su compromiso con la defensa de sus derechos. Esta relación es fuente de legitimidad y confianza, no solo en el ombudsman, sino en el Estado, que finalmente admite dentro de su estructura constitucional a esta particular institución.

- ¿Cuáles son las oportunidades que pierde Chile con la inexistencia de este órgano?

Bueno, desearía trasladar su pregunta a los adultos mayores, a quienes se les deniega o retarda injustificadamente su derecho a la pensión; o a las personas que se encuentran internadas en establecimientos psiquiátricos y que no reciben el tratamiento adecuado por parte del Estado, entre tantos otros que constituyen grupos de la población que requieren una especial protección o se encuentran en situación de vulnerabilidad. A modo de reflexión, debo decir que, en primer lugar, se pierde la oportunidad de obtener mayores y mejores niveles de legitimidad, factor esencial para la gobernabilidad de sus países; en segundo lugar, la de tender un puente directo con la ciudadanía, que los provea de información fundamental para el buen gobierno. Pero, en definitiva, pierden la oportunidad de incluir, en el seno de la estructura de sus Estados, a una organización que, en razón de su diseño y naturaleza, habla el mismo lenguaje de la gente. Eso es lo que se pierde Chile.

- Personalmente, ¿cómo ha influido el desempeño de este cargo en usted?

Definitivamente, me ha ayudado enormemente en el inacabado proceso de conocer mi país, sus problemas, sus dinámicas sociales y los errores en que a veces incurre el Estado al ejercer el poder, incluso cuando sus intenciones son impecables. Aunque parezca increíble, y hasta ilógico, el ejercicio de este honroso cargo me ha tornado más optimista. Es difícil imaginar que una institución pública que carece de poder coercitivo, como la nuestra, obtenga cambios significativos en sociedades que proceden de una tradición autoritaria, donde la fuerza argumentativa era normalmente reemplazada por la imposición arbitraria. Sin embargo, en Perú, el ombudsman



convence con su visión y ejerce su defensa, premunido de un poder ético. Esto me hace ser optimista respecto del Perú y América Latina. De hecho, creo que el ombudsman debe ser un optimista empedernido, ¿o usted confiaría en un defensor pesimista?

Fuente: Comisión Defensora Ciudadana de Chile: <http://www.cdc.gob.cl/2011/02/08/defensora-del-pueblo-de-peru-el-reclamo-ciudadano-es-crucial-para-un-buen-estado/> [2]

Tags relacionados: [beatriz merino](#) [3]

[defensoria del pueblo](#) [4]

[defensoria del pueblo en el peru](#) [5]

Valoración: 0

Sin votos (todavía)

Source URL: <https://www.servindi.org/actualidad/40063>

Links

[1] <http://www.defensoria.gob.pe> [2] <http://www.cdc.gob.cl/2011/02/08/defensora-del-pueblo-de-peru-el-reclamo-ciudadano-es-crucial-para-un-buen-estado/> [3] <https://www.servindi.org/etiqueta/beatriz-merino> [4]

<https://www.servindi.org/etiqueta/defensoria-del-pueblo> [5] <https://www.servindi.org/etiqueta/defensoria-del-pueblo-en-el-peru>