



AMAZONAS

1. AMAZONAS / Bagua / Bagua

Derecho: Derecho a la salud (excepto situaciones de riesgo de grupos, confinados o no, con alto contacto)

Tema: - Equipos e insumos médicos, y medicamentos en establecimientos de salud. [Incluye casos de corrupción].

Hallazgo: Una recurrente indicó que su familiar se encontraba en el Hospital de Apoyo Bagua esperando para que la intervengan quirúrgicamente; sin embargo, la paciente no era operada, lo cual le preocupaba porque se trataba de una mujer con antecedentes de enfermedad renal.

Fuente: - Canales defensoriales de atención ciudadana (telefónico, electrónico, escrito, etc.)/ OD AMAZONAS

Resultado de la acción defensorial: A través de una llamada telefónica, el médico Miguel Ángel Guzmán Cornejo, director del Hospital Gustavo Lanatta Lujan de Bagua informó que aún no se había operado a la paciente porque estaban a la espera de los resultados de la prueba rápida de COVID-19, y debido a que el resultado salió positivo deberían operarla en una sala aislada, pero en ese momento no contaban con ese ambiente.

En tal sentido se recomendó que realicen todas las acciones necesarias con la finalidad de garantizar la salud e integridad de la paciente. Acogiendo la recomendación defensorial, el director del hospital informó que la sala de operación fue implementada y la paciente fue intervenida y se encuentra recuperándose.

Entidad empleada: Hospital Gustavo Lanatta Lujan de Bagua - director del Hospital Gustavo Lanatta Lujan de Bagua

Estado de la recomendación: Acogida totalmente

Grupo vulnerable: Ninguno, o -perteneciendo a algún grupo vulnerable- tal condición no motivó directamente la intervención.



2. AMAZONAS / Chachapoyas / Chachapoyas

Derecho: Derecho a la salud (excepto situaciones de riesgo de grupos, confinados o no, con alto contacto)

Tema: - Recojo de cadáveres, cremaciones e inhumaciones.

Hallazgo: Se intervino de oficio ante la Dirección Regional de Amazonas para garantizar el adecuado manejo de cadáveres con COVID-19.

Fuente: - Oficio/ OD AMAZONAS

Resultado de la acción defensorial: Se recomendó y se está a la espera la implementación de la Dirección Regional de Salud de Amazonas:

1. Disponer el cumplimiento y aplicación de la Directiva Sanitaria N° 087-2020- DIGESA/MINSA: Directiva Sanitaria para el manejo de cadáveres por COVID- 19 y sus modificatorias. Para tal efecto, incrementar las coordinaciones necesarias con las instancias correspondientes del nivel regional, local, y de las administraciones de los cementerios y servicios funerarios.

2. Conformar el Equipo Humanitario de Recojo de Cadáveres (EHRC) en todos sus niveles de atención.

3. Garantizar la adecuada dotación de los equipos de protección personal (EPP), además del material necesario para la preparación del cadáver (bolsa hermética, solución desinfectante, pulverizador, entre otros), en todas sus etapas, según corresponda.

B) Se recordó a la DIGESA que es el ente encargado de la supervisión de las acciones desarrolladas por la DIRESA, respecto del cumplimiento de la Directiva Sanitaria N° 0872020-DIGESA/MINSA: Directiva Sanitaria para el manejo de cadáveres por COVID- 19.

Entidad emplazada: Dirección Regional de Salud - Director Regional de Salud

Estado de la recomendación: Pendiente de atención o implementación/seguimiento

Grupo vulnerable: Persona/s en primera línea de atención de COVID 19 (personal de salud, militar, policial, bomberil, serenazgo, limpieza pública, etc.).



3. ÁNCASH / BOLOGNESI / HUALLANCA

Derecho: Derecho a la salud (excepto situaciones de riesgo de grupos, confinados o no, con alto contacto)

Tema: - Equipamiento de protección personal como mascarillas y guantes (solo para personal de salud). [Incluye casos de corrupción].

Hallazgo: Se advirtió, por comunicación del presidente del Frente de Defensa de Bolognesi, que el Ministerio Público no habría atendido la denuncia que realizaron contra personal de salud, que fue sorprendido en una reunión social sin guardar el distanciamiento respectivo ni el uso de mascarillas. Ante la poca atención de su sector, se optó interponer la denuncia por los delitos de violación de medidas sanitarias, omisión, rehusamiento, demora de actos funcionales.

Fuente: Frente de Defensa de Bolognesi- FEDIP/ OD ÁNCASH

Resultado de la acción defensorial: Se realizó comunicación con el Fiscal de la Provincia de Bolognesi a fin de socializar la queja y se recomendó recepcionar la denuncia del Frente de Defensa de Bolognesi, en mérito a sus competencias. Se acogió recomendación. Al respecto se atendió la denuncia del Frente de Defensa de Bolognesi- FEDIP. Sin embargo, el fiscal Gallegos refirió que no había recibido comunicación alguna sobre los hechos, si bien coinciden en muchos espacios, desconocía del mismo.

Entidad emplazada: Fiscalía Provincial de Bolognesi - Fiscal Provincial de Bolognesi



Estado de la recomendación: Acogida totalmente

Grupo vulnerable: Población en general

4. ÁNCASH / BOLOGNESI / HUASTA

Derecho: Derecho a la tutela efectiva

Tema: - Acceso a la justicia y medidas de protección en casos de violencia contra la mujer.

Hallazgo: Se recibió información de la Comisaría de Huaraz sobre la violencia física y psicológica contra la ciudadana A.D.C.P. , de 30 años, domiciliada en el Centro Poblado de Pomapata, presuntamente, causada por su conviviente R.P. S. La víctima fue auxiliada por un grupo de comuneros, quienes la llevaron al Centro de Salud de Huasta, pero debido a su delicado estado de salud tuvo que ser referida hasta la ciudad de Huaraz. Su diagnóstico es trauma de cráneo moderado.

Fuente: - Comunicaciones de autoridades, funcionarios/as o servidores/as públicos./ OD ÁNCASH

Resultado de la acción defensorial: Se procedió a recomendar el inicio de la investigación. Al respecto, se puso de conocimiento al Ministerio Público para las investigaciones correspondientes. Asimismo, se realizó comunicación con la coordinadora del CEM - Comisaria de Huaraz a fin de conocer las acciones emprendidas en el presente caso. Frente a ello, informó que el abogado y el fiscal se apersonaron al hospital para conversar con la víctima quien refirió en todo momento que fue una caída de más de 4 metros. Por ello, se sostuvo comunicación con el fiscal de la provincia de Bolognesi, quien está en busca de mayor información y elementos de convicción. Se recomendó iniciar las investigaciones en mérito a sus competencias, disponiendo las diligencias que crea conveniente sobre los hechos suscitados en las alturas de Pomapata

Entidad emplazada: Fiscalía Provincial de Bolognesi - Fiscal

Estado de la recomendación: Acogida totalmente

Grupo vulnerable: Persona/s mujer/es.

5. ÁNCASH / HUARAZ / HUARAZ

Derecho: Derecho a la salud (excepto situaciones de riesgo de grupos, confinados o no, con alto contacto)

Tema: Otros: Zona Covid 19 en Hospitales inconclusos

Hallazgo: Se advirtió a través de los medios de comunicación y las redes sociales que la remodelación del Hospital Víctor Ramos Guardia, para atención de pacientes con Covid 19, se ha ampliado por 15 días más, la misma que debió ser entregada el 7 de mayo del 2020.

Fuente: - Redes sociales (Facebook, Twitter, etc., que no pertenezcan a medios de comunicación social)/ OD ÁNCASH

Resultado de la acción defensorial: Se solicitó, mediante oficio, al gobernador regional informar sobre el estado situacional de la ejecución de la "Remodelación de ambiente complementario, adquisición de monitor de funciones vitales, ventilador mecánico y desfibrilador, además de otros activos en el(la) EESS Víctor Ramos Guardia - Huaraz, distrito de Huaraz, provincia de Huaraz, así como una copia certificada o fedateada del expediente. Se espera que atiendan, en el más corto plazo, el pedido de información.

Entidad emplazada: Gobierno Regional de Áncash - Gobernador Regional

Estado de la recomendación: No se cuenta con información

Grupo vulnerable: Pacientes Covid-19

6. ÁNCASH / HUARAZ / HUARAZ

Derecho: Derecho a la tutela efectiva

Tema: - Acceso a la justicia y medidas de protección en casos de violencia contra la mujer.

Hallazgo: Se advierte que, frente al incremento de la violencia contra la mujer en la región Áncash, es necesario establecer, durante la emergencia sanitaria, medidas para garantizar la atención y protección de las víctimas de violencia, mujeres y los integrantes del grupo familiar; de tal forma que la actuación de las y los operadores, en el marco de la Ley N° 30364, debe regirse por el respeto irrestricto de los derechos humanos; asimismo, que el Ministerio Público reciba, de manera inmediata, todas las denuncias por lo cual se debe asegurar la habilitación de canales de comunicación.

Fuente: Conocimiento de la Ley 30364/ OD ÁNCASH

Resultado de la acción defensorial: Se realizó comunicación con el fiscal de apoyo de la presidenta de la Junta de Fiscales de Áncash, a quien se solicitó información respecto a las disposiciones emitidas por la Presidencia de la Junta de Fiscales de Áncash (PJFA) que garanticen la recepción de denuncias; asimismo, se recomendó la implementación de la misma. Se implementó la recomendación de emitir, oportunamente, las disposiciones para garantizar la atención de denuncias de violencia contra la mujer y los Integrantes del grupo familiar, a través de los mensajes instantáneos y otros medios tecnológicos. Al respecto se han abierto canales virtuales para atender a la población, como el WhatsApp.

Entidad emplazada: Distrito Fiscal de Áncash - Asistente de la Presidencia de la Junta de Fiscales

Estado de la recomendación: Acogida totalmente

Grupo vulnerable: Persona/s mujer/es.

7. ÁNCASH / HUARAZ / INDEPENDENCIA

Derecho: Derechos laborales (de todo régimen, excepto ligados a asistencia humanitaria en general)

Tema: - Labores sin condiciones de bioseguridad (excluye a personal de salud) o desprotección de grupos de riesgo.

Hallazgo: Se tomó conocimiento que 9 trabajadores del Gobierno Regional de Áncash habrían dado positivo a Covid 19 y, presuntamente, el Sub Gerente de Infraestructura habría fallecido como sospechoso de dicho virus.

Fuente: - Redes sociales (Facebook, Twitter, etc., que no pertenezcan a medios de comunicación social)./ OD ÁNCASH

Resultado de la acción defensorial: Se remitió recomendación para que se implemente los protocolos de seguridad en el trabajo, asimismo considerar como posibilidad el trabajo remoto, en tanto no se garantice todas las medidas de salubridad y condiciones que no permitan la propagación del Covid 19. Se espera que disponga, al funcionario que corresponda, la implementación y ejecución del Plan para la Vigilancia, Prevención y Control del Covid 19 en el trabajo, cuyo objetivo es establecer rutas definidas y actividades que permitan vigilar, prevenir y controlar el riesgo de contagio por Covid 19; asimismo, la suspensión de prestación de labores en forma presencial, hasta la correcta implementación de todas medidas de prevención y seguridad necesarias ante el riesgo de contagio por Covid 19, así como la implementación del trabajo remoto; y gestionar, con prioridad el tamizaje con pruebas rápidas y/o moleculares de ser el caso en favor de aquellos trabajadores que viene laborando en este periodo de cuarentena, para evitar más contagios entre los mismos dentro del Gobierno Regional de Áncash y salvaguardar el derecho a la salud.

Entidad emplazada: Gobierno Regional de Áncash - Gobernador Regional

Estado de la recomendación: Pendiente de atención o implementación/seguimiento

Grupo vulnerable: Personal en general

8. APURÍMAC / Abancay / Abancay

Derecho: Derecho a la asistencia humanitaria en general

Tema: - Programas sociales estatales ordinarios (nacionales y locales). [Incluye casos de corrupción].

Hallazgo: El responsable del Programa de Qali Warma de la Región Apurímac expresa su preocupación en relación a la entrega de insumos de alimentos en la Institución Educativa “Aurora Inés Tejada”, nivel Primario de la provincia de Abancay, en vista que no estarían utilizando el formato que el Programa ha dispuesto para dicho fin; los cuales carecen de la firma de los padres de familia por la entrega y recepción de los productos alimentarios.

Fuente: - Comunicaciones de autoridades, funcionarios/as o servidores/as públicos./ OD APURÍMAC

Resultado de la acción defensorial: Se entabló comunicación con el Director de la Unidad de Gestión Educativa Local de la provincia de Abancay para informarle sobre la presenta situación y recomendarle su intervención. El Especialista de Educación Primaria de la Ugel señala que el incidente se presentó debido a que los padres de familia no cumplieron con portar un lapicero personal para que impriman su firma ya que el uso compartido de lapiceros podría generar el contagio de COVID 19. El funcionario interviniente nos señala que adecuaron el proceso y continuó la entrega utilizando el formato pertinente que el Programa Social maneja.

Entidad emplazada: Unidad de Gestión Educativa Local de Abancay - Director

Estado de la recomendación: Acogida totalmente

Grupo vulnerable: Ninguno, o -perteneciendo a algún grupo vulnerable- tal condición no motivó directamente la intervención.



9. APURÍMAC / Chincheros / Chincheros

Derecho: Derecho a la asistencia humanitaria en general

Tema: - Retorno regional e internacional (inscripciones, pruebas de descarte, embarque y desembarque, cuarentenas preventivas y con diagnóstico, y condiciones de espera temporal).

Hallazgo: 23 personas varadas en el puente Pampas de Chincheros, la frontera con la región Ayacucho, requieren el apoyo de la Defensoría del Pueblo para realizar las coordinaciones con las autoridades competentes y se les permita el traslado humanitario.

Fuente: - Comunicaciones de autoridades, funcionarios/as o servidores/as públicos./ OD APURÍMAC

Resultado de la acción defensorial: Se entabló comunicación con el Alcalde Provincial de Chincheros, Ing. Nilo Najarro Rojas, a quien se le exhorto coordinar con las autoridades locales, Red de Salud de Chincheros y Comisaría PNP de la jurisdicción para que dichas personas sean trasladadas a los lugares donde cumplirán su cuarentena obligatoria, previo tamizaje a cada uno de ellos. El Alcalde de la Municipalidad provincial de Chincheros informó que las 23 personas varadas fueron trasladadas humanitariamente; 17 personas al distrito de Huaccana y 06 personas al distrito de Ocobamba, donde fueron ubicados en albergues temporales para que cumplan la cuarentena obligatoria de 15 días.

Entidad emplazada: Municipalidad Provincial de Chincheros - Alcalde

Estado de la recomendación: Acogida totalmente

Grupo vulnerable: Persona/s niña/s, niño/s o adolescente/s.

10. **AYACUCHO** / Huamanga / Ayacucho

Derecho: Derecho a la salud (excepto situaciones de riesgo de grupos, confinados o no, con alto contacto)

Tema: - Atención de otras especialidades médicas (distintas a COVID 19).

Hallazgo: Recurrente señala que el personal médico de EsSalud se niega a autorizar la referencia de su esposo V.C.P de 61 años de edad, internado en UCI por COVID 19 y otras enfermedades de gravedad, a la ciudad de Lima pese pese a contar con toda la documentación aprobada por los médicos tratantes para tal fin.

Fuente: - Canales defensoriales de atención ciudadana (telefónico, electrónico, escrito, etc.)/ OD AYACUCHO



Resultado de la acción defensorial: Se recomendó al Dr. Hugo Torrealava - Jefe del Servicio de Medicina de ES SALUD autorizar el traslado del paciente por su estado de gravedad, en vista que posee todos los documentos necesarios aprobados para su referencia. EL Dr. Hugo Torrealva autorizo la referencia del paciente a la ciudad de Lima. Dispuso que dos personales médicos se desplacen a bordo de la ambulancia de la institución.

Entidad emplazada: ES SALUD-Ayacucho - Jefe del Servicio de medicina

Estado de la recomendación: Acogida totalmente

Grupo vulnerable: Persona/as adulta/as mayor/es.

11. **AYACUCHO** / HUAMANGA / AYACUCHO

Derecho: Derechos relativos al distanciamiento, aislamiento e inmovilización social en general (distintos a las categorías temáticas previas)

Tema: - Infracciones y multas (salvo situaciones de riesgo de contagio para grupos con alto contacto). [Incluye aglomeraciones, no uso de mascarillas, desplazamientos en horarios rígidos o con acompañamiento, etc.].

Hallazgo: Se ha observado que en la Plaza Mayor de Huamanga se ha dispuesto que las personas circulen únicamente bajo los Portales Unión, Constitución, Independencia y Municipal y no usando las calzadas contiguas a la plaza, generando aglomeración de personas y exponiendo la salud de las personas.

Fuente: - Canales defensoriales de atención ciudadana (telefónico, electrónico, escrito, etc.)/ OD AYACUCHO

Resultado de la acción defensorial: Se recomendó al alcalde de la Municipalidad de Huamanga habilitar el uso de las calzadas que rodean la Plaza Mayor, a fin de permitir que la población circule respetando el metro de distanciamiento social dispuesto. Coordinar con la Policía Nacional del Perú y Ejército Peruano el control de la circulación de las personas alrededor de la Plaza Mayor, una vez se disponga el uso de las calzadas. El Gerente Municipal habilitó el uso de los cruces peatonales y aceras del perímetro de la Plaza Mayor, para un mejor flujo del tránsito peatonal durante la vigencia del estado de emergencia nacional, evitando aglomeraciones en las aceras de los Portales Unión, Constitución, Independencia y Municipal y comunicará de estas medidas los representantes de las FF.AA. y PNP, a fin que a través de su personal den cumplimiento a lo adoptado por la municipalidad en ejercicio de sus funciones.

Entidad emplazada: Municipalidad Provincial de Huamanga - Alcalde

Estado de la recomendación: Acogida totalmente

Grupo vulnerable: Ninguno, o -perteneciendo a algún grupo vulnerable- tal condición no motivó directamente la intervención.

12. **AYACUCHO** / HUAMANGA / AYACUCHO

Derecho: Derechos relativos a situaciones de riesgo de grupos, confinados o no, con alto contacto

Tema: - Situaciones de riesgo de contagio para grupos no confinados con alto contacto, en mercados, supermercados y bodegas.

Hallazgo: Se requiere garantizar la salubridad en mercados de abastos, supermercados y bodegas en la provincia de Huamanga, para evitar que dichos establecimientos se conviertan en focos de propagación masiva del COVID 19.

Fuente: - Medios de comunicación social (escrito, radial, televisivo, etc.)/ OD AYACUCHO

Resultado de la acción defensorial: Se recomendó al alcalde de la Municipalidad Provincial de Huamanga intensificar las acciones de limpieza y desinfección de los mercados, así como de sus inmediaciones; intensificar las acciones de vigilancia sanitaria en coordinación con Senasa y fiscalizar el cumplimiento de las medidas sanitarias para evitar la propagación del virus. El Gerente Municipal informó que se intensificó las acciones de limpieza, desinfección de mercados, acciones de vigilancia sanitaria en coordinación con SENASA, acciones de fiscalización del cumplimiento de medidas sanitarias, operativos destinados a identificar las posibles comisiones de delito en coordinación con el MP y la PNP, empleo de accesorios de bioseguridad, instalación de módulos de agua y jabón en ingreso y salida de los mercados.

Entidad emplazada: Municipalidad Provincial de Huamanga - Alcalde

Estado de la recomendación: Acogida totalmente

Grupo vulnerable: Ninguno, o -perteneciendo a algún grupo vulnerable- tal condición no motivó directamente la intervención.



13. CAJAMARCA / Cajabamba / Cajabamba

Derecho: Derecho a la tutela efectiva

Tema: - Organización de la administración pública para la atención ciudadana en general.

Hallazgo: Revisada la página web de la Municipalidad Provincial de Cajabamba, se evidencia que pese al transcurso de los días del estado de emergencia nacional por el COVID 19, no ha implementado su mesa de partes digital ni ha emitido normas internas que la regulen, vulnerando el derecho de petición de la ciudadanía en general.

Fuente: - Canales defensoriales de atención ciudadana (telefónico, electrónico, escrito, etc.)/ OD CAJAMARCA



Resultado de la acción defensorial: Se recomendó la implementación de mesas de parte virtual para la atención de los administrados, vía formulario web, correo electrónicos, WhatsApp u otros que consideren. Con la intervención defensorial se espera que la entidad emplazada pueda implementar su sistema de mesa de partes debidamente regulado con directivas internas que otorguen eficiencia y eficacia en la respuesta a los ciudadanos o entidades que hagan uso de dicha mesa e partes.

Entidad emplazada: Alcalde Provincia de Cajabamba - Alcalde

Estado de la recomendación: Pendiente de atención o implementación/seguimiento

Grupo vulnerable: Ninguno, o -perteneciendo a algún grupo vulnerable- tal condición no motivó directamente la intervención.

14. CAJAMARCA / Cajamarca / Cajamarca

Derecho: Derecho a la tutela efectiva

Tema: - Organización de la administración pública para la atención ciudadana en general.

Hallazgo: Revisada la página web de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, se evidencia que pese al transcurso de los días del estado de emergencia nacional por el COVID 19, no ha implementado su mesa de

partes digital ni ha emitido normas internas que la regulen, vulnerando el derecho de petición de la ciudadanía en general.

Fuente: - Redes sociales (Facebook, Twitter, etc., que no pertenezcan a medios de comunicación social)./ OD CAJAMARCA

Resultado de la acción defensorial: Se recomendó la implementación de mesas de parte virtual para la atención de los administrados, vía formulario web, correo electrónicos, WhatsApp u otros que consideren. Con la intervención defensorial se espera que la entidad emplazada pueda implementar su sistema de mesa de partes debidamente regulado con directivas internas que otorguen eficiencia y eficacia en la respuesta a los ciudadanos o entidades que hagan uso de dicha mesa e partes.

Entidad emplazada: Municipalidad Provincial de Cajamarca - Gerente general

Estado de la recomendación: Pendiente de atención o implementación/seguimiento

Grupo vulnerable: Ninguno, o -perteneciendo a algún grupo vulnerable- tal condición no motivó directamente la intervención.

15. CAJAMARCA / Celendín / Celendín

Derecho: Derecho a la tutela efectiva

Tema: - Organización de la administración pública para la atención ciudadana en general.

Hallazgo: Revisada la página web de la Municipalidad Provincial de Celendín, se evidencia que pese al transcurso de los días del estado de emergencia nacional por el COVID 19, no ha implementado su mesa de partes digital ni ha emitido normas internas que la regulen, vulnerando el derecho de petición de la ciudadanía en general

Fuente: - Canales defensoriales de atención ciudadana (telefónico, electrónico, escrito, etc.)/ OD CAJAMARCA

Resultado de la acción defensorial: Se recomendó la implementación de mesas de parte virtual para la atención de los administrados, vía formulario web, correo electrónicos, WhatsApp u otros que consideren. Con la intervención defensorial se espera que la entidad emplazada pueda implementar su sistema de mesa de partes debidamente regulado con directivas internas que otorguen eficiencia y eficacia en la respuesta a los ciudadanos o entidades que hagan uso de dicha mesa e partes.

Entidad emplazada: Municipalidad Provincial de Celendín - Gerente municipal

Estado de la recomendación: Pendiente de atención o implementación/seguimiento

Grupo vulnerable: Ninguno, o -perteneciendo a algún grupo vulnerable- tal condición no motivó directamente la intervención.

16. CAJAMARCA / Chota / Chota

Derecho: Derecho a la tutela efectiva

Tema: - Organización de la administración pública para la atención ciudadana en general.

Hallazgo: Revisada la página web de la Municipalidad Provincial de Chota, se evidencia que pese al transcurso de los días del estado de emergencia nacional por el COVID 19, no ha implementado su mesa de partes digital ni ha emitido normas internas que la regulen, vulnerando el derecho de petición de la ciudadanía en general

Fuente: - Canales defensoriales de atención ciudadana (telefónico, electrónico, escrito, etc.)/ OD CAJAMARCA

Resultado de la acción defensorial: Se recomendó la implementación de mesas de parte virtual para la atención de los administrados, vía formulario web, correo electrónicos, WhatsApp u otros que consideren. Con la intervención defensorial se espera que la entidad emplazada pueda implementar su sistema de mesa de partes debidamente regulado con directivas internas que otorguen eficiencia y eficacia en la respuesta a los ciudadanos o entidades que hagan uso de dicha mesa e partes.

Entidad emplazada: Municipalidad Provincial de Chota - Gerente municipal

Estado de la recomendación: Pendiente de atención o implementación/seguimiento

Grupo vulnerable: Ninguno, o -perteneciendo a algún grupo vulnerable- tal condición no motivó directamente la intervención.

17. CAJAMARCA / Contumazá / Contumazá

Derecho: Derecho a la tutela efectiva

Tema: - Organización de la administración pública para la atención ciudadana en general.

Hallazgo: Revisada la página web de la Municipalidad Provincial de Contumazá, se evidencia que pese al transcurso de los días del estado de emergencia nacional por el COVID 19, no ha implementado su mesa de partes digital ni ha emitido normas internas que la regulen, vulnerando el derecho de petición de la ciudadanía en general

Fuente: - Canales defensoriales de atención ciudadana (telefónico, electrónico, escrito, etc.)/ OD CAJAMARCA

Resultado de la acción defensorial: Se recomendó la implementación de mesas de parte virtual para la atención de los administrados, vía formulario web, correo electrónicos, WhatsApp u otros que consideren. Con la intervención defensorial se espera que la entidad emplazada pueda implementar su sistema de mesa de partes debidamente regulado con directivas internas que otorguen eficiencia y eficacia en la respuesta a los ciudadanos o entidades que hagan uso de dicha mesa e partes.

Entidad emplazada: Municipalidad Provincial de Contumazá - Gerente municipal

Estado de la recomendación: Pendiente de atención o implementación/seguimiento

Grupo vulnerable: Ninguno, o -perteneciendo a algún grupo vulnerable- tal condición no motivó directamente la intervención.

18. CAJAMARCA / Cutervo / Cutervo

Derecho: Derecho a la tutela efectiva

Tema: - Organización de la administración pública para la atención ciudadana en general.

Hallazgo: Revisada la página web de la Municipalidad Provincial de Cutervo, se evidencia que pese al transcurso de los días del estado de emergencia nacional por el COVID 19, no ha implementado su mesa de partes digital ni ha emitido normas internas que la regulen, vulnerando el derecho de petición de la ciudadanía en general.

Fuente: - Redes sociales (Facebook, Twitter, etc., que no pertenezcan a medios de comunicación social)/ OD CAJAMARCA

Resultado de la acción defensorial: Se recomendó la implementación de mesas de parte virtual para la atención de los administrados, vía formulario web, correo electrónicos, WhatsApp u otros que consideren. Con la intervención defensorial se espera que la entidad emplazada pueda implementar su sistema de mesa de partes debidamente regulado con directivas internas que otorguen eficiencia y eficacia en la respuesta a los ciudadanos o entidades que hagan uso de dicha mesa e partes.

Entidad emplazada: Municipalidad Provincial de Cutervo - Gerente Municipal

Estado de la recomendación: Pendiente de atención o implementación/seguimiento

Grupo vulnerable: Ninguno, o -perteneciendo a algún grupo vulnerable- tal condición no motivó directamente la intervención.

19. CAJAMARCA / Hualgayoc / Bambamarca

Derecho: Derecho a la tutela efectiva

Tema: - Organización de la administración pública para la atención ciudadana en general.

Hallazgo: Revisada la página web de la Municipalidad Provincial de Hualgayoc – Bambamarca,, se evidencia que pese al transcurso de los días del estado de emergencia nacional por el COVID 19, no ha implementado su mesa de partes digital ni ha emitido normas internas que la regulen, vulnerando el derecho de petición de la ciudadanía en general

Fuente: - Canales defensoriales de atención ciudadana (telefónico, electrónico, escrito, etc.)/ OD CAJAMARCA

Resultado de la acción defensorial: Se recomendó la implementación de mesas de parte virtual para la atención de los administrados, vía formulario web, correo electrónicos, WhatsApp u otros que consideren. Con la intervención defensorial se espera que la entidad emplazada pueda implementar su sistema de mesa de partes debidamente regulado con directivas internas que otorguen eficiencia y eficacia en la respuesta a los ciudadanos o entidades que hagan uso de dicha mesa e partes.

Entidad emplazada: Municipalidad Provincial de Hualgayoc-Bambamarca - Gerente municipal

Estado de la recomendación: Pendiente de atención o implementación/seguimiento

Grupo vulnerable: Ninguno, o -perteneciendo a algún grupo vulnerable- tal condición no motivó directamente la intervención.

20. CAJAMARCA / San Marcos / Pedro Gálvez

Derecho: Derecho a la tutela efectiva

Tema: - Organización de la administración pública para la atención ciudadana en general.

Hallazgo: Revisada la página web de la Municipalidad Provincial de San Marcos, se evidencia que pese al transcurso de los días del estado de emergencia nacional por el COVID 19, no ha implementado su mesa de partes digital ni ha emitido normas internas que la regulen, vulnerando el derecho de petición de la ciudadanía en general.

Fuente: - Canales defensoriales de atención ciudadana (telefónico, electrónico, escrito, etc.)/ OD CAJAMARCA

Resultado de la acción defensorial: Se recomendó la implementación de mesas de parte virtual para la atención de los administrados, vía formulario web, correo electrónicos, WhatsApp u otros que consideren. Con la intervención defensorial se espera que la entidad emplazada pueda implementar su sistema de mesa de partes debidamente regulado con directivas internas que otorguen eficiencia y eficacia en la respuesta a los ciudadanos o entidades que hagan uso de dicha mesa e partes.

Entidad emplazada: Municipalidad Provincial de San Marcos - Gerente municipal

Estado de la recomendación: Pendiente de atención o implementación/seguimiento

Grupo vulnerable: Ninguno, o -perteneciendo a algún grupo vulnerable- tal condición no motivó directamente la intervención.

21. CAJAMARCA / San Miguel / San Miguel

Derecho: Derecho a la tutela efectiva

Tema: - Organización de la administración pública para la atención ciudadana en general.

Hallazgo: Revisada la página web de la Municipalidad Provincial de San Miguel, se evidencia que pese al transcurso de los días del estado de emergencia nacional por el COVID 19, no ha implementado su mesa de partes digital ni ha emitido normas internas que la regulen, vulnerando el derecho de petición de la ciudadanía en general

Fuente: - Canales defensoriales de atención ciudadana (telefónico, electrónico, escrito, etc.)/ OD CAJAMARCA

Resultado de la acción defensorial: Se recomendó la implementación de mesas de parte virtual para la atención de los administrados, vía formulario web, correo electrónicos, WhatsApp u otros que consideren. Con la intervención defensorial se espera que la entidad emplazada pueda implementar su sistema de mesa de partes debidamente regulado con directivas internas que otorguen eficiencia y eficacia en la respuesta a los ciudadanos o entidades que hagan uso de dicha mesa e partes.

Entidad emplazada: Municipalidad Provincial de San Miguel - Alcalde

Estado de la recomendación: Pendiente de atención o implementación/seguimiento

Grupo vulnerable: Ninguno, o -perteneciendo a algún grupo vulnerable- tal condición no motivó directamente la intervención.

22. CAJAMARCA / Santa Cruz / Santa Cruz

Derecho: Derecho a la tutela efectiva

Tema: - Organización de la administración pública para la atención ciudadana en general.

Hallazgo: Revisada la página web de la Municipalidad Provincial de Santa Cruz, se evidencia que pese al transcurso de los días del estado de emergencia nacional por el COVID 19, no ha implementado su mesa de partes digital ni ha emitido normas internas que la regulen, vulnerando el derecho de petición de la ciudadanía en general

Fuente: - Canales defensoriales de atención ciudadana (telefónico, electrónico, escrito, etc.)/ OD CAJAMARCA

Resultado de la acción defensorial: Se recomendó la implementación de mesas de parte virtual para la atención de los administrados, vía formulario web, correo electrónicos, WhatsApp u otros que consideren. Con la intervención defensorial se espera que la entidad emplazada pueda implementar su sistema de mesa de partes debidamente regulado con directivas internas que otorguen eficiencia y eficacia en la respuesta a los ciudadanos o entidades que hagan uso de dicha mesa e partes.

Entidad emplazada: Municipalidad Provincial de Santa Cruz - Gerente general

Estado de la recomendación: Pendiente de atención o implementación/seguimiento

Grupo vulnerable: Ninguno, o -perteneciendo a algún grupo vulnerable- tal condición no motivó directamente la intervención.



23. CALLAO / Callao / Bellavista

Derecho: Derecho a la salud (excepto situaciones de riesgo de grupos, confinados o no, con alto contacto)

Tema: - Operativos de desinfección de espacios públicos y privados.

Hallazgo: Se tomó conocimiento de la expedición de la Resolución Ministerial N° 087-2020-MIDIS, que aprobó lineamientos entorno al funcionamiento de los comedores del Programa de Complementación Alimentaria en el contexto de la emergencia sanitaria.

Fuente: - Comunicaciones de autoridades, funcionarios/as o servidores/as públicos./ OD CALLAO



Resultado de la acción defensorial: Se exhortó a la Municipalidad distrital de Bellavista a iniciar acciones de fiscalización en los comedores del Programa de Complementación Alimentaria (PCA).

Entidad emplazada: Municipalidad de Bellavista - Alcalde

Estado de la recomendación: Pendiente de atención o implementación/seguimiento

Grupo vulnerable: Ninguno, o -perteneciendo a algún grupo vulnerable- tal condición no motivó directamente la intervención.

24. CALLAO / Callao / Carmen de La Legua - Reynoso

Derecho: Derecho a la salud (excepto situaciones de riesgo de grupos, confinados o no, con alto contacto)

Tema: - Operativos de desinfección de espacios públicos y privados.

Hallazgo: Se tomó conocimiento de la expedición de la Resolución Ministerial N° 087-2020-MIDIS, que aprobó lineamientos entorno al funcionamiento de los comedores del Programa de Complementación Alimentaria en el contexto de la emergencia sanitaria.

Fuente: - Comunicaciones de autoridades, funcionarios/as o servidores/as públicos./ OD CALLAO

Resultado de la acción defensorial: Se exhortó a la Municipalidad distrital de Carmen de La Legua - Reynoso a iniciar acciones de fiscalización en los comedores del Programa de Complementación Alimentaria (PCA).

Entidad emplazada: Municipalidad de Carmen de La Legua - Reynoso - Alcalde
Estado de la recomendación: Pendiente de atención o implementación/seguimiento

Grupo vulnerable: Ninguno, o -perteneciendo a algún grupo vulnerable- tal condición no motivó directamente la intervención.

25. CALLAO / Callao / La Punta

Derecho: Derecho a la salud (excepto situaciones de riesgo de grupos, confinados o no, con alto contacto)

Tema: - Operativos de desinfección de espacios públicos y privados.

Hallazgo: Se tomó conocimiento de la expedición de la Resolución Ministerial N° 087-2020-MIDIS, que aprobó lineamientos entorno al funcionamiento de los comedores del Programa de Complementación Alimentaria en el contexto de la emergencia sanitaria.

Fuente: - Comunicaciones de autoridades, funcionarios/as o servidores/as públicos./ OD CALLAO

Resultado de la acción defensorial: Se exhortó a la Municipalidad distrital de La Punta a iniciar acciones de fiscalización en los comedores del Programa de Complementación Alimentaria (PCA).

Entidad emplazada: Municipalidad Distrital de La Punta - Alcalde

Estado de la recomendación: Pendiente de atención o implementación/seguimiento

Grupo vulnerable: Ninguno, o -perteneciendo a algún grupo vulnerable- tal condición no motivó directamente la intervención.

26. CALLAO / Callao / Mi Perú

Derecho: Derecho a la salud (excepto situaciones de riesgo de grupos, confinados o no, con alto contacto)

Tema: - Operativos de desinfección de espacios públicos y privados.

Hallazgo: Se tomó conocimiento de la expedición de la Resolución Ministerial N° 087-2020-MIDIS, que aprobó lineamientos entorno al funcionamiento de los comedores del Programa de Complementación Alimentaria en el contexto de la emergencia sanitaria.

Fuente: - Comunicaciones de autoridades, funcionarios/as o servidores/as públicos./ OD CALLAO

Resultado de la acción defensorial: Se exhortó a la Municipalidad distrital de Mi Perú a iniciar acciones de fiscalización en los comedores del Programa de Complementación Alimentaria (PCA). Pendiente

Entidad emplazada: Municipalidad Distrital de Mi Perú - Alcalde

Estado de la recomendación: Pendiente de atención o implementación/seguimiento

Grupo vulnerable: Ninguno, o -perteneciendo a algún grupo vulnerable- tal condición no motivó directamente la intervención.

27. CALLAO / Callao / Ventanilla

Derecho: Derecho a la salud (excepto situaciones de riesgo de grupos, confinados o no, con alto contacto)

Tema: - Operativos de desinfección de espacios públicos y privados.

Hallazgo: Se tomó conocimiento de la expedición de la Resolución Ministerial N° 087-2020-MIDIS, que aprobó lineamientos entorno al funcionamiento de los comedores del Programa de Complementación Alimentaria en el contexto de la emergencia sanitaria.

Fuente: - Comunicaciones de autoridades, funcionarios/as o servidores/as públicos./ OD CALLAO

Resultado de la acción defensorial: Se exhortó a la Municipalidad distrital de Ventanilla a iniciar acciones de fiscalización en los comedores del Programa de Complementación Alimentaria (PCA). Pendiente

Entidad emplazada: Municipalidad Distrital de Ventanilla - Alcalde

Estado de la recomendación: Pendiente de atención o implementación/seguimiento

Grupo vulnerable: Ninguno, o -perteneciendo a algún grupo vulnerable- tal condición no motivó directamente la intervención.



28. CUSCO / Cusco / Cusco

Derecho: Otros

Tema: Otros: Acceso a la información de familiares sobre estado de salud de pacientes COVID 19.

Hallazgo: Los familiares del paciente de iniciales J. H. M. que se encontraba internado en el servicio de la Unidad de Cuidados Intensivos COVID 19 del Hospital Antonio Lorena, señalaron que cuando se apersonaban al hospital, el personal de salud no les brindaba información sobre el estado de salud del paciente.

Fuente: - Canales defensoriales de atención ciudadana (telefónico, electrónico, escrito, etc.)/OD CUSCO

Resultado de la acción defensorial: Se realizó comunicación con el médico de turno de la Unidad de Cuidado Intensivos COVID 19, quien informó que el paciente fue diagnosticado con COVID 19, el día 19 de mayo del 2020, asimismo que presentó un cuadro neumonía, falleciendo el día 03 de junio, a causa de un aneurisma. El médico manifestó que aún no había informado a los familiares en vista que se venía coordinando el recojo del cadáver de acuerdo al protocolo sanitario.

En atención al derecho que tienen los familiares de ser informados sobre el estado de salud o del fallecimiento de un pariente, se recomendó al médico de turno, F.F.C., les comunique inmediatamente sobre el deceso del señor de iniciales J. H. M. El médico de turno acogió recomendación defensorial, inmediatamente, se comunicó con los familiares para informar sobre el deceso del paciente.

Entidad emplazada: Hospital Antonio Lorena - Médico de turno del servicio de UCI COVID 19

Estado de la recomendación: Acogida totalmente

Grupo vulnerable: Ninguno, o -perteneciendo a algún grupo vulnerable- tal condición no motivó directamente la intervención.



29. CUSCO / Cusco / Cusco

Derecho: Derecho a la salud (excepto situaciones de riesgo de grupos, confinados o no, con alto contacto)

Tema: - Atención de otras especialidades médicas (distintas a COVID 19).

Hallazgo: El ciudadano de iniciales P. D. V. O. de 69 años, retornó de la ciudad de Lima en uno de los traslados humanitarios programados por el gobierno regional y venía cumpliendo cuarentena obligatoria en la Institución Educativa José Carlos Mariátegui de Quiquijana - Quispicanchi. Sin embargo, debido a que presentaba un cuadro de neumonía, en fecha 27 de mayo fue referido del Centro de Salud de Quiquijana al Hospital Lorena del Cusco, donde se le diagnosticó positivo para COVID 19, por lo que fue internado en la Unidad de Cuidados Intensivos COVID del hospital .

Durante su internamiento, se determinó que requería diálisis. Sin embargo, en el hospital informaron a sus familiares que no utilizarían las máquinas pues al ser paciente COVID 19, estas podían contaminarse.

Fuente: - Canales defensoriales de atención ciudadana (telefónico, electrónico, escrito, etc.)/OD CUSCO

Resultado de la acción defensorial: Se realizó comunicación con el director del Hospital Lorena, a quien se le puso de conocimiento la queja de la ciudadana y se le solicitó la atención de dicho paciente, considerando que requería que se le realice la diálisis. Al respecto, el director informó que, efectivamente, existía una posibilidad de contaminar los equipos, lo que podría perjudicar al resto de pacientes que requieren de esta atención. Sin

embargo, señaló que se evaluarían todas las alternativas a fin de atender al paciente. Se logró que el director del hospital implemente el pedido defensorial e informó que el día 2 de junio se procedió a realizar la diálisis al paciente.

Entidad emplazada: Hospital Antonio Lorena Cusco - Director del Hospital Antonio Lorena Cusco

Estado de la recomendación: Acogida totalmente

Grupo vulnerable: Persona/as adulta/as mayor/es.

✓ HUANCAVELICA

30. HUANCAVELICA / Huaytará / Santiago de Chocorvos

Derecho: Derechos laborales (de todo régimen, excepto ligados a asistencia humanitaria en general)

Tema: - Desnaturalización de actividades autorizadas o imposición de actividades no autorizadas.

Hallazgo: La recurrente de iniciales J.L.J. que es personal administrativo de la I.E. "Pedro Pablo Atusparia" San Miguel de Curis, fue obligada a acudir a su centro de labores por el Director de la referida I.E. para que permita el ingreso de los estudiantes a la I.E. Sin considerar su edad de 63 años y el haber tenido que viajar desde la región Ica exponiendo su vida y la de los estudiantes de la I.E.

Fuente: - Canales defensoriales de atención ciudadana (telefónico, electrónico, escrito, etc.)/ OD HUANCAVELICA

Resultado de la acción defensorial: Se entabló comunicación con el Director de la Ugel Huaytara, Elías Froilán Delgado Huaroto, a quien le expusimos los hechos y le solicitamos información al respecto. Se le recomendó tomar las medidas correctivas respecto a la situación de la trabajadora y dejar sin efecto el ingreso de los estudiantes a la I.E. "Pedro Pablo Atusparia", a fin de salvaguardar su salud; y enviar un documento llamando la atención al Director Jacinto Espino Calle, para que sirva de precedente ante casos similares. El Director de la Ugel Huaytara, Elías Froilán Delgado Huaroto acogió la recomendación y comunicó a la recurrente el retorno a su domicilio para guardar la cuarentena; así como, dispuso que los estudiantes de la I.E. "Pedro Pablo Atusparia" San Miguel de Curis, del distrito de Santiago de Chocorvos, provincia de Huaytara, dejen de asistir a la IE, a fin de salvaguardar su salud.

Entidad emplazada: Ugel Huaytara - Director de la Ugel Huaytara

Estado de la recomendación: Acogida totalmente

Grupo vulnerable: Persona/s niña/s, niño/s o adolescente/s.



✓ HUÁNUCO

31. HUÁNUCO / Dos de Mayo / Quivilla

Derecho: Derecho a la asistencia humanitaria en general

Tema: - Retorno regional e internacional (inscripciones, pruebas de descartes, embarque y desembarque, cuarentenas preventivas y con diagnóstico, y condiciones de espera temporal).

Hallazgo: Se tomó conocimiento la necesidad de implementación de albergues temporales por parte de la Municipalidad del distrito de Quivilla, ante la llegada de varias personas (traslado humanitario) quienes tienen que estar en cuarentena.

Fuente: - Redes sociales (Facebook, Twitter, etc., que no pertenezcan a medios de comunicación social)/ OD HUÁNUCO



Resultado de la acción defensorial: Se recomendó a la Municipalidad Distrital de Quivilla la implementación del albergues temporales ante la llegada de las personas al distrito. Tras la intervención defensorial, se logró que la Municipalidad implemente albergues temporales para las personas que llegan a su distrito y necesitan estar en cuarentena.

Entidad emplazada: Municipalidad Distrital de Quivilla - Alcalde

Estado de la recomendación: Acogida totalmente

Grupo vulnerable: Ninguno, o -perteneciendo a algún grupo vulnerable- tal condición no motivó directamente la intervención.



32. ICA / Ica / Ica

Derecho: Derecho a la salud (excepto situaciones de riesgo de grupos, confinados o no, con alto contacto)

Tema: - Atención de otras especialidades médicas (distintas a COVID 19).

Hallazgo: Se advirtió que una paciente psiquiátrica, desde la llegada de la pandemia al país, no continuaba su tratamiento ni tenía acceso a medicamentos.

Fuente: Pedido de intervención/OD ICA



Resultado de la acción defensorial: Se realizó comunicación con la Lic. J. M. del servicio de consulta externa del SIS, del Hospital Regional, quien refirió que este jueves por la tarde se contactarían con la paciente a fin de verificar su estado de salud mental y poderle hacer la receta, la cual tendría que recoger el día viernes. Se le remitió copia de la receta. Se logró que reciba su terapia y se le programe la entrega de medicamentos para el viernes.

Entidad emplazada: Hospital regional. Área SIS. - Servicio de consulta externa del SIS, del Hospital Regional

Estado de la recomendación: Acogida totalmente

Grupo vulnerable: Persona/s con discapacidad.

33. ICA / Ica / San José de los Molinos

Derecho: Derecho a la salud (excepto situaciones de riesgo de grupos, confinados o no, con alto contacto)

Tema: - Atención de otras especialidades médicas (distintas a COVID 19).

Hallazgo: Ciudadana señaló que, en EsSalud de Cañete, le advirtieron que era necesario la realización de unos exámenes para descartarle cáncer. Al respecto, la señora se encuentra emocionalmente alterada debido a que, por el estado de emergencia, no puede realizarse los exámenes.

Fuente: Pedido de intervención/OD ICA

Resultado de la acción defensorial: Se coordinó con el responsable de salud mental de la Dirección Regional de Salud a fin de brindar apoyo emocional a la ciudadana. Se programará atención en salud mental a favor de la ciudadana.

Entidad emplazada: Dirección Regional de Salud - Jefe de salud mental

Estado de la recomendación: Pendiente de atención o implementación/seguimiento

Grupo vulnerable: Ninguno, o -perteneciendo a algún grupo vulnerable- tal condición no motivó directamente la intervención.

34. JUNÍN / Chanchamayo / Chanchamayo

Derecho: Derecho a la tutela efectiva

Tema: - Acceso a la justicia y medidas de protección en casos de violencia contra la mujer.

Hallazgo: El día 03 de junio del 2020, se recibió la llamada telefónica de la ciudadana M. O. Q. quien comunicó que con fecha 25 de mayo del 2020 interpuso denuncia de violencia familiar ante la Comisaria de Familia de Chanchamayo, en contra de su conviviente, empero hasta la fecha no se le habría otorgado las medidas de protección correspondiente, por lo que, solicito nuestra intervención inmediata.

Fuente: - Canales defensoriales de atención ciudadana (telefónico, electrónico, escrito, etc.)/ MOD LA MERCED



Resultado de la acción defensorial: El SO3 PNP Vásquez Medrano Alexis comunicó que el día de hoy 3 de junio del 2020, recibió recién la resolución N° 01, emitido en el Expediente N° 0753-2020-0-3401-JR-FT-01 por el Juzgado Especializado de Familia, donde resolvió dictar las medidas de protección en favor de la víctima, documentación que remitió vía WhatsApp.

En ese contexto, de la revisión de la documentación, se le recomendó que, con carácter de urgente: a) proceda a implementar las estrategias de intervención policial a fin de dar cumplimiento a la obligación legal de ejecución de las medidas de protección a favor de la víctima, teniendo en cuenta que el denunciado se encuentra recluso en el Establecimiento Penitenciario de Chanchamayo, y b) Consecuentemente se ponga a disposición de la resolución judicial a la víctima. Ante la intervención defensorial, el efectivo policial comunicó que se constituyó en el Establecimiento Penitenciario de Chanchamayo donde sostuvo entrevista por medidas de protección con el denunciado, así como también con la agraviada; se encuentra programada la realización de rondas policiales interdiarias al domicilio de la agraviada por el termino de seis meses. Además, señaló que se ha habilitado un canal de comunicación con ella. Por otro lado, informó que ha puesto a disposición de la víctima las medidas de protección dictadas por el Juzgado Especializado de Familia.

Entidad emplazada: Comisaria de Familia de Chanchamayo - SO3 PNP

Estado de la recomendación: Acogida totalmente

Grupo vulnerable: Persona/s mujer/es.

35. JUNÍN / Chanchamayo / San Ramón

Derecho: Derecho a la tutela efectiva

Tema: - Acceso a la justicia y medidas de protección en casos de violencia contra la mujer.

Hallazgo: El día 4 de junio del 2020 se recibió la llamada telefónica de la ciudadana N. E. T. L., quien indicó que en el Exp. Judicial N° 0398-2019-0-3401-JR-FC-01 (Violencia Familiar), el Juzgado de Familia de Chanchamayo dictó medidas de protección a su favor, en contra de sus familiares de nombre E.L y J.M. Entre dichas medidas se consignó el retiro del domicilio de la recurrente; sin embargo, al apersonarse a su domicilio, dichos denunciados se encontraron en su interior, por lo que, se apersono a la Comisaria de San Ramón, a fin de interponer su denuncia, no obstante se negaron a recepcionarle, motivo por cual, solicito nuestra intervención.

Fuente: - Canales defensoriales de atención ciudadana (telefónico, electrónico, escrito, etc.)/ MOD LA MERCED

Resultado de la acción defensorial: Se recomendó: a) proceda con carácter de urgente a recepcionar la denuncia de la recurrente, y b) realice una constatación policial en el domicilio de la recurrente. Luego de la intervención defensorial, se recibió la llamada telefónica del ST3 PNP Henry Cerrón Lazo, quien señaló que en atención a la recomendación cumplió con recepcionar la denuncia de la recurrente y se cumplió con realizar al citación policial a los denunciados, por incumplimiento de las medidas de protección, configurándose el delito de desobediencia y resistencia a la autoridad.

Entidad emplazada: Comisaria de San Ramón - Comisario

Estado de la recomendación: Acogida totalmente

Grupo vulnerable: Persona/s mujer/es.

36. JUNÍN / Huancayo / El Tambo

Derecho: Derecho a la tutela efectiva

Tema: - Organización de la administración pública para la atención ciudadana en general.

Hallazgo: La Sra. S.R.M.M. recurre desde hace 3 días al Banco de la Nación para tramitar el duplicado de su tarjeta multired, pero no encuentra cupo de atención y necesita cobrar su sueldo.

Fuente: - Canales defensoriales de atención ciudadana (telefónico, electrónico, escrito, etc.)/ OD JUNÍN

Resultado de la acción defensorial: Se exhortó la atención de la ciudadana a la brevedad posible. Atendiendo la exhortación defensorial, el Sr. Luis Medina, administrador de la Agencia El Tambo, aceptó atender el caso de la señora mañana 5 de junio temprano, permitiéndole su ingreso al banco sin hacer cola.

Entidad emplazada: Banco de la Nación - Administrador de Agencia de El Tambo

Estado de la recomendación: Acogida totalmente

Grupo vulnerable: Ninguno, o -perteneciendo a algún grupo vulnerable- tal condición no motivó directamente la intervención.

37. JUNÍN / Jauja / Muquiyauyo

Derecho: Derecho a la asistencia humanitaria en general

Tema: - Canastas. [Incluye casos de corrupción].

Hallazgo: La Sra. B.Q.CH., persona con discapacidad, informa que no tiene recursos para proveerse de alimentos.

Fuente: - Canales defensoriales de atención ciudadana (telefónico, electrónico, escrito, etc.)/ OD JUNÍN

Resultado de la acción defensorial: Se recomendó brindar apoyo a la ciudadana. Atendiendo a nuestra exhortación, el subprefecto de Muquiyauyo, Fidel Dionisio, se comprometió hoy 4 de junio a gestionar con el Municipio de Muquiyauyo la entrega de productos de primera necesidad de carácter no perecible y de fácil preparación, hasta que el comedor popular reinicie su atención y se incorpore a la ciudadana.

Entidad emplazada: Subprefectura - Subprefecto de Muquiyauyo

Estado de la recomendación: Acogida totalmente

Grupo vulnerable: Persona/s con discapacidad.



LA LIBERTAD

38. LA LIBERTAD / Trujillo / Trujillo

Derecho: Derechos a los servicios públicos

Tema: - Acceso, continuidad, calidad, etc. de prestación del servicio de transporte público.

Hallazgo: Se tomó conocimiento el incumplimiento de las medidas de seguridad, por parte de las empresas encargadas de ofrecer el servicio de transporte público (buses y taxis).

Fuente: - Canales defensoriales de atención ciudadana (telefónico, electrónico, escrito, etc.)/ OD LA LIBERTAD



Resultado de la acción defensorial: Se recomendó al alcalde de la Municipalidad Provincial de Trujillo, lo siguiente:

a) Realizar de manera sostenida acciones de fiscalización al servicio de transporte público de pasajeros, sobre todo en horas de mayor tránsito vehicular, para detectar la inobservancia de las distancias mínimas de seguridad, el aforo permitido, la implementación de divisores, uso de mascarillas, limpieza y desinfección de vehículos.

b) Establecer estrategias de capacitación a los transportistas a fin que implementen los protocolos sanitarios para la prevención del COVID 19 en salvaguarda de los usuarios, como de los conductores y cobradores.

c) Actualizar el cuadro de infracciones y sanciones relacionadas al servicio de transporte público de pasajeros en las distintas modalidades, a fin que se pueda sancionar los incumplimientos advertidos dentro del marco de las medidas de prevención del COVID 19. Se continúa con el seguimiento defensorial.

Entidad emplazada: Municipalidad Provincial de Trujillo - Alcalde

Estado de la recomendación: Pendiente de atención o implementación/seguimiento

Grupo vulnerable: Ninguno, o -perteneciendo a algún grupo vulnerable- tal condición no motivó directamente la intervención.

39. LA LIBERTAD / Trujillo / Trujillo

Derecho: Derechos laborales (de todo régimen, excepto ligados a asistencia humanitaria en general)

Tema: - Licencias con goce y suspensiones perfectas.

Hallazgo: Se realizó una intervención al Hospital Regional Docente de Trujillo, con la finalidad de verificar que los médicos que solicitaron licencia con goce de remuneraciones, no realicen actividades profesionales en clínicas privadas.

Fuente: - Canales defensoriales de atención ciudadana (telefónico, electrónico, escrito, etc.) / OD LA LIBERTAD

Resultado de la acción defensorial: Se solicitó información respecto del personal médico que cuenta con licencia en esta emergencia sanitaria, con la finalidad de realizar la intervención respectiva. Se continúa con el seguimiento defensorial.

Entidad emplazada: Hospital Regional Docente de Trujillo - Director

Estado de la recomendación: Acogida parcialmente

Grupo vulnerable: Persona/s en primera línea de atención de COVID 19 (personal de salud, militar, policial, bomberil, serenazgo, limpieza pública, etc.).

40. LA LIBERTAD / Trujillo / Trujillo

Derecho: Derechos laborales (de todo régimen, excepto ligados a asistencia humanitaria en general)

Tema: - Licencias con goce y suspensiones perfectas.

Hallazgo: Se realizó una intervención al Hospital Belén de Trujillo, con la finalidad de verificar que los médicos que solicitaron licencia con goce de remuneraciones, no realicen actividades profesionales en clínicas privadas.

Fuente: - Canales defensoriales de atención ciudadana (telefónico, electrónico, escrito, etc.) / OD LA LIBERTAD

Resultado de la acción defensorial: Se solicitó información respecto del personal médico que cuenta con licencia en esta emergencia sanitaria, con la finalidad de realizar la intervención respectiva. Se continúa con el seguimiento defensorial.

Entidad emplazada: Hospital Belén de Trujillo - Directora

Estado de la recomendación: Acogida parcialmente

Grupo vulnerable: Persona/s en primera línea de atención de COVID 19 (personal de salud, militar, policial, bomberil, serenazgo, limpieza pública, etc.).

41. LA LIBERTAD / Trujillo / Trujillo

Derecho: Derechos laborales (de todo régimen, excepto ligados a asistencia humanitaria en general)

Tema: - Licencias con goce y suspensiones perfectas.

Hallazgo: Se realizó una intervención al Hospital Víctor Lazarte Echegaray, con la finalidad de verificar que los médicos que solicitaron licencia con goce de remuneraciones, no realicen actividades profesionales en clínicas privadas.

Fuente: - Canales defensoriales de atención ciudadana (telefónico, electrónico, escrito, etc.)/OD LA LIBERTAD

Resultado de la acción defensorial: Se solicitó información respecto del personal médico que cuenta con licencia en esta emergencia sanitaria, con la finalidad de realizar la intervención respectiva. Se continúa con el seguimiento defensorial.

Entidad emplazada: Hospital Víctor Lazarte Echegaray - Director

Estado de la recomendación: Acogida parcialmente

Grupo vulnerable: Persona/s en primera línea de atención de COVID 19 (personal de salud, militar, policial, bomberil, serenazgo, limpieza pública, etc.).



42. LIMA / Lima / Ate

Derecho: Derecho a la salud (excepto situaciones de riesgo de grupos, confinados o no, con alto contacto)

Tema: - Telemedicina (atención médica telefónica), hospitalizaciones y altas.

Hallazgo: El domingo 31 de mayo ciudadana con iniciales L.C.C. solicita intervención frente al Hospital de Emergencia de Ate Vitarte pues señala que logró que su madre de iniciales C.C. E. fuera internada en este establecimiento el 28 de mayo luego de un recorrido por los hospitales de Puente Piedra y el de Emergencia de Villa El Salvador en el que la rechazaron -a pesar de que tenía baja saturación y agudos problemas respiratorios-. Sin embargo, a pesar de haber dejado los teléfonos de contacto -transcurridos varios días- no se habían comunicado para informarle sobre el estado de salud de su madre.

Fuente: - Canales defensoriales de atención ciudadana (telefónico, electrónico, escrito, etc.)/OD LIMA ESTE

Resultado de la acción defensorial: Debido a que el canal establecido de información a la familia en el Hospital de Emergencia de Ate Vitarte se realiza a través de un equipo médico que llama a la familia y al cual no se tiene acceso, se sostuvo comunicación con el hospital - como en anteriores ocasiones- por la plataforma virtual y se planteó la ausencia de información entregada a la familia de la paciente. Por esta razón, se inició una comunicación fluida por este medio, recogiendo nuevamente los teléfonos de contacto de la hija de la paciente. Posteriormente, el 3 de junio, el médico informó sobre el estado de salud de la paciente a sus familiares y comprometieron a comunicarse cada día. Se logra que familiar de paciente hospitalizada reciba la información de su estado de salud.

Entidad emplazada: Hospital de Emergencia de Ate Vitarte - Director

Estado de la recomendación: Acogida totalmente

Grupo vulnerable: Ninguno, o -perteneciendo a algún grupo vulnerable- tal condición no motivó directamente la intervención.



43. LIMA / Lima / Chaclacayo

Derecho: Derechos relativos al distanciamiento, aislamiento e inmovilización social en general

Tema: - Infracciones y multas (salvo situaciones de riesgo de contagio para grupos con alto contacto). [Incluye aglomeraciones, no uso de mascarillas, desplazamientos en horarios rígidos o con acompañamiento, etc.].

Hallazgo: Se tomó conocimiento que en Huascata Chico y Ampliación (específicamente en la losa de la manzana U) un grupo de personas realizaría actividades deportivas.

Fuente: - Redes sociales (Facebook, Twitter, etc., que no pertenezcan a medios de comunicación social)./ OD LIMA ESTE

Resultado de la acción defensorial: Se recomendó al comisario de Chaclacayo que en coordinación con el personal de serenazgo intensifiquen las acciones a fin de evitar que situaciones similares se repitan. De ser el caso, proceder con las acciones legales pertinentes. Cumplimiento de las medidas de aislamiento social obligatorio.

Entidad emplazada: Comisaría de Chaclacayo - Comisario

Estado de la recomendación: Pendiente de atención o implementación/seguimiento

Grupo vulnerable: Ninguno, o -perteneciendo a algún grupo vulnerable- tal condición no motivó directamente la intervención.

44. LIMA / Lima / El Agustino

Derecho: Derecho a la integridad personal

Tema: - Operatividad del servicio de seguridad ciudadana (policial y municipal).

Hallazgo: Se tomó conocimiento que, en el Pasaje El Carmen, cuadra 5 de Rivagüero, se habrían suscitados hechos delictivos e incumplimiento de las medidas de aislamiento social obligatorio que mantienen preocupados a los residentes del lugar.

Fuente: - Redes sociales (Facebook, Twitter, etc., que no pertenezcan a medios de comunicación social)./ OD LIMA ESTE

Resultado de la acción defensorial: Se recomendó al comisario de San Cayetano que, en coordinación con el personal de serenazgo, intensifiquen las acciones preventivas a fin de evitar situaciones similares y se proceda conforme a ley respecto a las personas intervenidas. Cumplimiento de las medidas de aislamiento social obligatorio y seguridad ciudadana.

Entidad emplazada: Comisaría San Cayetano - Comisario

Estado de la recomendación: Pendiente de atención o implementación/seguimiento

Grupo vulnerable: Ninguno, o -perteneciendo a algún grupo vulnerable- tal condición no motivó directamente la intervención.

45. LIMA / Lima / Lurigancho - Chosica

Derecho: Derechos relativos a situaciones de riesgo de grupos, confinados o no, con alto contacto

Tema: - Situaciones de riesgo de contagio para grupos no confinados con alto contacto, en mercados, supermercados y bodegas.

Hallazgo: Se realiza intervención en la Municipalidad de Lurigancho - Chosica para impulsar la implementación de medidas de bioseguridad en mercados del distrito en cumplimiento de los protocolos establecidos por Produce.

Fuente: - Comunicaciones de autoridades, funcionarios/as o servidores/as públicos./ OD LIMA ESTE

Resultado de la acción defensorial: Se mantuvo comunicación con el subgerente de Defensa Civil de la Municipalidad de Lurigancho – Chosica, ingeniero William Zegarra, quien informó de las acciones de prevención que se vienen realizando en los mercados del distrito; así como acciones de fiscalización y control en mercados informales y comercio ambulante. Agrega se viene promoviendo junto al Ministerio de Agricultura, la instalación de mercados itinerantes como estrategia para evitar aglomeración de personas. Por otro lado, se sostuvo comunicación con Sandra Huamali, gerente de la Mancomunidad de Lima Este, quien señaló que se va realizar intervención comunitaria el día 20 de junio en la zona de San Antonio, a cargo de la UBG - Chosica -

Chaclacayo. Se impulsan acciones de prevención y control en los mercados formales y fiscalización y control en los mercados informales.

Entidad emplazada: Municipalidad distrital de Lurigancho - Chosica - Subgerente de Defensa Civil

Estado de la recomendación: Pendiente de atención o implementación/seguimiento

Grupo vulnerable: Ninguno, o -perteneciendo a algún grupo vulnerable- tal condición no motivó directamente la intervención.

46. LIMA / Lima / Lurín

Derecho: Derecho a la integridad personal

Tema: - Operatividad del servicio de seguridad ciudadana (policial y municipal).

Hallazgo: Serenos municipales de Lurín infectados con COVID-19.

Fuente: - Canales defensoriales de atención ciudadana (telefónico, electrónico, escrito, etc.)/ OD LIMA SUR

Resultado de la acción defensorial: El coordinador regional de Seguridad ciudadana de Lima, coronel PNP José Laos, informó que nueve miembros del serenazgo municipal de Lurín se encuentran actualmente contagiados con COVID-19. Según informó se habrían contagiado mientras laboraban a pesar de las medidas de seguridad habilitadas. Señaló además que los serenos afectados vendrían recibiendo apoyo material de la municipalidad para su tratamiento médico. Se recomendó continuar realizando el seguimiento de la salud de los serenos municipales infectados con COVID-19, así como la vigilancia a la evolución de la salud de los demás miembros de los servicio de serenazgo.

Entidad emplazada: Consejo Nacional de Seguridad Ciudadana - Coordinador regional de Seguridad ciudadana de Lima

Estado de la recomendación: Pendiente de atención o implementación/seguimiento

Grupo vulnerable: Ninguno, o -perteneciendo a algún grupo vulnerable- tal condición no motivó directamente la intervención.

47. LIMA / Lima / Pachacamac

Derecho: Derecho a la integridad personal

Tema: - Operatividad del servicio de seguridad ciudadana (policial y municipal).

Hallazgo: Serenos municipales de Pachacamac infectados con COVID-19.

Fuente: - Canales defensoriales de atención ciudadana (telefónico, electrónico, escrito, etc.)/ OD LIMA SUR

Resultado de la acción defensorial: El coordinador regional de Seguridad ciudadana de Lima, coronel PNP José Laos, informó que un miembro del serenazgo municipal de Pachacamac se encuentran actualmente contagiados con COVID-19. Según informó se habrían contagiado mientras laboraban a pesar de las medidas de seguridad habilitadas. Señaló además que los serenos afectados vendrían recibiendo apoyo material de la municipalidad para su tratamiento médico. Se recomendó continuar realizando el seguimiento de la salud de los serenos municipales infectados con COVID-19, así como la vigilancia a la evolución de la salud de los demás miembros de los servicio de serenazgo.

Entidad emplazada: Consejo Nacional de Seguridad Ciudadana - Coordinador regional de Seguridad ciudadana de Lima

Estado de la recomendación: Pendiente de atención o implementación/seguimiento

Grupo vulnerable: Ninguno, o -perteneciendo a algún grupo vulnerable- tal condición no motivó directamente la intervención.

48. LIMA / Lima / Pucusana

Derecho: Derecho a la integridad personal

Tema: - Operatividad del servicio de seguridad ciudadana (policial y municipal).

Hallazgo: Serenos municipales de Pucusana infectados con COVID-19.

Fuente: - Canales defensoriales de atención ciudadana (telefónico, electrónico, escrito, etc.) / OD LIMA SUR

Resultado de la acción defensorial: El coordinador regional de Seguridad ciudadana de Lima, coronel PNP José Laos, informó que tres miembros del serenazgo municipal de Pucusana se encuentran actualmente contagiados con COVID-19. Según informó se habrían contagiado mientras laboraban a pesar de las medidas de seguridad habilitadas. Señaló además que los serenos afectados vendrían recibiendo apoyo material de la municipalidad para su tratamiento médico. Se recomendó continuar realizando el seguimiento de la salud de los serenos municipales infectados con COVID-19, así como la vigilancia a la evolución de la salud de los demás miembros de los servicio de serenazgo.

Entidad emplazada: Consejo Nacional de Seguridad Ciudadana - Coordinador regional de Seguridad ciudadana de Lima

Estado de la recomendación: Pendiente de atención o implementación/seguimiento

Grupo vulnerable: Ninguno, o -perteneciendo a algún grupo vulnerable- tal condición no motivó directamente la intervención.

49. LIMA / Lima / Punta Negra

Derecho: Derechos relativos al distanciamiento, aislamiento e inmovilización social en general (distintos a las categorías temáticas previas)

Tema: - Infracciones y multas (salvo situaciones de riesgo de contagio para grupos con alto contacto). [Incluye aglomeraciones, no uso de mascarillas, desplazamientos en horarios rígidos o con acompañamiento, etc.].

Hallazgo: Imposición de multas a personas por incumplimiento a la medida de aislamiento social obligatorio.

Fuente: - Comunicaciones de autoridades, funcionarios/as o servidores/as públicos. / OD LIMA SUR

Resultado de la acción defensorial: En comunicación telefónica con la comisaría de Punta Negra se pudo conocer el incumplimiento de la medida de aislamiento social obligatorio por parte de cuatro personas. Del mismo modo, no se han registrado detenidos. Por otro lado, indica que, en coordinación con personal de la Municipalidad de Punta Negra, se está llevando a cabo el control de vehículos, tanto en el ingreso como salida del distrito (antigua y nueva carretera Panamericana Sur). Asimismo, se cerraron los accesos principales y secundarios a fin de obtener mayor control en ingreso y salida. Estas labores se encomiendan al plan de acciones de seguridad preventiva y epidemiológica desarrollado por la municipalidad. Finalmente, indica que el 2 de junio, el alcalde hizo entrega a la comisaría de equipos de protección (mamelucos y líquido para realizar desinfección). Se recomendó a la comisaria continuar aplicando las multas. Verificación de imposición de las multas a personas por incumplimiento a las medidas de aislamiento social obligatorio.

Entidad emplazada: Policía Nacional del Perú - Comisario

Estado de la recomendación: Pendiente de atención o implementación/seguimiento

Grupo vulnerable: Ninguno, o -perteneciendo a algún grupo vulnerable- tal condición no motivó directamente la intervención.

50. LIMA / Lima / Santa Anita

Derecho: Derecho a la asistencia humanitaria en general

Tema: - Retorno regional e internacional (inscripciones, pruebas de descarte, embarque y desembarque, cuarentenas preventivas y con diagnóstico, y condiciones de espera temporal).

Hallazgo: Ciudadana solicita traslado humanitario, desde Lima con destino a la ciudad de Trujillo, para ella y su menor hijo (menor de edad) que presenta problemas de salud.

Fuente: - Canales defensoriales de atención ciudadana (telefónico, electrónico, escrito, etc.) / OD LA LIBERTAD

Resultado de la acción defensorial: Se coordinó con la Gerente Regional de Desarrollo e inclusión social de La Libertad el traslado para la madre y su hijo menor de edad. Luego de la intervención realizada, la Gerente

Regional de Desarrollo e inclusión social de La Libertad, indicó que se logró el traslado para la madre y su hijo menor de edad.

Entidad empleada: Gobierno regional la libertad - Gerente

Estado de la recomendación: Acogida totalmente

Grupo vulnerable: Persona/s con discapacidad.

✓ LORETO

51. LORETO / Maynas / Belén

Derecho: Derechos relativos a situaciones de riesgo de grupos, confinados o no, con alto contacto

Tema: - Situaciones de riesgo de contagio para grupos confinados con alto contacto, en establecimientos penales.

Hallazgo: Se tomó conocimiento que en los Establecimientos Penitenciarios de varanos y mujeres en Iquitos, existirían trabajadores/as laborando, pese a que con fecha 2 de junio los dos directores tomaron conocimiento de los resultados positivos al COVID -19, aplicadas en pruebas rápidas el 26 de mayo a 190 trabajadores, de los cuales 140 con resultado positivo.

Fuente: - Canales defensoriales de atención ciudadana (telefónico, electrónico, escrito, etc.)/ OD LORETO

Resultado de la acción defensorial: La directora del Establecimiento Penitenciario de Mujeres – Iquitos, manifestó que con fecha 26 de mayo 2020, la doctora Bessy Ferreyra de EsSalud, aplicó las pruebas rápidas a todos/as los/as trabajadores/as, siendo un total de 30, entre personal de seguridad y administrativos, dando como el resultado positivo; sin embargo, aplicó a 8 de los 30 trabajadores, la prueba molecular, con resultado negativo. Además, la doctora procedió a realizar el diagnóstico médico a cada trabajador, con tamizajes y preguntas, del cual la mayoría coincidió que, durante aproximadamente la quincena de abril, presentaban fuertes gripes, dolores de espalda y pecho. Indicándoles que su MMG, rechazó el virus, que ya paso más de un mes y medio desde que presentaron los síntomas, que podrían trabajar con normalidad. Sin embargo, de los 22 que dieron positivo en las pruebas rápidas, 5 solicitaron licencia con goce y en la actualidad, viene laborando con 17 trabajadores entre seguridad y administrativos. Cuenta con un protocolo de prevención para laborar frente al COVID-19, todos los días, le entregan al personal, tres mascarillas, tres guantes, además que pasan por un tamizaje para medir las temperaturas.

Del mismo modo, el director del Establecimiento Penitenciario de Varones – Iquitos, nos manifestó que con fecha 26 de mayo 2020, la doctora Bessy Ferreyra de EsSalud, aplicó las pruebas rápidas a todos/as los/as trabajadores/as, donde muchos casos dieron positivo al COVID-19 en pruebas rápidas y que efectivamente muchos de ellos vendrían laborando, pues no presentan síntomas.

En comunicación telefónica con la doctora Bessy Ferreyra, nos manifestó, que su persona en atención a una solicitud, cumplió con aplicar las pruebas rápidas a los trabajadores de los establecimientos penitenciarios, de las 190 pruebas rápidas aplicadas, 140 dieron positivo, del mismo modo otorgó los resultados a los directores de ambos establecimientos y les explicó sobre algunos resultados positivos en pruebas rápidas, recomendándoles el asilamiento: Resultados COVID IgG – No reactivo (En algún momento presentó COVID y puede darse de alta), resultados COVID IgM – Reactivo (Que el virus está activo en su cuerpo) o en algunos casos presentan Resultados COVID IgM y IgG (Que el virus está activo en su cuerpo).

En ambos casos, recomendamos a los directores de oficio procedan con otorgar licencia con goce al personal que presenta resultado positivo al COVID 19, a fin de cautelar la salud de los internos/as de los establecimientos y personal.



En seguimiento. Ambos directores se comprometieron a evaluar el otorgamiento de las licencias correspondientes al personal que resultó positivo a la prueba rápida al COVID -19.

Entidad emplazada: Establecimiento Penitenciario de Mujeres/ Establecimiento Penitenciario de Varones – Iquitos - Directora/ Director

Estado de la recomendación: Pendiente de atención o implementación/seguimiento

Grupo vulnerable: Persona/s privada/s de libertad.

52. LORETO / Maynas / Iquitos

Derecho: Derecho a la tutela efectiva

Tema: - Acceso a la justicia y medidas de protección en casos de violencia contra la mujer.

Hallazgo: Se tomó conocimiento que el 30 de mayo 2020, a horas 15:56 aprox; se presentó a la Comisaría de Familia, la suboficial de tercera PNP. S.S.S de (22) años, quien denunció que fue víctima de violencia psicológica por parte de su ex conviviente el suboficial de tercera PNP. B.C.P.R. de (24) años, el mismo que presta servicios actualmente en la Comisaría Rural de “Santa María” de alto Nanay, quien presuntamente mediante llamadas telefónicas y mensajes de texto, le habría agredido psicológicamente con palabras soeces y denigrantes, manifestando además haber sido amenazada de muerte si lo llegaba a denunciar.

Fuente: - Canales defensoriales de atención ciudadana (telefónico, electrónico, escrito, etc.)/ OD LORETO

Resultado de la acción defensorial: - Se sostuvo comunicación con el encargo de la Comisaría de Mujeres de Iquitos, quien nos manifestó que el hecho fue comunicado a la fiscal de turno, Ingrid Carola Chumbe Rodríguez, de la Fiscalía Provincial Corporativa Especializada en Delitos de Violencia contra la Mujer y los Integrantes del Grupo Familiar de Maynas; además, que la agraviada no cuenta con medidas de protección por ser la primera denuncia interpuesta por la víctima. Al respecto, se recomendó remitir inmediatamente al juzgado competente, designado en el contexto de la emergencia sanitaria, para el dictado de las medidas de protección que correspondan, conforme el D.L 1470, que establece medidas para garantizar la atención y protección de las víctimas de violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar durante la emergencia sanitaria declarada por el COVID-19. Del mismo modo, se solicitó la remisión del presente a inspección de la Policía Nacional.

- Posteriormente con fecha 03 de junio 2020, se sostuvo comunicación con la Fiscal Provincial Corporativa Especializada en Delitos de Violencia Contra la Mujer y los Integrantes del Grupo Familiar, quien nos manifestó que su despacho viene realizando investigaciones de casos de violencia cuando el agresor está detenido y a la fecha de la comunicación desconocía del caso. Se recomendó que todos los casos de violencia, sean leves, moderados o graves deben ser atendidos conforme al D.L 1470, que establece medidas para garantizar la atención y protección de las víctimas de violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar durante la emergencia sanitaria declarada por el COVID-19.

- Es así, que pusimos de conocimiento el caso a la coordinadora del Centro Emergencia Mujer Loreto y se recomendó la atención a la víctima a fin de que brinden el servicio con atención integral y multidisciplinaria entre la orientación legal, defensa judicial y consejería psicológica. Se comprometieron a brindarle atención a la víctima.

Entidad emplazada: Comisaria PNP Mujeres Iquitos / Fiscalía Provincial Corporativa Especializada en Delitos de Violencia Contra la Mujer y los Integrantes del Grupo Familia/ Coordinación regional del programa nacional contra la violencia - Loreto - Comisario (e) / Fiscal / Coordinadora

Estado de la recomendación: Pendiente de atención o implementación/seguimiento

Grupo vulnerable: Persona/s mujer/es.

53. LORETO / Maynas / Iquitos

Derecho: Derechos laborales (de todo régimen, excepto ligados a asistencia humanitaria en general)

Tema: - Remuneraciones, bonificaciones y otros pagos ordinarios (no incluye bonos COVID 19 según perfil profesional de primera línea).

Hallazgo: Se tomó conocimiento de la protesta en el frontis de Hospital Regional de Loreto, por parte del Personal de Salud – enfermeras, quienes solicitaban el cumplimiento del pago de Remuneraciones del personal CAS y pago de los servicios de los locadores, a quienes en algunos casos les adeudarían de los meses marzo, abril y mayo 2020.

Fuente: - Redes sociales (Facebook, Twitter, etc., que no pertenezcan a medios de comunicación social)./ OD LORETO

Resultado de la acción defensorial: Se sostuvo comunicación con la directora del Hospital Regional de Loreto a quien manifestamos nuestra preocupación ante el reclamo del personal de enfermería del Hospital COVID (HRL), asimismo, se solicitó un informe de la problemática de los pagos al personal que labora en el hospital y las acciones que tomará para cumplir con el derecho laboral. Ante ello, se recomendó realizar las acciones administrativas que correspondan a fin de cumplir con el pago de remuneraciones al personal CAS y el pago de los servicios a los/as locadores/as. La directora del Hospital Regional de Loreto, mediante plataforma virtual WhatsApp, remitió el Oficio Nro. 1216-2020-GRL-DRSL/30.50, mediante el cual indicó que la institución viene atendiendo con todos los recursos puesto a disposición, no siendo suficiente, puesto que la demanda superó las expectativas de la capacidad instalada, además indicó que dispuso se proceda inmediatamente con el trámite para el pago, detallando que el pago del mes de marzo ya se hizo efectivo, y están trabajando para cumplir con el pago de los meses de abril y mayo 2020, que se abonaría hasta el 4 de junio 2020.

Entidad emplazada: Hospital Regional de Loreto - Directora

Estado de la recomendación: Acogida totalmente

Grupo vulnerable: Persona/s en primera línea de atención de COVID-19 (personal de salud, militar, policial, bomberil, serenazgo, limpieza pública, etc.).

54. LORETO / Maynas / Iquitos

Derecho: Derechos laborales (de todo régimen, excepto ligados a asistencia humanitaria en general)

Tema: - Remuneraciones, bonificaciones y otros pagos ordinarios (no incluye bonos COVID 19 según perfil profesional de primera línea).

Hallazgo: Se realizó seguimiento a la recomendación realizada a la Dirección Regional de Producción de Loreto, para cumplir con el pago del incentivo laboral a los/as trabajadores/as administrativos/as contratado/as o nombrados/as bajo el Decreto Legislativo N° 276.

Fuente: - Redes sociales (Facebook, Twitter, etc., que no pertenezcan a medios de comunicación social)./ OD LORETO

Resultado de la acción defensorial: Se sostuvo comunicación con el abogado Carlos Valles, Asesor Legal de la Regional de Producción de Loreto, quien nos informó que procedieron a realizar todas las gestiones ante el Gobierno Regional de Loreto para cumplir con el pago de los Incentivos Laborales, los mismos que no se habían hecho efectivo en su momento por trámites ajenos a la DIREPRO, indicó además que los pagos ya se depositaron a las cuentas de los trabajadores, recomendando que en los futuros meses el pago debe hacerse en las fechas programadas. Se efectuó el pago de incentivos laborales a los/as trabajadores/as administrativos/as contratado/as o nombrados/as bajo el Decreto Legislativo N° 276.

Entidad emplazada: Dirección Regional de Producción de Loreto - Asesor Legal

Estado de la recomendación: Acogida totalmente

Grupo vulnerable: Ninguno, o -perteneciendo a algún grupo vulnerable- tal condición no motivó directamente la intervención.

55. LORETO / Maynas / Punchana

Derecho: Derecho a la asistencia humanitaria en general

Tema: - Bonos (independiente, rural, perfil profesional de primera línea, etc., ligados al COVID 19). [Incluye casos de corrupción].

Hallazgo: Cuatro pobladores de la Comunidad San Juan de Sinchicuy, distrito de Punchana, manifestaron que no cuentan con celular e internet para acceder a la plataforma virtual del Registro Nacional de Hogares, pues hasta la fecha no han recibido ningún tipo de bono, pese a su situación de vulnerabilidad.

Fuente: - Canales defensoriales de atención ciudadana (telefónico, electrónico, escrito, etc.)/ OD LORETO

Resultado de la acción defensorial: Se procedió a realizar el ingreso a la plataforma virtual del Registro Nacional de Hogares (<https://registronacionaldehogares.pe/login>) a los cuatro pobladores de la Comunidad San Juan de Sinchicuy, distrito de Punchana, el que permitirá validar y/o actualizar la conformación de los hogares, previa evaluación del segundo grupo de beneficiarios, para acceder al Bono Universal que otorga el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social. Se ingresó con éxito el registro en la plataforma virtual del Registro Nacional de Hogares, de los cuatro pobladores de la Comunidad San Juan de Sinchicuy – Distrito de Punchana, dando cuenta que sus hogares serán evaluados y de cumplir con los criterios establecidos, será incluido en el segundo grupo del Bono Universal Familiar, el cual podrá ser consultado en la plataforma: <https://bonouniversalfamiliar.pe> en las próximas semanas.

Entidad emplazada: Gobierno del Perú - Registro Nacional de Hogares

Estado de la recomendación: Acogida totalmente

Grupo vulnerable: Persona/s pobre/s y pobre/s extremo/s.

56. LORETO / Maynas / Punchana

Derecho: Derecho a la asistencia humanitaria en general

Tema: - Bonos (independiente, rural, perfil profesional de primera línea, etc., ligados al COVID 19). [Incluye casos de corrupción].

Hallazgo: Dos pobladoras de la Comunidad San Juan de Sinchicuy, distrito de Punchana, manifestaron que desconocen el uso del celular y del internet, para realizar su ingreso a la plataforma virtual del bono rural (<https://bonorural.pe/#!/>) ya que sus hogares no fueron beneficiados por el subsidio monetario.

Fuente: - Canales defensoriales de atención ciudadana (telefónico, electrónico, escrito, etc.)/ OD LORETO

Resultado de la acción defensorial: Se procedió a realizar el ingreso a la plataforma virtual del bono rural (<https://bonorural.pe/#!/>), siendo que en los próximos días el Banco de la Nación les remitirá un mensaje de texto para que puedan retirar su bono. Se ingresó con éxito el registro en la plataforma virtual del bono rural a las dos pobladoras de la Comunidad San Juan de Sinchicuy, distrito de Punchana, de este modo logren cobrar su subsidio monetario.

Entidad emplazada: Gobierno del Perú - Bono rural

Estado de la recomendación: Acogida totalmente

Grupo vulnerable: Persona/s pobre/s y pobre/s extremo/s.



57. PASCO / Daniel Alcides Carrión / San Pedro de Pillao

Derecho: Derecho a la tutela efectiva

Tema: - Acceso a la justicia y medidas de protección en casos de violencia contra niños, niñas y adolescentes.

Hallazgo: Dos menores de edad (de 15 años aproximadamente) habrían sido agredidos físicamente por un efectivo policial, luego de que éste los encontrara consumiendo bebidas alcohólicas.

Fuente: - Canales defensoriales de atención ciudadana (telefónico, electrónico, escrito, etc.)/ OD PASCO



Resultado de la acción defensorial: Se trasladó la denuncia al Fiscal Penal de turno de la provincia Daniel Alcides Carrión, a fin de que inicie su intervención. Luego de la intervención realizada, el Fiscal de turno indicó, que acudirá al distrito a tomar la manifestación a los menores y dispondrá las diligencias correspondientes en el caso.

Entidad emplazada: Ministerio Público - Fiscal Provincial Penal de Turno

Estado de la recomendación: Pendiente de atención o implementación/seguimiento

Grupo vulnerable: Persona/s niña/s, niño/s o adolescente/s.

58. PASCO / Pasco / Chaupimarca

Derecho: Derechos a los servicios públicos

Tema: - Acceso, continuidad, calidad, etc. de prestación del servicio de transporte público.

Hallazgo: Se tomó conocimiento, la existencia de transporte informal en el distrito de Huachón.

Fuente: - Medios de comunicación social (escrito, radial, televisivo, etc.) / OD PASCO

Resultado de la acción defensorial: Se recomendó a la Sub Gerente de la Municipalidad Provincial de Pasco realizar una inspección en la zona donde estarían estacionándose los vehículos informarles. Luego de la intervención realizada, la Municipalidad Provincial de Pasco, se comprometió a tomar acciones en coordinación con la PNP.

Entidad emplazada: Municipalidad Provincial de Pasco - Sub Gerente de Transportes y Viabilidad

Estado de la recomendación: Acogida totalmente

Grupo vulnerable: Ninguno, o -perteneciendo a algún grupo vulnerable- tal condición no motivó directamente la intervención.

59. PASCO / Pasco / Chaupimarca

Derecho: Derechos relativos a situaciones de riesgo de grupos, confinados o no, con alto contacto

Tema: - Situaciones de riesgo de contagio para grupos no confinados con alto contacto, en mercados, supermercados y bodegas.

Hallazgo: Se tomó conocimiento que a través de Ordenanza Municipal N° 007-2020-CM/HMPP, se redujo el horario de atención en los mercados y centros de abastos (desde las 06:00 hasta las 13:00), lo que supone una restricción mayor a la establecida por el gobierno nacional.

Fuente: - Redes sociales (Facebook, Twitter, etc., que no pertenezcan a medios de comunicación social) / OD PASCO

Resultado de la acción defensorial: Se recomendó al Alcalde de la Municipalidad Provincial de Pasco, que en sesión de Concejo Municipal, se modifique el artículo que regula el horario de atención de los mercados y centros de abasto, debido a que contraviene lo dispuesto por la norma de carácter nacional. Luego de la intervención realizada, y a través del Acuerdo de Concejo Municipal N° 041-2020-HMPP/CM, se estableció modificar el horario de atención en los mercados y centros de abasto, disponiendo que éste sea desde las 06:00 hasta las 17:00 horas.

Entidad emplazada: Municipalidad Provincial de Pasco - Alcalde Provincial

Estado de la recomendación: Acogida totalmente

Grupo vulnerable: Ninguno, o -perteneciendo a algún grupo vulnerable- tal condición no motivó directamente la intervención.

60. PASCO / Pasco / Simón Bolívar

Derecho: Derechos relativos a situaciones de riesgo de grupos, confinados o no, con alto contacto

Tema: - Situaciones de riesgo de contagio para grupos confinados con alto contacto, en campamentos mineros.

Hallazgo: Trabajadores de la empresa minera Volcan (Cerro Sac) que dieron positivo al COVID-19, fueron aislados en un ambiente que no reúne las condiciones mínimas de salubridad y seguridad.

Fuente: - Medios de comunicación social (escrito, radial, televisivo, etc.)/ OD PASCO

Resultado de la acción defensorial: Se coordinó con la Red de Salud de Pasco y la SUNAFIL a fin de que intervengan en el presente caso de acuerdo a sus competencias. Luego de la intervención realizada, ambas entidades acudieron al lugar a fin de verificar las condiciones sanitarias y de seguridad en las cuales los trabajadores venían cumpliendo su cuarentena.

Entidad emplazada: Red de Salud de Pasco / SUNAFIL en Pasco - Directora / Intendenta

Estado de la recomendación: Acogida totalmente

Grupo vulnerable: Ninguno, o -perteneciendo a algún grupo vulnerable- tal condición no motivó directamente la intervención.

✓ PIURA

61. PIURA / Piura / Piura

Derecho: Derecho a la salud (excepto situaciones de riesgo de grupos, confinados o no, con alto contacto)

Tema: - Equipamiento de protección personal como mascarillas y guantes (solo para personal de salud). [Incluye casos de corrupción].

Hallazgo: A través del correo institucional se tomó conocimiento que el personal de salud del Hospital Jorge Reátegui Delgado de Essalud habrían tomado la decisión de no atender a los pacientes COVID-19 en sus áreas de emergencia, hospitalización y servicio gineco obstetricia por no contar con los equipos de protección personal que se necesitan y haber solicitado estos implementos a la Red Asistencial de Essalud en Piura.

Fuente: - Canales defensoriales de atención ciudadana (telefónico, electrónico, escrito, etc.)/ OD PIURA

Resultado de la acción defensorial: Se sostuvo inmediatamente reunión virtual (video llamada) con el Gerente de la Red Asistencial de Essalud en Piura con la finalidad de solicitar disponga la atención de lo requerido ante el riesgo de no atención de pacientes. Se obtuvo el compromiso de la autoridad, a fin de atender el requerimiento del Hospital Jorge Reátegui Delgado.

Entidad emplazada: ESSALUD - Gerente de la Red Asistencial de Essalud en Piura

Estado de la recomendación: Pendiente de atención o implementación/seguimiento

Grupo vulnerable: Persona/s en primera línea de atención de COVID 19 (personal de salud, militar, policial, bomberil, serenazgo, limpieza pública, etc.).



✓ PUNO

62. PUNO / Huancafé / Vilquechico

Derecho: Derecho a la asistencia humanitaria en general

Tema: - Bonos (independiente, rural, perfil profesional de primera línea, etc., ligados al COVID 19). [Incluye casos de corrupción].

Hallazgo: Ciudadano denunció que la empresa transportadora de valores, encargada de realizar el pago a los beneficiarios del bono rural, le hizo la entrega del bono, con un monto inferior a lo establecido por el estado.



Fuente: - Medios de comunicación social (escrito, radial, televisivo, etc.)/ OD PUNO

Resultado de la acción defensorial: Se solicitó información a la Administración del Banco de la Nación de Juliaca, sobre las acciones que iniciaría a fin de esclarecer los hechos indicados por el ciudadano. Se continúa con el seguimiento defensorial.

Entidad emplazada: BANCO DE LA NACION AGENCIA 2 JULIACA - ADMINISTRADOR

Estado de la recomendación: Pendiente de atención o implementación/seguimiento

Grupo vulnerable: Persona/as adulta/as mayor/es.

63. PUNO / Puno / Puno

Derecho: Derechos relativos a situaciones de riesgo de grupos, confinados o no, con alto contacto

Tema: - Situaciones de riesgo de contagio para grupos confinados con alto contacto, en establecimientos penales.

Hallazgo: Se interviene al Establecimiento Penitenciario de Puno, con la finalidad de conocer el ingreso al penal del ciudadano con iniciales H.L.F.R, así como también, si se encuentran aplicando los protocolos de seguridad y asilamiento correspondientes.

Fuente: - Redes sociales (Facebook, Twitter, etc., que no pertenezcan a medios de comunicación social)/ OD PUNO

Resultado de la acción defensorial: Se realizó la comunicación con Víctor Ticona Vilca, director del Establecimiento Penitenciario de Puno, a fin de consultarle de los nuevos ingresos, y a su vez, recomendarle los protocolos de seguridad y asilamiento correspondientes. Luego de la intervención realizada, el establecimiento penitenciario indicó, que se cumplieron con todas las medidas de bioseguridad, llegando a realizar la prueba de descarte y de triaje respectivo. Asimismo, se informó que el interno se encuentra en el Tópico del penal, espacio designado para el aislamiento preventivo, donde permanecerá en observación por el personal médico.

Entidad emplazada: Establecimiento Penitenciario Puno - Director

Estado de la recomendación: Acogida totalmente

Grupo vulnerable: Persona/s privada/s de libertad.

64. PUNO / Puno / Puno

Derecho: Derecho a la tutela efectiva

Tema: - Organización de la administración pública para la atención ciudadana en general.

Hallazgo: Se tomó conocimiento la disconformidad de algunos ciudadanos, respecto a las papeletas impuestas por la División de Orden Público y Seguridad de Puno (DIVOPUS), solicitan recurso de apelación.

Fuente: - Canales defensoriales de atención ciudadana (telefónico, electrónico, escrito, etc.)/ OD PUNO

Resultado de la acción defensorial: Se recomendó al Jefe de la DIVOPUS Puno lo siguiente:

a) Se sirva implementar un procedimiento electrónico para presentación de recursos de impugnación ante las medidas de sanción impuestas a los ciudadanos, que contribuya con las medidas dictadas por el Gobierno e impida la movilización de personas.

b) Se sirva coordinar y/o disponer la recepción de los recursos de impugnación, por parte de las diversas Comisarías Sectoriales o Rurales, para que estas dependencias policiales hagan llegar a su representada en el término de la distancia dichos recursos, esto debido a que en diversas zonas rurales no se cuenta con acceso al servicio de internet.

Luego de la intervención realizada el Crnel. PNP Edwar Rodríguez Calderón, Jefe de la DIVOPUS Puno, indicó que mediante correo electrónico, se exhortó a todas las unidades policiales de su competencia recepcionar los recursos de apelación presentados por la población, debiéndolos hacer llegar a la brevedad para su resolución respectiva.

Entidad emplazada: División de Orden Público y Seguridad de Puno - Jefe

Estado de la recomendación: Acogida parcialmente

Grupo vulnerable: Persona/s indígena/s.

65. PUNO / Puno / Puno

Derecho: Derecho a la asistencia humanitaria en general

Tema: - Bonos (independiente, rural, perfil profesional de primera línea, etc., ligados al COVID 19). [Incluye casos de corrupción].

Hallazgo: Ciudadano, solicita que su padre (persona adulta mayor), pueda cobrar el bono rural. La demora se debe a un error en el registro.

Fuente: - Canales defensoriales de atención ciudadana (telefónico, electrónico, escrito, etc.)/OD PUNO

Resultado de la acción defensorial: Se realizaron las coordinaciones con el Coordinador del MIDIS, a quien se le recomendó, pueda realizar las gestiones respectivas ante con el Banco de la Nación, para corregir el error y se pueda emitir la clave para el cobro del Bono. Luego de la intervención realizada, el Coordinador del MIDIS, realizó las gestiones respectivas ante el Banco de la Nación, y el día 03 de junio llegó la clave al celular registrado, para que el ciudadano, Adulto Mayor, pueda cobrar el Bono Rural.

Entidad emplazada: MIDIS Puno - Coordinador MIDIS Puno

Estado de la recomendación: Acogida totalmente

Grupo vulnerable: Persona/as adulta/as mayor/es.

66. PUNO / San Román / Juliaca

Derecho: Derecho a la tutela efectiva

Tema: - Acceso a la justicia y medidas de protección en casos de violencia contra la mujer.

Hallazgo: Se tomó conocimiento del caso de violencia a una ciudadana en el distrito de Juliaca, por parte de un efectivo policial.

Fuente: - Medios de comunicación social (escrito, radial, televisivo, etc.)/MOD JULIACA

Resultado de la acción defensorial: Se recomendó iniciar una investigación y/o Procedimiento Administrativo – disciplinario, al efectivo policial involucrado en al agresión. Se continúa con el seguimiento defensorial.

Entidad emplazada: Jefe de la Oficina de Disciplina PNP Puno. - Coronel PNP de la Oficina de Disciplina Puno

Estado de la recomendación: Pendiente de atención o implementación/seguimiento

Grupo vulnerable: Persona/s mujer/es.

67. PUNO / San Román / Juliaca

Derecho: Derechos laborales (de todo régimen, excepto ligados a asistencia humanitaria en general)

Tema: - Remuneraciones, bonificaciones y otros pagos ordinarios (no incluye bonos COVID 19 según perfil profesional de primera línea).

Hallazgo: Se tomó conocimiento la denuncia de incumplimiento de pagos a trabajadores de construcción civil por parte de la Municipalidad Provincial de San Román , así como también, el despido de alguno de ellos, debido a la paralización en la ejecución de proyectos.

Fuente: - Medios de comunicación social (escrito, radial, televisivo, etc.)/MOD JULIACA

Resultado de la acción defensorial: Se mantuvo comunicación con el Gerente de Infraestructura de la Municipalidad Provincial de San Román, y se le recomendó realice los pagos pendientes a los trabajadores. Luego de la intervención realizada, la autoridad de dicha municipalidad, manifestó que se realizó el pago del mes de marzo de los trabajadores en obras por administración directa de la Municipalidad provincial de San

Román. Además, señaló que ante la paralización de la ejecución de los dieciséis proyectos a su cargo durante los meses de abril y mayo, no hubo un despido u otra situación similar.

Entidad empleada: Municipalidad Provincial de San Román - Gerente de Infraestructura de la Municipalidad Provincial de San Román

Estado de la recomendación: Acogida parcialmente

Grupo vulnerable: Ninguno, o -perteneciendo a algún grupo vulnerable- tal condición no motivó directamente la intervención.

SAN MARTÍN

68. SAN MARTÍN / Alto Amazonas / Yurimaguas

Derecho: Derecho a la asistencia humanitaria en general

Tema: - Retorno regional e internacional (inscripciones, pruebas de descarte, embarque y desembarque, cuarentenas preventivas y con diagnóstico, y condiciones de espera temporal).

Hallazgo: Se tomó conocimiento que el 30 de mayo, 53 personas partieron de la ciudad de Iquitos hacia Yurimaguas, siendo trasladados por el Gobierno Regional de Loreto a la frontera con el departamento de San Martín, siendo llevados en dos buses con destino a las ciudades de Moyobamba, Bellavista y Tocache. El lunes, en la noche, 12 ciudadanos fueron albergados en el Colegio Alto Mayo de la ciudad de Moyobamba, siendo instalados en un aula sin realizarles el descarte respectivo. Según información de algunas de las personas que viajaron con estas personas, varios de ellos habrían salido positivos a COVID-19, contaban con exámenes particulares que daban cuenta de ello; por lo que, se dispone la intervención defensorial dada la alerta epidemiológica N° 14-2020-MINSA que precisa el no traslado poblacional de zonas con alto índice de contagio y posible contagio de la población.

Fuente: - Canales defensoriales de atención ciudadana (telefónico, electrónico, escrito, etc.) / OD SAN MARTÍN



Resultado de la acción defensorial: Se solicitó información al representante del Gobierno Regional de San Martín en la zona de control de Yurimaguas, quien señaló que está a cargo de las coordinaciones para control de frontera junto a las autoridades locales, se tiene focalizado el puente y se permite el pase de personas que requieren hacer trámites en el banco de Tarapoto, considerando las dificultades de los servicios en Yurimaguas. El funcionario afirma que no se han trasladado por esa ruta personas desde Iquitos; no obstante, mañana tendrá reunión con la Policía Nacional y autoridades para evaluar la situación. Se recordó que, según el D.S.094-2020-PCM el estado de emergencia ha sido prorrogado hasta el 30 de junio y el aislamiento continúa, pudiendo trasladarse solo aquellos ciudadanos que cuenten con el pase de circulación expedido por el Ministerio del Interior, así como por asuntos de salud o cobros de bonos, no está permitida la circulación de vehículos particulares más allá de zona domiciliaria; asimismo, existe una alerta epidemiológica que señala que no debe trasladarse población de zonas con alto contagio de Covid-19. En ese sentido, se recomienda coordinar con las autoridades para reforzar el resguardo y control de ingresos de población a la región, sin que previamente se le realice el descarte por personal de salud. Se le remite el marco normativo, para conocimiento y evaluación.

Asimismo, se solicitó información a la gerente de Desarrollo Social del Gobierno Regional de San Martín, respecto al internamiento de 12 ciudadanos procedentes de Iquitos. Recomendándole, evaluar el ingreso de personas procedentes de Loreto, dada la alerta epidemiológica debiendo adoptar medidas para evitar el contagio y realizar pruebas rápidas de descarte previos al ingreso y, de ser el caso, disponer la medicación a las personas que pudieren haber ingresado a la región.

Se recomendó al Coronel de la Región de la Policía Nacional, Jorge Barboza Jiménez, reforzar el control y resguardo del ingreso a la región en la frontera con el departamento de Loreto; asimismo, disponer la observancia del control de tránsito y circulación conforme al D.S. 094-2020-PCM que establece las medidas que

debe observar la ciudadanía hacia una nueva convivencia, amplía el estado de emergencia y ratifica las restricciones al ejercicio de los derechos entre ellos el ejercicio de tránsito en el territorio. Se comprometieron a adoptar medidas de control sanitario y policial

Entidad emplazada: Gobierno Regional de San Martín
Policía Nacional del Perú - Gerente de Desarrollo Social
Jefe de Región Policía Nacional del Perú

Estado de la recomendación: Pendiente de atención o implementación/seguimiento

Grupo vulnerable: Persona/s pobre/s y pobre/s extremo/s.

69. SAN MARTÍN / Lamas / Lamas

Derecho: Derecho a la educación

Tema: - Acceso, continuidad y calidad de la educación en colegios, institutos, universidades (incluye traslado de matrículas).

Hallazgo: Se tomó conocimiento de dos suicidios de estudiantes menores de edad en la provincia de Lamas, quienes presuntamente habrían tomado esta decisión por problemas de estrés y maltratos causados por el aislamiento del estado de emergencia social, resultando importante realizar la intervención defensorial ante las instituciones del servicio educativo a fin de conocer las acciones de atención que se están adoptando para el monitoreo y prevención de evitar que estos hechos se vuelvan a producir.

Fuente: - Redes sociales (Facebook, Twitter, etc., que no pertenezcan a medios de comunicación social)./ OD SAN MARTÍN

Resultado de la acción defensorial: Se sostuvo comunicación telefónica con la Especialista en Convivencia Escolar de la Unidad de Gestión educativa Local "UGEL" Lamas, psicóloga Dorely Segura Guerrero, a quien se le manifestó preocupación de la Defensoría del Pueblo sobre los sucesos que acontecieron con los estudiantes; asimismo, se le solicitó información sobre las actividades que se encuentran desarrollando con el fin de brindar el soporte socioemocional y psicológico a los estudiantes, señalando al respecto que se están desarrollando sesiones de soporte socioemocional con los directivos y docentes de todas las instituciones educativas de la provincia, así como técnicas y estrategias de apoyo a sus estudiantes y conocer de esta forma el entorno en el que se encuentran y dificultades que presentan; del mismo modo, brindar el soporte socioemocional de forma permanente a los padres de familia cuando los casos son advertidos por los docentes y directivos, se trabajan temas como gestiones de las emociones y el autocuidado, agrega que los casos de violencia que pueden ser advertidos son canalizados al Centro Emergencia Mujer para que brinden los servicios de asistencia pertinente y monitoreo telefónico con los docentes; además, se tiene proyectado realizar un plan de intervención para este tipo de casos. Se recomendó: 1) Elaborar el plan de intervención y prevención frente a los casos de violencia y otros que requieran los estudiantes como soporte socioemocional y psicológico, y el fortalecimiento de las familias frente al estado de emergencia con articulación de las demás áreas de la UGEL como los especialistas en tutoría, Programa Presupuestal de Reducción de la Vulnerabilidad y Atención de Emergencias por Desastres (Prevaed) y otros, del mismo modo se considere la participación de las instituciones aliadas como Centro Emergencia Mujer, Centro de Salud, Fiscalía; 2) Fomentar los canales telefónicos para la atención de soporte psicológico y socioemocional en los estudiantes y padres de familia, así como difundir los servicios que pueden acceder de forma gratuita y prevenir situaciones que pongan en peligro sus vidas; 3) Crear estrategias con el equipo de la UGEL para monitorear de forma continua las estrategias y resultados de los docentes ante las situaciones que adolecen los estudiantes, como advertir los casos relevantes de atención inmediata de soporte socioemocional y psicológico y prevenir situaciones de violencia o afectación a los estudiantes.

Asimismo, se sostuvo comunicación telefónica con el director Regional de Educación ?DRE? de San Martín, licenciado Juan Orlando Vargas Rojas, a quien se le expuso la preocupación de la Defensoría del Pueblo sobre los sucesos que acontecieron con los estudiantes y se recomendó: 1) Disponer la elaboración de un plan regional de prevención o de creerlo conveniente se traslade a todas las UGEL de la región; 2) Fomentar la participación de los distintos equipos de las UGEL a nivel regional como especialistas en Tutoría y Orientación Educativa (TOE), Programa Presupuestal de Reducción de la Vulnerabilidad y Atención de Emergencias por Desastres (Prevaed), psicólogos de las instituciones educativas de jornada educativa completa (JEC), Programas

de Desarrollo y Vida sin Droga (DEVIDA) para la realización de los planes de prevención y atención de los casos; manifestándonos que procederá a coordinar con las áreas pertinentes de la DRE San Martín como sus especialistas a fin de trabajar en lo recomendado, obtener estrategias, generar alianzas y lograr un compromiso por parte de todas las UGEL de la región y así brindar el apoyo a los/as estudiantes, padres de familia, personal docente, directivo y administrativo del sector educación.

Se encuentra en seguimiento. Se espera la elaboración de plan preventivo de intervención, se brinde mayor soporte a los/as estudiantes y padres para trabajar aspectos socio emocional en el estado de emergencia

Entidad emplazada: Unidad de Gestión Educativa Local Lamas y Dirección Regional de San Martín - Especialista en Convivencia Escolar de la Unidad Educativa Local UGEL Lamas
Director de la Dirección Regional de San Martín

Estado de la recomendación: Pendiente de atención o implementación/seguimiento

Grupo vulnerable: Persona/s niña/s, niño/s o adolescente/s.



TACNA

70. TACNA / Tacna / Tacna

Derecho: Derecho a la asistencia humanitaria en general

Tema: - Bonos (independiente, rural, perfil profesional de primera línea, etc., ligados al COVID 19). [Incluye casos de corrupción].

Hallazgo: La Sra. G.P.T.V, informó que se encontraba en proceso el trámite para recibir el bono pero aún no se consigna el lugar ni el día a cobrar, sin embargo después de una semana verificó el link del bono y no se encuentra en el padrón de beneficiarias y si figura otro miembro de su hogar en el padrón de beneficiarios, la recurrente refiere que vive sola que no tiene hijos ni esposo y no vive con nadie en su domicilio.

Fuente: - Canales defensoriales de atención ciudadana (telefónico, electrónico, escrito, etc.)/ OD TACNA

Resultado de la acción defensorial: Comunicación telefónica con la Coordinadora del MIDIS en Tacna Lic. Maribel Apaza a quién se recomendó: Reportar el caso de la Sra. Graciela Paztora Ticona Valdivia a la sede Central del Midis para que se subsane la omisión y se considere en el padrón de beneficiarias. Coordinadora del MIDIS en Tacna acogió la recomendación e informo que cumplió con reportar el caso de la ciudadana a la sede central del MIDIS y nos precisó que la RENIEC registro información de su hogar y el se encuentra en proceso de evaluación, de cumplirse con los criterios del Decreto de Urgencia 052-2020-PCM será incluida en el grupo del bono universal

Entidad emplazada: MIDIS - Coordinadora de enlace MIDIS Región Tacna

Estado de la recomendación: Acogida totalmente

Grupo vulnerable: Persona/as adulta/as mayor/es.



71. TACNA / Tacna / Tacna

Derecho: Derecho a la asistencia humanitaria en general

Tema: - Bonos (independiente, rural, perfil profesional de primera línea, etc., ligados al COVID 19). [Incluye casos de corrupción].

Hallazgo: El Sr. A.F.T.V. informó que cobró el primer pago del bono y aun no cobra el segundo pago, al consultar el link del bono advierte que primero estaba en proceso y actualmente figura como no empadronado.

Fuente: - Canales defensoriales de atención ciudadana (telefónico, electrónico, escrito, etc.)/ OD TACNA

Resultado de la acción defensorial: Comunicación telefónica con la Coordinadora del MIDIS en Tacna Lic. Maribel Apaza a quién se recomendó, reportar el caso del ciudadano a la sede Central del Midis para que se subsane la omisión y se considere en el padrón de beneficiarias. La Coordinadora del MIDIS en Tacna acogió la recomendación e informo que cumplió con reportar el caso a la sede central del MIDIS y que la RENIEC registro información del hogar del ciudadano y el caso se encuentra en proceso de evaluación, de cumplirse con los criterios del Decreto de Urgencia 052-2020-PCM será incluida en el grupo del bono universal.

Entidad emplazada: MIDIS - Coordinadora de enlace MIDIS Región Tacna

Estado de la recomendación: Acogida totalmente

Grupo vulnerable: Persona/as adulta/as mayor/es.

TUMBES

72. TUMBES / TUMBES / TUMBES

Derecho: Derecho a la salud (excepto situaciones de riesgo de grupos, confinados o no, con alto contacto)

Tema: - Recojo de cadáveres, cremaciones e inhumaciones.

Hallazgo: Los familiares del occiso de iniciales A.G.Z.R. solicitaron la intervención defensorial, debido a que en el Hospital de EsSalud Tumbes no les entregaba el cadáver de su familiar por haberlo calificado como sospechoso de COVID 19, pese a que contaban con un certificado médico que certificaba la muerte por otra causa (asma bronquial). Luego de recibido el caso, se advirtió que ese certificado médico estaba expedido de manera irregular por un médico que no pertenece a EsSalud y que nunca se apersonó al nosocomio a certificar la muerte, pese a que la persona había fallecido al interior del Hospital de EsSalud de Tumbes, luego de haber sido atendido por el servicio de emergencia y posteriormente trasladado al área COVID del mismo.

Fuente: - Canales defensoriales de atención ciudadana (telefónico, electrónico, escrito, etc.)/ OD TUMBES

Resultado de la acción defensorial: Se sostuvo comunicación con el Jefe del Cuerpo Médico de EsSalud Tumbes, Dr. David Gonzales Vega, quien informó que el paciente A.G.Z.R. había sido calificado como sospechoso de COVID, por la sintomatología presentada, además de una placa que se le habría realizado a las 3:00 am, es por ello que estaban aplicando los protocolos de inhumación COVID en el caso y no entregarían el cadáver a los familiares. Además, informó la irregularidad en el Certificado de Defunción expedido por el médico cirujano David Gonzalo Ramírez Estela, quien no pertenece al Hospital de EsSalud. Se recomendó que proceda a emitir el certificado de defunción correspondiente, el mismo que nos fue facilitado. Asimismo, se procedió a poner en conocimiento de los hechos, a la Fiscalía Penal de Turno, a efecto de que se realice la investigación correspondiente, ante la irregularidad advertida en la expedición del certificado de defunción de parte del Médico David Gonzalo Ramírez Estela. Se procedió a emitir el certificado de defunción correspondiente, además se aplicó el protocolo de inhumación para los casos de COVID-19.

Entidad emplazada: EsSalud Tumbes - Jefe del Cuerpo Médico de EsSalud Tumbes

Estado de la recomendación: Acogida totalmente

Grupo vulnerable: Ninguno, o -perteneciendo a algún grupo vulnerable- tal condición no motivó directamente la intervención.



73. UCA YALI / Coronel Portillo / Callería

Derecho: Derecho a la salud (excepto situaciones de riesgo de grupos, confinados o no, con alto contacto)

Tema: - Atención de otras especialidades médicas (distintas a COVID 19).

Hallazgo: Se tomó conocimiento de la dificultad para el traslado (como referencia) de un niño recién nacido de iniciales M.R.V. con diagnóstico “obstrucción intestinal” del Hospital Regional de Pucallpa al Instituto Nacional de Salud del Niño en San Borja – Lima, debido a la falta de vuelos aéreos.

Fuente: - Canales defensoriales de atención ciudadana (telefónico, electrónico, escrito, etc.)/ OD UCA YALI

Resultado de la acción defensorial: Se sostuvo comunicación con el director del Hospital Regional de Pucallpa, José Antonio Mercedes Garay; el responsable del Área de Referencias y Contrareferencias, Aparicio Osorio Briceño y el gerente de la Gerencia del Asegurado del Seguro Integral de Salud ?SIS?, Marco Iván Cárdenas Rosas, recomendándoles un mayor y permanente esfuerzo para lograr un vuelo de emergencia para el niño M.R.V.

El responsable del Área de Referencias, Aparicio Osorio Briceño, señaló que el gerente de la Gerencia del Asegurado del SIS le informó que antes de la pandemia los vuelos se realizaban cada 48 horas, ahora se prolongó a cinco días a más. Se activa evacuación del paciente para hoy, 4 de junio de 2020. Unidad: GRUP8. Aeronave: LJ-45XR. Itinerario: Lima-Pucallpa-Lima. La hora depende de los factores climatológicos

Entidad emplazada: Hospital Regional de Pucallpa y Gerencia del Asegurado del SIS. - Director ejecutivo, jefe y gerente.

Estado de la recomendación: Acogida totalmente

Grupo vulnerable: Persona/s niña/s, niño/s o adolescente/s.

