



DEFENSOR DEL PUEBLO

REPÚBLICA DOMINICANA

**INFORME DE MEMORIA ANUAL
2013-2014**

**DEFENSOR DEL PUEBLO
REPÚBLICA DOMINICANA**

Av. Tiradentes esq. 27 de Febrero, Plaza Merengue, Locales 109, 110 y
111, Distrito Nacional, R.D.
R.N.C. No. 4-30-13589-5
Teléfono 809-381-4777
Página web: www.defensordelpueblo.do

Defensora del Pueblo: Dra. Zoila V. Martínez Guante
Primer Suplente: Dr. Carlos Manuel Hernández Cabrera
Segundo Suplente: Dr. Ruddy Nelson Frías Ángeles
Primera Adjunta: Dra. María Ramos Abreu
Segunda Adjunta: Dra. María Altagracia Batista Mejía

Primera Edición

Colaboradores:

Santo Domingo, República Dominicana

Agosto 2014

CONTENIDO

Presentación.....	
Síntesis del informe-----	
Misión, visión, valores-----	
Actividades institucionales destacadas.....	
Convenios institucionales-----	
Casos más relevantes resueltos por la Defensora-----	
Relación de casos	
El Defensor del Pueblo en el Organigrama del Estado dominicano...	
Organigrama de la Defensoría del Pueblo	
Equipo del Defensor del Pueblo	
Marco legal del Defensor del Pueblo	
Naturaleza jurídica y facultades	
Primeros pasos	
Presupuesto	
Informe financiero	

PRESENTACIÓN

En los inicios del año 2001, se incorporó al sistema democrático dominicano una nueva figura, como lo es el "*Defensor del Pueblo*", creada por la Ley No. 19-01, de fecha 1ro de febrero de 2001, cuya misión es salvaguardar los derechos fundamentales de las personas frente a las acciones u omisiones antijurídicas del sector público, los prestadores de servicios públicos y de los particulares en la medida que afecten intereses colectivos y difusos. La misma figura fue objeto de constitucionalización con la Carta Magna de 2010, y de atribución de legitimación y calidad para ejercer acciones judiciales de amparo a través de la Ley No. 137-11 del Tribunal Constitucional y los Procedimientos Constitucionales.

Con el presente documento se introduce el primer informe de memoria anual del Defensor del Pueblo, el cual señala con precisión los resultados de su desempeño financiero y funcional, a la vez que identifica muchos de los problemas actuales del Estado dominicano que impactan negativamente en la vida de los ciudadanos, quienes recurren al Defensor del Pueblo como solución extraordinaria y extrajudicial para sus reclamaciones.

Del análisis pormenorizado de los casos recibidos, resulta muy ostensible la falta de conocimiento generalizado sobre la existencia y propósito constitucional y legal del Defensor del Pueblo. Ni las personas ni las entidades públicas, en su mayoría, han comprendido la razón de ser del Defensor del Pueblo, sus prerrogativas y sus limitaciones, lo que explica la recepción en grandes volúmenes de expedientes que, en principio, deberían ser inadmisibles por incompetencia material del Defensor del Pueblo.

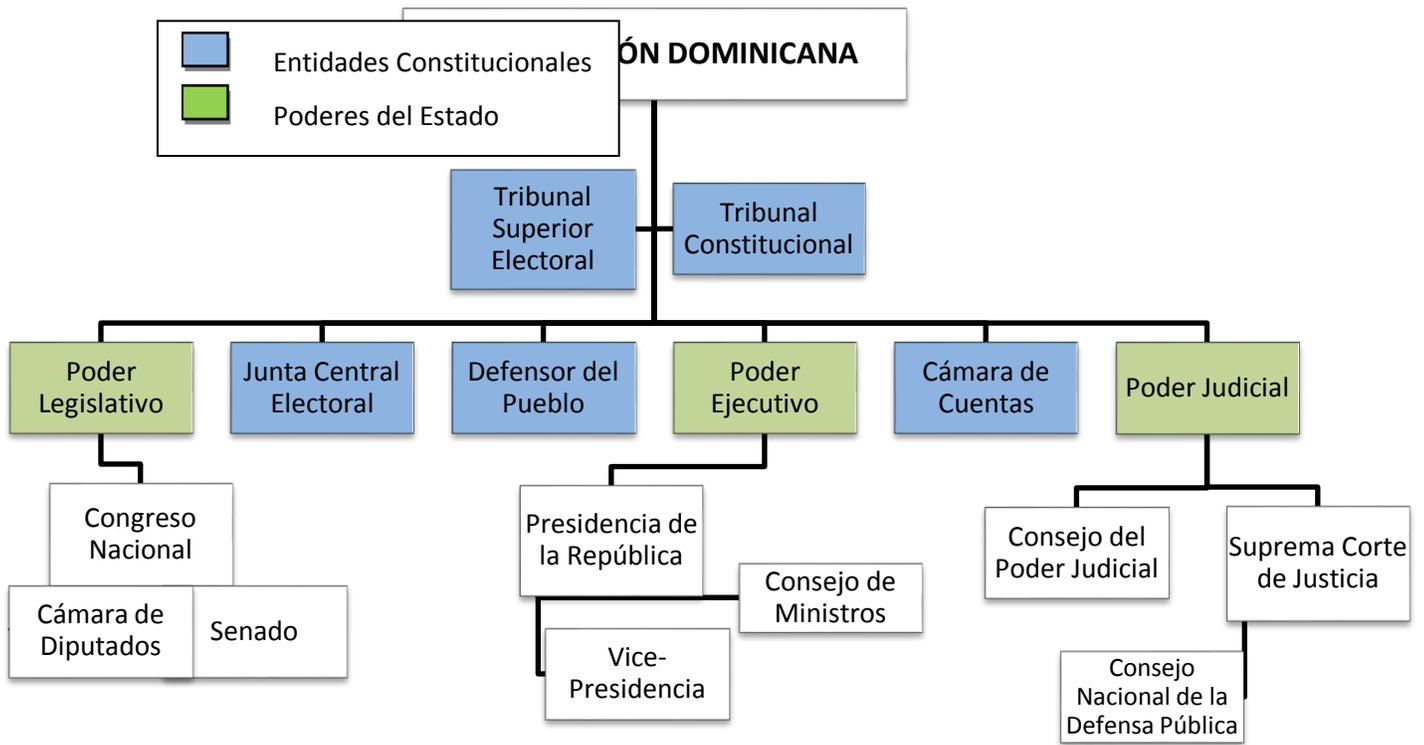
Es por ello que la Defensoría del Pueblo ha iniciado, tal y como se explica en el presente informe, un arduo proceso de estructuración interna y desarrollo de proyectos dirigidos a la elaboración de

reglamentos internos, reclutamiento y selección de personal apto para el servicio de la Defensoría del Pueblo, adquisición y adecuación inmobiliaria e inmobiliaria y, fundamentalmente, la puesta en circulación de una campaña institucional y de educación sobre los derechos de las personas. Con esta campaña, la Defensoría del Pueblo pretende facilitar la información suficiente a la ciudadanía y la Administración Pública que permita el mejor ejercicio de sus funciones y la correcta tramitación de expedientes que sí sean competencia jurídica del Defensor del Pueblo.

Sin otro particular, y en cumplimiento del mandato de los artículos 34 y 35 de la Ley No. 19-01, la Defensoría del Pueblo somete ante el Congreso Nacional, con el objetivo de transparentar su primer año de gestión, rindiendo cuentas del uso de su patrimonio y el ejercicio de sus facultades destinadas a la protección de la ciudadanía.

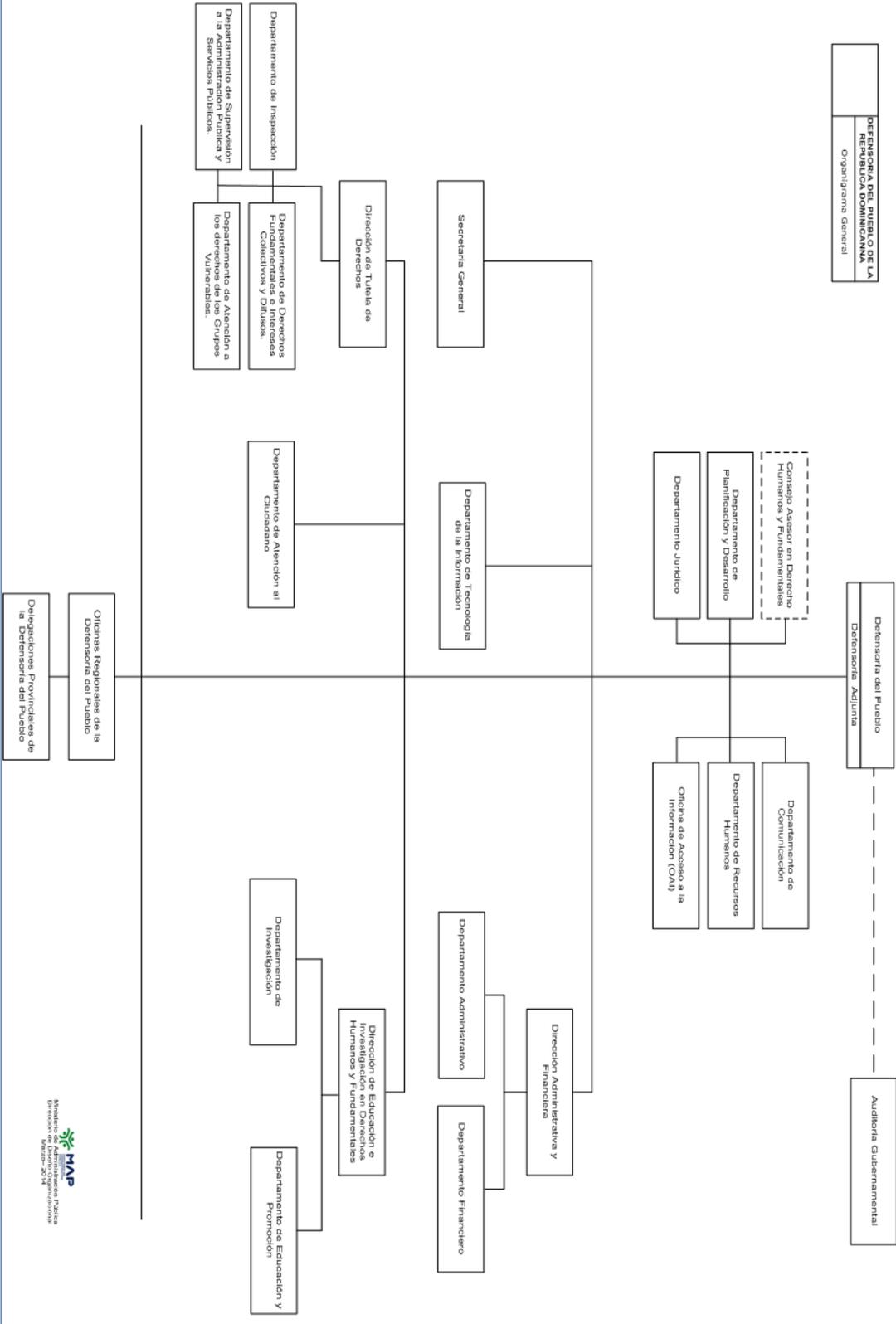
Dra. Zoila V. Martínez Guante

EL DEFENSOR DEL PUEBLO EN EL ORGANIGRAMA GENERAL DEL ESTADO DOMINICANO



MINISTERIO DE
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

DEFENSORIA DEL PUEBLO DE LA REPUBLICA DOMINICANA
Organigrama General



MIEMBROS DE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO

Zoila Violeta Martínez Guante	Defensora del Pueblo
Carlos Manuel Hernández	Primer Suplente del Defensor del Pueblo
Ruddy Nelson Frias Angeles	Segundo Suplente del Defensor del Pueblo
Maria Y. Ramos Abreu	Primera Adjunta del Defensor del Pueblo
Maria Alt. Batista Mejía	Segunda Adjunta del Defensor del Pueblo
Juan Eligio García Pérez	Encargado de Presupuesto
Dionis Marzán	Contador
Enedina Del Carmen Rodriguez V.	Analista Rec. Humanos y Secret. Ejecutiva
German Amaury Veras Hernández	Enc. De Seguimiento de Quejas
Decis Maria Victoria Arzola	Secretaria Defensoría del Pueblo
Marisol del Carmen Villaverde Valdez	Auxiliar de Recursos Humanos
Julio Cesar Pérez Mañón	Chofer de la Defensoría del Pueblo
Carlos Ovidio de León Hernández	Chofer de la Segunda Adjunta de la DP
Genaro Aquino	Chofer de la Primera Adjunta de la DP
Rossy Alt. Azize Ortiz	Auxiliar Administrativa y Servidora
Miguel Angel Benjamin Vasquez	Chofer del Segundo Suplente de la DP
Agustina Josefina Muñoz Abreu	Conserje
Nicolas de los Santos	Auditor
Mildred Acosta Mateo	Auxiliar de Recursos Humanos
Marino Ramirez Grullón	Encargado del Dept. Comunicaciones
Maria del Carmen Perez	Abogado Ayudante

Juan Miguel Castillo Roldán	Consultor Jurídico
Danilo Caraballo Santana	Asesor Honorífico
Miguel De Leon Carbonell	Abogado al Servicio de la Tutela de Derechos
Rafael Antonio Pina Alcántara	Redactor
Ventura Rosario de los Santos	Chofer de la Defensora del Pueblo
Lieko Victorino Vargas	Servidora de Atención al Usuario
Melania Santos Marte	Encargada de Recursos Humanos

EL DEFENSOR DEL PUEBLO

Informe de rendición de cuentas

Marco legal

El Defensor del Pueblo nace en el Derecho de la República Dominicana con la promulgación de la Ley No. 19-01 que crea el Defensor del Pueblo, de fecha 1ro. de febrero de 2001 (G.O. No. 10072), y su posterior modificación mediante la Ley No. 367-09, de fecha 23 de diciembre de 2009 (G.O. No. 10556).

El 26 de enero de 2010, la nueva Carta Magna de la República le otorgó rango constitucional al Defensor del Pueblo a través de los siguientes artículos:

"Artículo 80.- Atribuciones.- Son atribuciones exclusivas del Senado:

5) Elegir al Defensor del Pueblo, sus suplentes y sus adjuntos, a partir de las ternas que le presente la Cámara de Diputados, con el voto de las dos terceras partes de los presentes.

Artículo 83.- Atribuciones. Son atribuciones exclusivas de la Cámara de Diputados:

3) Someter al Senado las ternas del Defensor del Pueblo, sus suplentes, que no podrán ser más de dos, y los adjuntos, que no podrán ser más de cinco, con el voto favorable de las dos terceras partes de los presentes.

Artículo 190.- Autonomía del Defensor del Pueblo. El Defensor del Pueblo es una autoridad independiente en sus funciones y con autonomía administrativa y presupuestaria. Se debe de manera exclusiva al mandato de esta Constitución y las leyes.

Artículo 191.- Funciones esenciales. La función esencial del Defensor del Pueblo es contribuir a salvaguardar los derechos fundamentales de las personas y los intereses colectivos y difusos establecidos en esta

Constitución y las leyes, en caso de que sean violados por funcionarios u órganos del Estado, por prestadores de servicios públicos o particulares que afecten intereses colectivos y difusos. La ley regulará lo relativo a su organización y funcionamiento.

Artículo 192.- Elección. El Defensor del Pueblo y sus adjuntos serán nombrados por el Senado por un período de seis años, de ternas propuestas por la Cámara de Diputados y permanecerán en el cargo hasta que sean sustituidos. La Cámara de Diputados deberá escoger las ternas en la legislatura ordinaria previa al cumplimiento del término del mandato de los designados y las someterá ante el Senado en un plazo que no excederá los quince días siguientes a su aprobación. El Senado de la República efectuará la elección antes de los treinta días siguientes.

Párrafo.- Vencidos los plazos sin que la Cámara de Diputados hubiere escogido y presentado las ternas, las mismas serán escogidas y presentadas al Senado por el Pleno de la Suprema Corte de Justicia. Si es el Senado el que no efectúe la elección en el plazo previsto, la Suprema Corte de Justicia elegirá de las ternas presentadas por la Cámara de Diputados”.

Posteriormente, la Ley Orgánica del Tribunal Constitucional y de los Procedimientos Constitucionales No. 137-11, de fecha 13 de junio de 2011 (G.O. No. 10622), modificada por la Ley No. 145-11, de fecha 4 de julio de 2011 (G.O. No. 10625), otorgó legitimación al Defensor del Pueblo para interponer acciones de amparo y acciones de amparo de cumplimiento en sus artículos 68, 104, y 105, de la siguiente forma:

"Artículo 68.- Calidad del Defensor del Pueblo. El Defensor del Pueblo tiene calidad para interponer la acción de amparo en interés de salvaguardar los derechos fundamentales de las personas y los intereses colectivos y difusos establecidos en la Constitución y las leyes, en caso de que estos sean violados, amenazados o puestos en peligro por funcionarios u órganos del Estado, por prestadores de servicios públicos o particulares.

Artículo 104.- Amparo de Cumplimiento. Cuando la acción de amparo tenga por objeto hacer efectivo el cumplimiento de una ley o acto administrativo, ésta perseguirá que el juez ordene que el funcionario o autoridad pública renuente dé cumplimiento a una norma legal, ejecute un acto administrativo, firme o se pronuncie expresamente cuando las normas legales le ordenan emitir una resolución administrativa o dictar un reglamento.

Artículo 105.- Legitimación. Cuando se trate del incumplimiento de leyes o reglamentos, cualquier persona afectada en sus derechos fundamentales podrá interponer amparo de cumplimiento.

Párrafo I.- Cuando se trate de un acto administrativo sólo podrá ser interpuesto por la persona a cuyo favor se expidió el acto o quien invoque interés para el cumplimiento del deber omitido.

Párrafo II.- Cuando se trate de la defensa de derechos colectivos y del medio ambiente o intereses difusos o colectivos podrá interponerlo cualquier persona o el Defensor del Pueblo."

Aun así, no fue sino hasta el 15 de mayo de 2013 cuando el Senado de la Republica eligió, de una terna enviada por la Cámara de Diputados, a la actual titular, Dra. Zoila V. Martínez Guante, juramentándose la misma con dos Defensoras Adjuntas (Dra. María Ramos Abreu y Dra. María Altagracia Batista Mejía) y dos Suplentes (Dr. Ruddy Nelson Frías Ángeles y Dr. Carlos Manuel Hernández Cabrera), en fecha 29 de mayo de ese mismo año.¹

Actualmente, el Defensor del Pueblo se ejerce sus funciones para proteger los Derechos Fundamentales reconocidos por el Estado dominicano en sus fuentes nacionales e internacionales. De igual forma, en su función de vigilante de la actividad de las Administraciones Públicas, se auxilia de la siguiente legislación y su respectiva normativa reglamentaria:

¹ Ver Resolución No. 000210 del Senado de la República, de fecha 13 de junio de 2013.

- La Ley Orgánica de la Administración Pública No. 247-12, de fecha 9 de agosto de 2012, G.O. No. 10691.
- La Ley No. 107-13 sobre los Derechos de las Personas en sus Relaciones con la Administración y de Procedimiento Administrativo, de fecha 6 de agosto de 2013, G.O. No. 10722.
- La Ley No. 41-08 de Función Pública y que crea la Secretaría de Estado de Administración Pública, de fecha 16 de enero de 2008, G.O. No. 10458.
- Disposiciones de la Constitución dominicana sobre Derecho Administrativo: Arts. 69 (numeral 10) y 138-148.

Naturaleza jurídica y facultades

La figura del Defensor del Pueblo tiene su origen en la Constitución de Suecia en el año 1809, la cual lo denominaba "*Ombudsman*", que quiere decir "*representante*", "*procurador*" o "*protector*" de los ciudadanos. Desde entonces, la figura se ha expandido a nivel mundial en más de cien países bajo distintas nomenclaturas, con particular incidencia en América Latina en los últimos 30 años.

En el Derecho Internacional, el "*Ombudsman*" se concibe como un tipo de "*Institución Nacional de Derechos Humanos*" o "*Institución Nacional de Promoción y Protección de Derechos Humanos*", de acuerdo a los "*Principios de París*" establecidos por la Resolución No. 48/134 de la Asamblea General de las Naciones Unidas, y según las acreditaciones del Comité Internacional de Coordinación y el Subcomité de Acreditaciones de Instituciones Nacionales de Derechos Humanos.

El Defensor del Pueblo goza de una naturaleza pública y constitucional, dotada de autonomía administrativa, funcional y presupuestaria. Además, el artículo 12 de la Ley No. 19-01 le atribuye jurisdicción para actuar en todo el territorio nacional, con sede central en la capital, y posibilidad de establecer delegaciones en distintos puntos

del territorio por vía reglamentaria. Dos de sus principales características son su carácter unipersonal y su legitimación social (la cual es manifestada a través de su designación por un mecanismo democrático dependiente del Congreso Nacional).

Las funciones del Defensor del Pueblo, bajo la luz del ordenamiento jurídico dominicano actual, están vinculadas tanto al Derecho Administrativo como a la salvaguarda de los Derechos Fundamentales. El Defensor del Pueblo, como entidad independiente de la Administración Pública, está facultado para vigilar simultáneamente, por un lado, a funcionarios y órganos del Estado (incluyendo entidades de la Administración Pública Central, la Administración Pública Descentralizada, la Administración Pública Local y órganos que ejerzan actividades de naturaleza administrativa en los Poderes Legislativo y Judicial), y por otro lado, a las entidades prestadoras de servicios públicos (públicas y privadas).

En cuanto a la vigilancia de órganos del Estado, el Defensor del Pueblo goza de poderes para:

- Requerir el buen funcionamiento de funcionarios y órganos del Estado.
- Sugerir cambios de criterios en las actuaciones u omisiones de funcionarios y órganos del Estado.
- Realizar investigaciones e inspecciones sin previo aviso en oficinas públicas, tanto de oficio como a propósito de reclamos de particulares.
- Solicitar la presentación de documentos para que sean entregados sin costo alguno.
- Solicitar actuaciones urgentes a órganos del Estado.
- Citar a funcionarios para que respondan cuestiones determinadas.
- Amonestar funcionarios.
- Solicitar aplicación de sanciones administrativas ante superiores jerárquicos.

- Publicación de faltas de funcionarios y órganos del Estado en medios de comunicación.
- Apoderamiento del Ministerio Público para realización de investigaciones ante sospecha de comisión de infracciones que constituyan hechos punibles.
- Apoderamiento del Ministerio Público para el sometimiento de funcionarios renuentes en base al artículo 234 del Código Penal.
- Mediación entre colectividades y órganos del Estado.
- Educación y promoción sobre los derechos de las personas frente a la Administración y el papel del Defensor del Pueblo en el Derecho dominicano.
- Interposición de acción de amparo y acción de amparo de cumplimiento contra funcionarios públicos y órganos del Estado.

Las anteriores actuaciones pueden ser ejercidas ante la ocurrencia de acciones u omisiones de funcionarios u órganos del Estado que sean consideradas antijurídicas, ya sea por ser contrarias al Derecho (con particular incidencia de la protección de los Derechos Fundamentales y los derechos de las personas frente a la Administración, tanto a nivel Constitucional como legal), excesivas, arbitrarias, injustas, discriminatoras, o que padezcan alguna otra forma de antijuridicidad. De ese mismo modo, como parte de su tarea de vigilancia de las entidades prestadoras de servicios públicos, el Defensor del Pueblo también goza de poderes para:

- Requerir el buen funcionamiento de entidades prestadoras de servicios públicos.
- Realizar investigaciones e inspecciones sin previo aviso en oficinas de entidades prestadoras de servicios públicos, tanto de oficio como a propósito de reclamos de particulares.
- Realizar mediaciones entre colectividades y entidades privadas prestadoras de servicios públicos, en la medida que afecten intereses colectivos y difusos.

- Apoderamiento del Ministerio Público para realización de investigaciones ante sospecha de comisión de infracciones que constituyan hechos punibles.
- Interposición de acción de amparo contra entidades prestadoras de servicios públicos.

En cuanto a su capacidad de actuación contra particulares, se limita a actuar en los casos en que se trate de la vulneración de derechos fundamentales e intereses colectivos y difusos (aquellos relacionados a la conservación ecológica, protección del medioambiente y preservación del patrimonio cultural, histórico, urbanístico, artístico, arquitectónico y arqueológico). Para ello, el Defensor del Pueblo se encuentra legitimado especialmente para servir como mediador e interponer acciones de amparo, por lo que toma en cuenta la legislación pertinente en materia de derechos culturales y medioambientales, como la Ley No. 41-00 que crea la Ministerio de Cultura, de fecha 28 de junio de 2000 (G.O. No. 10050) y la Ley No. 64-00 que crea el Ministerio de Estado de Medioambiente y Recursos Naturales, de fecha 18 de agosto de 2000 (G.O. No. 10056).

Misión

- Salvaguardar los derechos fundamentales de las personas frente a los órganos del Estado y las entidades prestadoras de servicios públicos, y frente a particulares en la medida que afecten intereses colectivos y difusos.
- Vigilar la juridicidad de las actuaciones y omisiones del sector público.
- Servir como mediador entre entidades públicas y colectividades reclamantes de derechos.
- Educar al pueblo dominicano sobre sus derechos y los mecanismos para exigirlos, al igual que sobre el papel que desempeña el Ombudsman en el ordenamiento jurídico nacional.

-Consolidar la operatividad y garantizar el desarrollo progresivo del Defensor del Pueblo como figura nueva del Derecho dominicano.

Visión y ejes estratégicos

-Contribuir al mantenimiento del Estado Social y Democrático de Derecho, fundado en el respeto a los Derechos Fundamentales de las personas y el apego a la juridicidad de las actuaciones de las instituciones públicas.

-Consolidar en el corto plazo una estructura organizacional y operativa que permita ejercer con eficiencia las funciones constitucionales y legales de la Defensoría del Pueblo.

-Puesta en vigencia y publicación en mediano plazo de sus reglas de procedimiento a través de un Reglamento que viabilice la aplicación de la Ley No. 19-01 y que armonice toda la normativa dominicana de Derechos Fundamentales y Derecho Administrativo vinculada directa o indirectamente a la Defensoría del Pueblo.

- Colocar en conocimiento de su existencia, sus prerrogativas y sus capacidades procesales administrativas y judiciales a los demás órganos del Estado, prestadores de servicios públicos y la ciudadanía en general.

Valores

-Responsabilidad: Ejercemos nuestras funciones conscientes de la confianza depositada por el pueblo dominicano para actuar con apego al Derecho y la justicia.

-Equidad: Velamos por la protección neutral de los derechos de las personas sin ningún tipo de discriminación, y actuamos para la salvaguarda de los derechos de las personas sin distinciones del origen de cualquier daño producido, bajo los límites de actuación de la Defensoría del Pueblo.

-

Objetividad: No nos prejuiciamos, actuamos siempre apegados a los hechos, en la búsqueda de la verdad y el respeto a los Derechos reconocidos por el Estado dominicano.

- Integridad: Actuamos apegados a los principios éticos y morales, persiguiendo como fin último la búsqueda de la justicia y el Estado Democrático de Derecho.

-

Solidaridad:

Nos dedicamos a tutelar los derechos de las personas, asumiendo como propia la defensa frente a su violación.

-Transparencia:

Manejamos con pulcritud y honestidad los recursos que disponemos, abiertos siempre al escrutinio público.

Primeros pasos: visitas y búsqueda de alianzas.

Durante los primeros meses de la designación de la Defensora del Pueblo, las reuniones de trabajo para elaboración de estrategias institucionales fueron realizadas en la residencia personal de la Dra. Zoila Martínez Guante, ante la ausencia de una oficina que sirviera como sede de la institución.

Luego de un arduo proceso de búsqueda y depuración de inmuebles que pudieran servir como oficina para la Defensoría del Pueblo, provisionalmente fue arrendado un local ubicado en la calle Rosa Duarte esquina Pedro Henríquez Ureña, del sector Gazcue, entre agosto-diciembre de 2013. Debido a los altos costos de las cotizaciones recibidas para fines de remodelación, la Defensoría del Pueblo optó seguir buscando un inmueble que se adecuara a las necesidades institucionales y las posibilidades económicas.

En la actualidad, la oficina de la Defensoría del Pueblo se sitúa provisionalmente en los locales No. 109, 110 y 111, arrendados en la

Plaza Merengue de la Av. 27 de Febrero esquina Av. Tiradentes, sector Naco, a través de contrato de arrendamiento, mientras se continúa el proceso de apertura de licitación para la compra de un inmueble.

La Defensora del Pueblo visitó en el mes de junio de 2013 el Tribunal Constitucional, donde se entrevistó con el Dr. Milton Ray Guevara, Presidente de dicho Tribunal con el objetivo de intercambiar impresiones, obtener orientación sobre el papel constitucional de la Defensoría del Pueblo y los aspectos administrativos y funcionales relacionados a los cargos titulares de la Defensoría del Pueblo.

Asimismo, se entrevistó con el Jefe de la Policía Nacional, Mayor General Manuel Castro Castillo, para tratar asuntos relacionados a denuncias de maltratos a la población y a los reclusos de las diversas cárceles.

Además, fueron realizadas múltiples visitas al Ministerio de Administración Pública (MAP) para tratar con el Lic. Ramón Ventura Camejo cuestiones relacionadas a organigrama, reglamentos internos, criterios de captación, distribución y sueldo del personal de la Defensoría del Pueblo.

Se realizó un diálogo con la Fiscalía del Distrito Nacional, visitando la Cárcel del Palacio de Justicia, el cual se determinó que se encontraba en condiciones precarias y de hacinamiento para los reclusos, quienes además recibían un trato inadecuado. Para ello se organizó una reunión con la Lic. Yeni Berenice Reynoso, de la cual resultó la obtención de 173 raciones de comida para los reclusos a través del Administrador de los Comedores Económicos, Lic. Ramón Rodríguez, mediante comunicación No. 0076-10-13.

En septiembre de 2013 fue suscrito el proyecto "*Fortalecimiento de las capacidades de gestión operativa y planificación estratégica del Defensor del Pueblo*", firmado entre la Dra. Zoila Martínez Guante y

Lorenzo Jiménez de Luis (Coordinador Residente del SNU y Representante Residente del Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo, PNUD), a los fines de fortalecer la gestión eficiente y transparente del órgano mediante cooperación y asesoría técnica. Entre las materias y sectores incluidos en el marco de ese acuerdo encontramos el acondicionamiento de instalaciones físicas, creación de plataformas tecnológicas modernas y de recursos humanos, optimización del uso de recursos, realización de procesos de licitación para compraventa de bienes y servicios, celebración de concurso de creación del logo de la Defensoría del Pueblo, asesoría de expertos nacionales e internacionales, elaboración y ejecución de planes de promoción y campañas sobre la Defensoría del Pueblo y educación de derechos humanos, entre otros aspectos.

Presupuesto

Antes de la creación del departamento de presupuesto, la Defensora del Pueblo había iniciado los procedimientos necesarios para comenzar las actividades financieras de la institución, como es la inclusión en el Registro Nacional de Contribuyente (RNC) y la apertura de la cuenta corriente a nombre del Defensor del Pueblo en el Banco de Reservas de la República Dominicana. Ya con la cuenta corriente creada y contando con un RNC, se considera un tema urgente la programación de los fondos asignados al Defensor del Pueblo en el Presupuesto de la Nación para el año 2013.

A continuación se exponen los pasos dados por el Departamento de Presupuesto para poder acceder al Sistema Integrado de Gestión Financiera Gubernamental (SIGEF), plataforma electrónica mediante la cual el sistema financiero gubernamental registra todos los movimientos financieros del Sector Público de la nación. Paralelamente con estos trámites, se elabora programación de los fondos del año 2013 consistentes en cincuenta millones de pesos (RD\$50, 000,000.00).

- Registro de la cuenta corriente del Defensor del Pueblo en la Dirección General de Contabilidad Gubernamental (DIGECOG).
- Solicitud al Programa de Administración Financiera Integrada (PAFI) el acceso al Sistema Integrado de Gestión Financiera (SIGEF).
- Solicitud a la Contraloría General de la República el registro de las firmas autorizadas para la solicitud de libramientos.

Una semana después de haber solicitado el acceso al SIGEF, obtuvimos las claves e inmediatamente nos dirigimos a la Dirección General de Presupuesto para la creación de las Cuentas, Sub-Cuentas y Auxiliares, así como la distribución de los fondos asignados para el año 2013.

Tomando en consideración las precarias condiciones en que se encontraba la Defensoría del Pueblo, se solicitó a la Dirección General de Presupuesto una cuota de compromiso no convencional que consistía en comprometer las siguientes cuotas trimestrales:

- Julio: RD\$2, 000,000.00
- Agosto: RD\$15, 000,000.00
- Septiembre: RD\$8, 000,000.00

Esta cuota fue aprobada por el Director de Presupuesto y de esta forma se pudo proceder a la elaboración de solicitud de libramientos.

Para la solicitud del libramiento aunque ya contábamos con el acceso al SIGEF, no disponíamos de los equipos informáticos necesarios, ni un local donde instalarlo, por lo tanto la propia Dirección General de Presupuesto dispuso de forma extraordinaria y mediante buenos oficios para que pudiésemos elaborar los libramientos y las solicitudes de cuotas en sus instalaciones.

El día 23 de julio se pudo elaborar la solicitud de libramientos de fondos para ser entregada a la Contraloría General de República y que una semana después estuvieran los fondos solicitados disponibles en la cuenta corriente del Banco de Reservas a nombre del Defensor del

Pueblo. Luego se procedió a elaborar el segundo registro de gastos, libramiento correspondiente al mes de agosto por un monto de quince millones de pesos (RD\$15,000,000.00). Nuevamente fueron utilizadas las instalaciones de DIGEPRES para estos fines.

En el transcurso del mes de agosto el personal de Presupuesto de la Defensoría del Pueblo se concentró en la formulación del presupuesto del año 2014. En este mismo mes de agosto, tras una gestión sobrehumana de la Defensora del Pueblo, se logró alquilar un local pero éste no estaba adecuado para la instalación inmediata de la Defensoría del Pueblo Dominicano. A final del mes de agosto quedó listo el anteproyecto de formulación del presupuesto del año 2014, preparado con la técnica de presupuesto con base cero, debido a que no es posible tomar como parámetro el presupuesto del año 2013.

El 2 de septiembre 2013 la Defensoría del Pueblo recibió una invitación de la Dirección General de Presupuesto en la que solicitaba la participación de los técnicos de Planificación y Presupuesto en un taller de capacitación sobre los cambios hechos al Manual de Clasificadores Presupuestarios, Estructuras Programáticas, e incluso cambios en la forma de formular el presupuesto del año 2014. En este taller, que se efectuó en la primera semana de septiembre, DIGEPRES instó a las instituciones gubernamentales a alinearse a la Estrategia Nacional de Desarrollo (END)

El 12 de septiembre 2013 fue recibida una comunicación de la Dirección General de Presupuesto en donde se nos informaba que nos habían asignado un techo presupuestario para la formulación del presupuesto del 2014 igual al del año 2013, situación que motivó la comunicación directa entre la Dirección de Presupuesto y la Defensora del Pueblo. Una semana más tarde, se invitó a la Defensoría del Pueblo a la Dirección General de Presupuesto para reformular el anteproyecto de presupuesto de la Defensoría del año 2014, esta vez con un techo aumentado en un doscientos por ciento (200%).

Ya formulado y solicitado el presupuesto del año 2014 y ante la inminente instalación de una oficina temporal para trabajar directamente con el pueblo, se solicitó al Programa de Administración Financiera Integrada (PAFI) que fuera permitido instalar el Sistema Integrado de Gestión Financiera en internet para poder acceder al SIGEF desde las oficinas de la Defensoría del Pueblo y no tener que trasladarnos a la Dirección General de Presupuesto para hacer los registros del gasto.

El primer día del mes de octubre se pudo solicitar la segunda cuota de compromisos correspondientes al cuarto trimestre del año 2013, y con esta solicitud de cuota se completó el 100% del presupuesto asignado al Defensor del Pueblo en la Ley de Gasto Público y Presupuesto General de la Nación del año 2013.

El día 7 de octubre 2013 se fue otorgado el acceso al SIGEF en internet y ya desde la propia oficina del Defensor del Pueblo se pudo crear el libramiento del mes de octubre. El día 10 de octubre se entregó a la Contraloría General de la República la solicitud del libramiento y se contó con el depósito de los fondos para la semana siguiente.

En cuanto al monto de caja chica, asciende a la cantidad de veinticinco mil pesos (RD\$25,000.00) de los cuales inmediatamente se inició el pago de algunos gastos menores y reembolsos de facturas pagadas por algunos empleados, facturas todas relacionadas con compras de la Defensoría del Pueblo y con comprobante fiscal gubernamental.

NOTAS A LOS ESTADOS DE EJECUCION PRESUPUESTARIA POR LOS PERIODOS COMPRENDIDOS DEL 1RO DE JUNIO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2013 Y, DEL 1RO DE ENERO AL 31 DE MAYO DE 2014

(VALORES EN RD\$)

1. Defensoría del Pueblo Dominicano

La Constitución de la República Dominicana establece en su Artículo 190 “El Defensor del Pueblo es una autoridad independiente en sus funciones y con autonomía administrativa y presupuestaria” y en su Artículo 191 establece que “La función esencial del Defensor del Pueblo es contribuir a salvaguardar los derechos fundamentales de las personas y los intereses colectivos y difusos establecidos en nuestra Constitución y las leyes, en caso de que sean violados por funcionarios y órganos del Estado, por prestadores de servicios públicos o particulares que afecten intereses colectivos y difusos.”

2. Bases para el Control y Registro Presupuestario

a) Ley Orgánica de Presupuesto No. 423-06 para el Sector Público:

El Defensor del Pueblo mantiene sus controles presupuestales y registros contables acorde a los requerimientos establecidos en la Ley Orgánica de Presupuestos No. 423-06 y el Manual de Clasificadores Presupuestarios del Sector Público. A continuación se presentan algunos aspectos de dicho manual que inciden en el Estado de Ejecución Presupuestaria:

- i. Los gastos se reclasifican por objeto, con la finalidad de identificar los bienes y servicios adquiridos por la institución, y permitir un

control contable de los mismos, identificando el tipo de bien o servicio que se financia.

- ii. Para cada una de las clasificaciones de ingresos y gastos que se mencionan en la Ley, la Defensoría del Pueblo Dominicano utiliza las sub-clasificaciones y desgloses establecidos en los clasificadores presupuestarios.
- iii. La Defensoría del Pueblo Dominicano mantiene sus registros, contables atendiendo al Clasificador Presupuestario por Objeto, sugerido por la Oficina Nacional de Presupuesto, como sigue:

Clasificador Presupuestario por Objeto:

- 1. Servicios personales
- 2. Servicios no personales
- 3. Materiales y suministros
- 4. Transferencias corrientes
- 5. Transferencia de capital
- 6. Activos no financieros
- 7. Activos financieros
- 8. Pasivos financieros
- 9. Gastos financieros

b) Estado de Ejecución Presupuestaria:

El Estado de Ejecución Presupuestaria fue preparado por el Defensor del Pueblo sobre la base del efectivo, en cumplimiento con la Ley Orgánica de Presupuesto para el Sector Público No. 423-06. Bajo esta base se reconocen los ingresos cuando se perciben, mientras que los gastos se reconocen cuando se efectúan los desembolsos.

c) Moneda funcional y de presentación:

El Estado de Ejecución Presupuestaria y sus notas se presentan en RD\$ pesos, la unidad monetaria de la República Dominicana. Al 31 de mayo del 2014, la tasa de cambio oficial del dólar de los Estados Unidos (US\$) con relación al peso dominicano (RD\$) en el mercado oficial de divisas era de RD\$43.35 por cada US\$1.00.

3. Ingresos

a) Asignación presupuestaria:

Conforme a la Ley Orgánica de Presupuesto No. 423-06 hemos recibido la asignación de RD\$50 Millones en el año 2013, recibiendo su primer libramiento el 22 de julio por un monto de RD\$2 Millones, los siguiente cinco meses del correspondiente año se recibieron de forma periódica los libramientos para completar totalmente los RD\$50 Millones asignados en el presupuesto del 2013.

En el año 2014 se han transferido mensualmente RD\$12.5 Millones correspondientes a la duodécima parte del presupuesto anual aprobado por RD\$150 Millones, de los cuales hemos recibido RD\$62.5 Millones a la fecha y acumulado con el año 2013, hemos recibido la suma de RD\$112.5 Millones.

Los recursos presupuestarios son recibidos por el Defensor del Pueblo, mediante asignaciones mensuales de acuerdo con la Ley 194-04 que otorga autonomía presupuestaria y administrativa.

4. Desembolsos

a) Servicios personales:

Los desembolsos incurridos para cubrir servicios personales, se conforman como sigue:

Concepto de la Cuenta	2014	2013
1.1.1 Sueldos Fijos	7,522,796.92	7,062,549.00
1.8.1 Regalía Pascual	0.00	477,823.61
1.5.1 Contribuciones al Seguro de Salud	373,030.81	251,843.86
1.5.2 Contribuciones al Seguro Pensiones	468,088.10	344,393.90
2.3.1 Viáticos dentro del País	17,900.00	0.00
1.3.2 Gastos de Suplencias	150,000.00	0.00
1.3.3 Contribuciones al Seguro de Riesgos Laborales	33,902.22	21,672.00
1.2.1 Sueldos al Personal Contratado Igualado	620,923.34	655,555.85
1.5.4 Proporción de Vacaciones no Disfrutadas	51,915.09	0.00
Total	9,238,556.48	8,813,838.22

b) Servicios no personales:

Los desembolsos incurridos para cubrir servicios no personales, se conforman como sigue:

Concepto de la Cuenta	2014	2013
2.1.3 Teléfono Local	18,617.50	9,078.10
2.1.5 Servicio de Internet	4,975.00	2,985.00
2.1.6 Electricidad	49,114.35	26,199.50
2.2.1 Publicidad y Propaganda	83,150.44	16,520.00

2.2.2 Impresión y Encuadernación	13,075.86	2,678.09
2.4.1 Pasajes aéreos Cóncl Internacionales	14,230.00	46,400.00
2.6.1 Renta de Oficina	1,416,000.00	628,232.00
2.6.2 Seguro del vehículo de la Institución	79,866.00	0.00
2.6.3 Seguro Médico Complementari Personal	109,392.00	0.00
2.7.1 Mantenimiento y Reparación	4,201.16	0.00
2.7.2 Revestimiento e Instalación Módulos	92,748.00	0.00
2.7.3 Instalaciones Temporales	817,936.81	0.00
2.8.2 Comisiones y Cargos Bancarios	14,505.79	23,750.17
2.8.5 Limpieza e Higiene	2,800.00	0.00
2.8.6 Eventos	70,000.00	0.00
2.8.7 Servicios Técnicos y Profesionales	216,037.00	0.00
2.9.9 Otros Servicios no Personales	7,000.00	86,391.79
Total	3,013,649.91	842,234.65

c) Materiales y suministros:

Los desembolsos incurridos para cubrir los materiales y suministros, se conforman como sigue:

Concepto de la Cuenta	2014	2013
3.1.1 Alimentos y Bebidas para Personas	11,366.68	9,928.42
3.3.1 Papel de Escritorio	5,773.98	450.00
3.3.2 Productos de Papel y Cartón	7,309.01	9,454.78
3.3.3 Productos de Artes Gráficas	43,417.00	0.00
3.5.4 Artículos de Caucho	64.95	210.02

3.5.5 Artículos de Plástico	229.00	72.00
3.6.5 Productos Metálicos	0.00	461.83
3.7.1 Combustibles	288,546.56	885.00
3.7.2 Productos Químicos y Conexos	3,904.99	0.00
3.9.1 Material de Limpieza	8,615.60	3,618.60
3.9.2 Útiles de Escritorio y Oficina	78,739.92	23,631.42
3.9.5 Útiles de cocina	7,335.81	6,809.10
3.9.6 Productos Eléctricos y Afines	402.00	416.26
3.9.7 Materiales y Útiles relacionados Informática	2,360.75	977.11
3.9.8 Otros Repuestos y Accesorios Men	2,417.00	0.00
3.9.9 Útiles Diversos	6,399.38	1,243.89
Total	466,882.63	58,158.43

d) Inversiones de Corto Plazo

Este balance corresponde a la apertura de dos Certificados Financieros Nos. 663111 por RD\$25,000,000.00 y 764421 por RD\$26,000,000.00 en el Banco de Reservas de la República Dominicana, al 5.85% de Interés Anual, capitalizables, que vencen el 2 y el 13 de Agosto de 2014 respectivamente. Este fondo fue establecido con la finalidad de adquirir un inmueble mediante Licitación del PNUD, que servirá de Sede de la institución. Los intereses generados hasta la fecha suman RD\$591,609.74.

e) Activos no Financieros:

Los desembolsos incurridos para cubrir los Activos no Financieros, se conforman como sigue:

Concepto de la Cuenta	2014	2013
6.4.1 Camioneta	0.00	970,669.14
6.1.7 Equipos y Muebles de Oficina	318,778.98	627,504.82
Total	318,778.98	1,598,173.96

5. Retenciones por pagar

Esta partida está compuesta por Impuesto sobre la Renta, Impuesto a la Transferencia de Bienes Industrializados y Servicios y los pagos de la Seguridad Social retenidos a funcionarios y empleados, así como a proveedores de Servicios a la Institución, pendientes de pago.

6. Balance de Efectivo

Este balance corresponde al efectivo disponible en cuentas corrientes en el Banco de Reservas de la República Dominicana, y el fondo fijo de Caja Chica y al 31 de Enero estos saldos son como sigue:

Concepto de la Cuenta	2014	2013
Banco de Reservas de la República Dominicana	19,648,430.98	20,369,150.87
Fondo Fijo de Caja Chica	50,000.00	25,000.00
Total	19,698,430.98	20,394,150.87

7. Acuerdo con PNUD

Acuerdo firmado con el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) para la ejecución de un Programa de "Fortalecimiento de las Capacidades de Gestión Operativa y

Planificación Estratégica” y “Apoyar los procesos de construcción de capacidades internas, en lo referente a la transparencia e integridad”.

Al 31 de Mayo de 2014, se habían desembolsado dos partidas que suman **RD\$20,000,000** equivalentes a **US\$471,698.11** a una Tasa de RD\$42.40 por US\$1.00, los cuales se han ejecutado como sigue:

Concepto	Importe US\$	Importe RD
Desembolsos Realizados	471,698.11	20,000,000.00
Equipos de Oficina Suministrados	(9,429.70)	(399,819.07)
Vehículo Ford Ranger DC Base	(22,893.14)	(970,669.14)
Servicios Suministrados	(884.55)	(37,505.00)
Readecuación local alquilado por la Defensoría del Pueblo	(16,165.14)	(685,402.22)
Gastos Administrativos del Proyecto correspondientes al 7% de lo ejecutado.	(3,456.08)	(146,537.68)
Neto Pendiente de Ejecutar	418,869.50	17,760,066.89

8. Ejecución Presupuestaria

Del el 1 de Junio al el 31 de Diciembre de 2013, y del 1 de Enero al 31 de Mayo de 2014, los montos ejecutados acumulados, con relación a los fondos presupuestados son los siguientes:

EJECUCION SOBRE PRESUPUESTO DEL AÑO 2013

Concepto de la Cuenta	Presupuesto	Ejecución Acumulada	Pendiente de Ejecutar	% Pendiente Ejecutar
Servicios personales	20,673,000.00	8,813,837.92	11,859,162.08	58%
Servicios personales	13,460,000.00	842,234.65	12,617,765.35	94%
Materiales suministros	3,625,000.00	58,158.43	3,566,841.57	99%
Transferencias Corrientes	500,000.00	0	500,000.00	100%
Activos Financieros	11,742,000.00	1,598,173.96	10,143,826.04	87%
Total	50,000,000.00	11,312,404.96	20,095,588.25	

EJECUCION SOBRE PRESUPUESTO DEL AÑO 2014

Concepto de la Cuenta	Presupuesto	Ejecución Acumulada	Pendiente de Ejecutar	% Pendiente Ejecutar
Servicios personales	24,764,666.00	9,238,556.48	15,526,109.52	70.7%
Servicios personales	27,918,664.00	3,013,649.91	24,905,014.09	90.79%
Materiales	3,274,999.00	466,882.63	2,808,116.37	89%

suministros				
Transferencias Corrientes	1,458,333.00	0	1,458,333.00	100%
Activos Financieros	5,083,332.00	318,778.98	4,764,553.02	93.73%
Total	62,499,994.00	13,037,868.00	49,462,126.00	

Actividades destacadas

La Defensoría del Pueblo, como órgano constitucional nuevo, se encuentra inmersa en un proceso de adecuación mobiliaria, equipamiento tecnológico, captación y capacitación de personal competente para instaurar la dinámica de trabajo que permanecerá como parte de la institución.

Actualmente se realiza la estandarización de los mecanismos de contratación pública a través de la suscripción de los primeros contratos para la adecuación de la planta física de la Defensoría. Los principales contratos desarrollados para la ejecución de proyectos mobiliarios son los relativos a la remodelación de los locales y reforma de mobiliario.

En el marco del desarrollo organizacional y estructural, el Lic. Pedro Livio Guerrero, en calidad de Asesor Externo, preparó para la Defensoría del Pueblo los planes estratégicos y operativos, así como proyectos de Reglamento Interno y manuales de organización y funciones, el borrador de organigrama para ser aprobado por el Ministerio de Administración Pública (MAP) y la descripción de puestos, entre otras actividades análogas.

En el ánimo de optimizar sus recursos, la Defensoría ha gestionado la donación de mobiliario por parte del Banco de Reservas, dentro de la ejecución de una política de administración honesta y de máximo

aprovechamiento de los recursos disponibles. Debido a éste y otros proyectos más, la conducta de la Defensoría fue reconocida por la Dirección General de Presupuesto del Ministerio de Hacienda como "*un ejemplo para las demás instituciones públicas, en lo que se refiere al buen uso que se debe dar a los recursos del Estado*"².

Por otro lado, la Defensoría del Pueblo organizó, con el PNUD, el concurso de creación de logo, dando participación a los estudiantes de las carreras de Publicidad y Diseño Gráfico de las distintas universidades. Con ello, la Defensoría procuró obtener un producto de alta calidad fundado en la competencia sana, a la vez que facilitó un espacio de emprendimiento para los jóvenes dominicanos quienes aportarían un producto fresco y atractivo que logre identificar a la Defensoría del Pueblo.

La Defensoría del Pueblo se encuentra actualmente inmersa en otros procesos de vital importancia para su funcionamiento operativo, entre estos:

- La socialización de su nueva página web, que servirá como portal digital de la institución. En la página se encontrarán disponibles todos los materiales legales, informaciones y formularios de presentación de denuncias que sean necesarios para dar mayor acceso a la población a la presentación de reclamaciones en las que sea posible la actuación del Defensor del Pueblo. Además, servirá como una base de acceso a la información pública de la Defensoría y como medio de publicación de los procesos de adquisiciones públicas y reclutamiento/selección de personal.
- La apertura y desarrollo del proceso de licitación pública para la adquisición del inmueble definitivo.

² Ver comunicación No. 544, de fecha 11 de marzo de 2014, dirigida a la Dra. Zoila Martínez Guante, Defensora del Pueblo, por parte de la Dirección General de Presupuesto del Ministerio de Hacienda, firmado por Luis Reyes Santos, Viceministro de Presupuesto, Patrimonio y Contabilidad.

- La apertura del proceso de reclutamiento y selección de personal conforme a la normativa legal y reglamentaria de Función Pública y prácticas administrativas del Ministerio de Administración Pública (MAP).
- Diseño y creación de estrategias de campañas dirigidas a educar y concienciar a la población sobre sus derechos fundamentales y prerrogativas frente a la administración pública y prestadores de servicios públicos. Esta campaña también incluirá la orientación sobre el papel que juega el Defensor del Pueblo en el Derecho dominicano, así como sus facultades procesales administrativas y judiciales.

RESUMEN CASOS RESUELTOS AÑO 2013-2014 .

La Defensoría del Pueblo PROCESÓ y RESOLVIÓ en el período comprendido entre junio de 2013 a mayo de 2014, dos mil cincuenta y nueve casos (2,059), los cuales están clasificados de la siguiente manera:

Quejas de Nacionales Extranjeros Rusos, Venezolanos, Cubanos y Haitianos (7). Quejas de Ciudadanos Envejecientes (508). Quejas de Niños, Niñas y Adolescentes (41). Quejas Medio Ambiente y Recursos Naturales (39). Quejas de los camiones y otros medios de transporte desgastados y con escapes defectuosos que producen grandes emisiones de humo nocivo para la salud (26). Quejas de personas discapacitadas (21). Quejas de Recintos Carcelarios (82). Quejas por desaparición de personas (8). Quejas de Asilos (Envejecientes 6). Quejas del Sector Público (154). Quejas de Derecho Colectivo (745). Quejas sobre solicitud, aumento y revisión de pensión (40). Quejas contra la Junta Central Electoral (23). Quejas Sector Privado prestador de servicio público (226). Quejas sobre cobro abusivo de la electricidad (9). Quejas por Daños a electrodomésticos por alto voltaje (6). Quejas por propiedades declaradas de utilidad pública y no pagadas por el Estado (118).

Mayoría de localidades donde se originaron las quejas: Distrito Nacional, Municipio Santo Domingo Este, Municipio Santo Domingo Oeste, Municipio Santo Domingo Norte, San Francisco de Macorís, Higüey, Santiago, Miches, Bani, San Cristóbal, Azua, La Romana, Haina, Moca, La Vega, Puerto Plata, Bonao, Monte Plata, Boca Chica, San Pedro de Macorís, Barahona, El Seybo, Bayaguana, Municipio de Guerra y Cabayona.

- **EXPEDIENTES PENDIENTES DE PROCESAR: 753.**
- **DENUNCIAS SIN FIRMAS (ANÓNIMOS) DE DIFERENTES ÍNDOLES: 73.**

QUEJAS QUE NO CORRESPONDEN A LA DEFENSORIA, PERO FUERON ATENDIDAS: Dentro de las cuales tenemos: Cancelaciones injustas. Quejas sobre discriminación sexual. Solicitud de asignación de viviendas. Quejas por invasión de propiedad. Quejas de Policías suspendidos. Quejas por desalojos en la ciudad y en otros lugares. Quejas por contaminación por ruidos de guaguas anunciadoras. Quejas sobre pensiones concedidas con sueldos menores de lo que corresponde, casos que están en la justicia y solicitan nuestra mediación.

En todas estas quejas los reclamantes fueron auxiliados por personal calificado y transportados en vehículos de la Defensoría. Estas quejas fueron recibidas debido a que LA CAMPAÑA EDUCATIVA E INSTITUCIONAL QUE ESTÁ A CARGO DEL PROGRAMA DE LAS NACIONES UNIDAS PARA EL DESARROLLO (PNUD), AÚN NO SE HA REALIZADO.

EL PLAN ESTRATÉGICO Y OPERATIVO ESTÁ LISTO PARA EJECUCIÓN. EL DEFENSOR DEL PUEBLO OFICIALMENTE NO HA SIDO LANZADO O PRESENTADO ANTE EL PUEBLO.

Nota: Los seguros a envejecientes han sido otorgados gracias a la cooperación de la **Dra. Altagracia Guzmán Marcelino**, Directora de SENASA.