



DEFENSOR  
DEL PUEBLO  
República Dominicana

# DISCURSO DE RENDICIÓN DE CUENTAS 2022-2023

*Miércoles 14 de junio de 2023*

## **Saludos protocolares**

Honorables Senadores, Diputados, Ministros, Directores Generales, funcionarios públicos, invitados y medios de comunicación que nos acompañan, Pueblo Dominicano.

Dando cumplimiento al artículo 116 de la Constitución de la República, tengo a bien entregar al Congreso Nacional el Informe anual de la gestión del Defensor del Pueblo correspondiente al período 2022.

Ahora bien, es de rigor expresar que esta Sesión Ordinaria, es a solicitud nuestra y se hace gracias al talante de estadistas de los presidentes del congreso nacional, Don Eduardo Estrella y Don Alfredo Pacheco. Y por igual, por el respeto del Poder Ejecutivo a los órganos extra poder, hoy representado en nuestra Primera Dama la Señora Raquel Arbaje.

La Ley 19-01 define en su artículo 5, al Defensor del Pueblo como un experto en la Administración pública y en la gestión gubernamental.

El hecho de que el defensor del pueblo solicite que ambas cámaras del Congreso lo reciban para una rendición de cuentas es sinónimo de transparencia e institucionalidad, así como de buena Administración pública.

Nuestra rendición de cuenta como Defensor del Pueblo se sustenta en el Plan estratégico Institucional. Como verán en breve, todo nuestro esfuerzo está enfocado en tres ejes que encausan nuestra acción misional.

Gracias a la ejecución del Plan Estratégico Institucional y sus 49 resultados, el Defensor del Pueblo ha visto crecer exponencialmente su magistratura moral, convirtiéndose en una institución con legitimidad y credibilidad.

Por ejemplo, la encuesta RD Elige presentan el Defensor del Pueblo entre las tres instituciones públicas de mayor independencia y autonomía, solo superados por el Banco Central y la Procuraduría General de la República.

Recientemente el periódico el Nacional hizo una encuesta donde casi el 90% de las valoraciones fueron de respaldo a la gestión del Defensor del Pueblo.

Otro ejemplo, son las mediaciones que ha solicitado el Poder Ejecutivo en la persona del excelentísimo señor presidente de la República Don Luis Abinader, las mismas las hemos podido realizar contribuyendo a la estabilidad social y el fortalecimiento de la democracia.

¿Qué hicimos en cada uno de estos ejes durante el período 2022 a fin de promover el ejercicio pleno de los derechos en República Dominicana? Hemos apostado a la buena administración y al cumplimiento gubernamental.

Muchos se han preguntado cuál es la buena administración de la que habla el Defensor del Pueblo y como está puede incidir en la materialización efectiva de los derechos fundamentales.

Nosotros creemos en una Administración pública centrada en el ciudadano, donde el poder recae en cada dominicano y dominicana como bien lo manda nuestra Constitución en el Artículo 7 y 8.

Para esa buena administración necesariamente tienen que existir contrapesos del poder y fiscalizadores fiables. AQUÍ entra el Defensor del Pueblo en el Diseño Constitucional, en la arquitectura y en la estructura del Estado dominicano. Para demostrar esto, permítanme mencionar estos ejemplos de casos reales:

- Yo les pregunto, para un hombre que lucha 33 años contra el Estado y que el Defensor del Pueblo asuma su caso; ¿logrando que apenas en meses le entreguen su título de propiedad es defensa? Si y también mayor democracia.
- ¿Para más de 28,000 docentes que recibieron su indexación por el simple cumplimiento de una ley no es buena administración? Si y más cuando la ley era del 2008 y estaba acompañada de dos resoluciones que nadie quería respetar.
- Los títulos de tierra en Bahoruco: en el que más de 400 campesinos recibieron sus títulos de propiedad para alimentar a sus familias y poder producir riquezas. Una solicitud de mediación del poder ejecutivo al defensor del pueblo para terminar, el camino de la confrontación y la judicialización. ¡Como en efecto lo logramos!
- El caso Munne: en San Francisco de Macorís: el defensor del pueblo intervino para darle confiabilidad al proceso a petición del presidente de la República lo cual condujo a que 2 mil familias no perdieran 2,700 millones de pesos en ahorros de toda su vida.
- ¿Para 250 personas que estaban restringidos de la libertad en una cárcel irregular en Santo Domingo Oeste y que el Defensor del Pueblo junto a Defensa Pública activaron en los tribunales de la Republica para que cerraran la misma, entienden el valor del defensor sí o no? Creo que SI porque el drama, las situaciones de privilegio, corrupción y tráfico de influencia que observamos en la carcelita, parte el alma.

Permítanme aprovechar este escenario para darle las gracias a todos los hombres y mujeres que integran el Defensor del Pueblo, a continuación, todas son realizaciones del equipo, compuestos por servidores públicos formados para esta misión que hemos definido y a continuación les explico nuestros resultados por cada uno de los tres ejes de nuestro Plan Estratégico Institucional:

### **El primer eje es Construcción de ciudadanía responsable**

El cual ejecutamos a través de procesos participativos de promoción, educación, investigación y empoderamiento social en materia de derechos fundamentales.

La investigación ha sido la herramienta privilegiada por este órgano constitucional para definir y ejecutar sus programas, proyectos y estrategias educativas de empoderamiento ciudadano.

El trabajo de investigación y desarrollo, del Defensor del Pueblo en materia de derechos fundamentales no solo ha servido para fundamentar sus acciones, sino que también ha hecho aportes al debate nacional y ha puesto datos fiables y certeros a disposición de académicos y hacedores de políticas públicas.

Un trabajo de investigación de suma importancia realizado durante el año 2022 fue la Primera Encuesta Nacional de Derechos Humanos de República Dominicana. Se trata de un estudio que marca un hito.

Esta encuesta captó los conocimientos, las opiniones y actitudes de la población residente en el país, mayor de 18 años, sobre el conocimiento de los derechos humanos.

Este aporte se realizó con la finalidad de establecer una línea base que permita definir, monitorear y evaluar los derechos humanos en el país. Entre los principales hallazgos de la encuesta están:

- a. Más de la mitad de los encuestados no conocen ningún derecho humano (54.4%).
- b. El grupo que mejor conoce sus derechos humanos sobrepasa los 40 años; en contraposición, los entrevistados en el rango de edad entre 18-24 años resultó ser el que menos conoce sus derechos humanos.
- c. El derecho humano más importante para los encuestados resultó ser el derecho a la vida (señalado por 56 % de la muestra), seguido por el derecho a la libertad, a la salud y a la igualdad.

Otras investigaciones y estudios realizados por el Defensor del Pueblo y puestos a disposición de la sociedad y de las autoridades estatales son:

- El estudio Mentes sanas y políticas enfermas, sobre la situación de la salud mental en el país. El poder ejecutivo asumió una de nuestras recomendaciones y desde hace varios meses República Dominicana cuenta con una línea de asistencia, aprovechando para felicitar al gobierno central por esta innovación.
- El informe especial Discapacidad, educación y derechos humanos.
- El estudio de Construcción de ciudadanía responsable libre de violencia.
- El estudio Hacia una nueva seguridad privada.
- Entre otros.

Aquí debo agradecer a Dr. Ricardo Winter, quien, como presidente de la Asociación de Universidades Privadas, contribuyó en el lanzamiento de la estrategia nacional de promoción de derechos humanos a través de las universidades. Lo que nos ha dado mayor cercanía a los jóvenes de todo el país.

Debo decir que esta estrategia la creamos como respuesta de los resultados de nuestra Primera Encuesta Nacional de Derechos Humanos, específicamente creamos la iniciativa la Casa de Formación en Derechos, la primera se encuentra en la Universidad Autónoma de Santo Domingo. Esta casa constituye un espacio para el desarrollo de acciones formativas en beneficio de la comunidad educativa, pero también para la investigación en materia de gobernabilidad, gobernanza y derechos fundamentales.

Tengo que resaltar, el apoyo de la cooperación internacional y para lo cual agradecemos al Gobierno de los Estados Unidos, al Reino de España y Colombia.

Ahora bien, de los cinco componentes de las Casas, existen tres elementos que debo de mencionar en esta Rendición de Cuentas:

1. El Aula del Defensor.
2. El Instituto de Altos Estudios.
3. El Observatorio.

Las casas Nos permitirán estar a nivel nacional con espacios más que de atención al ciudadano, de formación en ciudadanía responsable.

El Aula del defensor está conformada por un equipo que tiene la responsabilidad de educar, promover y sensibilizar en materia de derechos humanos y fundamentales, utilizando metodologías diferenciadas por ciclos de vida, para abordar a los distintos grupos poblacionales y actores clave.

El Aula ha llevado a cabo 103 charlas, 46 talleres, 5 certificaciones y varios conversatorios sobre una variedad de temas de vital importancia para la construcción de una nueva ciudadanía. No citare todos los títulos propios; pero toda nuestra oferta académica es en base a un estudio de detección de necesidades formativas por nivel y grupo de interés o stakeholders.

El Instituto de Altos Estudios, encargado de diseñar, coordinar y auspiciar programas de formación en el nivel de postgrado: en los ámbitos de ciudadanía responsable, derechos humanos, intereses difusos, administración y servicios públicos. Desde el año pasado, el Instituto ha llevado a cabo ocho acciones formativas en diferentes localidades del país, con la participación de más de 450 personas.

Actualmente tenemos una oferta formativa con más de 12 títulos propios y el aval de universidades nacionales e internacionales. Por ejemplo, el próximo mes próximo graduaremos más de 50 periodistas junto al Instituto Universitario Ortega y Gasset.

Piensen en el Defensor en las provincias como escuelas para la ciudadanía, no oficinas burocráticas. No creemos en elefantes blancos, creemos en espacios para generar sinergias y reducir conflictividad. Por eso no solo en las universidades estamos, sino que hemos asumido las Casas de acceso a la Justicia con sus 9 recintos como la apuesta a una cultura de paz real en nuestros barrios como, por ejemplo: Pantoja, La Ciénega, La Joya, Cien Fuegos, entre otros.

Justamente de esta experiencia creamos el Programa: Seguridad y Convivencia Ciudadana. Cuyo objetivo es prevenir y mitigar los incidentes entre agentes de la policía y ciudadanos, y de mantener informada a la ciudadanía sobre sus derechos fundamentales.

Hemos impactado a más de 1,150 agentes de la Policía Nacional diseminados en 18 provincias; los agentes policiales recibieron capacitación en las mejores prácticas internacionales del uso de la fuerza en el marco del respeto a los derechos humanos y fundamentales.

En total 118 destacamentos de la Policía Nacional de todo el país, cuentan con la integración de los líderes locales al trabajo de la policía.

A través de todas nuestras iniciativas formativas y educativas, hemos logrado impactar de forma directa durante el período 2022 la cantidad exacta de 23,272 personas.

Ahora bien, nuestros niños, niñas y adolescentes tienen un lugar especial y por eso creamos su propia estrategia, diversificada y enfocada en los intereses de ellos.

Por eso a través de nuestra Oficina de Oportunidades, hemos promovido en todo el país la Constitución animada, una herramienta lúdico-pedagógica desarrollada bajo un enfoque participativo y pensado para toda la comunidad educativa. Esta plataforma digital no solo cuenta con los videos, sino que está acompañada de guías didácticas y juegos de mesa.

La Constitución animada ha beneficiado a más de 5,000 familias, logrando unos resultados impresionantes en cuanto al cambio de mentalidad en la población infantil en torno a sus derechos y deberes fundamentales. Pero de manera digital hemos impactado a más de 50,000 ciudadanos. Y de manera presencial el defensor se ha trasladado a nivel nacional desarrollando junto a la Dirección General de Cine una modalidad de proyección a cielo abierto, las cuales se han configurado en cinefóruns, que complementan nuestras escuelas socio educativas y socio culturales.

Aquí tengo que agradecer a los deportistas que nos apoyan semanalmente en nuestro contacto con las familias a través de los clubes, ligas y escuelas en los barrios impactados. Hemos realizado 8 escuelas sociodeportivas por lo cual debo de mencionar aquí presentes a mi Gaby Mercedes, Juana Arrendel, Nuris Arias, Amneris Valdez y los Hermanos Fortuna, (Mañen y Pancho) entre otros inmortales del deporte. Asimismo, se realizaron, 53 escuelas socioeducativas y más de 50 Defensor te escucha, 8 defensor escolar y 42 charlas del Rol del Defensor del Pueblo. Y este año iniciamos nuestra escuela sociocultural.

Nosotros no estamos solos y no nos creemos autárquicos; por eso se han logrado más de 20 acuerdos interinstitucionales los cuales los hemos configurados en 3 grandes bloques:

1. Puntos de Acceso al Ciudadano.
2. Promoción de Derechos Fundamentales.
3. Creación de Capacidades Sociales.

Estos acuerdos junto con la estrategia del Defensor TEC han hecho posible que cumplamos nuestro valor de ser accesibles, pero al mismo tiempo le han dado a la institución robustez y flexibilidad.

A nuestra llegada se definieron 6 líneas de acción interconectadas para dar una respuesta real al ciudadano a través de las Tics, así definimos nuestro Defensor TEC. Estas estrategias solo las mencionare y son:

- El APP del Defensor.
- La instalación de la plataforma CRM, que más adelante explicare junto a,
- La implementación de SOL.
- Nueva página web que permite denuncia con un alto grado de confiabilidad, por los estándares implementados.
- El wasap y Toda una línea robusta de comunicación política avanzada a través de las redes sociales.
- Pero la más significativa por la implicación social y educativa, fue la creación del Dataware House con pasantes del ITLA y un joven dominicano egresado del Politécnico de Milán en Ciencias de Datos. Por eso el defensor está en todas partes y registra todo lo que sea conflictividad en el país.

Esta estrategia es innovadora ya que usamos la inteligencia artificial, la minería de datos y la trazabilidad informática para robustecer el esfuerzo del defensor de ser accesible y eficiente en todo momento. Registramos inicialmente 500 mil comentarios en las redes sociales en República Dominicana.

Para que tengan una idea de esto último los casos de oficio del defensor han aumentado más de un 50 por ciento desde el año pasado al día de hoy; y en más de un 100 por ciento al momento de asumir la titularidad de la institución.

Todo este uso eficiente de las tics es el observatorio del defensor, que incluye un sistema de alerta temprano y una serie de laboratorios enfocados en guiar las acciones del defensor del pueblo a lo que realmente necesita el pueblo dominicano en lo relativo a derechos fundamentales o conflictividad social.

No todo es virtual, y por eso a continuación mencionaré las siguientes estrategias:

El Defensor Itinerante que ha sido asumido con responsabilidad por el Sr. Darío Antonio Nin, segundo adjunto del Defensor del Pueblo, cuyo objetivo es acercar los servicios del Defensor del Pueblo a las localidades del país. Estas jornadas brindan a los municipios la oportunidad de presentar sus requerimientos en materia de derechos fundamentales en intereses colectivos y difusos. En cada ocasión, orientamos, educamos y canalizamos las demandas de la población ante las instituciones del Estado. En total realizamos 55 jornadas del Defensor itinerante, en cumplimiento del artículo 12 de la Ley 19-01, que consigna el carácter nacional de la jurisdicción del Defensor del Pueblo.

Estamos conscientes de que en nuestro país subyace todavía una participación y control ciudadano muy restringido para los estándares modernos de la democracia y la transparencia pública, este órgano constitucional se ha movilizadado siempre en procura de lograr un mayor empoderamiento de la ciudadanía y de las organizaciones sociales.

Con ese objetivo hemos creado las mesas de trabajo temáticas, un espacio para el trabajo conjunto en la salvaguarda de derechos y para el fortalecimiento de las organizaciones de la sociedad civil. Quiero destacar los encuentros de lideresas y las mesas con los partidos políticos.

En el caso de la Mesa de Lideresas ha sido asignada la representación del titular en la Primera Adjunta Sra. Ana Martich, la cual con el apoyo del maravilloso equipo de mujeres que liderean el Defensor del Pueblo han hecho posible grandes transformaciones como por ejemplo ser la única institución pública que cuenta con un protocolo contra la agresión y acoso sexual.

Aquí tengo que hacer un alto con mucho orgullo, ya que soy lo que soy por una gran mujer que en vida se llamó Zunilda, pero me dejó formado en valores como la igualdad y la equidad.

Por eso el 60% de los cargos directivos del defensor son ocupados por mujeres y una nómina que apenas tenía un 20% de mujeres hoy está en paridad. Este defensor del pueblo no solo promueve la igualdad y la equidad, sino que lo ejerce en todo acto administrativo que decide en la institución.

En lo relativo al empoderamiento social, el Defensor del Pueblo ha confiado al Sr Miguel Puello, segundo suplente de la institución, un modelo de articulación con las organizaciones y líderes comunitarios que hemos llamado Mesas Comunitarias.

Es una fructífera estrategia de revitalización de las organizaciones comunitarias y de reposicionamiento de los derechos fundamentales en su agenda temática. Las Mesas Comunitarias han traído a la vida de este órgano constitucional una robusta línea de conexión con la realidad que afecta la vida cotidiana de los ciudadanos.

Durante este período se crearon 32 mesas comunitarias, se interactuó con 581 organizaciones sociales y se impactaron más de 10,000 líderes comunitarios con acciones formativas en derechos fundamentales.

Concluyo este eje mencionando los siguientes concursos realizados para jóvenes y enfocados en derechos humanos y fundamentales.

- Concurso de cuentos, concurso de fotografías y concurso de investigación para estudiantes universitarios.
- Y el concurso más innovador, "creación de videojuegos educativos", este es mediante una alianza con el ITLA.

### **El segundo eje del plan estratégico institucional es Garantismo**

El cual lo articulamos mediante la planificación y gestión de las acciones tendentes a la defensa de los derechos fundamentales de las personas y los intereses colectivos y difusos, a través de la mediación, la persuasión, la protección preventiva, la denuncia pública y el litigio estratégico.

Por lo tanto, comprenden las acciones y estrategias de atención al ciudadano que acude al Defensor del Pueblo buscando que se le defiendan sus derechos humanos y fundamentales. Nuestras instancias internas orientan a los ciudadanos y procesan sus reclamaciones.

Al inicio les hable de 5 casos, de todos que hemos intervenido en este año, el concepto de contrapeso del poder ya si se puede usar con esta gestión.

El sello de esta gestión también ha sido brindarle a la administración herramientas para solucionar errores frente al ciudadano y la ciudadana con la mayor neutralidad, sin populismo, ni politización de ninguna acción defensorial. De no trabajar de esta forma, estaríamos generando tensión a la sociedad, que convertiría al Defensor en un ente de polarización y creador de juicios previos, lo que es sumamente peligroso; y más en el contexto actual de América Latina.

En pocas palabras sin una visión de Estadista, el Defensor del Pueblo sería lo más cercano a las 3 P de Moisés Naim. creador de Polarización, Populismo y Posverdad.

El defensor es responsable y basa sus acciones misionales en cuatro (4) procesos. Atención, investigación, notificación y litigio.

Por eso es tan importante la atención al ciudadano, para ser honestos si procede o no, por eso el defensor investiga, para ser responsable. Pero por eso el defensor notifica para que sea transparente la solución al error. Pero al final por eso el defensor litiga para que no quede vía alguna por la cual no llevemos derechos al pueblo dominicano.

Esta es la secretaría General Robusta de las que les hablaba al postularnos; y aquí datos para que entiendan los niveles de eficiencia interna que hemos logrado, para el beneficio de todos los dominicanos que creen en nosotros.

### *Las Asistencias*

Entre los meses de enero y diciembre de 2022 el Departamento de Atención al Ciudadano realizó un total de 14,485 asistencias presenciales, telefónicas y virtuales atendiendo demandas de la población.

Esa cantidad significa un aumento de 230 % en comparación con las asistencias prestadas durante el año 2021. Es importante resaltar que el uso de las tecnologías ha sido determinante en el aumento en la prestación de este servicio.

El 76 % de las asistencias brindadas durante el año 2022 fueron realizadas a través del Sistema de Gestión de Relaciones con los Clientes (CRM por sus siglas en inglés - Customer Relationship Management System).

### *En cuanto a los Casos procesados*

Durante el año 2022 el Defensor del Pueblo obtuvo una tasa de conclusión de casos de un 99.8% en comparación con un 59.3% del 2021 y menos de un 30% históricamente. Este indicador nos demuestra nuestro apego a la ley 19-01 pero más que todo la responsabilidad de los abogados de la secretaria general.

El sistema de control instalado en esta gestión no solo permite el registro, sino alertas tempranas por plazos. De los procesos un total de 1,072 casos consistentes en 778 reclamaciones, 141 casos oficiosos, 146 solicitudes de orientación, 2 quejas y 5 mediaciones. De los 1,072 casos recibidos, 1070 fueron concluidos y resueltos. Esto es un promedio de 4.2 casos concluidos y resueltos por día laboral.

Los lugares con mayor número de casos registrados durante el año 2022 fueron el Distrito Nacional y las provincias Santo Domingo, Santiago, San Cristóbal y San Pedro de Macorís.

Las quejas y reclamaciones recibidas y trabajadas por el Defensor del Pueblo están relacionadas con vulneraciones de derechos fundamentales en el marco de la Función Pública, el Derecho Administrativo en general, pensiones de la seguridad social, la administración penitenciaria y los procesos disciplinarios de la Policía Nacional.

También tuvieron una gran relevancia en términos cuantitativos los casos relacionados con el medio ambiente, la educación pública, los procesos penales, los servicios monetarios y financieros, así como los servicios públicos.

En cuanto a las reclamaciones relacionadas con la Función Pública, quisiera destacar que durante el año 2022 el Defensor del Pueblo incidió directamente en el pago de más de RD\$102,174,488.90 por concepto de prestaciones económicas y otros derechos a servidores públicos, representando un aumento de 518.77 % con respecto al año 2021.

Este dato debe llevarnos a una profunda reflexión sobre la calidad del manejo de los derechos laborales en el país, particularmente en el sector público.

Los abogados de la secretaria general están más presente a nivel nacional, los traslados aumentaron en un 31.52% en comparación con los traslados realizados en 2021.

Nuestro Departamento de Investigación debió realizar 217 traslados a distintas instituciones y locaciones públicas con el objetivo de recabar elementos de prueba para su sustanciación.



### *En cuanto a las Inspecciones a las instituciones*

El artículo 3 de la Ley 19-01 le da la facultad al defensor del pueblo de inspeccionar sin notificación previa a las instituciones, un aspecto muy importante en el ejercicio de las funciones garantistas del Defensor del Pueblo.

Hemos confiado esta labor a la primera adjunta Ana Martich, quien junto al equipo de la Secretaría General ha sido consistente y minuciosa en la realización de 21 inspecciones a distintas instituciones públicas.

A partir de estas inspecciones se elaboraron 26 comunicaciones de notificación a la administración pública, que han sido debidamente respondida por las instituciones notificadas.

### *Notificaciones a la administración pública*

Y hablando de notificaciones, de conformidad con las potestades que le confiere la Ley núm. 19-01, exigimos la respuesta de todas las instituciones notificadas con ocasión de los casos por violaciones a los derechos fundamentales. Actualmente, la Secretaría General cuenta con un sistema eficaz para dar seguimiento al cumplimiento del plazo previsto por el artículo 15 de la referida ley.

Entre enero y diciembre de 2022, aumentamos la respuesta de la administración al defensor del pueblo, incrementamos este indicador en 82%.

En el 2021 la respuesta de las instituciones fue de un 67.05% y al momento de nosotros asumir La institución la respuesta de la administración no llegaba a un 20%.

El Defensor del Pueblo ya se puede decir es respetado y va en franco proceso de legitimación social y política. Con esto consolidará su credibilidad y podrá gozar de una real magistratura moral.

### *Litigio estratégico*

Otro de los pilares del Segundo Eje, es el Litigio Estratégico, encomendado al Dr. Roberto Quiroz, primer suplente del Defensor del Pueblo, quien ha desempeñado un importante papel como destacado litigante y académico del derecho penal dominicano.

En este renglón, se realizaron 14 informes que contienen el análisis y la opinión jurídica del Defensor del Pueblo, a partir de las solicitudes de intervención por alguna de las partes o simplemente para someter a examen alguna cuestión legal clave.

Además, se participó en 24 audiencias y se presentaron dos escritos de conclusiones con motivo de acciones en las que fue puesto en causa por terceros.

### *Acciones penales*

El Defensor del Pueblo lleva varios procesos penales contra funcionarios y entidades de la administración pública por violación al artículo 27 de la Ley 19-01, el cual penaliza la no colaboración de los funcionarios públicos con este órgano constitucional en sus investigaciones para la defensa de los derechos fundamentales.

También se ha unido en condición de amicus curiae a tres procesos de acción directa de inconstitucionalidad.

### *Seguridad pública*

En otro orden de ideas, preocupados por la sobrepoblación de los centros penitenciarios en el país, en la razón de velar por la dignidad humana, el Defensor del Pueblo se acercó a la Dirección General de Servicios Penitenciarios y Correccionales y a la Procuraduría General de la República Dominicana, y realizamos un levantamiento a nivel nacional entrevistando a cada interno del sistema penitenciario dominicano para la garantía de sus derechos fundamentales.

Este proyecto fue iniciado en octubre 2022 y finalizado en enero 2023. Para captar las informaciones fue creada una aplicación móvil nombrada Formulario del estudio para ser utilizada en dispositivos Android.

El levantamiento tuvo un alcance inicial de 40 centros a nivel nacional, empadronando a 26,517 personas privadas de libertad.

Por lo cual debo agradecer al SIUBEN en la persona de su Director Jeffrey Lizardo e informarles que en los próximos meses estaremos publicando boletines con todas las Informaciones e incluso acompañados de entrevistas a profundidad coordinadas por una antropóloga de prestigio nacional e internacional.

Será el estudio más robusto metodológicamente hablando de este tema que se haya producido en el país.

### **Y el eje estratégico 3 es Gobernanza institucional**

Promueve una gestión transparente, innovadora, centrada en las personas, independiente y orientada a los resultados. Por eso justamente nuestro énfasis en la eficiencia y la eficacia.

Es el eje transversal a todo el accionar misional del Defensor del Pueblo. Mediante la misma se aplican las mejores prácticas de gestión pública para alcanzar niveles óptimos de eficiencia y eficacia en la prestación de servicios.

Durante el período 2022-2023 consolidamos el proceso de reestructuración iniciado el año 2021. Creamos del Departamento de Punto de Acceso al Ciudadano (PAC), cuyo objetivo esencial es colaborar en la gestión operativa de implementación, articulación y desarrollo nacional del Defensor del Pueblo.

A este propósito, durante el 2022 se logró instalar ciento cincuenta y cinco (155) placas funcionales de Acceso al Ciudadano, distribuidas en las 32 provincias del territorio nacional. Pero también abarcamos a los dominicanos que reciben en el extranjero, específicamente Nueva York y Boston, en Estados Unidos, San Juan de Puerto Rico y Madrid, España.

Estas ciudades ya que concentran el 85% de los dominicanos en el exterior, y para impactarlas usamos la sede de los consulados.

Como ven hemos ido aumentando nuestra presencia a nivel nacional, en los puntos de mayor conflictividad, pero con un enfoque de pedagogía social. Esa es la diferencia, menos burocracia y más resolución de conflictos.

En cuanto al fortalecimiento de la calidad de la prestación de servicios, en julio 2022 se dio a conocer la Carta de Servicios al Ciudadano, donde se expresa la intención de garantizar, a través del Departamento de Atención

al Ciudadano la calidad de los servicios prestados a los ciudadanos y a todas las personas en la República Dominicana, con la debida transparencia, respeto, eficiencia, eficacia, accesibilidad e independencia.

Obtuvimos también la certificación bajo la Norma UNE 93200-2008, la que afianza el compromiso de trabajar para servir a la ciudadanía con efectividad y transparencia, cumpliendo con los estándares de calidad y, a su vez, salvaguardando los derechos fundamentales.

En este período se implementó además de la herramienta SOL, la cual permite a los ciudadanos solicitar orientación, presentar reclamaciones y requerir otros servicios en base a una plataforma enteramente en línea, desde la entrada de la solicitud, el adjunto de los documentos obligatorios, seguimiento de sus casos y finalmente la recepción de los resultados del trámite.

Por lo cual debo de felicitar a la secretaria general, en la persona de Don Harold Modesto y al Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD), quienes han hecho un programa de trazabilidad completo, apegado al principio de transparencia que define esta gestión.

Ahora haciendo una mirada interna, específicamente el talento humano a través de estudios, talleres y encuestas de clima laboral fueron identificadas las principales necesidades normativas, salariales y de instrumentos que garanticen mayor estabilidad y crecimiento.

Otro de los objetivos institucionales trabajados con especial ahínco es el desarrollo profesional del personal. En base a esto se concluyó una consultoría para la propuesta de Carrera Administrativa del Defensor del Pueblo.

Este análisis plantea los criterios básicos de una carrera profesional, modo de implementación y administración. Iniciando con los abogados de la Secretaría General un merecido reajuste salarial en el mes pasado, que continuará progresivamente hasta completar toda la institución. Hasta dejar establecido un sistema justo de compensaciones y apegado a la Carrera Defensorial que dejaremos.

Tratamos en cada acto administrativo de ser justos, por este enfoque organizacional fuimos reconocido por el Consejo Nacional de la Discapacidad (CONADIS) por la implementación de las buenas prácticas e inclusión laboral de esta parte de nuestros hermanos y conciudadanos, los cuales representan ya el 10% de la nómina de la institución.

Continuando con el fortalecimiento institucional interno, el Defensor del Pueblo implementó un sistema de evaluación 360 lo que nos ha permitido desarrollar un programa de fortalecimiento de las capacidades gerenciales y el desarrollo de equipos de alto rendimiento, logrando trabajar de manera individual y grupal las necesidades detectadas a través del proceso de evaluación en las sesiones de coaching y Team Building respectivamente.

Por el impacto de este procedo de fortalecimiento los datos de la encuesta de clima organizacional nos demuestran que en esta organización hemos creado una cultura basada en una administración pública moderna.

Entre los datos de la encuesta de clima organizacional:

- El 100% declara que su trabajo es importante para el logro de las metas del DP.
- El 99% declara estar dispuesto a responder a las demandas que hace el DP en tiempo y esfuerzo.
- El 97% de los servidores del Defensor se sienten identificados con lo que hacemos y hacía dónde vamos.
- El 94% reconoce como el liderazgo orienta y dirige adecuadamente su equipo de trabajo.

- El 90% está de acuerdo en que el liderazgo, promueve el desarrollo y el aprendizaje de su equipo de trabajo y los motiva a asumir nuevos retos.

Al concluir este acto nos reuniremos todos los compañeros y compañeras del defensor a recibir la Norma ISO-9001 que certifica la calidad del proceso de atención al ciudadano. Y al finalizar este año estaremos por igual certificados en Antisoborno y Cumplimiento Gubernamental.

### *Presupuesto*

Distinguidos congresistas, si algo debe exigírsele al Defensor del Pueblo es solvencia y magistratura moral, sin la cual es imposible ejercer la magistratura de opinión y exhortación que se constituye en una de las principales herramientas de la institución para auxiliar a la administración pública en su proceso de mejora continua.

En el 2022 en nuestro Portal de Transparencia Institucional obtuvimos una calificación promedio de 94%. Según la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG), nos posicionamos con la mayor puntuación en el renglón de los órganos constitucionales y extra poder del Estado dominicano.

El Defensor del Pueblo se ha erigido como el primer y hasta ahora único órgano constitucional y extra poder del Estado dominicano que aplica las normas de transparencia en la ejecución presupuestaria en línea y en tiempo real.

Ejecutamos todas nuestras operaciones gracias a un protocolo elaborado con el apoyo del Ministerio de Hacienda y sus Dependencias

¡¡¡ESO ES TRANSPARENCIA TOTAL!!!

Para el período 2022 la asignación presupuestaria fue de RD\$247,728,228.00, para un incremento de 49.84% con respecto al presupuesto de todos los años en la historia de la Institución. Dato que refleja un aumento considerable en la confianza que ha depositado el Estado dominicano en nuestra institución. A dicha asignación se le adiciono un monto de RD\$ 27,794,746.8 lo que coloco el presupuesto final del 2022 en RD\$ 275,522,974.79.

Durante el periodo enero-diciembre de 2022, el Defensor del Pueblo tuvo una Ejecución General de Gastos y Aplicaciones Financieras por un valor de RD\$274,056,784.92 representando un 99.43% del presupuesto total aprobado.

Los recursos de la institución fueron invertidos en un 70.26% en remuneraciones y contribuciones, 19.10% en contrataciones de servicios, 5.53% en materiales y suministros, 1.42% en transferencias corrientes, así como 3.67% en bienes, muebles, inmuebles e intangibles.

En lo relativo al liderazgo internacional es de interés de nuestra institución informarle al honorable Congreso Nacional que el Defensor del Pueblo ostenta actualmente la presidencia de la Federación Iberoamericana del Ombudsperson (FIO), organización que aglutina nuestras instituciones en América Latina, España, Portugal y Andorra.

Concluyo este último eje, con el anuncio que a partir del mes de agosto el Defensor del Pueblo inicia su mudanza a su SEDE. La cual ha sido construida con una inversión que supera los 160 Millones de pesos y ha sido un proceso de continuidad del Estado. Proceso asumido con la mayor responsabilidad y ajustando lo más posible la Infraestructura con la realidad organizacional.

¡¡AÚN CON ESE PRESUPUESTO, FIJENSE TODO LO QUE RINDE ESTE DEFENSOR DEL PUEBLO!!

**PUEBLO DOMINICANO:**

El fundador de la República, Juan Pablo Duarte, nos legó en su Ideario un testimonio del Estado Democrático de Derecho que soñó para República Dominicana, y por el que sacrificó sus bienes y su vida (cito): “La Nación está obligada a conservar y proteger por medio de leyes sabias y justas la libertad personal, civil e individual, así como la propiedad y demás derechos legítimos de todos los individuos que la componen”.

En el Defensor del Pueblo estamos trabajando para ser cada día más eficientes, más eficaces, para construir una institución Independiente, Autónoma y Transparente para reforzar lazos de colaboración y armonía tanto a lo interno como con otras instituciones del Estado, la sociedad civil y el empresariado.

**VAMOS POR LO QUE NOS UNE.**

**QUE DIOS BENDIGA A LA REPÚBLICA DOMINICANA**

**¡Muchas gracias!**