



TETÄ VIRU MOHENDAPY
Motenondcha
Ministerio de
HACIENDA

TETÄ REKUÁI
GOBIERNO NACIONAL

Metas Comprometidas logradas

Gestión Alcanzada

Resultados

Ciudadanía

Resultados

BAGP

BAGP

Ciudadanía

Transparencia

Información Pública

BAGP

Transparencia

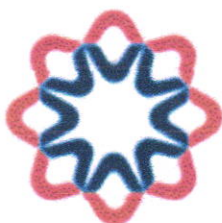
Información Pública

Balance Anual de
Gestión Pública

2019

BAGP

Principales Resultados



PpR

Presupuesto
por Resultados



DEFENSORIA
DEL
PUEBLO



Misión Institucional "Hemos asumido el compromiso y la responsabilidad de representar, defender y promover los Derechos Humanos de todos los habitantes de la República del Paraguay, proporcionándoles servicios de calidad especialmente a los que se encuentran en situación de vulnerabilidad, trasladándonos a los lugares donde nos necesiten"

DEFENSORÍA DEL PUEBLO

Visión Institucional "La Defensoría del Pueblo de la República del Paraguay al año 2021 será reconocida por su incidencia en la protección y la promoción de los derechos humanos, la actuación institucional fundada en el respeto de la dignidad humana especialmente en los territorios más vulnerables"

ÍNDICE

Contenido	
SIGLAS	3
PRESENTACIÓN.....	4
I INTERVENCIÓN DE LA ENTIDAD.....	5
I.1 Rol de la Entidad y su vinculación con los Planes.....	5
I.2 Identificación de la Población Beneficiaria de la Entidad	6
II SEGUIMIENTO AL CUMPLIMIENTO DEL COMPROMISO INSTITUCIONAL 2019.....	7
III RESULTADOS DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL	8
III.1 Logros alcanzados por la Entidad.....	8
➤ Denuncias Recibidas y Atendidas	11
➤ Áreas Atendidas	12
➤ Declaración de Objeción de Conciencia.....	13
➤ Divulgaciones y Concientización sobre Violencia de DDHH.....	15
➤ Otros: Víctimas de la Dictadura, Intervenciones de Oficio y Mediación.....	16
ANEXO I.....	17
➤ Logros Obtenidos por Estructura Programática	17
ANEXO I.....	17
➤ Principales Logros Obtenidos por Estructura Programática.....	17
➤ Recursos Humanos.....	41
ANEXO III.....	42
➤ Informaciones de Género	42



**DEFENSORIA
DEL
PUEBLO**



Misión Institucional "Hemos asumido el compromiso y la responsabilidad de representar, defender y promover los Derechos Humanos de todos los habitantes de la República del Paraguay, proporcionándoles servicios de calidad especialmente a los que se encuentran en situación de vulnerabilidad, trasladándonos a los lugares donde nos necesiten"

SIGLAS

DP: Defensoría del Pueblo

C.N: Constitución Nacional

PND: Plan Nacional de Desarrollo

PAGA: Plan de Acción de Gobierno Abierto



**DEFENSORIA
DEL
PUEBLO**



Misión Institucional "Hemos asumido el compromiso y la responsabilidad de representar, defender y promover los Derechos Humanos de todos los habitantes de la República del Paraguay, proporcionándoles servicios de calidad especialmente a los que se encuentran en situación de vulnerabilidad, trasladándonos a los lugares donde nos necesitan"

PRESENTACIÓN

La Defensoría del Pueblo fue creada en virtud de la Constitución Nacional de 1992, como una institución que goza de independencia, autonomía funcional y administrativa. Así mismo se instaura constitucionalmente la figura del Defensor del Pueblo, quien es un comisionado parlamentario cuyas funciones son la defensa de los derechos humanos, la canalización de reclamos populares y la protección de los intereses comunitarios. (Artículos 276 y 277 C.N.).

Los deberes y atribuciones del Defensor del Pueblo están contemplados en la Constitución Nacional (Artículo 279) y en la Ley 631/1995 "Orgánica de la Defensoría del Pueblo" (Artículo 10).

Es en su relación con los ciudadanos, donde la Defensoría del Pueblo cumple su función más noble y primordial: ayudar a las personas a que sus derechos sean respetados. La Defensoría está facultada para investigar situaciones particulares, a solicitud de los ciudadanos o por iniciativa propia, con el propósito de verificar y esclarecer hechos que por su naturaleza constituyan la vulneración de derechos. Asimismo, lo hace para determinar el ámbito de los deberes de función que corresponda exigir a cualquier entidad estatal o empresa que preste servicios públicos, así como a los entes supervisores responsables de su fiscalización. Cuando se recibe un caso, empieza la tarea destinada a lograr la restitución del derecho.

El poder de la Defensoría del Pueblo descansa en la persuasión, en las propuestas de modificación de conducta que formule en sus recomendaciones, en el desarrollo de estrategias de protección preventiva, en la mediación que asume para encontrar soluciones y en su capacidad de denuncia pública en casos extremos. Busca solucionar problemas concretos antes que encontrar culpables. Es así que no dicta sentencias, sino que busca influir en las decisiones que se tomen.

En la actualidad y más aún al cierre del Ejercicio Fiscal 2019, la DP es reconocida tanto a nivel nacional como internacional, por su gran incidencia en la garantía y protección de los Derechos Humanos y el fomento de la observancia del Debido Proceso, atendiendo de manera prioritaria y reforzada a los sujetos vulnerables y de especial protección, atendiendo y manteniendo la comunicación directa y transparente con la comunidad, para aumentar su confianza y credibilidad.


Abg. Sandra Brites
Dir. Gral. de Anal. e Inf.
Defensoría del Pueblo




Abg. Miguel Angel Godoy Servin
Defensor del Pueblo



Misión Institucional "Hemos asumido el compromiso y la responsabilidad de representar, defender y promover los Derechos Humanos de todos los habitantes de la República del Paraguay, proporcionándoles servicios de calidad especialmente a los que se encuentran en situación de vulnerabilidad, trasladándonos a los lugares donde nos necesiten"

I INTERVENCIÓN DE LA ENTIDAD

I.1 Rol de la Entidad y su vinculación con los Planes

La Defensoría de Pueblo, impulsa y controla la vigencia de los derechos humanos y el trabajo del sector público para la concreción de esa vigencia. Se ocupa específicamente de la violación de derechos, ocasionada por actos, hechos u omisiones de los órganos estatales o privados que presten servicios públicos.

La Defensoría del Pueblo tiene como intervenciones estratégicas:

- 1- Supervisar el cumplimiento de los deberes de función de los responsables de la administración pública.

La supervisión se hace siempre desde la perspectiva del sometimiento de la administración estatal a la Constitución y a las leyes, dentro del ámbito del deber de cooperación que la Constitución exige a todos los organismos públicos para con la Defensoría del Pueblo.

- 2- Supervisar la adecuada prestación de los servicios públicos.

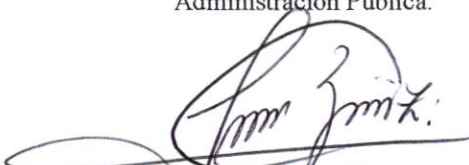
El Defensor del Pueblo supervisa la adecuada prestación de los servicios públicos básicos como luz, agua, teléfono, salud, entre otros, que sean brindados tanto por instituciones públicas como privadas.

En estos casos los usuarios deben plantear su reclamo primero ante la empresa que brinda el servicio y luego al organismo supervisor. Si en estos procedimientos no se respetan los derechos de los usuarios, se podrá acudir a la protección que ofrece la Defensoría del Pueblo.

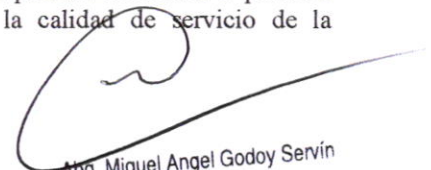
La Defensoría en el marco del Estado Social de Derecho, cumple su misión mediante las siguientes acciones:

- La defensa de los derechos de los ciudadanos y de los consumidores.
- Realizar acciones políticas, recomendando y representando intereses colectivos para el cumplimiento de derechos constitucionales y legales.
- Promocionar mecanismos de acceso a servicios públicos y privados, de todos los habitantes de la República del Paraguay conforme sus derechos subjetivos, así como la defensa del debido proceso y el cumplimiento de las garantías procesales de parte de órganos jurisdiccionales.
- Trabajar por rescatar, preservar y difundir los documentos, los testimonios y los sitios históricos y de conciencia vinculadas al reciente pasado autoritario de manera a evitar la repetición de graves y masivas violaciones a los derechos humanos (AniveHaguaOiko), a través del impulso al cumplimiento de las recomendaciones de la Comisión de Verdad y Justicia.

La Defensoría del Pueblo de la República del Paraguay, como institución se ha desempeñado siempre en el marco de la legalidad para el cumplimiento de sus funciones, con el propósito de contar con mecanismos de protección de los derechos humanos que sean eficientes y efectivos, a través de los cuales la ciudadanía paraguaya pueda acudir segura con la confianza de que se logrará una protección justa e imparcial de los mismos. Es por ello que, en cumplimiento a las disposiciones del "PLAN NACIONAL DE DESARROLLO PARAGUAY 2030", surge la necesidad institucional del diseño de un Plan Estratégico de Trabajo, que nos permita desempeñarnos como observadores de los derechos humanos; de tal forma, que podamos identificar las fallas del sistema y presentar propuestas referentes a posibles alternativas de solución al problema y, por ende, se logre mejorar la calidad de servicio de la Administración Pública.


Abg. Sandra Brites
Dir. Gral. de Anal. e Inf.
Defensoría del Pueblo




Abg. Miguel Angel Godoy Servin
Defensor del Pueblo



Misión Institucional "Hemos asumido el compromiso y la responsabilidad de representar, defender y promover los Derechos Humanos de todos los habitantes de la República del Paraguay, proporcionándoles servicios de calidad especialmente a los que se encuentran en situación de vulnerabilidad, trasladándonos a los lugares donde nos necesiten"

En la elaboración del perfil de Plan Estratégico de la "DEFENSORIA DEL PUEBLO DE LA REPÚBLICA DEL PARAGUAY" se recorren todas las etapas del proceso, comenzando por el diagnóstico de la realidad institucional y se continúa con la asignación de objetivos estratégicos; la elaboración de una estrategia, y la recomendación de acciones específicas.

El fin del Plan Estratégico de la Defensoría del Pueblo, consiste en orientar la gestión pública a resultados para la ciudadanía, asegurando una Institución garante de derechos, abierta, sin discriminaciones y sin tolerancia hacia la corrupción. Se reducirá la corrupción aclarando las reglas, mejorando la transparencia y los mecanismos de control del Estado, y aumentando la participación de los beneficiarios y usuarios en la vigilancia de los programas de nuestra Institución.

El Plan Operativo Anual es una herramienta para obtener un plan estructurado de actividades sobre la ejecución de la estrategia de la Defensoría del Pueblo en el período de un año. Desde el inicio de cada año, la Institución sabrá cómo actuar cuando surjan problemas importantes. De esta manera, el plan operativo anual ayuda a la D.P., a alcanzar sus objetivos.

Finalmente, durante el ejercicio fiscal 2019 fue compromiso institucional velar por el buen uso de recursos públicos y entendemos que la transparencia es clave para consolidar la democracia. Por lo que en el marco del proceso de la co-creación del Cuarto Plan de Acción de Gobierno Abierto de la República del Paraguay para el periodo 2018-2020 (PAGA) resultado de un trabajo que viene realizando la Secretaria Técnica de Planificación, se ha presentado al Congreso Nacional el Proyecto de Ley de "Archivo General de la Nación y del Sistema Nacional de Archivos de la República del Paraguay" (AGNP), un aspecto importante y vital de este proyecto de Ley es que el mismo se encuentra en absoluta consonancia con el Plan Nacional de Desarrollo del Paraguay 2030 (PND2030) y las recomendaciones del estudio sobre el Acceso a la Información Pública (IAT), por sus siglas en inglés, que llevó a cabo el Carter Center y que fue financiado por el Banco Mundial. Por ende aceptamos la inclusión del compromiso "Ley de Archivo General de la Nación y del Sistema Nacional de Archivos de la República del Paraguay en el Cuarto Plan de Gobierno Abierto, y cumplir con las actividades, cronogramas e hitos del mismo.

1.2 Identificación de la Población Beneficiaria de la Entidad

Denominación	Población								
	Población Potencial			Población Objetivo			Beneficiario Efectivo		
	Mujer	Hombre	Total	Mujer	Hombre	Total	Mujer	Hombre	Total
Supervisar la administración Pública	3.453.414	3.364.766	6.818.190						
Fuente de Trabajo	1.442.684	714.278	2.156.962	1.442.684	714.278	2.156.962			
Educación	895.449	850.000	1.745.449	895.449	850.000	1.745.449			
Sahad	2.500.000	2.272.726	4.772.726	2.500.000	2.272.726	4.772.726			
Supervisar la adecuada prestación de servicios									
Agua	438.245	438.245	876.490	438.245	438.245	876.490			
Luz	34.090	34.090	68.180	34.090	34.090	68.180			
Vías de comunicación	0	2.761.363	2.761.363	2.761.363	2.761.363	5.522.726			
Denuncias ciudadanas atendidas									20.190
Divulgación y concientización sobre violación de DDHH							801	808	1.609
Certificados de Objeto de Conciencia							23.040	0	23.040

Abg. Sandra Brites
 Dir. Gral. de Anal. e Inf.
 Defensoría del Pueblo



Abg. Miguel Angel Godoy Servín
 Defensor del Pueblo



Misión Institucional "Hemos asumido el compromiso y la responsabilidad de representar, defender y promover los Derechos Humanos de todos los habitantes de la República del Paraguay, proporcionándoles servicios de calidad especialmente a los que se encuentran en situación de vulnerabilidad, trasladándonos a los lugares donde nos necesiten"

II SEGUIMIENTO AL CUMPLIMIENTO DEL COMPROMISO INSTITUCIONAL 2019

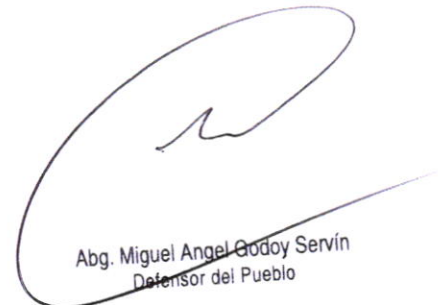
En el siguiente cuadro, la entidad deberá consignar los avances y logros respecto a las metas declaradas en los Compromisos Institucionales correspondiente al Ejercicio Fiscal 2019¹.

1	INDICADOR	TIPO DE INDICACION DE MEDIC	META	DESCRIPCION DEL INDICADOR	ABSOLUTO	RELATIVO	DETALLE DEL AVANCE	
1	DENUNCIAS CIUDADANAS ATENDIDAS	RESULTADO	PERSONAS	20400	Defensa de los Derechos Humanos. Canalización de los reclamos populares y la protección de los intereses comunitarios. Recibir, tramitar y en su caso, dictaminar sobre las solicitudes de indemnización y víctimas y familiares, según la Ley N° 838/96 y la Ley N° 3.603/08.	20.190	99,97%	Implementación de la Campaña Institucional "Defensoría del Pueblo al servicio de todos" consistente en atención integral ofrecida a numerosas familias en situación de vulnerabilidad asentadas en territorios sociales, también en hogares de anciano, hogares de niños/niñas y escuela públicas, articulando y trasladando las instituciones para el acceso a los servicios de SALUD, IDENTIDAD (Identificaciones, Registro Civil), Peluquería, y acompañamiento institucional durante el proceso de regularización de los territorios sociales ante SAS, INDEPTE, MUNICIPALIDADES, llegando a este porcentaje de cumplimiento debido a que actualmente varias denuncias
2	DIVULGACION Y CONCIENCIACION SOBRE VIOLACION DE DDHH	RESULTADO	PERSONAS	1000	Impulsar medidas tendientes a implementar las recomendaciones del Informe Final de la Comisión de Verdad y Justicia "Anive Hagúa Oko". Difusión del informe final de la Comisión de Verdad y Justicia a nivel nacional e internacional. Continuar con la investigación y la búsqueda de detenidos desaparecidos y ejecutados extrajudicialmente durante el cumplimiento de la Ley 4.013/2010 "Que reglamenta el ejercicio del Derecho a la Objeción de Conciencia al servicio militar obligatorio y establece el servicio sustitutivo al mismo en beneficio de la población civil". Recepcionar y tramitar las solicitudes de Declaración de Objeción de	1609	160,90%	Los trámites vigentes de la Defensoría del Pueblo, son atendidos conforme a la disponibilidad de los recursos económicos (transporte, movilidad, computadoras, internet, teléfono, viático), la DGVJR ha realizado varias actividades en conjunto con otras instituciones por lo cual se sobrepasa su meta establecida.
3	CERTIFICADOS DE OBJETORES DE CONCIENCIA ENTREGADOS	RESULTADO	PERSONAS	5000	Cumplimiento de la Ley 4.013/2010 "Que reglamenta el ejercicio del Derecho a la Objeción de Conciencia al servicio militar obligatorio y establece el servicio sustitutivo al mismo en beneficio de la población civil". Recepcionar y tramitar las solicitudes de Declaración de Objeción de	23.040	460,80%	Se ha sobrepasado la meta en demasía, debido a la alta demanda de la solicitud de jóvenes interesados en acogerse al Derecho a la Objeción de Conciencia al SMO en todo el país, debido a la reglamentación de esta disposición.
4								

En el **Detalle del avance**, la Entidad deberá explicar el grado de cumplimiento, implicancias o aspectos relevantes vinculados a cada indicador declarado en el compromiso institucional 2019.


Abg. Sandra Bortex
Dir. Gral. de Anal. e Inf.
Defensoría del Pueblo




Abg. Miguel Angel Godoy Servín
Defensor del Pueblo

¹En cumplimiento al art. 286° inciso 1) Anexo A del Decreto Reglamentario N° 1.145/2019.



Misión Institucional "Hemos asumido el compromiso y la responsabilidad de representar, defender y promover los Derechos Humanos de todos los habitantes de la República del Paraguay, proporcionándoles servicios de calidad especialmente a los que se encuentran en situación de vulnerabilidad, trasladándonos a los lugares donde nos necesiten"

III RESULTADOS DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL

III.1 Logros alcanzados por la Entidad.

En atención del flujo de quejas en aumento y el hecho de tratamiento especial que debía otorgarse a ciertas áreas, se establecieron turnos para cada una de las Delegaciones y Departamentos. Este sistema fue establecido con el objetivo de que la persona que se acerque a la institución en busca de solución y asesoramiento no tenga que esperar un tiempo excesivo para que su consulta sea atendida.

➤ El Señor Defensor del Pueblo, tomó conocimiento de un supuesto hecho de abuso sexual, que habría ocurrido en la ciudad de Minga Pora, la niña habría ingresado con sangrado y lesiones en sus partes íntimas, la madre quiso minimizar el hecho manifestando que la menor cayó sobre un tronco. La organización "CON LOS NIÑOS NO" denunció el total desinterés de la fiscalía para investigar el supuesto hecho. De manera a impulsar la defensa de los Derechos Humanos, la Defensoría del Pueblo, solicitó respetuosamente a la Fiscal General del Estado, la Dra. Sandra Quiñonez, un informe sobre los avances de las investigaciones en relación a la denuncia presentada en sede fiscal de la zona de Ciudad del Este, unidad fiscal asignada y agente fiscal a cargo de la investigación. La solicitud se realizó en fecha 04 de enero de 2019.-

➤ Funcionarios de la Dirección General del Trabajo de la Defensoría del Pueblo, realizaron recomendaciones a diversas empresas como ser UNILEVER del Paraguay; a ANCLA S.R.L.; a NELSON ARCOS S.R.L.; NICOVINOS S.A. Importadora; a Servicio Logístico del Paraguay S.A.; a Merpy Trading S.A.; a MICKEY S.R.L.; a MOLINOS DEL PARANÁ; a MONTANA S.A.; a DISTRISAN S.R.L.; a LIDER S.R.L.; a LONDON IMPORT S.A.; a LETICIA DISTRIBUIDORA; a FIMONAC S.A.C.I.; a GACELA S.A.; a GLORIA IMPORTACIONES; a IDEAL S.R.L.; a INDEGA S.A.; a EDESA DISTRIBUIDORA; con relación a las disposiciones establecidas en la Ley N°5508/15 "PROMOCIÓN, PROTECCIÓN DE LA MATERNIDAD Y APOYO A LA LACTANCIA MATERNA" y el Decreto N° 7550/17 "POR EL CUAL SE REGLAMENTA LA LEY No 5508, y la obligatoriedad de su observancia y cumplimiento. Recomendaciones realizadas el 16 de enero de 2019.-

➤ El Defensor del Pueblo realizó el seguimiento a la denuncia formulada contra la Empresa de limpieza "RENOVA S.A." en relación al incumplimiento de derechos laborales básicos. Dicha empresa firmó un contrato de prestación de servicios con el Congreso Nacional.

Se logró la suspensión de la relación contractual de la empresa mencionada con el Congreso Nacional hasta que se realice la verificación del contrato por parte de las entidades correspondientes. La intervención se realizó en fecha 29 de enero.

➤ Durante el año 2019, la Dirección General de Verdad, Justicia y Reparación ha trabajado de manera conjunta con El FO.AR, (FONDO ARGENTINO DE COOPERACIÓN INTERNACIONAL), lo cual posibilita el desarrollo e implementación de proyectos de cooperación técnica internacional bilaterales y triangulares, a través de los cuales expertos Argentinos y de la Dirección General de Verdad, Justicia y Reparación, trabajan coordinadamente en el intercambio de experiencias, adaptación e implementación de políticas públicas para el desarrollo inclusivo, el avance científico-técnico y el respeto de los derechos humanos.

En ese ámbito durante el año 2019, se han realizados varias reuniones y actividades interinstitucionales mantenidas en el marco del citado proyecto, que contempla los ejes de Justicia, Archivos y Sitios de Memoria. En ese marco, se ha ejecutado en este año, las últimas misiones técnicas de trabajo, en la etapa II del proyecto, denominado: "Afirmamiento de la Dirección General Verdad, Justicia y Reparación de la Defensoría del Pueblo".

Abg. Sandra Botto
Dir. Gral. de Anal. e Inf.
Defensoría del Pueblo



Abg. Miguel Angel Godoy Servín
Defensor del Pueblo



Misión Institucional "Hemos asumido el compromiso y la responsabilidad de representar, defender y promover los Derechos Humanos de todos los habitantes de la República del Paraguay, proporcionándoles servicios de calidad especialmente a los que se encuentran en situación de vulnerabilidad, trasladándonos a los lugares donde nos necesiten"

➤ Durante el año 2019, la Dirección General de Operaciones a través de las diversas direcciones continuó la implementación de la Campaña "Defensoría del Pueblo al Servicio de Todos", consistente en la atención integral ofrecida a numerosas familias en situación vulnerable asentadas en territorios sociales, garantizando acceso a derechos fundamentales, a través de servicios de salud (clínica móvil), identidad (cedulación y registro civil) además de otros servicios como (peluquería, vacunación, provisión de medicamentos básicos y acompañamiento institucional para la regularización de los territorios sociales antes las instancias competentes. Estas jornadas fueron realizadas en la ciudad de Asunción, Villa Elisa, Lambaré, Aregua, Mariano Roque Alonso, Remansito, Villarrica, Presidente Hayes, Limpio, Luque, J. A. Saldivar, Ita, Capiatá, San Lorenzo, Itauguá y Caacupé, Paraguari. Actividad con un alcance de aproximadamente 13.000 familias. Finalmente se efectivizó la alianza estratégica institucional de Fundación Visión, Servicios de Atención y Detección de Diabetes (FUDAPI) y la Organización no gubernamental Un Techo para mi País.

➤ El Defensor del Pueblo promovió cuantiosos Recursos de Amparos durante el año 2019, en representación de pacientes con Cáncer, cuyos medicamentos tenían un costo elevado y no se encontraban en el vademécum del Ministerio de Salud Pública y Bienestar Social y el Instituto de Previsión Social, los mismos fueron favorables en su totalidad, posibilitando de esta manera el acceso a la medicación y tratamiento necesarios para la enfermedad que padecen los recurrentes, garantizando de esta manera el acceso al derecho fundamental de la salud.

➤ Igualmente en el marco de acceso a los derechos sociales se han promovido Recurso de Amparo Constitucional a favor de los trabajadores que prestan servicio de transporte conocidos como UBER, a fin de garantizar la libertad y seguridad de realizar el trabajo en libre circulación, en la que el Juez de la causa ha resuelto HACER LUGAR a la Acción de Amparo Constitucional promovida por el Defensor del Pueblo, Abg. Miguel Ángel Godoy Servín en contra de la Asociación de Profesionales Taxistas de Asunción y Ordenar a la Policía Nacional, para que a través de sus respectivas reparticiones proceda a resguardar y garantizar la libertad laboral de los conductores de las empresas MUV y UBER.

➤ En el mismo año se ha promovido la misma garantía en contra de la Asociación de Cuidacoches de Vehículos de Asunción y Área Metropolitana, en la que la Jueza de la Causa resolvió por A.I.N° 515, disponiendo como medida la prohibición a los denominados cuidadores de autos de Asunción y Área Metropolitana del desarrollo informal de actividades que impliquen cobro por estacionamiento y cuidados de vehículos automotores en las inmediaciones del Estadio General Pablo Rojas, de esta ciudad en ocasión del evento deportivo a desarrollarse en fecha 09 de noviembre de 2019.-

➤ Funcionarios de la Defensoría del Pueblo se constituyeron a las instalaciones de la Administración Nacional Electricidad (ANDE) debido a las denuncias recibidas por usuarios ante supuestos casos de sobrefacturación. Al respecto, el Defensor del Pueblo, Abg. Miguel Ángel Godoy Servín, remite la Nota D.P. – S.G.N° 100/19, dirigida al Señor Ministro Secretario Ejecutivo de Defensa del Consumidor y del Usuario – SEDECO, Don Juan Marcelo Estigarribia López y la Nota D.P. – S.G.N° 99/19, dirigida al Presidente de la Administración Nacional de Electricidad (ANDE), Don Pedro Ferreira, en las cuales realiza recomendaciones y peticiones de manera a lograr el esclarecimiento de los hechos. Intervención realizada en fecha 09 de abril de 2019.-

➤ Durante el año 2019 la Dirección General de Objeción de Conciencia a raíz de invitaciones de Intendentes Municipales del interior del país se constituyeron a distintas ciudades a fin de recepcionar solicitudes de declaración de objetor de conciencia de ciudadanos con entrega inmediata de carnet provisorio. Asimismo a lo largo del año acompañaron la campaña institucional "Defensoría del Pueblo al Servicio de Todos", ofrecida a numerosas familias en situación vulnerable asentadas en territorios sociales.

Abg. Sandra Brito

Visión Institucional "La Defensoría del Pueblo de la República del Paraguay al año 2021 será reconocida por su incidencia en la protección y la promoción de los derechos humanos, la actuación institucional fundada en el respeto de la dignidad humana especialmente en los territorios más vulnerables"

Defensoría del Pueblo



Abg. Miguel Angel Godoy Servín
Defensor del Pueblo



Misión Institucional "Hemos asumido el compromiso y la responsabilidad de representar, defender y promover los Derechos Humanos de todos los habitantes de la República del Paraguay, proporcionándoles servicios de calidad especialmente a los que se encuentran en situación de vulnerabilidad, trasladándonos a los lugares donde nos necesiten"

➤ De manera continua, la Defensoría del Pueblo ha elaborado informes, atendido quejas y realizado acciones de supervisión para verificar el nivel de cumplimiento de los derechos laborales y derechos de otros ámbitos, como ser el de la Niñez, Adultos Mayores, Derechos de la Mujer, entre otros. Con el mismo propósito, las Delegaciones de la Defensoría situadas en el interior del país han emitido recomendaciones a varias instituciones públicas y privadas a fin de promover la aplicación de la legislación sobre el Derecho Laboral de las Mujeres Madres Trabajadoras.

➤ La Dirección General de Objeción de Conciencia ha logrado durante el año 2019 la firma de diversos convenios de cooperación interinstitucional en vistas del cumplimiento efectivo del servicio civil sustitutivo al Servicio Militar Obligatorio.

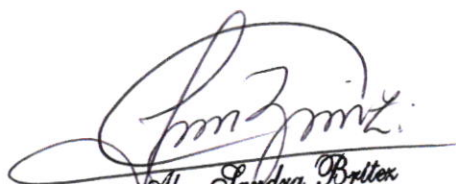
➤ Durante el año 2019 la Dirección de Personas Privados de Libertad y otros ámbitos de encierro de la Defensoría del Pueblo, informó sobre las diferentes visitas realizadas a Penitenciarías del país, a fin de conocer la situación procesal de las personas privadas de libertad, así también se ha detectado la falta de designación de Defensores Públicos a los internos, gestión que se realizó a lo largo del año la respectiva solicitud de designación respondiendo favorablemente el Ministerio de Defensa al pedido formulado.

➤ El Delegado del Defensor del Pueblo de Ciudad del Este 1er Turno Abg. Osmar Ortega, ha tomado inmediata Intervención ante publicaciones en las Redes Sociales y Medios de Comunicación sobre el desalojo de su vivienda, sufrido por una viuda y madre de un menor.

La Defensoría del Pueblo realizó el acompañamiento a madre e hijo, en el área psicológica y el control del expediente judicial en el marco del debido proceso, salvaguardando los derechos de los más vulnerables. Intervención realizada el 31 de enero de 2019.-

➤ La Defensoría del Pueblo tomó conocimiento de una denuncia vías redes sociales donde señalan que UNA NIÑA ha sido sometida sexualmente desde los 6 a 16 años por el padrastro y que la menor estaría incomunicada en un Hogar de Abrigo de Asunción.

Al respecto, la Delegada del Defensor de Caazapá Abg. Noelia Boggino ha tomado intervención de Oficio y entrevistado con el Juez de la causa en la ciudad de Caazapá, se ha conversado con la Defensora Pública de la Niñez y Adolescencia que representa a la niña. Igualmente la Comitiva del Área de la Niñez, Abg. Zully Rodríguez y del Departamento de Derechos de la Mujer Abg. Sandra Brites de esta institución, se han apersonado hasta el hogar de abrigo para constatar el estado de la menor. Actualmente, por disposición judicial la menor ha sido reinsertada con un familiar, a quien se le otorgó la guarda provisoria. Intervención realizada el 31 de enero de 2019.-


Abg. Sandra Ballester
Dir. Gral. de Anal. e Inf.
Defensoría del Pueblo




Abg. Miguel Angel Godoy Servín
Defensor del Pueblo



Misión Institucional "Hemos asumido el compromiso y la responsabilidad de representar, defender y promover los Derechos Humanos de todos los habitantes de la República del Paraguay, proporcionándoles servicios de calidad especialmente a los que se encuentran en situación de vulnerabilidad, trasladándonos a los lugares donde nos necesitan"

III.2 Principales Informaciones Complementarias de la Entidad

➤ Denuncias Recibidas y Atendidas

Descripción	Recibidas				Atendidas				% de Atención
	Mujeres	Hombres	Niños	Total	Mujeres	Hombres	Niños	Total	
Asunción	2836	932	0	3768	2836	932	0	3768	100%
Concepción									
San Pedro	40	28	0	68	40	28	0	68	100
Cordillera	830	180	0	1010	830	180	0	1010	100
Guaira	135	85	0	220	135	85	0	220	100
Caaguazú	420	445	0	865	420	445	0	865	100
Caazapa	69	37	0	106	69	37	0	106	100
Itapúa	134	55	0	189	134	55	0	189	100
Misiones	375	313	0	688	375	313	0	688	100
Paraguari	160	58	0	218	160	58	0	218	100
Alto Paraná	340	318	0	658	340	318	0	658	100
Central									
Ñeembucú									
Canindeyú									
Amambay	3	0	0	3	3	0	0	3	100
Pdte. Hayes	188	48	0	236	188	48	0	236	100
Alto Paraguay									
Boqueron									
Total	5530	2499	0	8029	5530	2499	0	8029	100

Es importante destacar que el cuadro que antecede no refleja las Intervenciones de Oficio realizadas por la D.P., que totalizan 12.161, debido a que en este tipo de intervenciones no es posible discriminar el género.


Abg. Sandra Brito
Dir. Gral. de Anal. e Inv.
Defensoría del Pueblo




Abg. Miguel Angel Godoy Servín
Defensor del Pueblo



Misión Institucional "Hemos asumido el compromiso y la responsabilidad de representar, defender y promover los Derechos Humanos de todos los habitantes de la República del Paraguay, proporcionándoles servicios de calidad especialmente a los que se encuentran en situación de vulnerabilidad, trasladándonos a los lugares donde nos necesiten"

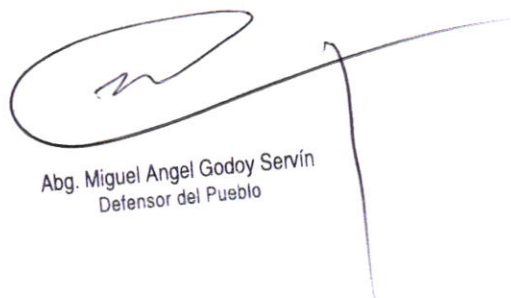
➤ **Áreas Atendidas**

Áreas Atendidas - en Asunción			
Áreas	Cantidad	%	Breve Descripción de la Atención
Niñez	1164	6%	Apertura de expedientes sobre vulneración al derecho a la Niñez y la Adolescencia, intervención de oficio, mediaciones familiares en donde los derechos del niño se encuentren en peligro.
Asuntos Municipales	1183	6%	Apertura de expedientes relacionados a asuntos concernientes a los municipios
Servicios Públicos	1137	6%	Apertura de expedientes relacionados a asuntos concernientes a los servicios públicos, canalizaciones y acompañamiento de los reclamos ante las instancias correspondientes
Mujer	685	3%	Apertura de expedientes sobre vulneración al derecho de la Mujer, intervenciones de oficio, acompañamiento y asesoramiento jurídico.
Adultos Mayores	784	4%	Apertura de expedientes concernientes a la vulneración de los derechos de los adultos mayores.
Area Penal	1186	6%	Apertura de Expedientes con relacion al control del debido proceso y otras intervenciones de oficios penales.
Laboral	1723	9%	Apertura de Expedientes con relacion a vulneraciones de los derechos laborales, pensiones especiales, etc.
Salud	6186	31%	Apertura de expedientes relacionados a la vulneración del acceso al derecho de la salud.
Educación	1210	6%	Apertura de expedientes con relacion a charlas, promoción y difusión realizadas en escuelas y colegios, intervenciones de oficio a fin de solicitar mejores condiciones edilicias en instituciones educativas, entre otros
Civil	1239	6%	Apertura de expedientes con relacion a la vulneración de derechos que tengan nexo con lo civil.
Total	16497	81%	

Estos datos son en base a las áreas más atendidas de la Defensoría del Pueblo.


Abg. Sandra Britos
Dir. Gral. de Anal. e inf.
Defensoría del Pueblo




Abg. Miguel Angel Godoy Servín
Defensor del Pueblo