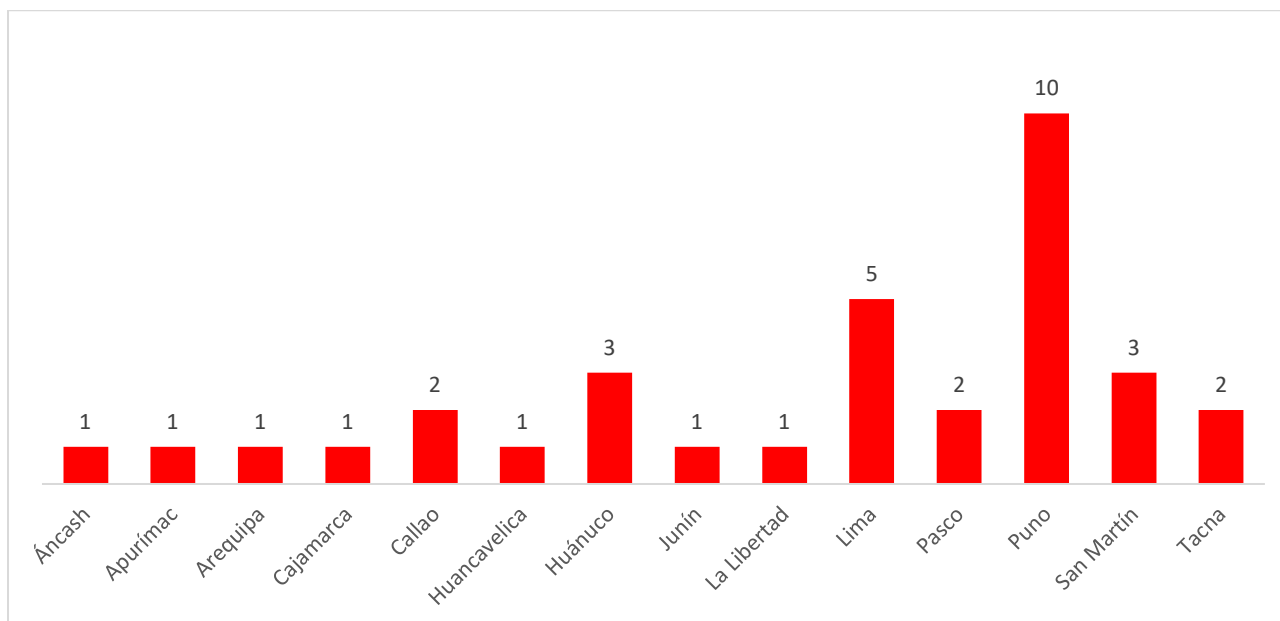


## EMERGENCIA NACIONAL Y SANITARIA

«HALLAZGOS, ACTUACIONES, AVANCES Y RESULTADOS ESTRATÉGICOS - COVID 19»

Día 130 - Al 23.07.2020 - 17:00 horas



### ÁNCASH

#### 1. ÁNCASH / Huaraz / Huaraz

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

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

**Hallazgo:** Toma de conocimiento del acto de protesta del personal asistencial del Hospital Víctor Ramos Guardia, respecto del desabastecimiento de equipamiento de protección personal en calidad y cantidad suficiente; toda vez que -desde hace dos meses- se exigiría un uso constante hasta su máximo deterioro, con el consecuente riesgo de contagio de COVID 19.

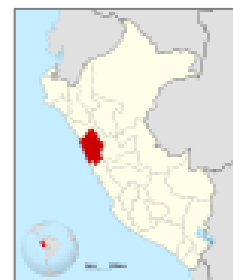
**Fuente:** - Medios de comunicación social (escrito, radial, televisivo, etc.). /OD ÁNCASH

**Acción defensorial, avance y resultado:** Se recomendó al Hospital Víctor Ramos Guardia la concreción de gestiones iniciadas ante el Gobierno Regional de Áncash, respecto de la urgencia de abastecimiento de equipamiento de protección personal -en beneficio del personal asistencial del establecimiento de salud-. Se mantiene, entonces, cercano seguimiento a la atención de lo requerido.

**Entidad emplazada:** Hospital Víctor Ramos Guardia - Director Ejecutivo

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

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



## 2. APURÍMAC / Abancay / Abancay

**Derecho:** Derecho a la tutela efectiva

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

**Hallazgo:** Toma de conocimiento de que la menor de edad N.S.S.P. (17) habría sido víctima de violación sexual, presuntamente cometida por el ciudadano J.J.A. cerca del sector de Ñacchero -en la provincia de Abancay-.

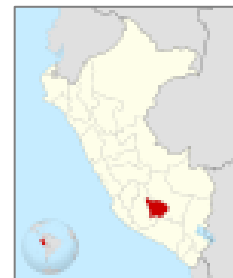
**Fuente:** - Redes sociales (Facebook, Twitter, etc., que no pertenezcan a medios de comunicación social). / OD APURÍMAC

**Acción defensorial, avance y resultado:** Se recomendó a la Fiscalía Provincial Penal Corporativa de Abancay la urgente notificación al Centro Emergencia Mujer (CEM) de la Comisaría de Bellavista -respecto de la acción competencial psicológica, social y legal que le corresponde-; así como la inmediata solicitud de medidas de protección -para la evaluación a cargo del Juzgado de Familia de Abancay-. A razón de la intervención defensorial, se obtuvo la efectiva puesta de conocimiento del caso al Centro Emergencia Mujer (CEM) de la Comisaría de Bellavista; así como también se obtuvo la concreción del requerimiento medidas de protección a favor de la ciudadana N.S.S.P.

**Entidad emplazada:** Fiscalía Provincial Penal Corporativa de Abancay - Fiscal Provincial

**Estado de la recomendación:** Acogida totalmente

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



## 3. AREQUIPA / Arequipa / Arequipa

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

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

**Hallazgo:** Toma de conocimiento de que -en el Hospital Honorio Delgado- un menor de edad (4) no habría sido sometido a la toma de una tomografía a su fractura -bajo la cobertura económica del Seguro Integral de Salud (SIS)-; toda vez que habría sido diagnosticado como positivo a COVID 19.

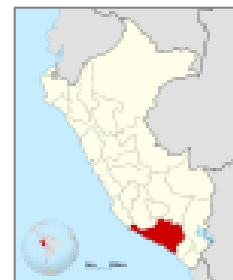
**Fuente:** - Redes sociales (Facebook, Twitter, etc., que no pertenezcan a medios de comunicación social). / OD AREQUIPA

**Acción defensorial, avance y resultado:** Se recomendó al Hospital Honorio Delgado la urgente atención de la práctica de una tomografía, a fin de no exponer a riesgo la salud del paciente menor de edad -con el necesario abordaje de la problemática interna de pago a la empresa proveedora del servicio-. A razón de la intervención defensorial, se obtuvo la efectiva programación de práctica de la prueba tomográfica.

**Entidad emplazada:** Hospital Honorio Delgado - Director

**Estado de la recomendación:** Acogida totalmente

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



## CAJAMARCA

### 4. CAJAMARCA / Cajamarca / Cajamarca

**Derecho:** Derecho a la tutela efectiva

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

**Hallazgo:** Toma de conocimiento de la necesidad de efectuar una supervisión ante las Fiscalías Provinciales de la región Cajamarca -a excepción de Jaén y San Ignacio-, respecto de la presunta negativa a aceptar la notificación de informes policiales sobre delitos de violencia contra la mujer e integrantes del grupo familiar.

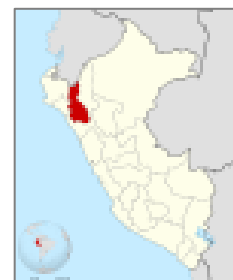
**Fuente:** - Otra (de oficio). / OD CAJAMARCA

**Acción defensorial, avance y resultado:** Se recomendó a la Junta de Fiscales Superiores de Cajamarca la habilitación inmediata de medios de notificación, para el efectivo recabo de informes policiales despachados desde las comisarías de la región Cajamarca -en la línea de atención prioritaria de casos de violencia en perjuicio de la mujer e integrantes del grupo familiar-. A razón de la intervención de la defensorial, se obtuvo la efectiva recepción fiscal de la documentación policial, en la línea de protección prioritaria a la mujer -sobre todo-.

**Entidad emplazada:** Junta de Fiscales Superiores de Cajamarca - Presidente

**Estado de la recomendación:** Acogida totalmente

**Grupo vulnerable:** Persona/s mujer/es.



## CALLAO

### 5. CALLAO / Callao / Callao

**Derecho:** Derecho a la tutela efectiva

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

**Hallazgo:** Toma de conocimiento de la necesidad de efectuar seguimiento a la pendiente reevaluación de propuestas de actividades de plan de trabajo -respecto del funcionamiento de la Instancia Regional de Lucha contra la Violencia hacia las Mujeres y los Integrantes del Grupo Familiar-, dada la inadecuación a lo normado en el Decreto Legislativo N° 1470.

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

**Acción defensorial, avance y resultado:** Se recomendó a la Dirección Distrital de Defensa Pública del Callao -conformante de la Instancia Regional de Lucha contra la Violencia hacia las Mujeres y los Integrantes del Grupo Familiar- una nueva evaluación urgente de las propuestas de plan de trabajo, para su pendiente adecuación al Decreto Legislativo N° 1470. A razón de la intervención defensorial, se obtuvo la efectiva reevaluación requerida.

**Entidad emplazada:** Dirección Distrital de Defensa Pública del Callao - Representante

**Estado de la recomendación:** Acogida totalmente

**Grupo vulnerable:** Persona/s mujer/es.



### 6. CALLAO / Callao / Callao

**Derecho:** Derechos a los servicios públicos

**Tema:** - Acceso, continuidad, calidad, etc. de prestación del servicio de saneamiento.

**Hallazgo:** Toma de conocimiento de la disconformidad de las ciudadanas M.C.R. y G.G.M., respecto de la omisión de la empresa Sedapal S.A. en atender la interrupción de la red pública de alcantarillado -en la zona de domicilio-

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

**Acción defensorial, avance y resultado:** Se recomendó a la empresa Sedapal S.A. la adopción urgente de medidas de corrección y de estrategias de implementación -en coordinación con la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento (Sunass), la Municipalidad Provincial del Callao y la propia población usuaria-; a fin de alcanzar el evitamiento de daños adicionales a la infraestructura del servicio público de saneamiento, por mal uso de la misma y omisión de intervención correctiva. Se mantiene, entonces, cercano seguimiento a la atención de lo requerido.

**Entidad emplazada:** Empresa Sedapal S.A. - Jefe del Equipo de Operaciones y Mantenimiento Redes del Callao

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

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



## HUANCAVELICA

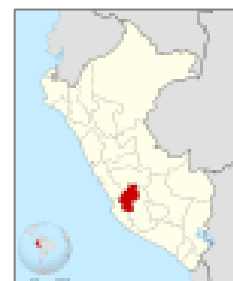
### 7. HUANCAVELICA / Huancavelica / Huancavelica

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

**Tema:** - Retorno al trabajo presencial con condiciones de bioseguridad y protección de grupos de riesgo.

**Hallazgo:** Toma de conocimiento de que -dentro de las instalaciones de la Municipalidad Provincial de Huancavelica- se advertiría aglomeración de personal edil retornante a labor presencial, sin respeto a protocolos establecidos por el Ministerio de Salud (Minsa).

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



**Acción defensorial, avance y resultado:** Se recomendó a la Municipalidad Provincial de Huancavelica la adopción de medidas preventivas y de monitoreo seguimiento, para garantizar que -dentro de las oficinas y en los pasadizos de las instalaciones ediles- no se registre aglomeración de personal -en cumplimiento de los protocolos de bioseguridad necesarios para el evitamiento de la proliferación de COVID 19-. A razón de la intervención defensorial, se obtuvo la efectiva acción municipal para la garantía de un retorno al trabajo presencial con condiciones de bioseguridad.

**Entidad emplazada:** Municipalidad Provincial de Huancavelica - Jefe de la Sub Gerencia de Recursos Humanos

**Estado de la recomendación:** Acogida totalmente

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

8. HUÁNUCO / Huánuco / Amarilis

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

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

**Hallazgo:** Toma de conocimiento respecto de la presunta falta de atención a una ciudadana gestante -referida desde el Centro de Salud Ambo hacia el Hospital Carlos Showing-, debido al proceso de desinfección de la sala de intervenciones quirúrgicas; sin que haya podido concretarse otra referencia hacia el Hospital Hermilio Valdizán -dada la programación previa de operaciones en el Servicio de Gineco-Obstetricia-.

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



**Acción defensorial, avance y resultado:** Se recomendó al Hospital Regional Hermilio Valdizán la garantía del derecho a la salud de la ciudadana recurrente y del nonato -con notificación a la Fiscalía de Prevención del Delito de Huánuco, para garantizar una acción competencial garante de la atención requerida-. A razón de la intervención defensorial, se obtuvo la efectiva atención especializada gineco-obstreta.

**Entidad emplazada:** Hospital Regional Hermilio Valdizán / Fiscalía de Prevención del Delito de Huánuco - Jefa del Servicio de Gineco-Obstetricia / Director / Fiscal Provincial

**Estado de la recomendación:** Acogida totalmente

**Grupo vulnerable:** Persona/s mujer/es.

9. HUÁNUCO / Leoncio Prado / Daniel Alomía Robles

**Derecho:** Derecho a la tutela efectiva

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

**Hallazgo:** Toma de conocimiento de la necesidad de supervisar la implementación de una Mesa de Partes Virtual, que permita el acceso a la ciudadanía, y a entidades públicas y privadas -para la presentación de solicitudes, inicio de procedimientos, y/o notificación de documentación en general-.

**Fuente:** - Otra (De oficio) / MOD TINGO MARÍA

**Acción defensorial, avance y resultado:** Se recomendó a la Municipalidad Distrital de Daniel Alomía Robles la implementación y difusión adecuada de una Mesa de Partes Virtual -a través del mantenimiento de una cuenta electrónica-, para la presentación de solicitudes, inicio de procedimientos, y/o notificación de documentación en general -a la ciudadanía, así como a entidades públicas y privadas-. A razón de la intervención defensorial, se obtuvo la efectiva puesta a disposición de una Mesa de Partes Virtual -comunicada a través de la red oficial edil y mediante aviso en local institucional-.

**Entidad emplazada:** Municipalidad Distrital de Daniel Alomía Robles - Alcalde

**Estado de la recomendación:** Acogida totalmente

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

10. HUÁNUCO / Leoncio Prado / Mariano Dámaso Beraún

**Derecho:** Derecho a la asistencia humanitaria en general

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

**Hallazgo:** Toma de conocimiento de la necesidad de viabilizar la atención fluida en el Banco de la Nación de Leoncio Prado, a favor de 39 personas con discapacidad severa -titulares de bonos estatales en el marco de la emergencia nacional y sanitaria, así como de la pensión no contributiva “Contigo”-; habida cuenta de que la Municipalidad Distrital de Mariano Dámaso Beraún había facilitado una movilidad para el traslado hacia las instalaciones de la agencia bancaria.

**Fuente:** - Canales defensoriales de atención ciudadana (telefónico, electrónico, escrito, etc.). / MOD TINGO MARÍA

**Acción defensorial, avance y resultado:** Se recomendó al Banco de la Nación de Leoncio Prado la garantía de atención prioritaria a favor de 39 personas con discapacidad severa desplazadas por la Municipalidad Distrital de Mariano Dámaso Beraún, en la línea de evitamiento a la proliferación de COVID 19 durante su cobro de bonos y pensiones. A razón de la intervención defensorial, se obtuvo la efectiva implementación de una ventanilla adicional exclusiva, sin afectación a la línea de espera para otros personas pertenecientes a grupos vulnerables, ni a la línea de espera de la ciudadanía en general.

**Entidad emplazada:** Banco de la Nación de Leoncio Prado - Administrador

**Estado de la recomendación:** Acogida totalmente

**Grupo vulnerable:** Persona/s con discapacidad.

## JUNÍN

### 11. JUNÍN / Huancayo / Huancayo

**Derecho:** Derechos a los servicios públicos

**Tema:** - Acceso, continuidad, calidad, etc. de prestación del servicio de saneamiento.

**Hallazgo:** Toma de conocimiento del presunto desabastecimiento continuo del servicio de agua en el distrito de Huancayo -bajo la responsabilidad de la empresa Sedam Huancayo S.A.-.

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



**Acción defensorial, avance y resultado:** Se recomendó a la empresa Sedam Huancayo S.A. la priorización del abastecimiento de agua en zonas críticas, con el aseguramiento de distribución en camiones cisternas -de corresponder-; así como la elaboración de un plan estructural de abordaje de la repetitiva problemática, y también de contingencia -en el marco de la emergencia nacional y sanitaria-. Se mantiene, entonces, cercano seguimiento a la atención de lo requerido.

**Entidad emplazada:** Empresa SEDAM Huancayo S.A. - Gerente General

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

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

## LA LIBERTAD

### 12. LA LIBERTAD / Trujillo / Trujillo

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

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



**Hallazgo:** Toma de conocimiento de la necesidad del ciudadano D.R.M. -paciente con fibrosis pulmonar y neoplasia sanguínea-, respecto del urgente acceso a una teleconsulta para atender su actual estado de salud -en el Hospital de Alta Complejidad Virgen de la Puerta-.

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

**Acción defensorial, avance y resultado:** Se recomendó al Hospital de Alta Complejidad Virgen de la Puerta la garantía de atención urgente a favor de paciente D.R.M. A razón de la intervención defensorial, se obtuvo la programación de una evaluación especializada en el Servicio de Neumología, a través de la modalidad de teleconsulta.

**Entidad emplazada:** Hospital Alta Complejidad "Virgen de la Puerta" - Encargado de teleconsulta

**Estado de la recomendación:** Acogida totalmente

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



### 13. LIMA / Cañete / Cañete

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

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

**Hallazgo:** Toma de conocimiento de la necesidad de efectuar seguimiento a la campaña de inmunización contra la influenza y neumococo, en la línea de prevención de la salud menores de edad y personas adultas mayores.

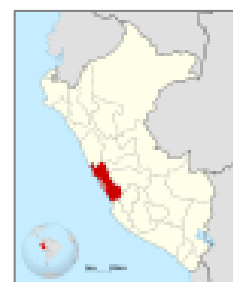
**Fuente:** - Comunicaciones de autoridades, funcionarios/as o servidores/as públicos. / OD LIMA SUR

**Acción defensorial, avance y resultado:** Se recomendó a la Red de Salud Cañete-Yauyos la concreción permanente de acciones de inmunización en la provincia de Cañete -sobre todo, a favor de la población menor de edad y adulta mayor, el contexto de la emergencia nacional y sanitaria-. Se mantiene, entonces, cercano seguimiento a la atención de lo requerido.

**Entidad emplazada:** Red de Salud Cañete-Yauyos - Directora

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

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



### 14. LIMA / Lima / Ate

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

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

**Hallazgo:** Toma de conocimiento de la presunta aglomeración de personas, debido a la presencia de feriantes en la zona aledaña al Óvalo de Santa Anita -a pesar de la vigencia de la emergencia nacional y sanitaria-.

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

**Acción defensorial, avance y resultado:** Se recomendó a la Municipalidad Distrital de Ate la programación de una intervención de fiscalización y seguridad ciudadana edil -en conjunto con la Policía Nacional del Perú-, para la garantía de abordaje urgente de la problemática aglomeraciones de personas que ejercen comercio. A razón de la intervención defensorial, se obtuvo el efectivo retiro de comerciantes de zonas aledañas al Óvalo Santa Anita, así como la coordinación de su traslado hacia otro punto de Ate.

**Entidad emplazada:** Municipalidad Distrital de Ate - Jefe de Operaciones

**Estado de la recomendación:** Acogida totalmente

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

#### 15. LIMA / Lima / Lurigancho-Chosica

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

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

**Hallazgo:** Toma de conocimiento de la necesidad de efectuar seguimiento a acciones de fumigación y desinfección -en las cinco comisarías y comedores populares del distrito de Lurigancho-Chosica-.

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

**Acción defensorial, avance y resultado:** Se recomendó a la Municipalidad Distrital de Lurigancho-Chosica la garantía de fumigación y desinfección del íntegro de comedores populares y de las cinco comisarías ubicadas dentro del distrito. A razón de la intervención defensorial, se obtuvo la efectiva acción sanitaria en torno de 162 de 173 comedores populares. Se mantiene, entonces, cercano seguimiento a la atención de lo requerido, respecto del número restante y los recintos policiales pendientes.

**Entidad emplazada:** Municipalidad Distrital de Lurigancho-Chosica - Sub Gerente de Defensa Civil

**Estado de la recomendación:** Acogida parcialmente

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

#### 16. LIMA / Lima / Lurín

**Derecho:** Derecho a la integridad personal

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

**Hallazgo:** Toma de conocimiento de que 25% de efectivos policiales -pertenecientes a las 13 comisarías situadas en la circunscripción de la División Territorial Lima Sur 3 (DIVTER)- requieren continuar vigilancia en su sintomatología asociada a COVID 19 -sea en licencia de salud, asilamiento social o en tratamiento médico-; con la consecuente potencial incidencia en la operatividad del servicio de seguridad ciudadana.

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

**Acción defensorial, avance y resultado:** Se recomendó a la División Territorial Lima Sur 3 (DIVTER) la garantía de continuación de la vigilancia de la salud del personal policial -a través de un efectivo monitoreo de su evolución paulatina-; así como la coordinación de gestiones para el reemplazo de efectivos policiales indisponibles -a fin de no alterar la prestación del servicio de seguridad ciudadana en Lima Sur-. Se mantiene, entonces, cercano seguimiento a la atención de lo requerido.

**Entidad emplazada:** División Territorial Lima Sur 3 (DIVTER) - Encargado de Estadística

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

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

#### 17. LIMA / Lima / Villa María del Triunfo

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

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

**Hallazgo:** Toma de conocimiento de que el ciudadano C.A.F.C. -con diagnóstico positivo a COVID 19- se encuentra internado en el Hospital Guillermo Kaelin, sin que presuntamente la familia haya sido informada respecto de su evolución médica.

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



**Acción defensorial, avance y resultado:** Se recomendó al Hospital Guillermo Kaelin la garantía de permanente difusión de los estados de salud de pacientes en internamiento -como el ciudadano C.A.F.C.-, a favor de parientes registrados, a través -por ejemplo- de mensajes de voz y texto, o comunicaciones electrónicas -en caso de no obtener un contacto telefónico directo inicial-. Se mantiene, entonces, cercano seguimiento a la atención de lo requerido.

**Entidad emplazada:** Hospital Guillermo Kaelin - Directora

**Estado de la recomendación:** Acogida totalmente

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



#### 18. PASCO / Pasco / Chaupimarca

**Derecho:** Derechos a los servicios públicos

**Tema:** - Acceso, continuidad, calidad, etc. de prestación del servicio de saneamiento.

**Hallazgo:** Toma de conocimiento de la presunta falta de abastecimiento de agua en el Sector 1 del Asentamiento Humano Túpac Amaru -en el distrito de Chaupimarca, de la provincia de Pasco-; sin que se haya difundido a la población las causas y las acciones de reparación.

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



**Acción defensorial, avance y resultado:** Se recomendó a la empresa EMAPA Pasco S.A. la difusión informativa del restablecimiento urgente del servicio de saneamiento, a raíz de la ruptura de una tubería matriz ubicada en el Jirón Moquegua -dañada intencionalmente por terceras personas- y con la garantía de abastecimiento temporal a través de un camión cisterna -según horarios a fijarse-. A razón de la intervención defensorial, se obtuvo la efectiva comunicación a la ciudadanía usuaria, acerca de las razones del desabastecimiento del servicio, así como de la distribución de agua en camión cisterna.

**Entidad emplazada:** Empresa EMAPA Pasco S.A. - Gerente General

**Estado de la recomendación:** Acogida totalmente

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

#### 19. PASCO / Pasco / Yanacancha

**Derecho:** Derechos a los servicios públicos

**Tema:** - Acceso, continuidad, calidad, etc. de prestación del servicio de energía.

**Hallazgo:** Toma de conocimiento de las largas líneas de espera para la cancelación de facturaciones del servicio eléctrico de la empresa Electrocentro S.A., debido a la presunta atención de una sola ventanilla de cobranza presencial.

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

**Acción defensorial, avance y resultado:** Se recomendó a la empresa Electrocentro S.A. -en caso la reducción de aforo no permitiese la apertura de una tercera ventanilla de atención presencial- la difusión informativa de otros canales de cobranza del servicio eléctrico -convenios con entidades financieras, agentes autorizados o medios virtuales habilitados-. A razón de la intervención defensorial, se obtuvo el compromiso efectivo de difusión en los exteriores de la entidad, respecto del íntegro de canales de pago alternativos para la ciudadanía usuaria -en vez de la constitución presencial en instalaciones con actual aforo reducido-.

**Entidad emplazada:** Empresa Electrocentro S.A. - Jefe Comercial

**Estado de la recomendación:** Acogida totalmente

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



## 20. PUNO / Puno / Puno

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

**Tema:** - Situaciones de riesgo de contagio para grupos no confinados con alto contacto, en establecimientos de salud (no incluye a personal de salud).

**Hallazgo:** Toma de conocimiento de la presunta omisión de adopción de medidas de protección contra la proliferación de COVID 19 -en el Centro de Salud Vallecito-; toda vez que se carecería de un espacio para lavado de manos, de abastecimiento de jabón líquido o alcohol en gel, así como de personal para la toma de temperatura a la ciudadanía usuaria.

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

**Acción defensorial, avance y resultado:** Se recomendó al Centro de Salud de Vallecito la garantía de cumplimiento de medidas de bioseguridad, en la línea de evitamiento de situaciones de contagio de COVID 19. A razón de la intervención defensorial, se obtuvo la efectiva puesta a disposición -con prueba fotográfica de cumplimiento- de un espacio para lavado de manos, de abastecimiento de jabón líquido y alcohol en gel, así como de personal para la toma de temperatura a la ciudadanía usuaria visitante.

**Entidad emplazada:** Centro de Salud de Vallecito - Director

**Estado de la recomendación:** Acogida totalmente

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



## 21. PUNO / Puno / Puno

**Derecho:** Derechos a la educación

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

**Hallazgo:** Toma de conocimiento de que -en la Facultad de Medicina Humana de la Universidad Nacional del Altiplano- aún no se habrían iniciado actividades académicas.

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

**Acción defensorial, avance y resultado:** Se recomendó a la Universidad Nacional del Altiplano la adopción urgente de acciones para garantizar la continuidad educativa, en la Facultad de Medicina Humana. A razón de la intervención defensorial, se obtuvo el acuerdo de efectivo inicio de clases teóricas, en tanto que las clases prácticas continúan suspendidas por la vigencia de la emergencia nacional y sanitaria -o hasta disposición habilitante de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria (Sunedu) u otra entidad competente-.

**Entidad emplazada:** Universidad Nacional del Altiplano Puno - Rector

**Estado de la recomendación:** Acogida parcialmente

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

## 22. PUNO / Puno / Puno

**Derecho:** Derecho a la asistencia humanitaria en general

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

**Hallazgo:** Toma de conocimiento de la presunta demora en la entrega del bono "Yo me quedo en casa" al ciudadano W.S.M. -en situación de vulnerabilidad-.

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

**Acción defensorial, avance y resultado:** Se recomendó al Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (Midis) de Puno el abordaje de la situación de retardo en el cobro de una subvención económica -enmarcada en la emergencia nacional y sanitaria ante la proliferación de COVID 19-. A razón de la intervención defensorial, se obtuvo el efectivo abono del bono en la ventanilla del Banco de la Nación de Puno.

**Entidad emplazada:** Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (Midis) de Puno - Coordinador

**Estado de la recomendación:** Acogida totalmente

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

## 23. PUNO / Puno / Puno

**Derecho:** Derechos a los servicios públicos

**Tema:** - Acceso, continuidad, calidad, etc. de prestación del servicio de energía.

**Hallazgo:** Toma de conocimiento de la disconformidad de ciudadana N.CH.L. -persona adulta mayor-, respecto de las facturaciones emitidas por la empresa Electro Puno S.A.A., sin que pudiese constituirse en las oficinas comerciales para la formalización de reclamos -dada su pertenencia a grupo de riesgo, ante la proliferación de COVID 19-.

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

**Acción defensorial, avance y resultado:** Se recomendó a la empresa Electro Puno S.A.A. la reevaluación de oficio de las facturaciones emitidas a nombre de la ciudadana N.CH.L., a raíz de la imposibilidad de la titular del servicio eléctrico de formalizar los reclamos presenciales respectivos. A razón de la intervención defensorial, se obtuvo el efectivo compromiso de reevaluación de oficio para una refacturación definitiva, sin perjuicio de la inclusión de la persona adulta mayor en la lista de precalificación para la obtención del bono de electricidad.

**Entidad emplazada:** Electro Puno S.A.A. - Gerente Comercial

**Estado de la recomendación:** Acogida totalmente

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

## 24. PUNO / San Román / Juliaca

**Derecho:** Derecho a la tutela efectiva

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

**Hallazgo:** Toma de conocimiento de la detención del ciudadano W.A.Q., por la presunta comisión del delito de violación sexual y tocamientos indebidos en perjuicio de la menor de edad D.Y.P.C. (08).

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

**Acción defensorial, avance y resultado:** Se recomendó al Centro Emergencia Mujer (CEM) de Juliaca la inmediata acción competencial especializada a favor de la menor de edad D.Y.P.C. A razón de la intervención defensorial, se obtuvo el efectivo inicio de la asistencia psicológica, social y legal, ante la denuncia de violación sexual y tocamientos indebidos.

**Entidad emplazada:** Centro de Emergencia Mujer (CEM) de Juliaca - Coordinadora

**Estado de la recomendación:** Acogida totalmente

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

25. PUNO / San Román / Juliaca

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

**Tema:** - Pruebas de descarte (excepto para retorno humanitario interno e internacional). [Incluye casos de corrupción].

**Hallazgo:** Toma de conocimiento de que 150 trabajadores/as de la Municipalidad Provincial de San Román habrían resultado contagiados/as con COVID 19, a razón de la aplicación de 500 pruebas rápidas de descarte al personal edil -limpieza pública, serenazgo, administración, etc.-.

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

**Acción defensorial, avance y resultado:** Se recomendó a la Municipalidad Provincial de San Román la garantía de aplicación periódica de pruebas de descarte de COVID 19; así como el respeto de derechos laborales del personal diagnosticado con el nuevo coronavirus -mediante la actualización del aseguramiento en el Seguro Social de Salud (EsSalud), entre otras medidas de bioseguridad pertinentes-. Se mantiene, entonces, cercano seguimiento a la atención de lo requerido.

**Entidad empleada:** Municipalidad Provincial de San Román - Sub Gerente de Recursos Humanos

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

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

26. PUNO / San Román / Juliaca

**Derecho:** Derechos a los servicios públicos

**Tema:** - Acceso, continuidad, calidad, etc. de prestación del servicio de energía.

**Hallazgo:** Toma de conocimiento de la presunta disconformidad del ciudadano I.C.M., respecto de la facturación emitida por la empresa Electro Puno S.A.A. -en abril-, sin que se le haya brindado aún atención a su reclamo virtual.

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

**Acción defensorial, avance y resultado:** Se recomendó a la empresa Electro Puno S.A.A. la reevaluación de la facturación emitida en abril -en el marco del monitoreo a la atención virtual que se brinde al reclamo registrado por el usuario del servicio eléctrico-. A razón de la intervención defensorial, se obtuvo el efectivo compromiso de reevaluación de la facturación en cuestionamiento, en el marco del procedimiento de reclamo instaurado. Se mantiene, entonces, cercano seguimiento a la atención de lo requerido.

**Entidad empleada:** Empresa Electro Puno S.A.A. - Gerente Comercial

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

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

27. PUNO / San Román / Juliaca

**Derecho:** Derechos a los servicios públicos

**Tema:** - Acceso, continuidad, calidad, etc. de prestación del servicio de energía.

**Hallazgo:** Toma de conocimiento de la presunta disconformidad del ciudadano J.A.M.C., respecto de la facturación emitida por la empresa Electro Puno S.A.A. -en abril-, sin que se le haya brindado aún atención a su reclamo virtual.

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

**Acción defensorial, avance y resultado:** Se recomendó a la empresa Electro Puno S.A.A. la reevaluación de la facturación emitida en abril -en el marco del monitoreo a la atención virtual que se brinde al reclamo registrado por el usuario del servicio eléctrico-. A razón de la intervención defensorial, se obtuvo el efectivo compromiso

de reevaluación de la facturación en cuestionamiento, en el marco del procedimiento de reclamo instaurado. Se mantiene, entonces, cercano seguimiento a la atención de lo requerido.

**Entidad emplazada:** Empresa Electro Puno S.A.A. - Gerente Comercial

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

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

## 28. PUNO / San Román / Juliaca

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

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

**Hallazgo:** Toma de conocimiento de que dos efectivos policiales motorizados -uniformados en servicio, en estado de ebriedad y sin respeto a las medidas de bioseguridad enmarcadas en la emergencia nacional y sanitaria- habrían ocasionado un accidente de tránsito, en perjuicio de una ciudadana al volante de un vehículo menor.

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

**Acción defensorial, avance y resultado:** Se recomendó a la División Policial de Juliaca la conducción de una investigación administrativa -y, de corresponder, sancionadora- de la infracción reportada, con notificación urgente a la Inspectoría Policial de Puno. A razón de la intervención defensorial, se obtuvo el inicio efectivo de la acción investigadora a través de la comisaría sectorial, así como la notificación oficial al órgano de inspección policial. Se mantiene, entonces, cercano seguimiento a la atención de lo requerido.

**Entidad emplazada:** División Policial de Juliaca - Jefe

**Estado de la recomendación:** Acogida parcialmente

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

## 29. PUNO / Yunguyo / Yunguyo

**Derecho:** Derecho a la tutela efectiva

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

**Hallazgo:** Toma de conocimiento de la detención de un ciudadano, por la presunta comisión del delito de violencia física en perjuicio de la ciudadana N.A.M.L.

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

**Acción defensorial, avance y resultado:** Se recomendó al Centro Emergencia Mujer (CEM) de Yunguyo la inmediata acción competencial especializada a favor de la ciudadana N.A.M.L. A razón de la intervención defensorial, se obtuvo el efectivo inicio de la asistencia psicológica, social y legal, ante la denuncia de violencia física reportada.

**Entidad emplazada:** Centro Emergencia Mujer (CEM) de Yunguyo - Coordinadora

**Estado de la recomendación:** Acogida totalmente

**Grupo vulnerable:** Persona/s mujer/es.

30. **SAN MARTÍN** / Moyobamba / Moyobamba

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

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

**Hallazgo:** Toma de conocimiento de la presunta negativa de atender al ciudadano M.C.C.M., quien requiere de una segunda intervención quirúrgica en un establecimiento del Seguro Social de Salud (EsSalud) -tras una primera operación efectuada en el Hospital II-1 del Ministerio de Salud (Minsa), por una fractura ósea accidental-.

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



**Acción defensorial, avance y resultado:** Se recomendó al Seguro Social de Salud (EsSalud) el aseguramiento de la intervención quirúrgica requerida por el paciente M.C.C.M.; así como de la evaluación de la necesidad de solicitar una contraprestación o una referencia hacia un hospital de mayor capacidad resolutive -de corresponder-. A razón de la intervención defensorial, se obtuvo la programación de una acción de verificación de la situación de salud -para la corroboración o descarte de una atención especializada en un establecimiento de salud, vía referencia-. Se mantiene, entonces, cercano seguimiento a la atención de lo requerido.

**Entidad emplazada:** Seguro Social de Salud (EsSalud) de San Martín - Encargada de la Defensoría del Asegurado

**Estado de la recomendación:** Acogida parcialmente

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

31. **SAN MARTÍN** / Moyobamba / Moyobamba

**Derecho:** Derecho a la tutela efectiva

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

**Hallazgo:** Toma de conocimiento de la necesidad de efectuar seguimiento a la efectiva intervención competencial del Centro Emergencia Mujer (CEM) de la Comisaría Uchuglla, así como de la Comisaría de Uchuglla -respecto de la agresión física y psicológica presuntamente cometida en perjuicio de la ciudadana J.E.G.M. y su hijo menor de edad (5)-.

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

**Acción defensorial, avance y resultado:** Se recomendó al Centro Emergencia Mujer (CEM) de la Comisaría Uchuglla el inmediato ejercicio de su acción competencial -psicológica, social y legal -en el marco de la garantía de atención y protección de víctimas de violencia contra las mujeres e integrantes del grupo familiar -durante la emergencia nacional y sanitaria ante la proliferación de COVID 19-. Asimismo, se recomendó a la Comisaría de Uchuglla la culminación de diligencias de constatación domiciliaria, así como la remisión del caso al Juzgado de Familia de Moyobamba -en la línea de otorgamiento de medidas de protección a favor de la ciudadana J.E.G.M. y su hijo menor de edad-. A razón de la intervención defensorial, se obtuvo conocimiento de la efectiva remisión del informe policial hacia el órgano jurisdiccional competente de la dación de medidas de protección. Se mantiene, entonces, cercano seguimiento a la atención de lo requerido.

**Entidad emplazada:** Comisaría de Uchuglla - Encargado de denuncias

**Estado de la recomendación:** Acogida parcialmente

**Grupo vulnerable:** Persona/s mujer/es.

### 32. SAN MARTÍN / Moyobamba / Soritor

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

**Tema:** - Retorno al trabajo presencial con condiciones de bioseguridad y protección de grupos de riesgo.

**Hallazgo:** Toma de conocimiento de que -en la Municipalidad Distrital de Soritor- laboraría presencialmente una ciudadana en estado de gestación (8 meses), a pesar de la vigencia de la modalidad de trabajo remoto.

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

**Acción defensorial, avance y resultado:** Se recomendó a la Municipalidad Distrital de Soritor la garantía de la continuidad de la labor remota de la ciudadana gestante -dada su compatibilidad de funciones-, así como la prestación de facilidades para que algún pariente -o tercera persona autorizada- pueda trasladar documentación hacia su domicilio cuando se requiera, en la línea de evitamiento del riesgo potencial de contagio de COVID 19. Se mantiene, entonces, cercano seguimiento a la atención de lo requerido.

**Entidad empleada:** Municipalidad Distrital de Soritor - Jefa de Recursos Humanos

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

**Grupo vulnerable:** Persona/s mujer/es.



TACNA

### 33. TACNA / Tacna / Tacna

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

**Tema:** - Situaciones de riesgo de contagio para grupos no confinados con alto contacto, en establecimientos de salud (no incluye a personal de salud).

**Hallazgo:** Toma de conocimiento del contenido de un comunicado emitido por el Hospital Hipólito Unanue, respecto de la suspensión de visitas de familiares, así como en torno de la disposición de entrega de recetas y recepción de medicamentos únicamente a través de una portería del establecimiento de salud.

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

**Acción defensorial, avance y resultado:** Se recomendó al Hospital Hipólito Unanue la adopción de estrategias de contacto con familiares de pacientes en internamiento -sin exposiciones a situaciones de riesgo de contagio de COVID 19, durante la entrega de recetas y recepción de medicamentos-. Se mantiene, entonces, cercano seguimiento a la atención de lo requerido.

**Entidad empleada:** Hospital Hipólito Unanue de Tacna - Director

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

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



### 34. TACNA / Tacna / Tacna

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

**Tema:** - Situaciones de riesgo de contagio para grupos no confinados con alto contacto, en establecimientos de salud (no incluye a personal de salud).

**Hallazgo:** Toma de conocimiento de que -en el Centro de Salud Metropolitano- se atendería a la ciudadanía usuaria en carpas instaladas en las veredas de las instalaciones del establecimiento -con la consecuente exposición potencial a riesgo de la salud por la proliferación de COVID 19-.

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

**Acción defensorial, avance y resultado:** Se recomendó a la Dirección Regional de Salud de Tacna la adopción de acciones urgentes, para garantizar una atención de salud de calidad en el Centro de Salud Metropolitano -sin exposiciones a situaciones de riesgo de contagio de COVID 19-. Se mantiene, entonces, cercano seguimiento a la atención de lo requerido.

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

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

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