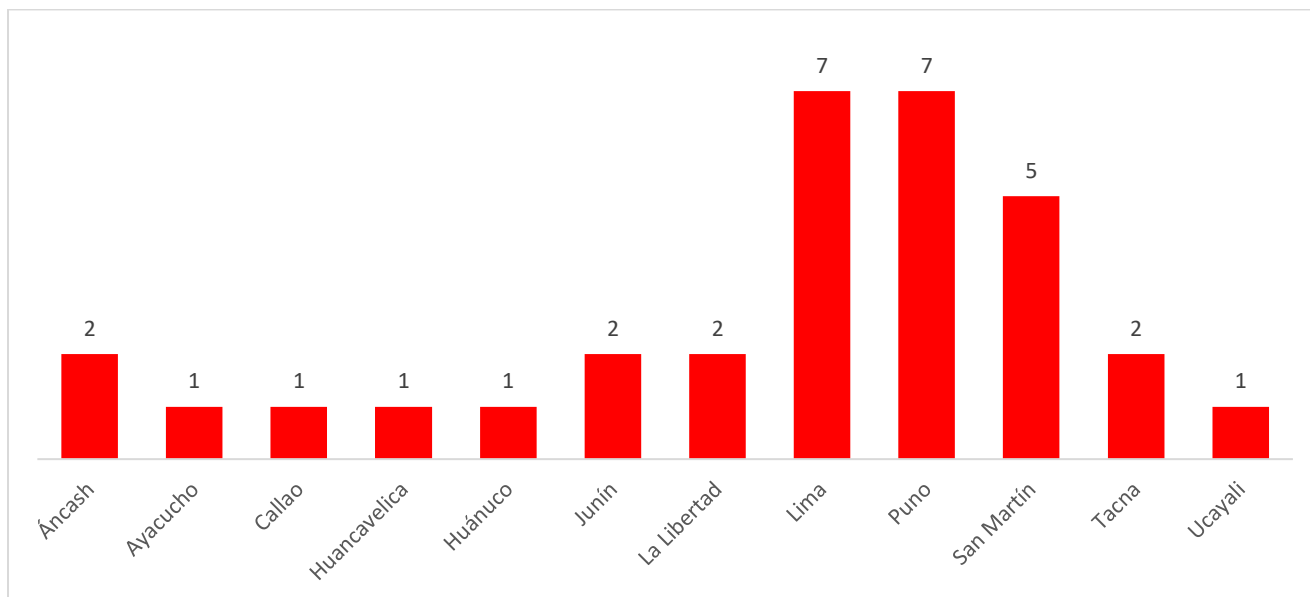


## EMERGENCIA NACIONAL Y SANITARIA

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

Día 152 - Al 14.08.2020 - 17:00 horas



### ✓ ÁNCASH

#### 1. ÁNCASH / Huaraz / Huaraz

**Derecho:** Derechos a los servicios públicos

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

**Hallazgo:** Toma de conocimiento de la presunta rotura de una tubería de agua -situada en la cuadra 5 de la Avenida Mariscal Luzuriaga de la ciudad de Huaraz-, con la consecuente advertencia de un aniego en la pista principal -en plena vigencia de la emergencia nacional y sanitaria-.

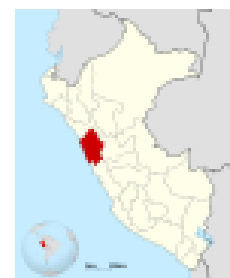
**Fuente:** - Redes sociales (Facebook, Twitter, etc., que no pertenezcan a medios de comunicación social). / OD ÁNCASH

**Acción defensorial, avance y resultado:** Se recomendó a la empresa Chavín S.A. la urgente atención de la rotura de la tubería reportada, así como el control del aniego generado. En atención a la intervención defensorial, se obtuvo la efectiva acción competencial de la empresa prestadora, a favor de la ciudadanía usuaria de la Avenida Mariscal Luzuriaga.

**Entidad empleada:** Empresa Chavín 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.



## 2. ÁNCASH / Huaraz / Huaraz

**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 la presunta desinformación respecto del estado de salud del ciudadano M.M.H.A. -internado en el Área COVID 19 de Hospital de Huaraz del Seguro Social de Salud (EsSalud)-.

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

**Acción defensorial, avance y resultado:** Se recomendó al Hospital de Huaraz del Seguro Social de Salud (EsSalud) la urgente actualización informativa a favor de familiares del paciente M.M.H.A. -así como el suministro diario de datos para parientes de demás pacientes en estado de internamiento-; de modo que no se genere preocupación entre la ciudadanía usuaria. Se mantiene, entonces, cercano seguimiento a la atención de lo requerido.

**Entidad emplazada:** Hospital de Huaraz del Seguro Social de Salud (EsSalud) - Directora

**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.



## AYACUCHO

## 3. AYACUCHO / Ayacucho / Huamanga

**Derecho:** Derecho a la tutela efectiva

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

**Hallazgo:** Toma de conocimiento de que -en la Unidad de Gestión Educativa Local (UGEL) de Huamanga- no se habría adjudicado la plaza directiva de Educación Inicial en la Institución Educativa Inicial N° 104 -del distrito de Andrés Avelino Cáceres-, presuntamente incumpléndose el respectivo cronograma publicado.

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



**Acción defensorial, avance y resultado:** Se recomendó a la Unidad de Gestión Educativa Local (UGEL) de Huamanga el urgente cumplimiento del proceso de adjudicación de la convocada plaza directiva de Educación Inicial -en la Institución Educativa Inicial N° 104, del distrito de Andrés Avelino Cáceres-. A razón de la recomendación defensorial, se obtuvo el efectivo nombramiento de la ciudadana docente que resultó ganadora.

**Entidad emplazada:** Unidad de Gestión Educativa Local (UGEL) de Huamanga - Responsable de Área de Gestión Institucional

**Estado de la recomendación:** Acogida totalmente

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

## ✓ CALLAO

### 4. CALLAO / Callao / Mi Perú

**Derecho:** Derechos a los servicios públicos

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

**Hallazgo:** Toma de conocimiento del presunto colapso de una tubería de agua potable -a la altura del cruce de las Avenidas Trujillo y Perú, en el distrito de Mi Perú-, sin que presuntamente personal de la empresa Sedapal S.A. hubiese accionado.

**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 urgente adopción de medidas correctivas, a fin de restituir el servicio de saneamiento en beneficio de la ciudadanía usuaria. A razón de la intervención defensorial, se obtuvo la efectiva constitución de un grupo de operarios en la zona reportada. 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:** Acogida parcialmente

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

## ✓ HUANCAVELICA

### 5. HUANCAVELICA / Huancavelica / Huancavelica

**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 la presunta desatención especializada, así como desinformación sobre la evolución de salud del ciudadano J.H.G. -internado en el Área COVID 19 de la Unidad de Cuidados Intensivos, en el Hospital Regional Zacarías Correa Valdivia-; habida cuenta de que se carecería de la disponibilidad de personal internista e intensivista.

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



**Acción defensorial, avance y resultado:** Se recomendó al Hospital Regional Zacarías Correa Valdivia la urgente garantía de una atención especializada a favor del paciente J.H.G., así como el suministro de data médica actualizada para sus familiares. A razón de la intervención defensorial, se obtuvo el efectivo aseguramiento del tratamiento en la Unidad de Cuidados Intensivos de COVID 19 -hasta el 31 de agosto, por lo menos-; así como también se conoció y difundió la evaluación favorable del paciente reportado -en condición de estabilidad actual-. Se mantiene, entonces, cercano seguimiento a la atención de lo requerido.

**Entidad emplazada:** Hospital Regional Zacarías Correa Valdivia - Médico Auditor (e) de la Oficina de Calidad

**Estado de la recomendación:** Acogida parcialmente

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

## ✓ HUÁNUCO

### 6. HUÁNUCO / Leoncio Prado / Rupa Rupa

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

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

**Hallazgo:** Toma de conocimiento de que personal médico del Hospital de Tingo María exigiría a familiares de un ciudadano recuperado de COVID 19 -con secuela de oxigenoterapia permanente- la compra de un balón de oxígeno medicinal para tratamiento domiciliario -ascendente a S/.5,800 soles-.

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

**Acción defensorial, avance y resultado:** Se recomendó al Hospital de Tingo María la urgente garantía del derecho de acceso a la salud -en su componente de disponibilidad-, con la consecuente concreción de gestiones orientadas a la atención con oxígeno medicinal domiciliario -a favor del paciente recuperado-. A razón de la intervención defensorial, se dispuso el préstamo de un manómetro y de un balón de oxígeno medicinal -cuyo abastecimiento queda a cargo del establecimiento de salud reportado-; incluyéndose la capacitación familiar sobre el manejo de oxígeno, así como asegurándose el monitoreo del personal asistencial.

**Entidad emplazada:** Hospital de Tingo María - Directora Ejecutiva

**Estado de la recomendación:** Acogida totalmente

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



## ✓ JUNÍN

### 7. JUNÍN / Huancayo / Huancayo

**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 la necesidad de la ciudadana M.P.L. y su familia de acceder a la aplicación de pruebas de descarte de COVID 19; dada la presentación común de sintomatología asociada al nuevo coronavirus, así como el reciente diagnóstico positivo de su progenitor -con quien comparten domicilio-.

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

**Acción defensorial, avance y resultado:** Se recomendó a la Institución Prestadora de Servicios de Salud (IPRESS) de Chilca la concreción de un monitoreo médico, con la respectiva aplicación de la prueba de descarte de COVID 19 al grupo familiar. A razón de la intervención defensorial, se obtuvo la efectiva toma de la prueba y monitoreo consecuente -a favor de las personas integrantes de la familia reportada-.

**Entidad emplazada:** Institución Prestadora de Servicios de Salud (IPRESS) de Chilca - Epidemióloga

**Estado de la recomendación:** Acogida totalmente

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



## 8. JUNÍN / Huancayo / Huancayo

**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 la necesidad de la ciudadana S.E.I.C. de acceder a la aplicación de prueba de descarte de COVID 19; dada la presentación de sintomatología asociada al nuevo coronavirus, así como el reciente diagnóstico positivo de su cónyuge -con quien comparte domicilio-.

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

**Acción defensorial, avance y resultado:** Se recomendó al Hospital Ramiro Prialé la concreción de un monitoreo médico, con la respectiva aplicación de la prueba de descarte de COVID 19 a la ciudadana reportada. A razón de la intervención defensorial, se obtuvo la efectiva toma de la prueba y monitoreo consecuente.

**Entidad emplazada:** Hospital Ramiro Prialé - Médico de turno

**Estado de la recomendación:** Acogida totalmente

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

## LA LIBERTAD

## 9. LA LIBERTAD / Trujillo / Trujillo

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

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

**Hallazgo:** Toma de conocimiento de la necesidad de efectuar seguimiento, respecto de las gestiones de articulación en cumplimiento a la política de reducción de la anemia en menores de edad -en la región La Libertad, en el contexto de emergencia nacional y sanitaria-.

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

**Acción defensorial, avance y resultado:** Se requirió urgente información al Gobierno Regional de La Libertad, en torno de la gestión de articulación para la garantía de cumplimiento de la política de reducción de la anemia en La Libertad; más aún, durante la vigencia de la emergencia nacional y sanitaria. Se mantiene, entonces, cercano seguimiento a la atención de lo requerido.

**Entidad emplazada:** Gobierno Regional de La Libertad - Gobernador

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

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



## 10. 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 de concreción de una teleconsulta médica a favor de la ciudadana R.N. -paciente oncológica domiciliada en Chimbote a la fecha, con disponibilidad de medicamentos solo hasta agosto-.

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

**Acción defensorial, avance y resultado:** Se recomendó al Seguro Social de Salud (EsSalud) de La Libertad la garantía urgente de una atención especializada oportuna, respecto de la ciudadana R.N. A razón de la

intervención defensorial, se obtuvo la efectiva programación de la teleconsulta oncológica pendiente, así como la disponibilidad de medicamentos adicionales en la fecha requerida.

**Entidad emplazada:** Seguro Social de Salud (EsSalud) de La Libertad - Jefe de la Oficina de Gestión y Desarrollo

**Estado de la recomendación:** Acogida totalmente

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



## 11. LIMA / Lima / Ate

**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 la presunta aglomeración de vendedores ambulantes y acaecimiento de disturbios entre personas ofertantes de servicios de centros médicos privados -en los alrededores de la cuadra 55 de la Avenida Nicolás Ayllón, en el distrito de Ate-.

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

**Acción defensorial, avance y resultado:** Se recomendó a la Municipalidad Distrital de Ate la urgente acción competencial fiscalizadora, en la zona reportada, en la línea de evitamiento de la proliferación de COVID 19. A razón de la intervención defensorial, se obtuvo la efectiva concreción de un operativo edil de recuperación de espacios públicos en la avenida Nicolás Ayllón -con presencia de agentes policiales, a modo de reforzamiento de la fiscalización municipal-.

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

**Estado de la recomendación:** Acogida totalmente

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



## 12. LIMA / Lima / Jesús María

**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 la necesidad de efectuar seguimiento ante el Seguro Social de Salud (EsSalud), respecto del cronograma de la campaña denominada “EsSalud te cuida” para la toma de muestras de descarte de COVID 19 -en los distritos de Lima Sur-.

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

**Acción defensorial, avance y resultado:** Se recomendó al Seguro Social de Salud (EsSalud) la urgente programación de visitas de práctica de pruebas de descarte de COVID 19 en distritos de Lima Sur -aparte de los ya programados para inmediata realización en Villa María del Triunfo y San Juan de Miraflores-. Se mantiene, entonces, cercano seguimiento a la atención de lo requerido.

**Entidad emplazada:** Seguro Social de Salud (EsSalud) - Responsable de la campaña “EsSalud te cuida”

**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.

### 13. LIMA / Lima / Lurín

**Derecho:** Derechos a los servicios públicos

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

**Hallazgo:** Toma de conocimiento de la necesidad de intervención ante la Municipalidad Distrital de Lurín, respecto del impulso de la implementación de las acciones de inspección y fiscalización en el servicio de transporte público especial -en la modalidad de taxi y vehículos menores-.

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

**Acción defensorial, avance y resultado:** Se recomendó a la Municipalidad Distrital de Lurín el fortalecimiento de inspecciones y fiscalizaciones de la movilidad urbana -con la finalidad de verificar el cumplimiento de la normatividad que regula la prestación del servicio de transporte público especial de personas en vehículos menores; más aún, en el contexto de la emergencia nacional y sanitaria-. A razón de la intervención defensorial, se obtuvo la efectiva acción competencial del gobierno local emplazado -en la línea de evitamiento de la proliferación de COVID 19 en Lurín-.

**Entidad emplazada:** Municipalidad Distrital de Lurín - Alcalde

**Estado de la recomendación:** Acogida totalmente

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

### 14. LIMA / Lima / Pachacámac

**Derecho:** Derecho a la integridad personal

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

**Hallazgo:** Toma de conocimiento de que -en el Asentamiento Humano Señor de los Milagros de Manchay; específicamente en la zona denominada "El hueco de Manchay"- se registraría un alto índice delictivo desatendido por los efectivos policiales competentes.

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

**Acción defensorial, avance y resultado:** Se requirió urgente información a la Comisaría de Manchay respecto del horario y fechas dispuestas para patrullajes policiales; así como también se recomendó la adopción de acciones pertinentes de evaluación de un nuevo plan que permita intensificar el patrullaje en zonas de alto índice delictivo -en el distrito de Pachacámac-. Se mantiene, entonces, cercano seguimiento a la atención de lo requerido.

**Entidad emplazada:** Comisaría de Manchay - Encargado

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

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

### 15. LIMA / Lima / Pucusana

**Derecho:** Derecho a la tutela efectiva

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

**Hallazgo:** Toma de conocimiento de la presunta omisión de difusión -en el portal institucional de la Municipalidad Distrital de Pucusana- de la habilitación de una Mesa de Partes Virtual para la atención de la ciudadanía usuaria.

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

**Acción defensorial, avance y resultado:** Se recomendó a la Municipalidad Distrital de Pucusana la urgente difusión de la Mesa de Partes Virtual habilitada -en la línea de atención a la ciudadanía usuaria, durante la emergencia nacional y sanitaria que reduce la atención presencial como medida de bioseguridad-. Se mantiene, entonces, cercano seguimiento a la atención de lo requerido.

**Entidad emplazada:** Municipalidad Distrital de Pucusana - Gerente Municipal

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

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

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

**Derecho:** Derecho a la integridad personal

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

**Hallazgo:** Toma de conocimiento -a razón de una presunta estafa en la venta, en línea, de oxígeno medicinal para pacientes con COVID 19- de la necesidad de efectuar reforzamiento de acciones preventivas y represivas de delitos cibernéticos, en el distrito de Villa María del Triunfo.

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

**Acción defensorial, avance y resultado:** Se recomendó al Departamento de Investigación Criminal de Villa María del Triunfo la permanente atención al desarrollo de la criminalidad a través de tecnología cibernética -internet, redes sociales, aplicaciones, etc.-; para la prevención de delitos en perjuicio de la ciudadanía del distrito -especialmente, a la afectada con COVID 19-. Se mantiene, entonces, cercano seguimiento a la atención de lo requerido.

**Entidad emplazada:** Departamento de Investigación Criminal de Villa María del Triunfo - Comandante de guardia

**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 El Salvador

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

**Tema:** - Manejo de residuos sólidos hospitalarios, domiciliarios y en vía pública.

**Hallazgo:** Toma de conocimiento de la presunta acumulación de residuos sólidos -en las inmediaciones de un centro de abasto privado, cerca del Parque Industrial de Villa El Salvador-.

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

**Acción defensorial, avance y resultado:** Se recomendó a la Municipalidad Distrital de Villa El Salvador la urgente acción competencial en la zona reportada -en la línea de evitamiento de situaciones de proliferación de COVID 19, en el marco de la emergencia nacional y sanitaria vigente-. A razón de la intervención defensorial, se obtuvo el compromiso efectivo de recojo de los residuos sólidos acumulados reportados. Se mantiene, entonces, cercano seguimiento a la atención de lo requerido.

**Entidad emplazada:** Municipalidad Distrital de Villa El Salvador - Gerente de Secretaría 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.



#### 18. PUNO / Azángaro / Azángaro

**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 la presunta carencia de un adecuado número de personal médico en los establecimientos de salud de la Red de Salud de Azángaro -especialmente para el Área COVID 19 de atención diferenciada para la prevención, protección y control del nuevo coronavirus-.

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

**Acción defensorial, avance y resultado:** Se requirió urgente información a la Red de Salud de Azángaro, respecto del número total de personal asistencial -incluida la modalidad contractual- en labor en el Área COVID 19 de atención diferenciada para la prevención, protección y control del nuevo coronavirus. Se mantiene, entonces, cercano seguimiento a la atención de lo requerido.

**Entidad emplazada:** Red de Salud de Azángaro - Director

**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.).



#### 19. PUNO / Melgar / Ayaviri

**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 la presunta carencia de un adecuado número de personal médico en los establecimientos de salud de la Red de Salud de Melgar -especialmente para el Área COVID 19 de atención diferenciada para la prevención, protección y control del nuevo coronavirus-.

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

**Acción defensorial, avance y resultado:** Se requirió urgente información a la Red de Salud de Melgar, respecto del número total de personal asistencial -incluida la modalidad contractual- en labor en el Área COVID 19 de atención diferenciada para la prevención, protección y control del nuevo coronavirus. Se mantiene, entonces, cercano seguimiento a la atención de lo requerido.

**Entidad emplazada:** Red de Salud de Melgar - Director

**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.).

#### 20. PUNO / Moho / Huayrapata

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

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

**Hallazgo:** Toma de conocimiento de la presunta omisión de pago al ciudadano S.P.V., respecto de los servicios realizados como técnico electricista en el Proyecto "Mejoramiento del Servicio de Educación Secundaria en la I.E.S. Héroes del Cenepa" -a cargo de la Municipalidad Distrital de Huayrapata-.

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

**Acción defensorial, avance y resultado:** Se recomendó a la Municipalidad Distrital de Huayrapata la urgente garantía de cumplimiento de pago de la contraprestación correspondiente a servicios efectivamente brindados, a favor del ciudadano S.P.V. Se mantiene, entonces, cercano seguimiento a la atención de lo requerido.

**Entidad emplazada:** Municipalidad Distrital de Huayrapata - Jefe de la Oficina de Administración

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

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

## 21. PUNO / Puno / Puno

**Derecho:** Derechos a los servicios públicos

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

**Hallazgo:** Toma de conocimiento de la falta de difusión de las cuentas electrónicas habilitadas para uso en la Mesa de Partes Virtual de la empresa Emsa Puno S.A. -en su respectivo portal institucional-; con el consecuente desconcierto de la ciudadanía usuaria respecto de los canales de presentación de reclamos e impugnaciones.

**Fuente:** - Otra (de oficio) / OD PUNO

**Acción defensorial, avance y resultado:** Se recomendó a la empresa Emsa Puno S.A. la urgente publicación -en el portal institucional- del detalle de las cuentas electrónicas habilitadas para uso en la Mesa de Partes Virtual. A razón de la intervención defensorial, se obtuvo el efectivo compromiso de acción, a favor de la ciudadanía usuaria del servicio de saneamiento en Puno en torno de sus pretensiones de reclamo o impugnación. Se mantiene, entonces, cercano seguimiento a la atención de lo requerido.

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

**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:** Derechos a los servicios públicos

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

**Hallazgo:** Toma de conocimiento de que -por un lapso de dos días y a pesar de la vigente suspensión de reparto domiciliario de las versiones impresas de recibos de consumo- presentaba errores la aplicación para consulta virtual de las facturaciones mensuales del servicio de energía eléctrica -publicada en el portal institucional de la empresa Electro Puno S.A.A.-.

**Fuente:** - Otra (de oficio) / OD PUNO

**Acción defensorial, avance y resultado:** Se recomendó a la empresa Electro Puno S.A.A. la urgente corrección del error informático -en la aplicación de consulta virtual de facturaciones del servicio de electricidad-. A razón de la intervención defensorial, se obtuvo la efectiva corrección de la plataforma habilitada, así como el inicio de la distribución física domiciliaria de los recibos de consumo.

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

**Estado de la recomendación:** Acogida totalmente

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

### 23. PUNO / San Antonio de Putina / Putina

**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 la presunta carencia de un adecuado número de personal médico en el Hospital de San Antonio de Putina -especialmente para el Área COVID 19 de atención diferenciada para la prevención, protección y control del nuevo coronavirus-.

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

**Acción defensorial, avance y resultado:** Se requirió urgente información al Hospital de San Antonio de Putina, respecto del número total de personal asistencial -incluida la modalidad contractual- en labor en el Área COVID 19 de atención diferenciada para la prevención, protección y control del nuevo coronavirus. Se mantiene, entonces, cercano seguimiento a la atención de lo requerido.

**Entidad empleada:** Hospital de San Antonio de Putina - Director

**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.).

### 24. 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 del reclamo de los pobladores del Barrio 28 de julio -cuadra 2 y 3 del Jirón Chucuito de la ciudad de Juliaca-, respecto de la presunta falta del servicio de energía eléctrica a cargo de la empresa Electro Puno S.A. -en perjuicio principal de estudiantes menores de edad que participan de clases virtuales, durante la vigente emergencia nacional y sanitaria-.

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

**Acción defensorial, avance y resultado:** Se recomendó al Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería (Osinergmin) de Puno la urgente acción competencial ante la empresa Electro Puno S.A., en la línea de garantía de urgente restitución del servicio eléctrico. A razón de la intervención defensorial, se obtuvo la efectiva coordinación entre el órgano regulador y la empresa prestadora. Se mantiene, entonces, cercano seguimiento a la atención de lo requerido.

**Entidad empleada:** Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería (Osinergmin) de Puno - Supervisor

**Estado de la recomendación:** Acogida parcialmente

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



## SAN MARTÍN

### 25. SAN MARTÍN / Rioja / Rioja

**Derecho:** Derechos a los servicios públicos

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

**Hallazgo:** Toma de conocimiento de que -en el Centro Poblado El Porvenir, provincia de Rioja- no se suministraría el servicio de alumbrado público alrededor de la Plaza de Armas y calles aledañas -con la consecuente exposición a potenciales situaciones de inseguridad ciudadana-.

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



**Acción defensorial, avance y resultado:** Se recomendó a la empresa Electro Oriente S.A. el urgente desplazamiento del personal técnico, para la subsanación de la avería en el alumbrado público y el aseguramiento de su constante mantenimiento posterior. A razón de la intervención defensorial, se obtuvo conocimiento de la efectiva acción competencial de la empresa prestadora -en la zona reportada-, habiéndose finalmente reemplazado un interruptor quemado.

**Entidad emplazada:** Empresa Electro Oriente S.A. - Supervisor de Distribución de la Unidad de Moyobamba

**Estado de la recomendación:** Acogida totalmente

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

## 26. SAN MARTÍN / San Martín / La Banda de Shilcayo

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

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

**Hallazgo:** Toma de conocimiento de que -en el Establecimiento Penitenciario Pampas de Sananguillo, tras la superación del contagio de COVID 19- el ciudadano privado de libertad P.P.R. requeriría de un urgente monitoreo de estado de salud; habida cuenta de un constante dolor abdominal, dificultad respiratoria e inapetencia -respecto de lo cual, en el tópico, se limitarían a diagnosticarle cuadros de ansiedad o estrés -.

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

**Acción defensorial, avance y resultado:** Se recomendó Establecimiento Penitenciario Pampas de Sananguillo la urgente coordinación de la garantía de una atención médica especializada en Gastroenterología, a favor del interno P.P.R. -dado el reciente resultado positivo a helicobacter pylori, con actual tratamiento antibiótico preventivo-. Se mantiene, entonces, cercano seguimiento a la atención de lo requerido.

**Entidad emplazada:** Establecimiento Penitenciario Pampas de Sananguillo - Director

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

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

## 27. SAN MARTÍN / San Martín / La Banda de Shilcayo

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

**Tema:** - Manejo de residuos sólidos hospitalarios, domiciliarios y en vía pública.

**Hallazgo:** Toma de conocimiento de que -en el Sector Ventanilla, en el distrito de La Banda de Shilcayo- no se prestaría el servicio de recojo de residuos sólidos acumulados, cuyos fétidos olores ocasionaría malestar a la población de la zona.

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

**Acción defensorial, avance y resultado:** Se recomendó a la Municipalidad Distrital de La Banda de Shilcayo el urgente recojo de residuos sólidos en el sector Ventanilla; el establecimiento de un cronograma fijo para la visita del vehículo recolector; así como la incidencia en acciones de sensibilización a la población vecina -sobre la importancia del derecho a vivir en un ambiente sano y equilibrado-. A razón de la intervención defensorial, se obtuvo la efectiva limpieza integral de la zona reportada, así como el compromiso de concreción de medidas de prevención y sensibilización. Se mantiene, entonces, cercano seguimiento a la atención de lo requerido.

**Entidad emplazada:** Municipalidad Distrital de La Banda de Shilcayo - Gerente de Desarrollo Económico Ambiental

**Estado de la recomendación:** Acogida parcialmente

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

28. **SAN MARTÍN** / San Martín / Tarapoto

**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 la necesidad de la ciudadana X.C.F de acceder a la aplicación de prueba de descarte de COVID 19; dada la presentación de sintomatología asociada al nuevo coronavirus.

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

**Acción defensorial, avance y resultado:** Se recomendó al Hospital II de Tarapoto la concreción de un monitoreo médico, con la respectiva aplicación de la prueba de descarte de COVID 19 a la ciudadana reportada. A razón de la intervención defensorial, se obtuvo la efectiva toma de la prueba y monitoreo consecuente -a través del Equipo de Emergencia COVID 19.

**Entidad emplazada:** Hospital II de Tarapoto - Jefe de Respuesta Rápida COVID 19

**Estado de la recomendación:** Acogida totalmente

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

29. **SAN MARTÍN** / San Martín / Tarapoto

**Derecho:** Derechos a los servicios públicos

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

**Hallazgo:** Toma de conocimiento de que -debido a su desconocimiento del uso internet- una ciudadana adulta mayor requeriría asistencia en la obtención del fraccionamiento de deuda por consumo de servicio de electricidad -prestado por la empresa Electro Oriente S.A.-. Empero, dentro del proceso de registro, se conoció que el sistema habilitado no precisaba el número de cuotas del fraccionamiento requerido -con la consecuente incertidumbre en la obligación de pago mensual-.

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

**Acción defensorial, avance y resultado:** Se recomendó a la empresa Electro Oriente S.A. la urgente precisión del número de cuotas de pago, respecto de la usuaria adulta mayor asistida en la gestión de fraccionamiento de deuda del servicio de electricidad. A razón de la intervención defensorial, se obtuvo la validación detallada del beneficio otorgado a la ciudadanía usuaria -previsto en el marco de la emergencia nacional y sanitaria-.

**Entidad emplazada:** Empresa Electro Oriente S.A. - Empresa

**Estado de la recomendación:** Acogida totalmente

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



30. **TACNA** / Jorge Basadre / Locumba

**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 necesidad de efectuar seguimiento ante la Municipalidad Provincial de Jorge Basadre, respecto de la implementación de medidas de bioseguridad en centros de abastos -en el marco de la emergencia nacional y sanitaria-.

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



**Acción defensorial, avance y resultado:** Se recomendó a la Municipalidad Provincial de Jorge Basadre el sostenimiento de acciones competenciales, que garanticen el respeto de la bioseguridad en centros de abasto de la provincia. A razón de la intervención defensorial, se obtuvo conocimiento de la efectiva ejecución de medidas de fiscalización en el Mercado Municipal de Locumba. Se mantiene, entonces, cercano seguimiento a la atención de lo requerido.

**Entidad emplazada:** Municipalidad Provincial de Jorge Basadre - Alcalde

**Estado de la recomendación:** Acogida parcialmente

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

### 31. TACNA / Tacna / Tacna

**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 presunta carencia de situaciones de asepsia en la intersección de la prolongación de las Calles 2 de mayo y Federico Barreto -en las cercanías a las puertas de ingreso al Hospital Hipólito Unanue de Tacna-.

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

**Acción defensorial, avance y resultado:** Se recomendó a la Municipalidad Provincial de Tacna la urgente desinfección continua en las zonas reportadas -dada su condición de alto tránsito de la ciudadanía usuaria de servicios de salud, en el marco de la emergencia nacional y sanitaria-. Asimismo, se recomendó el restablecimiento de un acceso seguro a la berma peatonal. Se mantiene, entonces, cercano seguimiento a la atención de lo requerido.

**Entidad emplazada:** Municipalidad Provincial de Tacna - Alcalde

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

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



### 32. UCA YALI / Coronel Portillo / Callería

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

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

**Hallazgo:** Toma de conocimiento de que -en el Hospital Regional de Pucallpa- aún no se intervendría quirúrgicamente en el brazo izquierdo fracturado del ciudadano menor de edad J.C.A. (9) -a pesar de que se habría reprogramado, por segunda vez, su operación-.

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

**Acción defensorial, avance y resultado:** Se recomendó al Hospital Regional de Pucallpa la urgente evaluación médica actualizada del paciente reportado y -en consecuencia- la disposición de acciones necesarias para garantizar una atención médica oportuna. A razón de la intervención defensorial, se obtuvo la efectiva intervención quirúrgica a favor del menor de edad.

**Entidad emplazada:** Hospital Regional de Pucallpa - Director Ejecutivo

**Estado de la recomendación:** Acogida totalmente

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

