



República de Panamá
Procuraduría de la Administración
Secretaría Provincial de Chiriquí



Chiriquí, 25 de julio de 2022
C-CH-No.011-2022

Señora
Lourdes Mabel Médica Guerra
Provincia de Chiriquí

Ref.: Competencia de la Defensoría del Pueblo en materia de quejas.

Señora Médica:

Atendiendo al derecho constitucional de petición que le asiste, consagrado en el artículo 41 de la Constitución Política y a la misión de esta Procuraduría dispuesta en el numeral 6 del artículo 3 de la Ley No. 38 de 31 de julio de 2000 "*Que aprueba el Estatuto Orgánico de la Procuraduría de la Administración, regula el Procedimiento Administrativo General y dicta disposiciones especiales*" conforme al cual corresponde a esta entidad brindar orientación legal al ciudadano, damos respuesta a su escrito sin número, recibido en esta Secretaría Provincial el día 25 de julio de 2022, mediante la cual consulta lo siguiente:

1. ¿En materia de quejas quisiera saber cuáles son las competencias de la Defensoría del Pueblo, específicamente en la provincia de Chiriquí?

De la lectura de la consulta formulada, se desprende que la misma tiene por objeto que esta Procuraduría le oriente jurídicamente en cuanto a las competencias que tiene la Defensoría del Pueblo con relación a la atención de quejas que se presenten a esa Entidad, específicamente en la provincia de Chiriquí.

I. Como nace a la vida jurídica la Defensoría del Pueblo.

Sobre lo consultado es importante hacerle mención que mediante la Ley No. 7 de 5 de febrero de 1997 "*Por la cual se crea la Defensoría del Pueblo*", publicada en la Gaceta

Oficial No.23221 del 6 de febrero de 1997, específicamente en sus artículos 1 y 2 nos ilustra, al decirnos que:

“**Artículo 1.** Se crea la Defensoría del Pueblo, como institución independiente, que actuará con plena autonomía funcional, administrativa y financiera, sin recibir instrucción de ninguna autoridad, órgano del Estado o persona.

Artículo 2. La Defensoría del Pueblo velará por la protección de los derechos establecidos en el Título III y demás derechos consagrados en la Constitución Política de la República de Panamá, así como los derechos previstos en los convenios internacionales de Derechos Humanos y la Ley, mediante el control de los hechos, actos u omisiones de los servidores públicos y de quienes presten servicios públicos y actuará para que ellos se respeten, en los términos establecidos por la presente Ley”.



Sobre estos dos primeros artículos, podemos determinar como la Defensoría del Pueblo por mandato legal es una Entidad independiente y no recibe instrucciones de ninguna autoridad, órganos del Estado (Ejecutivo, Legislativo y Judicial) o persona. Además, tiene la vital y esencial facultad de velar por la protección de los derechos establecidos en el Título III y demás derechos consagrados en la Constitución Política de la República de Panamá, así como los derechos previstos en los convenios internacionales de Derechos Humanos y la Ley. Dándole así la potestad de intervenir frente a los actos u omisiones de los servidores públicos (*servidores públicos en el ejercicio de sus funciones*) para que los mismos se apeguen al control de constitucionalidad y convencionalidad.

II. Sobre la presentación de quejas en la Defensoría del Pueblo y quienes pueden acudir.

En la Ley No. 7 de 1997, específicamente en su artículo 20, plasma que:

“...**Podrá recurrir a la Defensoría del Pueblo, cualquier persona natural** o jurídica, nacional o extranjera. **No será impedimento** la minoría de edad, la incapacidad ni el internamiento en centros penitenciarios o psiquiátricos, ni **situación de dependencia o sujeción a la administración pública o a los órganos del Estado.**

No podrán recurrir a la Defensoría, los titulares responsables de los organismos del Estado por asuntos de su competencia.” (El resaltado es nuestro).

De la exerta legal citada, cualquier persona puede acudir a la Defensoría del Pueblo, indistintamente que el mismo sea o no un servidor público, ya que la tutela de los Derechos

Humanos consagrados en nuestra Constitución Política y en los Convenios Internacionales, son aplicables a todos; sin discriminación, estratificación, sectorización o exclusión.

III. Intervención de la Defensoría del Pueblo.

En este apartado es oportuno traer a colación lo normado en los artículos 24 y 26, 27 y 28 de la Ley No. 7 de 1997, veamos:

[...] “**Artículo 24.** La Defensoría del Pueblo podrá intervenir de oficio o a instancia de interesado. **Toda persona que presente una queja a la Defensoría deberá razonar su pretensión ante ésta con total ausencia de solemnidades y formalismos.**”.

“**Artículo 26.** La Defensoría del Pueblo podrá recibir todas las quejas, orales o escritas, transmitidas por cualquier medio, provengan de fuentes anónimas o identificadas, **aun en los casos en que hayan sido presentadas ante otras autoridades administrativas y judiciales** que estén resolviendo sobre su admisión o inadmisión y en su caso investigándolas.

En caso de admisión, se informará al quejoso. En caso de no admisión, se le informará de los motivos en que se fundamenta la resolución, orientándole e indicándole otras vías, procedimientos o actuaciones, que pudieran resultarle útiles.

Artículo 27. Cuando la Defensoría del Pueblo admita una queja o decida una actuación de oficio, **promoverá la oportuna investigación para su esclarecimiento, solicitando a los servidores públicos, cuantos informes considere convenientes**, y éstos deberán contestar la solicitud de informe de la Defensoría, en un plazo máximo de quince días hábiles. Este plazo sólo podrá ser ampliado hasta un máximo de dos prórrogas de hasta quince días hábiles cada una, cuando, a juicio del titular de la Defensoría del Pueblo, las circunstancias y la complejidad del caso lo aconsejen. El Defensor o Defensora del Pueblo podrá indicar un plazo menor para la presentación de informes, cuando la urgencia de la situación así lo exija. **Asimismo, el Defensor o Defensora del Pueblo, o el funcionario de la Defensoría que el titular autorice, podrá inspeccionar cualquier institución pública**, incluidas las policiales, penitenciarias o psiquiátricas, y no podrá negársele el acceso oportuno a ninguna dependencia pública, ni a ningún expediente o documento que se encuentre relacionado con la investigación.



Artículo 28. Cualquier autoridad o funcionario que obstaculice la investigación del Defensor o Defensora del Pueblo, mediante la negativa injustificada de enviar información, o mediante el envío desordenado, negligente o insuficiente de la información solicitada, o cuando dificultase el acceso a expediente o documento necesario para la investigación, incurrirá en responsabilidades administrativas y penales, según la gravedad del caso, lo que faculta al titular de la Defensoría del Pueblo a notificar a las autoridades competentes, a fin de que adopten las medidas oportunas de acuerdo con la Ley.”[...] (El resaltado es nuestro).



Sobre este grupo de artículos mencionados, debemos tener claro que las actuaciones de la Defensoría de Pueblo también están sometidas a lo regulado por el artículo 34 de la Ley No. 38 de 31 de julio de 2000 *“Que aprueba el Estatuto Orgánico de la Procuraduría de la Administración, regula el Procedimiento Administrativo General y dicta disposiciones especiales”*, determinante al indicar que:

“Artículo 34. Las actuaciones administrativas en todas las entidades públicas se efectuarán con arreglo a normas de informalidad, imparcialidad, uniformidad, economía, celeridad y eficacia, garantizando la realización oportuna de la función administrativa, sin menoscabo del debido proceso legal, con objetividad y con apego al principio de estricta legalidad. Los Ministros y las Ministras de Estado, los Directores y las Directoras de entidades descentralizadas, Gobernadores y Gobernadoras, Alcaldes y Alcaldesas y demás Jefes y Jefas de Despacho velarán, respecto de las dependencias que dirijan, por el cumplimiento de esta disposición.

Las actuaciones de los servidores públicos deberán estar presididas por los principios de lealtad al Estado, honestidad y eficiencia, y estarán obligados a dedicar el máximo de sus capacidades a la labor asignada.” (El resaltado es nuestro).

IV. Mecanismo jurídico de respuesta al quejoso por parte de la Defensoría del Pueblo.

Sobre este escenario, una vez admitida la queja y realizadas las investigaciones pertinentes al caso, la Defensoría del Pueblo deberá proferir lo establecido en la Ley No. 7 de 1997 “**Artículo 31.** Las investigaciones realizadas por la Defensoría del Pueblo concluyen con la expedición de **resoluciones.**” (El resaltado es nuestro).

Siendo las cosas así, los artículos 33 y 34 de esta misma normativa jurídica, que crea a la Defensoría del Pueblo, les indica a sus colaboradores, lo siguiente:

“Artículo 33. La Defensoría del Pueblo podrá formular recomendaciones a los órganos, instituciones o funcionarios de la administración pública, cuando de las actuaciones administrativas investigadas se desprendan efectos perjudiciales o no acordes con la finalidad de la norma que los habilita. También podrá formular recordatorios de deberes constitucionales y legales a los servidores públicos, por incumplimiento de los deberes que normativamente les obligan.

El titular de la Defensoría del Pueblo podrá instar a las autoridades administrativas competentes al ejercicio de sus potestades de inspección o sanción.

En los casos de sugerencias, recomendaciones o recordatorios de deberes legales, el servidor público a quien se haya remitido el Defensor o Defensora del Pueblo, deberá contestar por escrito, argumentando la aceptación o no aceptación de estas medidas, dentro de un plazo de treinta días calendario.

Artículo 34. La Defensoría del Pueblo está obligada a mantener informada a la persona que recurra a ella, de los trámites que siga su queja, así como de la resolución que finalice la investigación.



También deberá informar de la resolución final a las autoridades implicadas.” (El resaltado es nuestro).

Conclusión.

Atendiendo al punto medular de su consulta, las diferentes sedes de la Defensoría del Pueblo ubicadas a lo largo y ancho del territorio nacional, entre ellas la de la provincia de Chiriquí, deberán cumplir con las normas constitucionales y legales por las cuales fueron creadas, y el defensor o defensora del pueblo podrá delegar como máxima autoridad de la Entidad; funciones, acciones o intervenciones que el/ella estime oportunas para el cumplimiento de sus obligaciones y responsabilidades como defensor/a del pueblo; entre ellas la recepción de quejas que se presenten en las diferentes provincias del país para sustanciación del trámite correspondiente y una pronta resolución de las causas que la originaron.

Esperamos de esta manera haberle orientado a su solicitud.

Atentamente,



Dr. Giuliano Mazzanti A.
Secretario Provincial de Chiriquí
Procuraduría de la Administración

gm.



Leonor H. Méndez
25/07/2022.
3:58 p.m.