

# Boletín Informativo Rendición de Cuentas 2015

## Delegación Provincial de Cotopaxi



Se tuteló el derecho de una persona usuaria a servicios públicos de óptima calidad y reparación, ya que sus electrodomésticos sufrieron daños por un corte no programado de electricidad.

### Misión de la Defensoría del Pueblo

La Defensoría del Pueblo de Ecuador (DPE), de acuerdo con sus atribuciones establecidas en la Constitución de la República y en los Principios de París[1], es la Institución Nacional de Derechos Humanos, cuyo mandato principal es la tutela y promoción de los derechos humanos,



La Delegación Cotopaxi realizó el Foro "Hablando de nuestros derechos" para conmemorar el Día Internacional de los Derechos Humanos en el mes de diciembre, en el cual participaron estudiantes de las diferentes instituciones educativas de la ciudad.

de la naturaleza y de las personas usuarias y consumidoras. Conforme a dicho mandato la Defensoría del Pueblo, si bien trabaja de forma integral en la tutela y promoción de todos los derechos fundamentales, ha enfocado su labor en cuatro ejes estratégicos que son: a) el derecho a la vida y a la integridad personal; b) la lucha contra la violencia y la discriminación; c) el derecho a la vivienda adecuada; y, d) servicios públicos domiciliarios y personas consumidoras.

La labor de la Defensoría se realiza de acuerdo con su estructura organizacional por procesos que prevé el nivel directivo a cargo del Dr. Ramiro Rivadeneira Silva, Defensor del Pueblo de Ecuador, el Dr. Patricio Benalcázar Alarcón, Adjunto de Derechos Humanos y de la Naturaleza; y, la Dra. Jhoanna Pullas, Adjunta de Usuarios y Consumidores. Cada adjuntía cuenta con direcciones generales, las mismas que a su vez se componen de direcciones nacionales.

[1] Los Principios de París contienen los estándares normativos mínimos que deben seguir las instituciones nacionales de derechos humanos para ser consideradas como tales; dichos Principios señalan por ejemplo la independencia financiera y administrativa de la que deben gozar las mencionadas instituciones y la representación pluralista de la sociedad interesada en la protección y promoción de los derechos humanos.

## Adjuntía de Derechos Humanos y de la Naturaleza

Tiene a su cargo las direcciones generales de:

Tutela: que cuenta con las direcciones nacionales de Atención Prioritaria y Libertades; Derechos del Buen Vivir; Derechos Colectivos, de la Naturaleza y Ambiente; Mecanismo de Prevención de la Tortura y Tratos Crueles y Degradantes; y, la Dirección Nacional de Reparación de Víctimas.

Incidencia en Políticas Públicas: que cuenta con las direcciones nacionales de Investigación; Análisis Normativo; y Transparencia.

Educación e Investigación: que cuenta con las direcciones nacionales de Educación y Capacitación; y, de Gestión Documental Especializada y Multimedia.



Se realizó el evento "Dibujemos nuestros derechos", donde niñas y niños participaron del diseño y pintura de murales.



Tutela del derecho a la educación de varios estudiantes de la Unidad Educativa Ramón Barba Naranjo, puesto que se les asignaba el desarrollo de actividades ajenas a la rama curricular.

## Adjuntía de Usuarios y Consumidores

Por su parte, la Adjuntía de Usuarios y Consumidores tiene a su cargo las direcciones generales de:

Usuarios de Servicios Públicos Domiciliarios: que cuenta con las direcciones nacionales de Agua, Saneamiento y Alcantarillado; y, Electricidad, Telefonía, Gas y otros Servicios Análogos.

Consumidores de Bienes y Productos de Consumo Masivo: que cuenta con las direcciones nacionales de Registro de Proveedores de Bienes; y, de Reclamos de Consumidores.

La Defensoría del Pueblo cuenta además con áreas de apoyo encargadas de los procesos administrativos, financieros, jurídicos, de planificación y de comunicación social.

Es importante destacar que la Institución Nacional de Derechos Humanos de Ecuador ejerce sus atribuciones a nivel nacional, considerando las normas constitucionales que prevén la desconcentración de las instituciones estatales con el fin de impulsar el desarrollo armónico del país; el fortalecimiento de la participación ciudadana y de las entidades seccionales; y, la distribución de los ingresos públicos y de la riqueza.

De esta manera la institución trabaja en el territorio a través de las coordinaciones generales zonales y las delegaciones provinciales, a las que se les ha otorgado las mismas atribuciones y responsabilidades para la tutela y promoción de los derechos humanos y de la naturaleza.

Durante el año 2015, la Defensoría del Pueblo a través de sus coordinaciones generales defensoriales zonales y delegaciones provinciales ha emprendido varias acciones enfocadas principalmente en los ejes estratégicos de trabajo de la institución.

De tal forma, en la Delegación Provincial de la Defensoría del Pueblo en Cotopaxi, a cargo de la Dra. María Belén Bedón, las acciones de mayor relevancia fueron las siguientes:

## Casos Emblemáticos



Delegada Provincial visitó Hospital General de Latacunga acompañando a una persona privada de libertad de nacionalidad española, a fin de tutelar su derecho a la salud. La persona no era atendida pese a tener diagnóstico de cáncer. Mediante la gestión se le realizó una endoscopia y la entrega de medicamentos para su tratamiento.

A través de una gestión oficiosa se realizaron las acciones necesarias para tutelar el derecho de acceso a la salud de una persona privada de libertad de nacionalidad española, quien no había recibido la atención médica necesaria para descartar una anomalía en el funcionamiento de su estómago, ya que presentaba signos frecuentes de malestar. Se consiguió que se le realizara una endoscopia, que determinó el tipo de tratamiento y medicación que debía recibir, mejorando notablemente su calidad de vida.

Se tutelaron efectivamente los derechos de un niño y una niña con discapacidad, quienes no recibían un servicio de transporte público con calidad y calidez. Expusieron haber sido víctimas de discriminación, maltrato psicológico y verbal por parte de las y los prestadores del servicio de transporte público, entre estos, las Cooperativas Salcedo, Primavera y Tanicuchí, quienes limitaron el acceso al servicio e irrespetaron la tarifa preferencial que les corresponde por pertenecer a un grupo de atención prioritaria. Con la realización de la audiencia pública y la emisión de la resolución defensorial, se logró que las cooperativas de

transporte respeten los derechos de la niña y el niño con discapacidad, comprometiendo a estas cooperativas para que otorguen las primeras filas de asientos a personas que pertenecen a los grupos de atención prioritaria. Adicionalmente, recibieron un taller de sensibilización en derechos humanos para mejorar el tipo de servicio que otorgan.

Se atendió oportunamente la petición de una persona que durante 12 años no contó con acceso al sistema de agua potable, debido a que su situación económica no le permitía asumir los altos costos de conexión. Mediante la emisión de la resolución defensorial, se exhortó al GAD Municipal del cantón Salcedo para que en coordinación con la Junta de Aguas de San Vicente de Chirinche Alto, procedan con la dotación del servicio de agua potable. Las entidades antes mencionadas atendieron favorablemente el exhorto emitido por la Delegación Provincial de Cotopaxi, en tal virtud procedieron a proveer de agua potable al peticionario.



Se realizó una audiencia pública a fin de tutelar el derecho de una niña con discapacidad, ya que la misma era discriminada por las cooperativas de transporte público.



La Delegada Provincial realizó una visita In Situ a la parroquia Mulalillo (Salcedo), para tutelar el derecho al acceso al agua de una persona que no recibió este servicio público domiciliario durante 12 años.

## Incidencia en Políticas Públicas

Se firmó un convenio de cooperación interinstitucional entre la Defensoría del Pueblo de Ecuador y el GAD del cantón Pangua y se entregó la aprobación y vigencia de la Ordenanza por el buen trato, la seguridad y una cultura de paz para las personas adultas mayores en todas las instancias políticas y estratégicas del GAD Municipal del cantón Pangua.

Se suscribió un convenio de cooperación interinstitucional entre la DPE y el GAD del cantón La Maná, en el tema de sistemas de medición de satisfacción en servicios públicos domiciliarios.

Se atendieron denuncias acerca del incremento del costo de los arriendos en las zonas de seguridad, debido a la posible erupción del volcán Cotopaxi, ante lo cual la Delegación incidió en las Direcciones de Avalúos y Catastros de los GAD Municipales de los cantones: Latacunga, Pujilí, Saquisilí, logrando que se respetaran los cánones arrendatarios establecidos en los casos registrados, situación que se ha mantenido hasta la presente fecha.

Se suscribió un convenio con la emisora radial Radio Novedades para la transmisión durante un año del programa radial Tiempo de Derechos, con el fin de fomentar un espacio de diálogo con la comunidad sobre temas de interés que guardan relación con los derechos humanos, para fomentar el empoderamiento de las y los radioyentes.



Desde el mes de Julio de 2015, se ha venido realizando el Programa Radial "Tiempo de Derechos" en la emisora Radio Novedades en la frecuencia 1100 AM, mismo que se transmite en el espacio semanal los días miércoles por el espacio de una hora.

## Acciones en Educación

Se realizó una capacitación cuyo público objetivo fue un grupo de 40 militares en servicio activo de la Brigada de Fuerzas Especiales Patria N° 9. Se trató el tema "Los derechos humanos y su aplicabilidad en el rol de las Fuerzas Armadas".

Se capacitó a 134 ciudadanos y ciudadanas durante la realización de tres procesos educativos en el tema "Derecho al ambiente sano y acceso al agua como un derecho humano", en las parroquias: Chantilín, Mulaló y Belisario Quevedo, pertenecientes a los cantones Saquisilí y Latacunga.

Se realizaron dos talleres de capacitación dirigidos a ciudadanos y ciudadanas del cantón Salcedo y sus parroquias rurales, sobre la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública (LOTAIP).



Suscripción del Convenio de Cooperación Interinstitucional entre la Defensoría del Pueblo de Ecuador y el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Pangua, para la implementación del Sistema de Satisfacción de Usuarios de Servicios Públicos Domiciliarios.



Taller de Capacitación sobre "Derechos Humanos y uso progresivo de la fuerza", realizado con miembros de las fuerzas armadas.

## Gestión de Atención de Casos

En el año 2015, la Delegación recibió un total de 187 casos y resolvió 166, considerando aquellos represados en años anteriores. Esta información se deriva de la Tabla 1

**Tabla 1**

Casos atendidos en la Delegación Provincial de Cotopaxi de enero a diciembre 2015.

Tipo de derecho vulnerado	Recibidos		Resueltos	
	Número	Porcentaje	Número	Porcentaje
Derecho de protección debido proceso	17	9,09%	6	3,61%
Derechos del buen vivir	17	9,09%	18	10,84%
Derechos colectivos	1	0,53%	2	1,20%
Derechos de personas consumidoras	3	1,60%	2	1,20%
Derechos de la naturaleza	0	0,00%	0	0,00%
Derechos de las personas y grupos de atención prioritaria	45	24,06%	30	18,07%
Derechos de libertad	74	39,57%	100	60,24%
Derechos de participación	0	0,00%	2	1,20%
Derechos de protección	8	4,28%	6	3,61%
Derechos de personas usuarias	0	0,00%	0	0,00%
Información sistema "Defensor"	0	0,00%	0	0,00%
Inadmisible	22	11,76%	0	0,00%
<b>Total</b>	<b>187</b>	<b>100,00%</b>	<b>166</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Ecuador. Defensoría del Pueblo, Delegación Provincial de Cotopaxi, (2015). Casos atendidos en la Delegación Provincial de Cotopaxi. Quito: DPE.

Es importante señalar que la Defensoría del Pueblo para la resolución de los casos que son puestos en su conocimiento prevé una serie de procesos o trámites defensoriales que buscan la tutela de los derechos.

Es así que de los casos resueltos en el año 2015 en la Delegación, 42 corresponden a investigaciones defensoriales, 72 a gestiones oficiosas, 38 a trámites de personas usuarias y consumidoras, 8 a vigilancias del debido proceso, y 4 a seguimientos de cumplimiento de sentencias de garantías jurisdiccionales.

## Ejecución Presupuestaria

**Tabla 2.**

Ejecución Presupuestaria en la Delegación Provincial de Cotopaxi.

Concepto	No.	Total por gasto
Gastos Operativos		5 710,35
Energía Eléctrica	12	334,35
Arrendamientos	12	5 376,00
Gastos en Personal		129 955,30
Remuneraciones Personal	6	129 955,30
<b>Total</b>		<b>135 665,65</b>

Resumen POA gasto corriente	
Total Asignado	3 231,60
Monto Ejecutado	3 142,60
% Ejecución	97,25%

Fuente: Ecuador. Defensoría del Pueblo, Dirección Nacional Financiera. (2015). Ejecución Presupuestaria. Delegación Provincial de Cotopaxi. Quito: DPE.