

Boletín Informativo Rendición de Cuentas 2015

Delegación provincial de Los Ríos



Feria de Consumidores y Usuarios por la semana de los derechos humanos "Tiempo de Derechos".

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,



Delegado provincial de Los Ríos, Carlos Puga, durante evento por el Día del Niño en Ventanas.

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.



Delegado de Los Ríos, Carlos Puga, durante audiencia ciudadana en Ventanas.

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 Los Ríos, a cargo del Abg. Carlos Puga, las acciones de mayor relevancia fueron las siguientes:



Delegación provincial de Los Ríos durante visita a los proveedores sobre campaña de usuarios y consumidores.

Casos Emblemáticos



Reunión sobre el sistema de medición de satisfacción de usuarios con la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Quevedo. (EPMAPA-Q).

Se inició la investigación defensorial en el caso de un niño de dos años y seis meses, con discapacidad, a quien en la valoración inicial al momento de su nacimiento, se le colocó el 60% de discapacidad, calificación con la que su madre no estuvo de acuerdo, motivo por el cual solicitó una nueva valoración sin obtener respuestas. Se dirigió un oficio al Centro de Salud de la parroquia Ricaurte en el que se solicitó la emisión del informe sobre el estado del trámite de recalificación de discapacidad. Como resultado de las gestiones realizadas, la Unidad Operativa Calificadora de Ricaurte emitió el informe en el que se incrementó el porcentaje de discapacidad en un 88%. Actualmente se espera que el Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES) realice el censo correspondiente para que el niño sea beneficiario del Bono de Desarrollo Joaquín Gallegos Lara. Adicionalmente se consiguió que la Corporación Nacional de Electricidad reconecté el servicio de energía eléctrica de la peticionaria,

esto debido a que se encontraba suspendido por falta de pago.

Se abrió un expediente en contra de Telefónica Movistar y el Banco Internacional S.A., instituciones que por la presunta falta del pago de una deuda, se encontraban reteniendo la pensión jubilar de un policía retirado, adulto mayor de 92 años, desde hace seis meses. La Defensoría intervino y mediante una gestión oficiosa se logró que los valores retenidos sean devueltos ya que se trató de un error.

Se realizó una gestión oficiosa, en el caso de un adulto mayor al que la Cooperativa de Transportes Babahoyo no respetó la tarifa preferencial del 50% para personas adultas mayores y, además, porque se señaló que no brindaban un trato respetuoso y amable. La gestión ante la Cooperativa de Transporte Babahoyo culminó con la devolución de lo indebidamente cobrado, disculpas de la gerencia y la sanción al empleado que procedió de manera irrespetuosa con el adulto mayor.



Reunión sobre el sistema de medición de satisfacción de usuario con la Empresa Pública Municipal de Saneamiento Ambiental de Babahoyo (EMSABA EP).

Incidencia en Políticas Públicas



Funcionarios de la Delegación Provincial de Los Ríos durante reunión con CNEL sobre cocinas de inducción.

Se avanzó en la implementación del sistema de mediación de satisfacción con la Corporación Nacional de Electricidad (CNEL) y las empresas de agua potable en Babahoyo y Quevedo.

Se desarrolló una feria denominada Juntos por tus derechos y un consumo responsable, realizada en el Parque Central de la ciudad de Quevedo donde la Defensoría contó con la participación activa de 61 personas, representantes de las instituciones que prestan servicios públicos domiciliarios y medios de prensa.



Funcionarios de la Delegación Provincial de Los Ríos se reunieron con el Fiscal provincial para abordar el tema de la trata de personas.

Se realizaron tres campañas, la primera relacionada con el acceso a servicios públicos de calidad y con el consumo responsable, acto que se realizó en la ciudad de Quevedo en el cual participó la CNEL,

el MIES, la Dirección Nacional de Policía Especializada para Niños, Niñas y Adolescentes (Dinapen) y Almacenes la Ganga y Comandato; la segunda, relacionada con la protección de derechos de las y los consumidores por inicio de clases en el régimen Costa-Galápagos 2015; y, la tercera, enfocada en la protección de los derechos de las personas usuarias y consumidoras en la campaña del Día del Padre y de la Madre en las ciudades de Ventanas, Quevedo y Babahoyo, donde se visitaron 39 locales comerciales.



Delegado provincial durante reunión de trabajo con el Gerente de facturación de CNEL para atención de casos sobre este servicio público domiciliario.

Educación

Se capacitó a 145 funcionarias y funcionarios públicos (municipales, juntas parroquiales, empresas públicas) que brindan atención directa a usuarias y usuarios en temas de derechos humanos y derechos de las personas usuarias y consumidoras, para mejorar la calidad de atención.



Feria sobre Movilidad Humana realizada en el marco de la semana de los derechos humanos "Tiempo de Derechos"

Gestión de Atención de Casos

En el 2015, la Delegación recibió un total de 804 casos y resolvió 663, considerando aquellos represados en años anteriores. Esta información se deriva de la Tabla 1.

Tabla 1

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

Tipo de derecho vulnerado	Recibidos		Resueltos	
	Número	Porcentaje	Número	Porcentaje
Derecho de protección debido proceso	16	1,99%	6	0,90%
Derechos del buen vivir	27	3,36%	19	2,87%
Derechos colectivos	0	0,00%	0	0,00%
Derechos de personas consumidoras	29	3,61%	4	0,60%
Derechos de las personas y grupos de atención prioritaria	12	1,49%	5	0,75%
Derechos de libertad	648	80,60%	592	89,29%
Derechos de protección	11	1,37%	3	0,45%
Derechos de personas usuarias	58	7,21%	8	1,21%
Información sistema "Defensor"	0	0,00%	25	3,77%
Inadmisibles	3	0,37%	1	0,15%
Total	804	100,00%	663	100,00%

Fuente: Ecuador. Defensoría del Pueblo, Delegación Provincial de Los Ríos, 2015. Casos atendidos en la Delegación Provincial de Los Ríos

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 2015 en la Delegación, 34 corresponden a investigaciones defensoriales, 2 a gestiones oficiosas, 590 a trámites de personas usuarias y consumidoras, 9 a vigilancias del debido proceso, 2 a seguimientos de cumplimiento de sentencias de garantías jurisdiccionales, y 25 a casos reportados en el sistema Defensor.

Ejecución Presupuestaria

Tabla 2.

Ejecución Presupuestaria en la Delegación Provincial de la Defensoría del Pueblo en Los Ríos.

Concepto	No.	Total por gasto
Gastos Operativos		12 755,79
Energía Eléctrica	12	1 183,00
Arrendamientos	12	11 572,79
Gastos en Personal		121 016,95
Remuneraciones Personal	7	121 016,95
Total		133 772,74

Resumen POA gasto corriente	
Total Asignado	2 724,09
Monto Ejecutado	2 709,09
% Ejecución	99,45%

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