

**Defensoría
del Pueblo**

EL VAO OS

El Desafío de ser diferentes es sentirnos semejantes

RESOLUCIÓN DEFENSORIAL N°002-DPE-CGDZ4.P-2017-RP.

INVESTIGACIÓN DEFENSORIAL N° 3280-DPE-CGDZ4.P-2016.

DEFENSORÍA DEL PUEBLO DEL ECUADOR.

COORDINACIÓN GENERAL DEFENSORIAL ZONAL 4.- Oficina Portoviejo.

Portoviejo, 16 de marzo de 2017, a las 12:00.

I. ANTECEDENTES Y HECHOS.-

1. Con fecha martes 22 de noviembre de 2016 a las 15h40 el señor **MIGUEL ANGEL ESPINAL BAILON**, de 35 años de edad, estado civil casado, portador de la cédula de ciudadanía No. 130907460-5, domiciliado en el Cantón Jaramijó calle San Rafael frente a la ciudadela Economista Rafael Correa por la Maternidad del Ministerio de Salud Pública, teléfono 0982347168 // 0982347167. Indica que autoriza a su esposa de nombres **KARINA ALEXANDRA BOWEN BOWEN**, portadora de la cédula de ciudadanía Nro. 131424873-1 a presentar el trámite correspondiente contra el BIESS, que lo represente en el trámite desde su inicio hasta su culminación; ya que por horarios laborales no le es posible hacerlo personalmente. Hace conocer lo siguiente: Que hizo un préstamo hipotecario en el BIESS de esta ciudad de Portoviejo para la construcción de su casa, que la casa está completamente terminada pero ocurre que con el terremoto del 16 de Abril/2016 la casa sufrió daños en su estructura y el cerramiento. Hace conocer que continúan viviendo en el mismo domicilio en la parte baja, pero se encuentra con un temor constante ya que el cerramiento está dañado producto del terremoto y ya se han presentado inconvenientes que personas han querido entrarse a robar. La casa que resultó afectada con el terremoto, se ha deteriorado más producto de las réplicas y sismos que se presentaron días después. Manifiesta el peticionario que esta situación está en conocimiento el BIESS, a quien le ha remitido varios oficios solicitando la inspección de la vivienda y adjuntando fotografías del estado de la casa; pero hasta la presente fecha no contestan ninguno de los cinco oficios presentados. Que le preocupa esta situación ya que su esposa se encuentra embarazada, afectando a la salud de ella y del bebe. Solicitando que se inicie el trámite correspondiente y que el BIESS entregue respuestas sobre el caso.

2. Tratándose de realizar una gestión oficiosa, con fecha 30 de noviembre de 2016 aproximadamente a las 14h45, el servidor responsable del presente trámite defensorial tomó contacto con Henry Cornejo Cedeño de la Oficina Especial Portoviejo-Gerencia de Crédito del Banco del BIESS, quien manifestó que ante las solicitudes del peticionario ellos han procedido con el trámite respectivo dado que su caso es de aquellos en el que el Banco se encuentra negociando la extensión del plazo de cobertura con la aseguradora.

3. Con tal respuesta verbal, el 01 de diciembre del 2016 se presentó el oficio N° DPE-CGDZ4-2016-0108-O, mediante el cual se le solicita al representante legal del BIESS en Portoviejo que en el plazo de ocho días nos remita un informe sobre lo practicado en el presente

caso, a fin que el peticionario obtenga una respuesta motivada. Dicho requerimiento no fue cumplido. Por lo que se procedió a dar inicio a la respectiva investigación defensorial.

II. DILIGENCIAS DEFENSORIALES REALIZADAS Y DOCUMENTACIÓN APORTADA POR LAS PARTES.-

1. A foja 39 y 40 del expediente defensorial consta la providencia mediante la cual es admitida a trámite la queja, de fecha 05 de enero de 2017 a las 15h00; por la cual, al amparo del Art. 19 de la Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo y Art. 12 de la Resolución N° 058-DPE-CGAJ-2015 sobre las Reglas para la Admisibilidad y Trámite de casos de la Defensoría del Pueblo del Ecuador, se le solicita al representante legal del BIESS en Portoviejo que en el plazo de ocho días conteste a la queja. Referida providencia le fue notificada a las partes el 06 de enero de 2017, conforme consta a fojas 39 y 41 del expediente defensorial. La parte requerida no dio contestación dentro del plazo concedido.

2. Mediante providencia de seguimiento N° 2, de fecha 17 de enero de 2017 a las 09h57, de foja 42 a 43, se insiste en el requerimiento al representante legal del BIESS en Portoviejo, solicitándole además que remita copia certificada de la escritura pública que contiene el préstamo hipotecario celebrado entre su representada y el señor Miguel Ángel Espinal Bailón; así como indique si en virtud de los escritos remitidos por el peticionario ha iniciado algún trámite administrativo. Al peticionario se le solicita que informe si personal del BIESS se ha contactado con su persona para dar solución al problema objeto de la queja. Para dicho efecto se le concedió el plazo de ocho días a ambas partes. El acto de notificación se verificó ese mismo día 17 de enero de 2017.

3. A foja 45, consta el Oficio N° BIESS-OF-GOPE-0010-2017, recibido el 31 de enero de enero de 2017 a las 11h00, remitido por la Ing. Ruth León Reinoso, Gerente de Operaciones (e) del BIESS, por el cual informan que el Banco del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social "... se encuentra gestionando con Seguros S.A., para que la aseguradora realice cobertura del seguro por los daños ocurridos en la vivienda del afiliado en mención." Adjunta copia certificada de la escritura pública solicitada. Dicha contestación también nos fue remitida mediante correo electrónico, tal como consta a foja 64 del expediente defensorial.

4. A foja 65 consta una razón sentada por el servidor responsable del trámite defensorial, de fecha 07 de febrero de 2017 a las 11h43, en la que se señala: "*Siento como tal que, en este día he procedido a llamar al señor Miguel Ángel Espinal Bailón al número celular..., con la finalidad de conocer el estado actual del problema objeto de la queja 2016-3280, ya que a pesar de habersele notificado con la providencia anterior mediante la cual se le requería información, éste no ha dado contestación alguna. Contesta la señora Karina Alexandra Bowen Bowen, cónyuge del peticionario, manifestando que de la aseguradora le han remitido un correo electrónico comunicándole que le van a efectuar la inspección a la vivienda para determinar la procedencia de la cobertura. Se le solicita que nos remita copia de tal correo, así como de la documentación de soporte con que dispone, señalando que va a remitir vía correo electrónico.*"

5. A foja 66 consta la providencia de seguimiento N° 3, mediante la cual se le corre traslado al peticionario de la documentación remitida por la Ing. Ruth León Reinoso, Gerente de Operaciones (e) del BIESS. Providencia que le es notificada a las partes el 07 de febrero de 2017, conforme se verifica a fojas 66 y 67.

6. A foja 68 reposa el impreso del correo electrónico remitido por el peticionario, de fecha 07 de febrero de 2017 a las 21h25. De acuerdo a este correo, personal de la Aseguradora Seguros Sucre ha tomado contacto con el peticionario para realizar la inspección respectiva.

III. ANÁLISIS DE DERECHOS.-

1. El artículo 11 numeral 9 de la Constitución señala que se constituye en el más alto deber del Estado el respetar y hacer respetar los derechos garantizados en la Constitución, dado que los derechos hoy se constituyen en un eje transversal cuyo cumplimiento y respeto obliga a toda autoridad pública y a cualquier habitante del Ecuador, en general. Siendo el principal cambio del constitucionalismo contemporáneo el cambio de razonamiento, de un excesivo formalismo hacia un análisis integral y sustancial del caso, conforme a las normas constitucionales y legales, en donde no se sacrifiquen derechos constitucionales; frente a ello, el más alto deber del Estado y de las autoridades que lo conforman se encuentra en el respeto, garantía y protección de los derechos constitucionales.

a) El Derecho de Petición

2. Bajo este nuevo paradigma, el derecho de petición, al ser un derecho constitucional reconocido en el Art. 66 numeral 23 de la Constitución de la República del Ecuador -“*El derecho a dirigir quejas y peticiones individuales y colectivas a las autoridades y a recibir atención o respuestas motivadas*”-, y al estar catalogado como un derecho de libertad, debe ser respetado por parte de los servidores públicos ante quienes cualquier habitante del Ecuador presente alguna solicitud o petición.

3. Analizando el contenido de este artículo, se señala que cualquier persona, individual o colectivamente, se encuentra facultada para formular solicitudes ante las autoridades públicas pertinentes y a recibir respuestas oportunas y motivadas; estableciéndose así un mecanismo que acerca el poder público al administrado, permitiéndole formular cualquier tipo de requerimiento y exigir respuestas frente a los mismos. Debiendo por ello la autoridad pública responder motivadamente dentro del tiempo respectivo lo procedente en cada caso. Es necesario mencionar que el individuo o colectivo que pretenda ejercer este derecho debe observar que el contenido de la petición le permita la realización del fondo de su solicitud, razón por la cual ésta debe ser formulada ante la autoridad competente, observando el trámite propio establecido para cada caso. Sin perjuicio de ello, en todos los casos ante la presentación de una petición, se debe dar la respuesta que proceda conforme a derecho y con respeto, garantía y en protección de los derechos sobre los cuales pudiere versar el asunto.

b) Derecho a acceder de servicios públicos de calidad

4. En el numeral 25 del Art. 66 de la Constitución, se señala: “*El derecho a acceder a bienes y servicios públicos y privados de calidad, con eficiencia, eficacia y buen trato, así como a recibir información adecuada y veraz sobre su contenido y características.*”

5. El Art. 227 ibídem, señala: “*La administración pública constituye un servicio a la colectividad que se rige por los principios de eficacia, eficiencia, calidad, jerarquía, desconcentración, descentralización, coordinación, participación, planificación, transparencia y evaluación.*”

6. Se debe considerar el contenido del presente derecho, ya que al ser la administración pública un servicio a la colectividad, ésta en sí misma en el cumplimiento de sus funciones se constituye en un servicio público, y como tal, debe ser de calidad, prestado con calidez, eficiencia y buen trato.

7. Con tales antecedentes, en virtud de la normativa transcrita y análisis respectivo, que hace referencia al contenido del derecho a la educación en conexidad con el derecho a

acceder a servicios públicos de calidad; para resolver se formulan las siguientes consideraciones:

IV. CONSIDERACIONES.-

1. La Defensoría del Pueblo es competente para conocer y resolver esta Investigación Defensorial de acuerdo a lo previsto en el Art. 215 numeral 3 de la Constitución de la República del Ecuador y artículos 2 literal b y 19 de la Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo, y su Reglamento Orgánico Funcional.
2. No se ha observado violación de trámite ni omisión de solemnidad sustancial alguna, que pueda influir en la decisión, razón por la cual es válido todo lo actuado.
3. De acuerdo a lo manifestado por el señor Miguel Ángel Espinal Bailón en su queja, éste hizo un préstamo hipotecario en el BIESS (Banco del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social) de la ciudad de Portoviejo, para la construcción de su casa, sucediendo que con el terremoto del 16 de abril de 2016 ésta sufrió daños en su estructura y cerramiento, a pesar de lo cual la sigue habitando. Señala que la vivienda se ha deteriorado más producto de las réplicas y sismos que se presentaron días después. Que de esta situación ha puesto en conocimiento del BIESS, remitiendo varios oficios solicitando la inspección de la vivienda y adjuntando fotografías del estado de la casa, pero que hasta la fecha de la interposición de la queja no le responden ninguno de sus ochos oficios. Solicitando que se le entreguen respuestas sobre el caso. De acuerdo a su correo electrónico de foja 68, orienta su queja hacia la cobertura del seguro de su vivienda afectada por los sismos.
4. De esta referencia se establece que el presente caso al ser en contra de una entidad financiera y por versar sobre la cobertura o no de un seguro, la queja se tornaba en inadmisibles a trámite para conocimiento de esta Defensoría del Pueblo, ya que en la Resolución N° 058-DPE-CGAJ-2015 sobre las Reglas para la Admisibilidad y Trámite de casos de la Defensoría del Pueblo del Ecuador, en su artículo 3 numeral 7 se establece que no serán admisibles aquellos casos que no sean de competencia de la Defensoría del Pueblo por existir una entidad específicamente competente para conocer los mismos. Trayéndose a colación el Art. 157 del Libro I del Código Orgánico Monetario y Financiero, en el que se establece la entidad competente para conocer los reclamos contra instituciones financieras: *"Vulneración de derechos. Los usuarios financieros podrán interponer quejas o reclamos ante la propia entidad, organismo de control o al Defensor del Cliente o plantear cualquier acción administrativa, judicial o constitucional reconocida en la ley para exigir la restitución de sus derechos vulnerados y la debida compensación por los daños y perjuicios ocasionados."*, en concordancia con lo previsto en el Art. 14 de la Norma de control del Defensor del Cliente de Entidades Financieras, que señala: *"En aplicación de lo dispuesto en el artículo 157 del Código Orgánico Monetario y Financiero, los clientes o usuarios de las entidades financieras públicas o privadas podrán interponer quejas o reclamos ante la propia entidad, ante el defensor del cliente o ante el organismo de control, para exigir la restitución de sus derechos vulnerados y la debida compensación por los daños y perjuicios ocasionados. En el caso de que el cliente o usuario financiero acudió a la entidad financiera o ante el defensor del cliente y no estuviese satisfecho con la solución de la queja o reclamo interpuesto, o no hubiese obtenido respuesta alguna en un plazo no mayor a quince (15) días, tratándose de reclamos de transacciones originadas en el país, y de hasta sesenta (60) días en transacciones en el exterior, podrá interponer su reclamo ante la Superintendencia de Bancos."*
5. En igual sentido, en el Art. 42 del Capítulo VIII "Del reclamo administrativo" del Libro III del Código Orgánico Monetario y Financiero, se establece la entidad competente y el procedimiento de reclamo a observarse para el pago de los seguros: *"Las compañías de seguros y reaseguros*

tienen la obligación de pagar el seguro contratado o la parte correspondiente a la pérdida debidamente comprobada, según sea el caso, dentro del plazo de treinta (30) días siguientes de presentada la reclamación por parte del asegurado o beneficiario, acompañando los documentos determinados en la póliza. Las compañías de seguros y reaseguros podrán objetar por escrito y motivadamente, dentro del plazo antes mencionado el pago total o parcial del siniestro, no obstante si el asegurado o el beneficiario se allanan a las objeciones de la compañía de seguros, ésta pagará inmediatamente la indemnización acordada. Si el asegurado o beneficiario no se allana a las objeciones podrá presentar un reclamo ante la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros, a fin de que ésta requiera a la aseguradora que justifique su negativa al pago. Dentro del plazo de 30 días de presentado el reclamo, y completados los documentos que lo respalden, el organismo de control dirimirá administrativamente la controversia, aceptando total o parcialmente el reclamo y ordenando el pago del siniestro en el plazo de 10 días de notificada la resolución, o negándolo. La resolución podrá ser impugnada en sede administrativa con arreglo al artículo 70 de la presente Ley. El incumplimiento del pago ordenado será causal de liquidación forzosa de la compañía aseguradora. La interposición de acciones o recursos judiciales no suspenderá los efectos de la resolución que ordena el pago. En sede judicial, el asegurado cuyo reclamo haya sido negado podrá demandar a la aseguradora ante la justicia ordinaria o recurrir a los procedimientos alternativos de solución de controversias estipulados en el contrato de seguro. La aseguradora, por su parte, podrá demandar la revocatoria o anulación de la resolución que le obligó al pago de la indemnización, en jurisdicción contencioso administrativa, solamente cuando haya honrado la obligación de pago. En caso de haberse revocado o anulado la resolución, para obtener la restitución de la indemnización pagada, la aseguradora deberá necesariamente también demandar al asegurado o beneficiario que la haya cobrado, quien intervendrá como parte en el juicio. La presentación del reclamo que regula el presente artículo suspende la prescripción de la acción que tiene el asegurado o el beneficiario contra la aseguradora, hasta la notificación de la resolución a la aseguradora. Todos los reclamos de asegurados contra aseguradoras se sujetarán a las normas precedentes. No les es aplicable, en consecuencia, el procedimiento regulado por la Ley Orgánica de Defensa al Consumidor...". Disposiciones que se ponen en conocimiento del peticionario, para que, en caso de considerarlo necesario, inicie los procedimientos respectivos de acuerdo a sus pretensiones.

6. Sin perjuicio de lo antes indicado, considerando que al peticionario le asiste su derecho constitucional de petición, previsto en el Art. 66 numeral 23 de la Constitución de la República del Ecuador y su derecho a acceder a servicios públicos de calidad, contemplado en el Art. 66 numeral 25 ibídem, se emite la presente Resolución, formulándose lo siguiente:

7. En su queja el peticionario manifiesta que ha presentado ocho oficios al BIES, solicitando la inspección de su vivienda, pero que ninguno de ellos ha sido respondido. Como constancia de tales solicitudes adjuntó las copias de foja 4 hasta foja 12 del expediente defensorial, analizándose su contenido a continuación: a) Escrito de foja 4, de fecha 21 de junio de 2016, remitido por el señor Miguel Ángel Espinal Bailón al BIESS, por el cual solicita la inspección de su vivienda, alegando afectación producto del terremoto del 16 de abril de 2016; se aprecia que tiene un sello de recibido de Seguros Sucre, fecha 21 de junio de 2016 a las 10h09. A foja 5 consta el impreso de correo electrónico mediante el cual se le informa al peticionario que su crédito no posee cobertura con Seguros Sucre, sugiriéndole al peticionario que se acerque a las oficinas del BIESS a consultar con qué aseguradora posee cobertura su crédito o si su crédito es solo de terreno; b) Escrito de foja 6, de fecha 02 de agosto de 2016, dirigido al BIESS, solicitando "darme cobertura de seguro a quien corresponda y que se realice la inspección de una vivienda en el cual hice préstamo hipotecario.". Consta recibido por Banco del BIESS Agencia Portoviejo, 02 de Agosto de 2016 a las 09h30; c) Escrito de foja 7, de fecha 08 de

agosto de 2016, mediante el cual le solicita que se realice la inspección de su vivienda, dando a conocer que Seguros Sucre ha comunicado que no cuenta con cobertura. Recibido por BIESS Agencia Portoviejo, 08 de agosto de 2016 a las 15h45; d) Escrito de foja 8, de fecha 07 de septiembre de 2016, dirigido al BIESS, en que se señala "...he solicitado al Biess recibir cobertura de seguro y el descuento del préstamo hipotecario ya se me está descontando, pero sigo sin cobertura de seguro, de manera más comedida que se realice la inspección de una vivienda en el cual hice un préstamo hipotecario, que siendo la misma afectada por el terremoto del 16 de abril de la presente fecha...". Recibido por el BIESS Agencia Portoviejo, el 07 de septiembre de 2016 a las 15h11; e) Escrito de foja 9, de fecha 26 de septiembre de 2016, dirigido al BIESS, se expone: "...Que a la fecha del siniestro del 16 de abril de la presente fecha no estábamos pagando el préstamo hipotecario, pero ya se había realizado la inspección final por parte del perito del Biess, por lo tanto solicito se me comuniquen de manera formal el nombre de la aseguradora que corresponde, ya que en varias ocasiones me he acercado al Seguro Sucre y me comunican que no tengo cobertura...". Recibido el 26 de septiembre de 2016 a las 16h46; f) Escrito de foja 10, dirigido al BIESS, solicita que "...se me comuniquen de manera formal e urgente, el nombre de la aseguradora que corresponde, ya que en varias ocasiones me he acercado al Seguro Sucre, y me comunican que no tienen cobertura, ya que mi vivienda fue afectada por los sismos del 25 de octubre de la presente fecha en donde el epicentro fue en el cantón Jaramijó en donde se encuentra la vivienda afectada.". Recibido por BIESS Agencia Portoviejo, 31 de octubre de 2016 a las 11h00; g) Escrito de foja 11, de fecha 31 de octubre de 2016, dirigida a Seguros Sucre, solicitando la inspección de su vivienda. Recibido por Seguros Sucre el 31 de octubre de 2016 a las 11h28; h) Escrito de foja 12, de fecha 31 de octubre de 2016, mediante el cual el peticionario le notifica a Seguros Sucre que en consecuencia de la réplica ocurrida el 25 de agosto, producto del terremoto ocurrido el día sábado 16 de abril de 2016, su propiedad ha sufrido varios daños, formalizando su petición para el trámite respectivo. Recibido por Seguros Sucre el 31 de octubre de 2016 a las 11h27.

8. Teniéndose así ocho solicitudes formuladas que deben ser analizadas al amparo del derecho de petición, se puede establecer que éste derecho resulta inobservado si la autoridad pública no da contestación motivada dentro del plazo establecido en la ley. En el Art. 28 de la Ley de Modernización del Estado, de modo general, se establece el término de 15 días para que una autoridad pública responda una solicitud, siempre que una norma legal expresa no señale otro distinto. Al respecto, el Art. 14 de la Norma de control del Defensor del Cliente de entidades financieras, establece que el plazo para atender un reclamo efectuado a una institución financiera por transacciones efectuadas en el país es de 15 días. Cabe señalar que el BIESS es una institución financiera pública y de servicio público, de acuerdo a lo establecido en el Art. 1 de la Ley del Banco del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social. Por lo tanto debe aplicarse este plazo de 15 días.

9. Del contenido de los escritos antes citados, se aprecia que el primero de ellos fue dirigido al BIESS pero presentado en Seguros Sucre. Constando una respuesta de Seguros Sucre, mediante la cual le informan que no cuenta con cobertura. En este caso mal podrían los titulares del BIESS responder una solicitud que no le ha sido debidamente presentada. Las solicitudes de fojas 6 a 10, fueron dirigidas al BIESS y presentadas ante el BIESS, por lo cual su titular estaba obligado a dar contestación motivada por escrito dentro del plazo de 15 días, lo cual no se verificó y es por ello que el peticionario comparece ante esta dependencia de la Defensoría del Pueblo. Es más, a pesar de nuestra intervención no es sino hasta después que se le notifica la providencia de seguimiento N° 2, que la Ing. Ruth León, Gerente de Operaciones (e) del BIESS, que da una contestación por escrito, en la que manifiesta "poner en su (nuestro) conocimiento que el Banco del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social se encuentra gestionando con Seguros Sucre S.A., para que la aseguradora realice la inspección para determinar la cobertura del seguro por los

daños ocurridos en la vivienda del afiliado en mención.”.

10. Para esta Defensoría del Pueblo la contestación que el/la titular o titulares del BIESS tenían que dar al peticionario era de vital importancia, ya que éste y su familia recientemente habían sido víctimas de la serie de sismos que tuvieron lugar en esta provincia de Manabí, y a través de sus peticiones buscaba que se le brinde “cobertura” ante el siniestro del cual ha sido objeto su vivienda (alegación del peticionario), la cual fue construida con un préstamo hipotecario otorgado por el BIESS. Es más, mediante las peticiones de fojas 9 y 10, buscaba que se le “comunique de manera formal el nombre de la aseguradora que corresponde, ya que en varias ocasiones me he acercado al Seguro Sucre y me comunican que no tengo cobertura.”. Ello evidencia aún más la importancia de la respuesta oportuna por parte del BIESS, ya que a partir de dicha respuesta el peticionario posiblemente habría optado por un mecanismo de reclamación distinto, ejerciendo las acciones administrativas o judiciales respectivas para que la aseguradora proceda a la inspección de la vivienda y pague el siniestro, en caso de ser procedente. Por tanto, la respuesta que se le tenía que dar al peticionario debió haber sido pronta, precisa, clara y debidamente motivada, sobre todo porque el bien “objeto del siniestro” es la vivienda donde habita el peticionario con su familia.

11. Estos hechos, sin duda alguna configuran una flagrante inobservancia al derecho de petición y al derecho a acceder a un servicio público de calidad, no pudiendo estar el administrado sujeto a la buena voluntad de la autoridad en atender sus solicitudes; sino que, por el contrario, los servidores públicos estamos obligados a actuar con eficacia y eficiencia, inclusive orientando al administrado en tutela de sus derechos, verificándose así un servicio de calidad, lo que tampoco se observó en el presente caso.

12. Si bien en los actuales momentos por parte del BIESS se ha informado que han realizado gestiones para que Seguros Sucre realice la inspección para determinar la cobertura del seguro por los daños ocurridos en la vivienda del peticionario, lo que ha sido corroborado por éste, ya que personal de la aseguradora ha tomado contacto con su persona para dicho fin; es preciso comunicarle al peticionario que en caso que la aseguradora determine la no procedencia de la cobertura, puede ejercer las acciones respectivas, conforme fue analizado en el punto 5 de esta parte considerativa.

13. Por las consideraciones expuestas y de conformidad a las atribuciones constitucionales, legales y reglamentarias, específicamente a lo prescrito en el artículo 215 de la Constitución de la República del Ecuador, en concordancia con los artículos 16 y 20 de la Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo, no habiendo causas formales que incidan en la plena validez del presente trámite, esta COORDINACIÓN GENERAL DEFENSORIAL ZONAL 4 de la Defensoría del Pueblo, en ejercicio de sus competencias, RESUELVE:

V. RESOLUCION:

De acuerdo a lo desarrollado en la presente investigación, la Defensoría del Pueblo de Ecuador, conforme a sus competencias constitucionales y legales, con la finalidad de tutelar el derecho de petición y el derecho a acceder a servicios públicos de calidad, se dispone lo siguiente:

UNO.- DECLARAR, que el trámite se realizó de conformidad con los principios de procedimiento constantes en la Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo, específicamente en el Título II, Capítulo I, artículo 12 y siguientes, y Título II Capítulo II de la Resolución Defensorial N° 058-DPE-CGAJ-2015 sobre las Reglas para la Admisibilidad y Trámite de casos de competencia de la Defensoría del Pueblo del Ecuador.

DOS.- SOLICITAR Al Representante Legal del Banco del Instituto Ecuatoriano de Seguridad

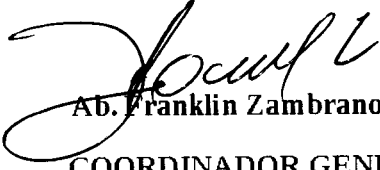
Social- Agencia Portoviejo, que en casos análogos proceda con la debida diligencia dando contestación motivada a las diferentes solicitudes que le formulen sus usuarios.

TRES.- COMUNICAR al peticionario, MIGUEL ÁNGEL ESPINAL BAILÓN, que le asiste el derecho previsto en el Art. 42 del Capítulo VIII "Del reclamo administrativo" del Libro III del Código Orgánico Monetario y Financiero, esto es, la facultad de formular un reclamo administrativo para el pago del seguro respectivo.

CUATRO.- DEJAR a salvo el ejercicio de las acciones de que se consideren asistidas las partes.

CINCO.- RECORDAR a las partes que tienen el plazo máximo de ocho días para solicitar cualquier revisión de la presente Resolución.

Notifíquese y cúmplase.


Ab. Franklin Zambrano Loor
COORDINADOR GENERAL

COORDINACIÓN GENERAL DEFENSORIAL ZONAL 4

Elaborado por: Ab. Rubén Pavón Pérez

Notificaciones:

- 1.- Peticionario: Miguel Ángel Espinal Bailón (al correo electrónico kabb54@hotmail.com)
- 2.- Requerido: Representante Legal del BIESS en Portoviejo (en sus oficinas institucionales)

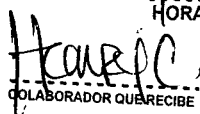


BANCO DEL IESS
PORTOVIEJO
DOCUMENTO RECIBIDO

FECHA:

SIN ANEXOS

CON ANEXOS

15/05
HORA

COLABORADOR QUE RECIBE