

**RESOLUCIÓN DEFENSORIAL N°. 010-DPE-CGDZ1-2017-LR**

**EXPEDIENTE DEFENSORIAL N° 537-DPE-CGDZ1-2017**

**DEFENSORÍA DEL PUEBLO DEL ECUADOR.- COORDINACIÓN GENERAL  
DEFENSORIAL ZONAL 1.-**

Tulcán, 15 de Marzo del 2017, a las 10H30.-

**I. ANTECEDENTES Y HECHOS:**

1.- Con fecha 11 de enero del 2017, la señora Narciza Jakeline Borja Castillo, presenta una queja en la Coordinación General Defensorial Zonal 1 de la Defensoría del Pueblo en Carchi, en la que manifiesta que: Realizó el pago de USD 224.24 en las oficinas de Western Unión en la ciudad de Tulcán, ubicada en el Centro Comercial Muñoz, por concepto de pago de planillas del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, es el caso que al momento de realizar la impresión del comprobante de pago la Sra. que le atendió le indico que no tenía sistema, por lo cual no le entrega el recibo; para lo cual se dirigió al IESS para confirmar el deposito, la servidora pública de la institución, le imprimió el comprobante N° 0000000080594698, en el cual consta (DEPOSITADO) (TRANSFERUNION S.A), por lo cual se quedo tranquila del pago realizado. Cuál es su sorpresa que la primera semana del mes de enero del año 2017, recibió una llamada de un servidor público del IESS, informándole que no había cancelado dichos valores y en consecuencia mantenía una glosa con la institución.

2.- Por lo expuesto, solicita la intervención de la Institución, ante el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social en la Provincia del Carchi y de la empresa Western Unión, a fin de que no se vulnere su derecho de acceder a bienes y servicios públicos y privados de calidad, garantizado en la Constitución de la República del Ecuador, tal como se desprende de fojas 1 a la 7 del expediente.

3.- En tal virtud, la Coordinación General Defensorial Zonal 1 de la Defensoría del Pueblo en Carchi, de conformidad con lo que establece el Art. 215 de la Constitución de la República del Ecuador, que estipula: "La Defensoría del Pueblo tendrá como funciones la protección y tutela de los derechos de los habitantes del Ecuador y la defensa de los derechos de las ecuatorianas y ecuatorianos que estén fuera del país". Serán sus atribuciones además de las establecidas en la Ley, las siguientes: numeral 3: "Investigar y resolver, en el marco de sus atribuciones, sobre acciones u omisiones de personas naturales o jurídicas que presten servicios públicos". En relación a lo dispuesto en la Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo, que en sus artículos establecen: Art. 2 "Corresponde a la Defensoría del Pueblo: b) Defender y excitar, de oficio o a petición de parte, cuando fuere procedente, la observancia de los derechos fundamentales individuales o colectivos que la Constitución Política de la República, las leyes, los convenios y tratados internacionales ratificados por el Ecuador garanticen"; Art. 14.-"Cualquier persona, en forma individual o colectiva, que invoquen un interés legítimo, sin restricción alguna podrá dirigirse al Defensor del Pueblo para presentar una queja.(...)"; y , Art. 19.-"Admitida la queja se procederá a su inmediata investigación sumaria e informal, admitiéndose cualquier medio de prueba conforme a derecho. En concordancia con el Art. 2, inciso segundo de la Resolución No.058-DPE-CGAJ-2015 que expide las Reglas para la Admisibilidad y Trámite de casos de Competencia de la Defensoría del Pueblo del Ecuador, en el que determina que: "(...) La Defensoría del Pueblo es competente para conocer, investigar y pronunciarse motivadamente cuando: 1. El presunto vulnerador del derecho sea una institución o servidor/a del Estado o la Fuerza Pública o una persona, natural o jurídica, que actúe por delegación o concesión del Estado. 2.- Se trate de una amenaza o vulneración de uno o algunos de los derechos

humanos o de la naturaleza, establecidos en la Constitución de la República e Instrumentos Internacionales de Derechos Humanos y normativa legal vigente; (...) 8.- Cuando el caso presentado ante la Defensoría del Pueblo, tenga por sujeto pasivo a particulares, deberá observarse lo siguiente: (...) b) Que provea bienes o preste servicios privados. Art. 7 que determina: “ Las peticiones presentadas ante la Defensoría del Pueblo, después de su admisión, se tramitarán de acuerdo a su competencia mediante: b) Investigación Defensorial” y el Art. 11 de la mencionada Resolución, señala: “ Investigación Defensorial.- Constituye una serie de acciones concretas y necesarias que tienen por objeto el esclarecimiento de los hechos investigados, con la finalidad de determinar la existencia de amenaza o vulneración de uno o varios derechos fundamentales que hayan sido aludidos por el peticionario.”y al examinar la documentación presentada, se determina que podría tratarse de un caso de vulneración del derecho de libertad: 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, reconocido en el Art. 66, numeral 25 de de la carta magna; por lo cual se acepta a Trámite de Investigación Defensorial mediante Providencia de Admisibilidad No. DPE-0401-040101-205-2017-000537, de fecha 12 de Enero del 2017, tal como consta de fojas 8 y 8 vlt del expediente defensorial.

## **II. DILIGENCIAS DEFENSORIALES REALIZADAS Y DOCUMENTACIÓN APORTADA POR LAS PARTES:**

1.- Mediante Providencia de Admisibilidad No. DPE-0401-040101-205-2017-000537, de fecha 12 de Enero del 2017, tal como consta de fojas 8 y 8 vlt del expediente, se dispone notificar al señor Ing. Edwin Fuertes López, Director Provincial del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social en Carchi y a la Srta. Leidy Alejandrina Jarama Cordero, Coordinadora de TRANSFERUNION S.A, para que en el ejercicio de su derecho a la defensa, conteste en el plazo de ocho días la queja presentada por la señora Narciza Jakeline Borja Castillo, Peticionaria y presente la documentación que sirva de soporte para la investigación en el presente Trámite Defensorial, y se señala para el Viernes 27 de Enero del 2017, a las 10H00, la realización de la Audiencia Pública entre las partes.

2.- Mediante Providencia de Seguimiento No. 002-DPE-CGDZ1-2017-LR, de fecha 19 de Enero del 2017, a las 14h15 tal como consta de fojas 14 y 14 vlt del expediente, se apareja el escrito presentado por el Ing. Edwin Fuertes López, Director Provincial del IESS- Carchi, constante en una foja útil, en el cual se designa como abogado defensor al Abg. Jorge Realpe Moreno y señala el casillero judicial N° 80 de la Corte Provincial de Justicia del Carchi; y, el escrito presentado por la Sra. Leidy Alejandrina Jarama Cordero y José Orlando Espinoza Vega, Coordinadora y Jefe Regional respectivamente, de la empresa Western Unión, constante en cuatro fojas útiles, en las cuales da contestación a la peticionaria; y señala para futuras notificaciones las siguientes direcciones electrónicas: mirentm@yahoo.com.mx; correspondiente a la Dra. Miren Torrontegui Martínez y jespinoza@activaecuador.com correspondiente al señor José Orlando Espinoza Vega.

3.- Con fecha 27 de Enero del 2017, a las 10H10, tal como consta de fojas 16 y 16 vta del expediente, se desarrolla la Audiencia Pública, con la comparecencia de las siguientes personas: Sra. Narciza Jakeline Borja Castillo, peticionaria, Sr. Ing. Edwin Alberto Fuertes López, Abg. Jorge Realpe Moreno, Ing. Wilson Ramiro Padilla Aguilar, Director, Abogado y Responsable de Gestión de Cartera respectivamente, del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social en Carchi. Sra. Leidy Alejandrina Jarama Cordero, Abg. David Sebastián Padilla Moreno, Coordinadora y Abogado respectivamente de la empresa WesterN Unión (TRANSFERUNION S.A), en la que acordaron lo siguiente:

Vinte y cinco  
①

- La Sra. Leidy Alejandrina Jarama Cordero, Coordinadora de la empresa WESTERN UNION y su abogado defensor Abg. David Sebastián Padilla Moreno, manifiestan y explican el procedimiento que realiza la empresa en la transferencia de valores, especialmente del pago de planillas del IESS, se ratifican que no existe comprobante de haber realizado la transacción, que revisado sus sistemas, nunca se realizó la entrega de la cantidad mencionada.
- El Abg. Jorge Realpe Moreno, Abogado del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social en la provincia del Carchi, y el Ing. Wilson Ramiro Padilla Aguilar, responsable de la gestión de cartera del IESS en Carchi, explican el procedimiento que se realiza para validar los depósitos y transferencias realizadas por los afiliados, para justificar lo señalado incorporan al expediente documentación que respalda lo manifestado, constante en tres fojas útiles.
- La Defensoría del Pueblo por su parte solicita a las autoridades del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social y de la empresa WESTERN UNION dar estricto cumplimiento a las disposiciones emanadas en la en la Constitución de la República del Ecuador; y, garantizar 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 consagrado en el Art. 66 numeral 25. Se genere internamente los procesos administrativos pertinentes conducentes a brindar una respuesta oportuna a los requerimientos de la ciudadanía.
- El Ing. Edwin Alberto Fuertes López, Director Provincial del IESS en Carchi se compromete a que el personal del IESS en la provincia del Carchi, realice la explicación necesaria a los usuarios de sus servicios, sobre la validez de los documentos entregados, el tiempo que se necesita para que una transferencia conste en el sistema del IESS.
- Los representantes de la empresa WESTERN UNION se compromete a colocar fuera de la oficina en la ciudad de Tulcán, información que explique el procedimiento en casos análogos, cuando se vaya el sistema, entrega de comprobantes, etc.

4.- Mediante Razón, de fecha 14 de marzo del 2017, a las 09h40 tal como consta de fojas 21 del expediente, suscrita por el Abg. Luis Reina Enríquez Especialista de Derechos Humanos y de la Naturaleza de la Coordinación General Defensorial Zonal 1 Defensoría del Pueblo en Carchi certifica que: realizó una verificación a las instalaciones de la empresa WESTERN UNION en la ciudad de Tulcán, en el Centro Comercial Muñoz, ubicado en las calles Bolívar y Ayacucho, planta baja; en la cual pudo constatar que no se ha cumplido el compromiso realizado por parte de los representantes de la empresa WESTERN UNION en la audiencia realizada el 27 de enero de 2017 a las 10H10 minutos, “ *Los representantes de la empresa WESTERN UNION se compromete a colocar fuera de la oficina en la ciudad de Tulcán, información que explique el procedimiento en casos análogos, cuando se vaya el sistema, entrega de comprobantes, etc.*”.

**III. CONSIDERACIONES:**

1.- En base a los hechos relatados en la petición y de la documentación constante en el expediente, la Coordinación General Defensorial Zonal 1 de la Defensoría del Pueblo en Carchi, considera que los derechos humanos sobre los que corresponde pronunciarse, es:

**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.**

2.- Considerando que el ser humano es el centro de atención y protección, es sujeto y fin, la adecuada prestación de servicios públicos es imperante, mas aún en un vigente Estado Constitucional de derechos y justicia, tal prestación ya no solo se la debe analizar como una actividad proveniente de la administración pública o del sector privado que provee servicios públicos o realizan actividades de interés público, sino que su consagración en sede constitucional, conlleva a un análisis desde el punto de vista de derechos fundamentales. Tal es así, que en el texto de la Constitución de la República, consta el derecho en análisis como un derecho de libertad.

3.- Cuando se hace referencia a un cabal respeto de las facultades humanas, simultáneamente se hace mención a una eficiente institucionalidad del Estado, alineada siempre a principios y preceptos constitucionales y legales y al régimen de Buen Vivir, en donde la dignidad es el eje primordial que opera transversalmente en el ejercicio de cada uno de los derechos humanos. En ese marco, la Norma Hipotética Fundamental denominada así por el tratadista austriaco de origen judío: Hans Kelsen, contempla en su artículo 66 numeral 25, el derecho a acceder a bienes y servicios públicos y privados de calidad, con eficiencia, eficacia y buen trato, así como a recibir atención y veraz sobre su contenido y características. Mientras que, a partir del artículo 52 y siguientes del cuerpo constitucional, se establecen derechos específicos para usuarios/as y consumidores/as, incluyéndolos/as como parte de los grupos de atención prioritaria.

4.- Ese tipo de atención proporcionada a determinados grupos de la población, deviene del grado de vulnerabilidad que tienen en diferentes circunstancias, acontecimientos e incluso en el ejercicio de sus derechos, frente a un eventual abuso, discriminación, trato inequitativo, desventaja, etc., por parte del Estado o particulares; los derechos de los grupos de atención prioritaria, están orientados a reducir precisamente el nivel de desigualdad, desamparo o fragilidad en relación a otras personas.

5.- En el caso de los/as usuarios/as y consumidores/as, que se desenvuelven con prestadores de bienes y servicios públicos y privados, tienen derecho a recibir óptima calidad, información completa, precisa y no engañosa, eficiencia, eficacia y buen trato, respecto a esos bienes y servicios. En relación a las empresas, instituciones y organismos que presten servicios públicos *"deberán incorporar sistemas de medición de satisfacción de las personas, usuarias y consumidores, y poner en práctica sistemas de atención y reparación. El Estado responderá civilmente por los daños y perjuicios causados a las personas por negligencia y descuido, y por la carencia de servicios que hayan sido pagados"*; de acuerdo a lo prescrito en el artículo 53 del cuerpo constitucional.

6.- Dado que las usuarias y los usuarios se hallan en una eminente desventaja frente a entidades públicas o privadas que ofrecen servicios públicos, estas últimas se han convertido en un verdadero poder y su verdadera naturaleza, la del servicio, término definido por el Diccionario de la Real Academia de la Lengua Española, en una de sus acepciones como: *"Mérito que se adquiere sirviendo al Estado o a otra entidad o persona"*; se ha ido desvirtuando relativamente, puesto que se ha ubicado a través de sus diferentes actuaciones y procedimientos, en la cúspide por sobre los intereses legítimos de las y los ciudadanos y en general, del bien común. En realidad y en procura de una plena convivencia ciudadana, se trata de propender un equilibrio de esas relaciones; de no alcanzar esa simetría, es la ciudadanía la que se debe tornar en un poder que debe prevalecer ante el poder público, es decir, necesariamente se debe producir un cambio de esas relaciones de poder.

7.- En junio del año 2008, se desarrolló una Encuesta de Calidad de los Servicios Públicos como un módulo adjunto a la Encuesta de Empleo, Desempleo y Subempleo (ENEMDU), recibiendo en ella distintas opiniones y actitudes ciudadanas referentes a la calidad de los servicios públicos, que si bien se destaca en los resultados una mejora en la percepción de las y los encuestados durante los últimos años, también se refleja que todavía hay un porcentaje importante de personas que perciben *"inercia o deterioro"* en el proceso de mejoramiento de las instituciones. Entre las

recomendaciones vertidas al respecto y constante en el Informe denominado: Aproximación y Análisis: Calidad de los Servicios Públicos, emitido en junio del año 2009, se destaca la *"implementación de un programa de mejoramiento de la gestión pública que incorpore enfoques participativos, de género, interculturales e intergeneracionales..."*, es decir, *"...buscar aumentar la accesibilidad a los servicios públicos, disminuir los tiempos de espera, incrementar la eficacia en los servicios, brindar información adecuada para los ciudadanos, alcanzar la calidad en la infraestructura y el equipamiento de las entidades públicas, brindar calidez en la atención y universalización en el acceso, entre otros"*. Se añade, *"la necesidad de un cambio en la gestión de los servicios públicos para alcanzar la satisfacción ciudadana y la felicidad de las personas, resaltando la importancia de una visión integral del Estado democrático..."* (Secretaría de Asuntos Políticos de la Organización de los Estados Americanos, Guía de Estrategias y Mecanismos para la Gestión Pública Efectiva (GEMGPE) – Ecuador).

8.- La Carta Iberoamericana en la Calidad de la Gestión Pública, aprobada por la X Conferencia Iberoamericana de Ministros de Administración Pública y Reforma del Estado, en el Salvador, el 26 y 27 de junio del 2008 y adoptada por la XVIII Cumbre Iberoamericana de Jefes de Estado y de Gobierno, en El Salvador el 29 y 31 de octubre del 2008; tiene dos propósitos específicos: *"1. Toda gestión pública debe estar referenciada a la satisfacción del ciudadano, ya sea como usuario o beneficiario de servicios y programas públicos, o como legítimo participante en el proceso formulación, ejecución y control de las políticas públicas bajo el principio de corresponsabilidad social; 2. la gestión pública tiene que orientarse para resultados, por lo que debe sujetarse a diversos controles sobre sus acciones, suponiendo entre otras modalidades la responsabilización del ejercicio de la autoridad pública por medio del control social y rendición periódica de cuentas"*.

9.- De acuerdo a la Carta Iberoamericana en la Calidad de la Gestión Pública, los principios inspiradores de una gestión pública de calidad, son:

a) Principio de servicio público.- Relativo a que las administraciones públicas iberoamericanas debe estar al servicio de las y los ciudadanos y en consecuencia, darán preferencia a la satisfacción de sus necesidades y expectativas.

b) Principio de legitimidad democrática.- Basado en valores democráticos que garantice la protección de las libertades públicas a través de otros principios como la igualdad, mérito y capacidad.

c) Transparencia y participación ciudadana.- Hace mención a que las administraciones públicas tienen que ser transparentes en su gestión, abiertas al escrutinio público, tolerantes a la crítica y permeables a las propuestas de mejora y de cambio provenientes de la ciudadanía.

d) Principio de legalidad.- Ceñido a que toda gestión pública de calidad implica el sometimiento de la Administración Pública al Estado de Derecho, deviniendo una actuación racional y objetiva, así como la formalización de los enfoques, modelos, acciones e instrumentos de calidad, mediante la adopción de normas jurídicas que la regulen.

e) Principio de coordinación y cooperación.- Para alcanzar una gestión pública de calidad es necesario que todos los órganos y entes de la Administración Pública, contribuyan a la prestación de servicios de los usuarios. Para aquello, la administraciones públicas iberoamericanas, preverán la asignación de competencias, relaciones, instancias y sistemas de coordinación de sus entes y órganos, de ese modo prestar servicios de forma integral a la ciudadanía.

Vlt  
H

- f) Principio de ética pública.- Referente a la observancia de valores éticos, como la vocación de servicio público, la probidad, la honradez, la buena fe, la confianza mutua, la solidaridad y la corresponsabilidad social, la transparencia, la dedicación al trabajo, el respeto a las personas, la escrupulosidad en el manejo de los recursos públicos y la preeminencia del interés público sobre el privado.
- g) Principio de acceso universal.- Contempla lograr el más amplio y fácil acceso espacial y temporal de las usuarias y los usuarios a servicios públicos de igual calidad, cercanos a su ubicación geográfica y en el momento en que estos los requieran.
- h) Principio de continuidad en la prestación de servicios.- Implica que la prestación del servicio público, debe ser regular e ininterrumpida, previendo las medidas necesarias para evitar o minimizar los perjuicios que pudieren ocasionarla a las o los usuarios, frente a eventuales suspensiones del servicio.
- i) Principio de imparcialidad.- Comprende que la ciudadanía debe ser tratada en iguales condiciones, sin discriminación por motivos tales como el género, edad, raza, ideología, religión, nivel económico, situación social o localización geográfica; se añade, que la Administración Pública puede utilizar medidas positivas para reducir o eliminar las condiciones que originan o facilitan la discriminación. De conformidad a lo anotado, la Observación General N° 18 del Comité de Derechos Humanos, establece: *"...Las medidas de ese carácter pueden llegar hasta otorgar, durante un tiempo, al sector de la población de que se trate un cierto trato preferencial en cuestiones concretas en comparación con el resto de la población. Sin embargo, en cuanto son necesarias para corregir la discriminación de hecho, esas medidas son una diferenciación legítima con arreglo al Pacto"*.
- j) Principio de eficacia.- Este principio hace referencia a la consecución de los objetivos, metas y estándares orientados a la satisfacción de las necesidades y expectativas de las y los usuarios.
- k) Principio de economía.- Relacionado con que el funcionamiento de la Administración Pública debe propender a la utilización racional de los recursos públicos, orientados al logro de las metas y objetivos previstos.
- l) Principio de responsabilización.- Alineado a la rendición de cuentas del desempeño de las autoridades, directivos y funcionarios públicos frente a la ciudadanía, además del control social sobre la gestión pública.
- m) Principio de evaluación permanente y mejora continua.- Hace referencia a una valoración tanto interna como externa, en la que se identifique oportunidades para mejorar continuamente los procesos, servicios y prestaciones públicas centrados en el servicio a las y los usuarios.
- 10.-** En el ámbito legal, los deberes que tienen las y los servidores públicos, según lo prescrito en el artículo 22 de la Ley Orgánica de Servicio Público, son los siguientes: *"...b) Cumplir personalmente con las obligaciones de su puesto, con solicitud, eficiencia, calidez, solidaridad y en función del bien colectivo, con la diligencia que emplean generalmente en la administración de sus propias actividades"* (énfasis independiente del texto original); *"...f) Cumplir en forma permanente, en el ejercicio de sus funciones, con atención debida al público y asistirlo con la información oportuna y pertinente, garantizando el derecho de la población a servicios públicos de óptima calidad"*.

#### IV. ANÁLISIS DE HECHOS Y DERECHOS:

1.- Con fecha 11 de enero del 2017, la señora Narciza Jakeline Borja Castillo, presenta una queja en la Coordinación General Defensorial Zonal 1 de la Defensoría del Pueblo en Carchi, en la que manifiesta que: Realizó el pago de USD 224.24 en las oficinas de Western Unión en la ciudad de Tulcán, ubicada en el Centro Comercial Muñoz, por concepto de pago de planillas del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, es el caso que al momento de realizar la impresión del comprobante de pago la Sra. Que le atendió le indico que no tenía sistema, por lo cual no le entrega el recibo; para lo cual se dirigió al IESS para confirmar el depósito, la servidora pública de la institución, le imprimió el comprobante N° 000000080594698, en el cual consta (DEPOSITADO) (TRANSFERUNION S.A), por lo cual se quedo tranquila del pago realizado. Cuál es su sorpresa que la primera semana del mes de enero del año 2017, recibió una llamada de un servidor público del IESS, informándole que no había cancelado dichos valores y en consecuencia mantenía una glosa con la institución.

**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.**

2.- En base al análisis del derecho y de las diligencias aportadas en el trámite defensorial se llega a establecer que no se ha tutelado 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; lo que se determina, en el acta de comparecencia a audiencia realizada el 27 de enero de 2017, a las 10H10, tal como consta de fojas 16 y 16 vta del expediente, en la cual en su clausula cuarta señala: “ El Ing. Edwin Alberto Fuertes López, Director Provincial del IESS en Carchi se compromete a que el personal del IESS en la provincia del Carchi, realice la explicación necesaria a los usuarios de sus servicios, sobre la validez de los documentos entregados, el tiempo que se necesita para que una transferencia conste en el sistema del IESS. “ (las negrillas y subrayado fuera del texto original). Lo que ratifica que la Sra. Narciza Jakeline Borja Castillo, recibió un servicio público deficiente, ya que no hubo información adecuada y veraz por parte de la servidora pública del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social en Carchi, ya que nunca se le indicó que cuando se realiza los pagos en bancos, el estado inicial del comprobante es DEPOSITADO y luego de la conciliación se registrará como CANCELADO; motivo por el cual se puede advertir la falta de tutela del derecho a acceder a servicios públicos de calidad, con eficiencia y eficacia por parte del IESS en Carchi. De la misma forma la clausula quinta del acta referida señala: “Los representantes de la empresa WESTERN UNION se compromete a colocar fuera de la oficina en la ciudad de Tulcán, información que explique el procedimiento en casos análogos, cuando se vaya el sistema, entrega de comprobantes, etc. “ (las negrillas y subrayado fuera del texto original). Lo que ratifica que la Sra. Narciza Jakeline Borja Castillo, recibió un servicio privado deficiente, ya que no hubo información adecuada por parte de la funcionaria de la empresa Western Unión en la ciudad de Tulcán, en los casos donde se va el sistema, no se generan los comprobantes, además que no existe información fuera del local al respecto; motivo por el cual se puede advertir la falta de tutela del derecho a acceder a servicios privados de calidad, con eficiencia y eficacia por parte de la empresa WESTER UNION (TRANSFERUNION S.A); además mediante razón de fecha 14 de marzo del 2017, a las 09h40 tal como consta de fojas 21 del expediente, suscrita por el Abg. Luis Reina Enríquez Especialista de Derechos Humanos y de la Naturaleza de la Coordinación General Defensorial Zonal 1 Defensoría del Pueblo en Carchi certifica que: realizó una verificación a las instalaciones de la empresa WESTERN UNION en la ciudad de Tulcán, en el Centro Comercial Muñoz, ubicado en las calles Bolívar y Ayacucho, planta baja; en la cual pudo constatar que no se ha cumplido el compromiso realizado por parte de los representantes de la empresa WESTERN UNION en la audiencia realizada el 27 de enero de 2017 a las 10H10

minutos," *Los representantes de la empresa WESTERN UNION se comprometen a colocar fuera de la oficina en la ciudad de Tulcán, información que explique el procedimiento en casos análogos, cuando se vaya el sistema, entrega de comprobantes, etc.*", con lo cual se ratifica la falta de tutela por parte de la empresa referida.

3.-Por las consideraciones expuestas y de conformidad a las atribuciones constitucionales, legales y reglamentarias, especialmente a lo prescrito en el Art. 215, numeral 3 de la Constitución, en concordancia con los Arts. 16 y 20 de la Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo y el inciso final del Art. 12 de la Resolución N° 058-DPE-CGAJ-2015 que expide las Reglas para la Admisibilidad y Trámite de casos de Competencia de la Defensoría del Pueblo del Ecuador, y no habiendo causas formales que incidan en la plena validez del presente trámite; la Coordinación General Defensorial Zonal 1 de la Defensoría del Pueblo en Carchi, en uso de sus competencias, **RESUELVE:**

#### **V. RESOLUCIÓN:**

Conforme a lo desarrollado en la presente investigación, La Defensoría del Pueblo de Ecuador, de acuerdo a sus competencias constitucionales y legales, con la finalidad de garantizar la protección y tutela del derecho a acceder a bienes y servicios públicos y privados de calidad, reconocido en el Art 66, numeral 25 de la Constitución de la República del Ecuador. Se dispone lo siguiente:

**UNO: DETERMINAR** que el presente trámite se realizó de conformidad con los principios de procedimiento constantes en la Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo, específicamente en el Título III, del Procedimiento, Capítulo I, Principios Generales, primordialmente en el Art. 12, por ende se registrará como causa defensorial en el libro de causas del 2017.

**DOS: EXHORTAR** al señor Ingeniero Edwin Alberto Fuertes López, Director provincial del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social en Carchi, a fin de que se capacite al personal del IESS a efecto de brindar servicios públicos de calidad, con eficiencia, eficacia y buen trato; así como a brindar información adecuada y veraz sobre su contenido y características; con el objeto de garantizar los derechos humanos señalados el Art. 66 numerales 25 de la Constitución de la República del Ecuador, de tal manera que el derecho a acceder a bienes y servicios públicos de calidad están constitucionalmente reconocidos a toda persona en forma individual y también en forma colectiva.

**TRES: EXHORTAR** a las autoridades de la empresa WESTERN UNION (TRANSFERUNION S:A), a fin de que se brinde servicios privados de calidad, con eficiencia, eficacia y buen trato; así como a brindar información adecuada en casos similares; con el objeto de garantizar los derechos humanos señalados el Art. 66 numerales 25 de la Constitución de la República del Ecuador, de tal manera que el derecho a acceder a bienes y servicios privados de calidad están constitucionalmente reconocidos a toda persona, además de dar estricto cumplimiento a los compromisos asumidos en beneficio de los usuarios de los servicios privados, que hasta la presente fecha no se lo ha realizado.

**CUATRO: Dejar** a salvo el ejercicio de los derechos y acciones administrativas y/o judiciales de las que se crean asistidas las partes.

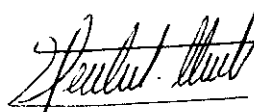
**CINCO: Una vez** ejecutoriada la presente Resolución, se ordenará el respectivo ARCHIVO DEL EXPEDIENTE.

**SEIS: RECORDAR** a las partes, tomar en consideración el plazo de 8 días, previsto en el art. 14 de la Resolución N° 058-DPE-CGAJ-2015 que Expide las Reglas para la Admisibilidad y Trámite de



Casos de Competencia de la Defensoría del Pueblo del Ecuador, respecto a cualquier revisión que se quiera solicitar de la presente Resolución.


**NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE.-**



Dra. Sandra Villarreal V.  
**COORDINADORA GENERAL DEFENSORIAL ZONAL I.  
DEFENSORÍA DEL PUEBLO EN CARCHI.**

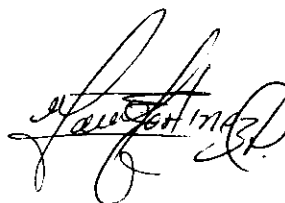
SECRETARÍA DE DEFENSA  
JURÍDICA  
CALLE DE LA DEFENSA  
1001001  
QUITO

**NOTIFICACIONES:**

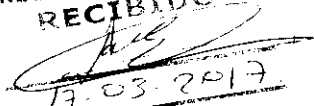
- Sra. Narciza Jakeline Borja Castillo   
**PETICIONARIA.**  
Oficinas de la CGDZ1 Defensoría del Pueblo en Carchi.

- Sr. Ing. Edwin Fuertes López  
**DIRECTOR PROVINCIAL DE IESS EN CARCHI**  
Dirección: Ayacucho y Sucre.  
Correo Electrónico: [efuertes@iess.gob.ec](mailto:efuertes@iess.gob.ec) [jrealpem@iess.gob.ec](mailto:jrealpem@iess.gob.ec)

- Sra. Leidy Alejandrina Jarama Cordero  
**COORDINADORA DE TRANSFERUNION S.A.**  
Dirección: Bolívar y Ayacucho. Centro Comercial Muñoz. Planta baja. Tulcán  
Correo Electrónico: [mirentm@yahoo.com.mx](mailto:mirentm@yahoo.com.mx) [jespinoza@activaecuador.com](mailto:jespinoza@activaecuador.com)



0400569992

 **DIRECCION IESS CARCHI**  
**RECIBIDO**  
Firma   
Fecha 17.03.2017  
Hora 09.00.