



18
Sesiones
CAJ

13-07-17
14:18

RESOLUCIÓN No. 0101- DPE- CGDZ5-2017-OS
TRAMITE DEFENSORIAL No. 2080-DPE-CGDZ5-2017
DEFENSORÍA DEL PUEBLO DEL ECUADOR.- COORDINACIÓN GENERAL ZONAL 5.-

Milagro, 11 de Julio de 2017, a las 10H20.-

I. ANTECEDENTES Y HECHOS.

1. Con fecha 26 de Abril de 2017, la señora _____, con cédula de identidad Nro.0919624296, comparece a la oficina de la Coordinación General Zonal 5 de la Defensoría del Pueblo del Ecuador, y presenta una petición en contra del Distrito de Educación, en la petición manifiesta: "Mi hijo de 17 años de edad con discapacidad física del 83%, estudia en la Unidad Educativa Fiscal "17 de Septiembre" donde le solicitan las calificaciones de todo el período educativo de segundo año de básica hasta segundo año de bachillerato, lo cual fue solicitado al Distrito de Educación de Milagro, quienes no han atendido mi pedido que fue realizado en el mes de febrero de 2017, vulnerando de esta manera el derecho de mi hijo de acceder a la información. Por ello solicito que el Distrito de educación de Milagro, me entreguen la información solicitada".
2. Adjunta a la petición copias simples de cédula de ciudadanía de la peticionaria, cédula y carnet de discapacidades del adolescente _____, reportes con calificaciones desde el séptimo año de educación básica.
3. El Servidor defensorial encargado del caso, antes de proceder a la admisión a trámite, acompaña a la peticionaria a las oficinas del Distrito de educación de Milagro ubicado en el edificio del centro de Atención Ciudadana de Milagro, donde solicita hablar con la señora Directora Distrital de Educación y luego de una hora de espera no recibe ninguna respuesta.
4. Con los antecedentes descritos y tras verificar que nos encontramos ante posibles hechos de vulneración de los derechos: 1.- A la petición, 2.- Acceso a servicios públicos de calidad; 3.- Atención Prioritaria a la Niñez y Adolescencia; 4.-Atención Prioritaria a personas con Discapacidad; garantizados por la Constitución de la República, se admitió el caso procediendo a dar el trámite respectivo mediante providencia de admisibilidad de fecha 03 de mayo del 2017 a las 10H29.

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

5. A foja 5 del expediente, consta la Providencia de Admisibilidad, de fecha 03 de mayo del 2017, en la que se solicita información a la Directora del Distrito de Educación Milagro, y se convoca a una audiencia pública a las partes para el día 10 de mayo de 2017 a las 10H00.
6. A fojas 8 a 13 del expediente consta el escrito de fecha 10 de mayo de 2017, suscrita por la Directora del Distrito de Educación Milagro, Lcda. Nayla Bersoza Romero, en la misma que se solicita una nueva fecha para la audiencia ya que por fuerza mayor no puede comparecer en la fecha indicada. Al escrito se adjunta el informe técnico sobre el caso elaborado por el departamento respectivo, donde se concluye que es imposible localizar los cuadros con las calificaciones de segundo a sexto año de educación básica, ya que el centro educativo en el que estudió no refleja las notas de esos años en el sistema ni existe en archivos físicos, sin embargo de acuerdo a la petición de la señora _____, no son necesarias las calificaciones de todos los años para la obtención del título de bachiller, ya que de acuerdo a las nuevas disposiciones y resoluciones solo se requieren cuadros de calificaciones desde séptimo de básica a segundo de bachillerato. Por lo tanto se debe informar a la Unidad educativa "17 de Septiembre" que no exija requisitos que ya no son necesarios.
7. A foja 14 del expediente consta la providencia de seguimiento Nro.2 de fecha 10 de mayo de 2017, a las 11H30, donde se vuelve a disponer audiencia a las partes para el día 12 de mayo de 2017 a las 11H00.
8. A foja 16 del expediente consta el acta de audiencia de fecha 12 de mayo de 2017 a las 11H00, a la que comparecen por la parte peticionaria, el Abg. Darío Guevara, la señora _____, el señor _____ y el adolescente _____, y la parte requerida la Lcda. Nayla Bersoza Romero y el Abg. Ricardo Arias, Directora y Asesor Jurídico del Distrito de Educación respectivamente. La parte peticionaria manifiesta que se ratifica en su petición y solicita que el Distrito de educación responda a su petición, la señora peticionaria expone que ha sentido mucha discriminación contra su hijo por tener discapacidad, lo que es inaceptable porque la Constitución de la República garantiza la atención prioritaria de las personas con discapacidad y que los funcionarios de educación los

han maltratado y hocho esperar varias horas y finalmente no les han dado respuestas. En su intervención la Lcda. Nayla Bersoza Romero, expone que ya se ha respondido al requerimiento de la señora

, con el informe que se adjuntó al escrito presentado a la Defensoría del Pueblo y que ya no es necesario. Pero que siente mucho lo sucedido y que pide disculpas a nombre del Ministerio de Educación a la familia y se compromete que en las próximas horas se oficiará a la Unidad Educativa "17 de Septiembre" para que deje insubsistente el requerimiento de los cuadros de calificaciones de años inferiores a octavo como requisito para la obtención del título de bachiller. La señora peticionaria acepta las disculpas presentadas por la señora Directora de educación Distrital Milagro, el servidor defensorial para terminar felicita a los padres del joven por exigir el respeto de los derechos humanos.

9. A foja 17 del expediente consta copia del escrito de fecha 06 de junio del 2017, firmado por la Lcda. Nayla Bersoza Romero Directora Distrital de Educación de Milagro, dirigida a la señora , donde expone una contestación detallada a la solicitud presentada.

III. CONSIDERACIONES:

10. Para el desarrollo de la presente investigación defensorial se ha procedido a realizar el respectivo análisis jurídico del caso, teniendo en cuenta las siguientes disposiciones legales:
11. El principal derecho presumiblemente vulnerado serían los Derechos; 1.- A la petición, 2.- Acceso a servicios públicos de calidad; 3.- Atención Prioritaria a la Niñez y Adolescencia; 4.-Atención Prioritaria a personas con Discapacidad. Por ello el análisis se enfoca desde los mandatos contenidos en la Constitución de la República del Ecuador, Acuerdos internacionales y cuerpos legales nacionales.
12. La Constitución de la República, obliga al Estado ecuatoriano a garantizar de forma general el pleno goce de los derechos a todos los ciudadanos y ciudadanas que residen en el país, es así que en el **artículo 3** numeral primero, establece que: " *es deber primordial del Estado garantizar sin discriminación alguna el efectivo goce de los derechos establecidos en la Constitución y en los instrumentos internacionales, en particular la educación, la salud, la alimentación, la seguridad social y el agua para sus habitantes*".
13. El **artículo 11** en su numeral tercero, determina que: "Los derechos y garantías establecidos en la Constitución y en los instrumentos internacionales de derechos humanos serán de directa e inmediata aplicación por y ante cualquier servidora o servidor público, administrativo o judicial, de oficio o a petición de parte. Para el ejercicio de los derechos y las garantías constitucionales no se exigirán condiciones o requisitos que no estén establecidos en la Constitución o la ley," el mismo Art. 11 en el numeral noveno, establece que: "El más alto deber del Estado consiste en respetar y hacer respetar los derechos garantizados en la Constitución, por lo cual sus delegatarios, concesionarios y toda persona que actúe en ejercicio de una potestad pública, estarán obligados a reparar las violaciones a los derechos de los particulares por la falta o deficiencia en la prestación de los servicios públicos, o por las acciones u omisiones de sus funcionarias y funcionarios, y empleadas y empleados públicos en el desempeño de sus cargos".

DERECHO A LA PETICIÓN

14. El derecho a la petición es reconocido por la Constitución de la República en el Art. 66 numeral 23 donde manifiesta "El derecho a dirigir quejas y peticiones individuales y colectivas a las autoridades y a recibir atención o respuestas motivadas. No se podrá dirigir peticiones a nombre del pueblo"
15. La declaración Americana de los Derechos y Deberes del Hombre, Aprobada en la Novena Conferencia Internacional Americana celebrada en Bogotá en 1948, reconoce el derecho a la petición en el Artículo XXIV. "Toda persona tiene derecho de presentar peticiones respetuosas a cualquiera autoridad competente, ya sea por motivo de interés general, ya de interés particular, y el de obtener pronta resolución".
16. La Ley de Modernización en el Art. 28 prescribe: "DERECHO DE PETICION.- Todo reclamo, solicitud o pedido a una autoridad pública deberá ser resuelto en un término no mayor a quince días, contados a partir de la fecha de su presentación, salvo que una norma legal expresamente señale otro distinto. En ningún órgano administrativo se suspenderá la tramitación ni se negará la expedición de una decisión sobre las peticiones o reclamaciones presentadas por los administrados. En todos los casos vencido el respectivo término se entenderá por el silencio administrativo, que la solicitud o pedido ha sido aprobada o que la reclamación ha sido resuelta en favor del reclamante. Para este efecto, el funcionario competente de la institución del Estado tendrá la obligación de entregar, a pedido del interesado, bajo pena de destitución, una certificación que indique el vencimiento del término antes mencionado, que servirá como instrumento público para demostrar que el reclamo, solicitud o pedido ha sido resuelto favorablemente por silencio administrativo, a fin de permitir al titular el ejercicio de los derechos que correspondan. En el evento de que cualquier autoridad administrativa no aceptare un petitorio, suspendiere un procedimiento administrativo o no expidiere una resolución dentro de los términos previstos, se podrá denunciar el hecho a los jueces con jurisdicción penal como un acto contrario al derecho de petición garantizado por la constitución, de conformidad con el artículo 212 del Código Penal, sin perjuicio de ejercer las demás acciones que le confieren las leyes. La máxima autoridad administrativa que comprobare que un

funcionario inferior ha suspendido un procedimiento administrativo o se ha negado a resolverlo en un término no mayor a quince días a partir de la fecha de su presentación, comunicará al Ministro Fiscal del respectivo Distrito para que éste excite el correspondiente enjuiciamiento".

19
Breguere

DERECHO A ACCEDER A SERVICIOS PÚBLICOS Y PRIVADOS DE CALIDAD.

17. La Constitución de la República del Ecuador garantiza este derecho en su ART. 66 numeral 25 donde manifiesta "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".
18. En relación al derecho como usuario de servicios públicos la Constitución de la República contiene en la Sección novena.- Personas usuarias y consumidoras y prescribe en el Art. 52.- "Las personas tienen derecho a disponer de bienes y servicios de óptima calidad y a elegirlos con libertad, así como a una información precisa y no engañosa sobre su contenido y características. La ley establecerá los mecanismos de control de calidad y los procedimientos de defensa de las consumidoras y consumidores; y las sanciones por vulneración de estos derechos, la reparación e indemnización por deficiencias, daños o mala calidad de bienes y servicios, y por la interrupción de los servicios públicos que no tuera ocasionada por caso fortuito o fuerza mayor".
19. En el Art. 53 determina: "Las empresas, instituciones y organismos que presten servicios públicos deberán incorporar sistemas de medición de satisfacción de las personas usuarias y consumidoras, 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 en la atención de los servicios públicos que estén a su cargo, y por la carencia de servicios que hayan sido pagados", y,
20. En el Art. 54 ordena: "Las personas o entidades que presten servicios públicos o que produzcan o comercialicen bienes de consumo, serán responsables civil y penalmente por la deficiente prestación del servicio, por la calidad defectuosa del producto, o cuando sus condiciones no estén de acuerdo con la publicidad efectuada o con la descripción que incorpore. Las personas serán responsables por la mala práctica en el ejercicio de su profesión, arte u oficio, en especial aquella que ponga en riesgo la integridad o la vida de las personas".

DERECHO A LA ATENCIÓN PRIORITARIA DE GRUPOS VULNERABLES.

Constitución de la República del Ecuador

1. El derecho a la atención prioritaria consta en la Constitución de la República, Capítulo III Derechos de las personas y grupos de atención prioritaria, Art. 35 "(atención a grupos vulnerables), las personas adultas mayores, niños, niñas y adolescentes, mujeres embarazadas, personas con discapacidad, personas privadas de libertad, y quienes adolezcan de enfermedades catastróficas o de alta complejidad, recibirán atención prioritaria y especializada en los ámbitos público y privado. La misma atención prioritaria recibirán las personas en situación de riesgo, las víctimas de violencia doméstica y sexual, maltrato infantil, desastres naturales o antropogénicos. El Estado prestará especial protección a las personas en condición de doble vulnerabilidad". (lo subrayado me pertenece).

PERSONAS CON DISCAPACIDAD

2. El contenido legal que garantiza derechos prioritarios a personas con discapacidad es amplio, empezamos por los mandatos constitucionales que hacen referencia a las personas con discapacidad en el Art. 47.- "El Estado garantizará políticas de prevención de las discapacidades y, de manera conjunta con la sociedad y la familia, procurará la equiparación de oportunidades para las personas con discapacidad y su integración social. Se reconoce a las personas con discapacidad, los derechos a: 1. La atención especializada en las entidades públicas y privadas que presten servicios de salud para sus necesidades específicas, que incluirá la provisión de medicamentos de forma gratuita, en particular para aquellas personas que requieran tratamiento de por vida. 2. La rehabilitación integral y la asistencia permanente, que incluirán las correspondientes ayudas técnicas...6. Una vivienda adecuada, con facilidades de acceso y condiciones necesarias para atender su discapacidad y para procurar el mayor grado de autonomía en su vida cotidiana. Las personas con discapacidad que no puedan ser atendidas por sus familiares durante el día, o que no tengan donde residir de forma permanente, dispondrán de centros de acogida para su albergue...".
3. Ley Orgánica de Discapacidades Art. 1.- Objeto.- La presente Ley tiene por objeto asegurar la prevención, detección oportuna, habilitación y rehabilitación de la discapacidad y garantizar la plena vigencia, difusión y ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad, establecidos en la Constitución de la República, los tratados e instrumentos internacionales; así como, aquellos que se

derivaren de leyes conexas, con enfoque de género, generacional e intercultural.

4. **Art. 3.- Fines.-** La presente Ley tiene los siguientes fines: **1.** Establecer el sistema nacional descentralizado y/o desconcentrado de protección integral de discapacidades; **2.** Promover e impulsar un subsistema de promoción, prevención, detección oportuna, habilitación, rehabilitación integral y atención permanente de las personas con discapacidad a través de servicios de calidad; **3.** Procurar el cumplimiento de mecanismos de exigibilidad, protección y restitución, que puedan permitir eliminar, entre otras, las barreras físicas, actitudinales, sociales y comunicacionales, a que se enfrentan las personas con discapacidad; **4.** Eliminar toda forma de abandono, discriminación, odio, explotación, violencia y abuso de autoridad por razones de discapacidad y sancionar a quien incurriere en estas acciones; **5.** Promover la corresponsabilidad y participación de la familia, la sociedad y las instituciones públicas, semipúblicas y privadas para lograr la inclusión social de las personas con discapacidad y el pleno ejercicio de sus derechos; y, **6.** Garantizar y promover la participación e inclusión plenas y efectivas de las personas con discapacidad en los ámbitos públicos y privados.

NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES.

- 1. La Constitución de la República**, al respecto garantiza en el **Art. 35.-** "Las personas adultas mayores, niñas, niños y adolescentes, mujeres, embarazadas, personas con discapacidad, personas privadas de libertad y quienes adolezcan de enfermedades catastróficas o de alta complejidad, recibirán atención prioritaria y especializada en los ámbitos público y privado....".
- 2. Art. 44.-** "El Estado, la sociedad y la familia promoverán de forma prioritaria el desarrollo integral de las niñas, niños y adolescentes, y asegurarán el ejercicio pleno de sus derechos; se atenderá al principio de su interés superior y sus derechos prevalecerán sobre los de las demás personas. Las niñas, niños y adolescentes tendrán derecho a su desarrollo integral, entendido como proceso de crecimiento, maduración y despliegue de su intelecto y de sus capacidades, potencialidades y aspiraciones, en un entorno familiar, escolar, social y comunitario de afectividad y seguridad. Este entorno permitirá la satisfacción de sus necesidades sociales, afectivo-emocionales y culturales, con el apoyo de políticas intersectoriales nacionales y locales".
- 3. Art. 45.-** "Las niñas, niños y adolescentes gozarán de los derechos comunes del ser humano, además de los específicos de su edad. El Estado reconocerá y garantizará la vida, incluido el cuidado y protección desde la concepción. Las niñas, niños y adolescentes tienen derecho a la integridad física y psíquica; a su identidad, nombre y ciudadanía; a la salud integral y nutrición; a la educación y cultura, al deporte y recreación; a la seguridad social; a tener una familia y disfrutar de la convivencia familiar y comunitaria; a la participación social; al respeto de su libertad y dignidad; a ser consultados en los asuntos que les afectan; a educarse de manera prioritaria en su idioma y en los contextos culturales propios de sus pueblos y nacionalidades; y a recibir información acerca de sus progenitores o familiares ausentes, salvo que fuera perjudicial para su bienestar. El Estado garantizará su libertad de expresión y asociación, el funcionamiento libre de los consejos estudiantiles y demás formas asociativas".
- 4. Art. 46.-** "El Estado adoptará, entre otras, las siguientes medidas que aseguren a las niñas, niños y adolescentes: **1.** Atención a menores de seis años, que garantice su nutrición, salud, educación y cuidado diario en un marco de protección integral de sus derechos....**4.** Protección y atención contra todo tipo de violencia, maltrato, explotación sexual o de cualquier otra índole, o contra la negligencia que provoque tales situaciones...."
- 5. La Declaración Universal de los Derechos Humanos**, garantiza: "Artículo 25.- Toda persona tiene derecho a un nivel de vida adecuado que le asegure, así como a su familia, la salud y el bienestar, y en especial la alimentación, el vestido, la vivienda, la asistencia médica y los servicios sociales necesarios; tiene asimismo derecho a los seguros en caso de desempleo, enfermedad, invalidez, vejez u otros casos de pérdida de sus medios de subsistencia por circunstancias independientes de su voluntad".
- 6. La Convención Internacional sobre los Derechos del Niño**, en el Artículo 2, prescribe:... "1. Los Estados Partes respetarán los derechos enunciados en la presente Convención y asegurarán su aplicación a cada niño sujeto a su jurisdicción, sin distinción alguna, independientemente de la raza, el color, el sexo, el idioma, la religión, la opinión política o de otra índole, el origen nacional, étnico o social, la posición económica, los impedimentos físicos, el nacimiento o cualquier otra condición del niño, de sus padres o de sus representantes legales. **2.** Los Estados Partes se comprometen a asegurar al niño la protección y el cuidado que sean necesarios para su bienestar, teniendo en cuenta los derechos y deberes de sus padres, tutores u otras personas responsables de él ante la ley y, con ese fin, tomarán todas las medidas legislativas y administrativas adecuadas. **3.** Los Estados Partes se asegurarán de que las instituciones, servicios y establecimientos encargados del cuidado o la protección de los niños cumplan las normas establecidas por las autoridades competentes, especialmente en materia de seguridad, sanidad, número y competencia de su personal, así como en relación con la existencia de una supervisión adecuada".
- 7. La Convención Americana de los Derechos Humanos** en el Artículo 5, numeral 1, dice: "Toda persona

tiene derecho a que se respete su integridad física, psíquica y moral."

ED
VICENTE
CN

8. El Código de la Niñez y Adolescencia del Ecuador, garantiza también los derechos de los niños, al respecto: **Art. 8.-** "Es deber del Estado, la sociedad y la familia, dentro de sus respectivos ámbitos, adoptar las medidas políticas, administrativas, económicas, legislativas, sociales y jurídicas que sean necesarias para la plena vigencia, ejercicio efectivo, garantía, protección y exigibilidad de la totalidad de los derechos de niños, niñas y adolescentes. El Estado y la sociedad formularán y aplicarán políticas públicas sociales y económicas; y destinarán recursos económicos suficientes, en forma estable, permanente y oportuna".
9. **Art. 9.-** "La ley reconoce y protege a la familia como el espacio natural y fundamental para el desarrollo integral del niño, niña y adolescente. Corresponde prioritariamente al padre y a la madre, la responsabilidad compartida del respeto, protección y cuidado de los hijos y la promoción, respeto y exigibilidad de sus derechos".
10. El Art. 11 del Código de la Niñez, también señala: "El interés superior del niño es un principio que está orientado a satisfacer el ejercicio efectivo del conjunto de los derechos de los niños, niñas y adolescentes; e impone a todas las autoridades administrativas y judiciales y a las instituciones públicas y privadas, el deber de ajustar sus decisiones y acciones para su cumplimiento. Para apreciar el interés superior se considerará la necesidad de mantener un justo equilibrio entre los derechos y deberes de niños, niñas y adolescentes, en la forma que mejor convenga a la realización de sus derechos y garantías...".
11. El Art. 26 ibídem, manifiesta: "Los niños, niñas y adolescentes tienen derecho a una vida digna, que les permita disfrutar de las condiciones socioeconómicas necesarias para su desarrollo integral. Este derecho incluye aquellas prestaciones que aseguren una alimentación nutritiva, equilibrada y suficiente, recreación y juego, acceso a los servicios de salud, a educación de calidad, vestuario adecuado, vivienda segura, higiénica y dotada de los servicios básicos...".
12. Relacionado con el derecho a la salud de los niños, niñas y adolescentes el Código de la Niñez y Adolescencia manifiesta en el **Art. 27,** "Los niños, niñas y adolescentes tienen derecho a disfrutar del más alto nivel de salud física, mental, psicológica y sexual. El derecho a la salud de los niños, niñas y adolescentes comprende...**8.** El vivir y desarrollarse en un ambiente estable y afectivo que les permitan un adecuado desarrollo emocional;...".

IV. ANALISIS DE HECHOS Y DERECHOS:

21. El presenta caso que llega a conocimiento de la Coordinación General Zonal 5 de la Defensoría del Pueblo del Ecuador el día 26 de Abril de 2017, presentado por la señora _____ en contra del Distrito de educación de Milagro, por no contestar una serie de solicitudes presentadas por escrito, para que se dé solución a un problema de no poder conseguir las calificaciones de los años segundo a séptimo de educación general básica, que le exigen en el Colegio 17 de Septiembre para que su hijo _____ que tiene discapacidad física pueda obtener el título de bachiller.
22. Con estos antecedentes y hechos relatados que dan inicio a la presente investigación defensorial, más el detalle de las acciones realizadas por la Coordinación General Zonal 5 de la Defensoría del Pueblo, y la revisión del marco legal referencial de la Constitución de la República, normas internacionales y cuerpos legales nacionales, que contienen mandatos para la protección de los derechos presumiblemente vulnerados en el caso que nos ocupa, se procede a realizar el siguiente análisis de hechos y derechos.

SOBRE LA COMPETENCIA DE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO

23. La actuación de la Defensoría del Pueblo en la presente causa se encuentra legitimada en virtud de lo dispuesto en el artículo 215 de la Constitución, esto es, "Su función de protección y tutela de los derechos de los habitantes del Ecuador, además de lo dispuesto en el artículo 2 literal b de la Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo, el cual establece que corresponde a la presente institución 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 garantizan", disposición legal a la cual se remite el artículo 13 del mismo cuerpo legal, al establecer la atribución que tiene el Defensor del Pueblo de iniciar y proseguir de oficio o a petición de parte, las investigaciones necesarias para el esclarecimiento de los hechos a los que se refiere el antes citado literal b del artículo 2, extendiéndose sus facultades de investigación a las actividades de cualquier autoridad, funcionario, empleado público o personas naturales o jurídicas relacionadas con los casos que se investiguen, no con el fin de establecer indemnizaciones económicas lo cual es competencia exclusiva de la justicia ordinaria, si no de determinar la posible existencia de vulneraciones a los derechos fundamentales, pudiendo exhortar de ser el caso a los responsables, a fin de que corrijan la conducta vulneradora de derechos y establezcan medidas de reparación integral a los afectados.
24. Por lo expuesto, al concluir que la Defensoría del Pueblo es plenamente competente para conocer el presente caso, se procede a realizar el análisis correspondiente sobre el fondo del mismo, determinando lo

siguiente:

SOBRE LA POSIBLE VULNERACION DE LOS DERECHOS A LA PETICIÓN Y ACCESO A SERVICIOS PÚBLICOS DE CALIDAD.

25. El hecho de que la señora _____, junto a su hijo _____ quien tiene discapacidad física y se moviliza en silla de ruedas, insistió varias veces ante el Distrito de educación Milagro, para que le entreguen las mencionadas calificaciones de segundo a séptimo año de básica, que son exigidas por las autoridades del Colegio 17 de Septiembre, hace presumir la vulneración de los derechos a la petición y al acceso a servicios públicos de calidad, que la Constitución de la República garantiza en el Art. 66 numeral 23 y 25.
26. Tanto la Constitución como varios acuerdos internacionales y leyes nacionales garantizan el derecho a la respuesta motivada de autoridades y servidores públicos, frente a la presentación de solicitudes de los ciudadanos. La señora _____, ha percibido según expone en la audiencia pública desarrollada durante el proceso investigativo, que existe discriminación a su hijo con discapacidad porque le niegan la información, les atienden de malas maneras, es decir sin calidad, ni calidez, peor aún con buen trato.
27. En este caso se puede apreciar la interrelación que existe entre los derechos a la petición, porque no le contestan, al acceso a los servicios públicos de calidad, porque no los atienden debidamente, y porque el Colegio "17 de Septiembre" ha estado exigiendo documentos que de acuerdo a la Directora Distrital ya no constan como requisitos para la obtención del título de Bachiller. Si a esta situación le agregamos que el adolescente tiene discapacidad física del 83% muy grave y que acompaña a su madre en las gestiones en su silla de ruedas, el cuadro se completa y los derechos posiblemente vulnerados involucran también a la atención prioritaria a adolescente con discapacidad, que sería una condición de doble vulnerabilidad que la Constitución de la República ordena atención especial y urgente, sin embargo la peticionaria a tenido que recurrir a la defensoría del Pueblo, para que se atienda y se dé solución a su caso.
28. La correcta actitud de la Directora del Distrito de Educación de Milagro, Lcda. Nayla Bersosa Romero, quien al conocer el caso acude personalmente a la audiencia que convoca la defensoría del Pueblo y explica personalmente a la peticionaria que ya no es requisito presentar la documentación solicitada por el colegio "17 de Septiembre" y se compromete a hacer llegar un oficio a los directivos de dicha entidad educativa, para que corrija su actuación, y además solicita las disculpas respectiva al adolescente _____ a su madre la señora _____ y a toda la familia, por el inconveniente que se ha dado con el personal de atención ciudadana del distrito de Educación, es una noble gesto y medida valiosa para complementar la restitución de los derechos que se presumieron vulnerados en el presente caso.

V. RESOLUCIÓN:

Por las consideraciones expuestas, el análisis de derechos realizado y con la finalidad de tutelar el adecuado ejercicio y aplicación de los derechos constitucionales entre ellos los derechos a 1.- A la petición, 2.- Acceso a servicios públicos de calidad; 3.- Atención Prioritaria a la Niñez y Adolescencia; 4.-Atención Prioritaria a personas con Discapacidad. La Coordinación General Defensorial Zonal 5 de la Defensoría del Pueblo, en uso de las facultades constitucionales y legales **RESUELVE:**

UNO.- DETERMINAR que este 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.- Del Procedimiento, Capítulo I.- Principios Generales, primordialmente el artículo 12, por ende se registrará como causa defensorial en el libro de causas del año 2016.

DOS.-RECOMENDAR a la Directora Distrital de Educación de Milagro, que se ejecuten procesos educativos y de sensibilización en derechos humanos a los servidores públicos de su entidad que cumplen funciones de atención ciudadana, para que se continúe mejorando la calidad de los servicios que presta la institución en lo relacionado al buen trato, eficiencia y calidad en la atención, sobre todo a los grupos de atención prioritaria, tal como determina la Constitución del a República. Para ello, en caso de requerirlo, la Defensoría del Pueblo del Ecuador puede ofrecer la colaboración y asistencia a través de su Unidad de Educación y Formación en Derechos Humanos.

TRES.- EXHORTAR a las autoridades de la Unidad Educativa "17 de Septiembre" de la ciudad de Milagro, que revisen y actualicen los protocolos de atención ciudadana, de manera permanente en base a Reglamentos, Instructivos, resoluciones y otro tipo de disposiciones en cuanto a solicitar cumplimiento de requisitos que se solicitan a estudiantes y que como en el presente caso son innecesarios. Y se ejecuten acciones y estrategias para mejorar la calidad de la atención a los padres de familia y ciudadanía en general.

CUATRO.-DISPONER al Servidor Defensorial Soc. Oswaldo Solis el seguimiento de las resoluciones contenidas en el presente documento.

CINCO.- DEJAR a salvo el ejercicio de las acciones judiciales y administrativas a las que se crean asistidas las

partes.-

SEIS.- Notifíquese y cúmplase



Ab. Roxana J. Rezabaia Mera
COORDINADORA GENERAL DEFENSORIAL 5
DEFENSORIA DEL PUEBLO DE ECUADOR



Elaborado por:
Oswaldo Solis

Notificaciones:
1. Señora

2. Señora

Lcda. Nayla Bersosa Romero
DIRECTORA DEL DISTRITO DE EDUCACIÓN MILAGRO
Centro de Atención Ciudadana, Bloque "B", Planta baja.
Milagro.

3. Master Gioconda Lindao Reyes
RECTORA DEL COLEGIO "17 DE SEPTIEMBRE"
Milagro