



Defensoría  
del Pueblo  
ECUADOR

El Desafío de ser diferentes es sentirnos semejantes

- 8 -  
Cochos /  
P

RESOLUCIÓN DEFENSORIAL N° [REDACTED]

CASO-DPE [REDACTED]

DELEGACIÓN PROVINCIAL DE [REDACTED] DE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO. [REDACTED] a las 15H42

#### I.- ANTECEDENTES Y HECHOS.-

1.- El día 20 de junio, mediante remisión llega a conocimiento de la Delegación Defensorial de la Defensoría del Pueblo la petición presentada por la señora [REDACTED] de nacionalidad colombiana en calidad de refugiada. A la misma se le ha asignado con el No. [REDACTED] por supuesta vulneración derecho al acceso de manera adecuada a todos los bienes y servicios y al derecho a la igualdad y no discriminación. En lo pertinente la petición señala que "Con fecha de 06 de julio de 2015, la peticionaria presenta la solicitud para que su nieta [REDACTED] pueda acceder al Bono Joaquín Gallegos Lara. A pesar de que su nieta cumple con todos los requisitos [es de nacionalidad ecuatoriana y tiene 72% discapacidad intelectual], no se le emite dicho bono alegando que su abuela es de nacionalidad colombiana y por tanto no puede cobrar dinero a favor de la menor. Cabe resaltar que la madre de la menor también es de nacionalidad colombiana y tienen también un grado de discapacidad, por lo que la abuela es la única encargada del cuidado de la menor. Hasta la fecha, después de casi dos años, la señora no recibe respuesta a su solicitud y la menor no goza de ninguno de los beneficios legales que le corresponden."

2.- Como anexo a la presente solicitud, se encuentra la constancia impresa de la solicitud de Bono Joaquín Gallegos Lara con código número [REDACTED], ingresado con fecha de 06 de julio de 2015 a la Dirección Distrital del MIES de [REDACTED]. En la misma consta que la menor [REDACTED] tiene discapacidad intelectual y que el porcentaje de discapacidad asciende al 72%. Además, en dicho documento consta también que su abuela [REDACTED] fue la persona solicitante de este beneficio como cuidadora de su nieta. En este sentido, se verifica la existencia de una petición que no ha sido resuelta por las autoridades del Ministerio de Inclusión Económica y Social.

A fojas cuatro (4) y cinco (5) del expediente defensorial consta la providencia de admisibilidad con fecha de 30 de agosto de 2017, que en lo principal dispone: "**1.-Admitir a trámite la petición presentada por la señora [REDACTED] Ortiz por ser de Competencia de la Defensoría del Pueblo y por tanto iniciar la respectiva investigación defensorial [...]. 2.- Notificar al Ministerio de Inclusión Económica y Social con esta providencia a fin de que conteste y presente un informe pormenorizado sobre los fundamentos legales utilizados para no realizar la inscripción de la nieta de la peticionaria. [...]**" [énfasis añadido].

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

3.- A foja seis (6) consta la Providencia de seguimiento No. [REDACTED] de fecha de 10 de octubre de 2017. En su parte pertinente la providencia dispone que "**1.- Requerir, por segunda vez y bajo prevenciones de ley, al Ministerio de Inclusión Económica y Social [...]. 2.- Convocar a las partes, peticionaria: [REDACTED] y requerido: Ministerio de Inclusión Económica y Social, a una Audiencia Defensorial fijada para el día [Martes 24 de Octubre del 2017, a las 10h00.**" [énfasis añadido].

4.- A foja siete (7) consta el Acta de No Comparecencia a la Audiencia Defensorial realizada el día martes 24 de octubre de 2017. En la misma, consta que la audiencia no se pudo realizar en cuanto la Dirección Distrital del MIES no asistió a la diligencia a pesar de esta debidamente notificada.

5.- Con fecha de 06 de diciembre de 2017, se recibe mediante correo electrónico emitido por el señor [REDACTED], funcionario del Ministerio de Inclusión Económica y Social, el Memorando Nro. [REDACTED]. En el mismo el Lic. [REDACTED] notifica al Ing. [REDACTED], Analista de Planificación y Procesos Estratégicos Zonal, que "la nieta [REDACTED] se encuentra registrada en el SINADIS, por

f

-8-  
Cacho /  
ruero Q

consiguiente ya se encuentra recibiendo el apoyo del MIES como usuaria del Bono Joaquín Gallegos Lara. La señora [REDACTED] con documento de identificación [REDACTED] en calidad de cuidadora, recibió su primer aporte de 240 en el mes en septiembre. Cabe mencionar que para el presente mes recibirá su segundo aporte." [énfasis añadido].

### III.- CONSIDERACIONES.-

6.- La Constitución de la República del Ecuador en el artículo 215 dispone que *"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."* El numeral 3 de este artículo señala que la Defensoría del Pueblo tiene como función: *"investigar y resolver, en el marco de sus atribuciones, sobre acciones u omisiones de personas naturales o jurídicas que presten servicios públicos."* [énfasis añadido].

7.- En esta línea, la Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo en su Art. 2 literal b) señala: *"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."*

8.- Del presente trámite defensorial se puede extraer la presunta vulneración *al derecho a la igualdad y no discriminación, al derecho a dirigir quejas y peticiones individuales y colectivas a las autoridades y a recibir atención o respuestas motivadas y, el derecho a acceder a bienes y servicios públicos de calidad, derecho de de las personas con discapacidad para acceder de manera adecuada a todos los bienes y servicios;*

#### 9.- Derechos a la igualdad material, formal y no discriminación

El artículo 3 de la Constitución de la República del Ecuador explica que el Estado se encuentra obligado a *"1. 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."* Así también, este mismo cuerpo normativo establece *"Art. 66.- Se reconoce y garantizará a las personas: [...] 4. Derecho a la igualdad formal, igualdad material y no discriminación."* Además, en su artículo 9 menciona que *"las personas extranjeras que se encuentren en el territorio ecuatoriano tendrán los mismos derechos y deberes que las ecuatorianas, de acuerdo con la Constitución."* [énfasis añadido].

10.- La Convención Americana de Derechos Humanos en su artículo 1 manifiesta *"1. Los Estados Partes en esta Convención se comprometen a respetar los derechos y libertades reconocidos en ella y a garantizar su libre y pleno ejercicio a toda persona que esté sujeta a su jurisdicción, sin discriminación alguna por motivos de raza, color, sexo, idioma, religión, opiniones políticas o de cualquier otra índole, origen nacional o social, posición económica, nacimiento o cualquier otra condición social."* [énfasis añadido]. Así también, el Protocolo Adicional a la Convención Americana Sobre Derechos Económicos, Sociales y Culturales en su artículo 3 señala que *"Los Estados Partes en el presente Protocolo se comprometen a garantizar el ejercicio de los derechos que en él se enuncian, sin discriminación alguna, por motivos de raza, color, sexo, idioma, religión, opiniones políticas o de cualquier otra índole, origen nacional o social, posición económica, nacimiento o cualquier otra condición social."*

11.- La Corte Interamericana de Derechos Humanos en la Opinión Consultiva No. 18 realiza un análisis respecto de la situación de discriminación en el ejercicio de derechos sociales a personas de otro origen nacional. En este documento se señala que la igualdad y no discriminación constituye un principio Jus Cogens, por lo que *"la obligación general de respetar y garantizar los derechos humanos vincula a los Estados, independientemente de cualquier circunstancia o consideración, inclusive el estatus migratorio de las personas."* y *"Que la calidad migratoria de una persona no puede constituir una justificación para privarla del goce y ejercicio de sus derechos humanos."* [énfasis añadido].

12.- En el ámbito interno, la Ley Orgánica de Movilidad Humana en el artículo número 2 reconoce que *"Todas las personas en movilidad humana que se encuentren en territorio ecuatoriano gozan de los derechos reconocidos en la Constitución, instrumentos internacionales ratificados por el Ecuador y la ley. Ninguna persona será discriminada por su condición migratoria, origen nacional, sexo, género, orientación sexual u otra condición social, económica o cultural. El Estado propenderá la eliminación de distinciones innecesarias en razón de la nacionalidad o la condición migratoria de las personas, particularmente aquellas establecidas en normas o políticas públicas nacionales y locales."* [énfasis añadido].

13.- Ahora bien, los actos discriminatorios pueden presentarse de dos maneras: como discriminación directa o indirecta. El Comité de Derechos Económicos, Sociales y Culturales en la Observación general N° 20 sobre la no discriminación y los derechos económicos, sociales y culturales expresa que existe discriminación directa cuando: *"Un individuo recibe un trato menos favorable que otro en situación similar por alguna causa relacionada con uno de los motivos prohibidos de*

-9-  
(unme)!

discriminación, y que también lo son aquellos actos u omisiones que causen perjuicio y se basen en alguno de los motivos prohibidos de discriminación cuando no exista una situación similar comparable.<sup>[...]</sup> Al contrario, el Comité de Derechos Económicos, Sociales y Culturales explica que existe discriminación indirecta cuando *"hace referencia a leyes, políticas o prácticas en apariencia neutras pero que influyen de manera desproporcionada en los derechos del Pacto afectados por los motivos prohibidos de discriminación. Por ejemplo, exigir una partida de nacimiento para poder matricularse en una escuela puede ser una forma de discriminar a las minorías étnicas o a los no nacionales que no posean, o a quienes se hayan denegado, esas partidas."* [énfasis añadido]. Así también, el Comité de Derechos Humanos en su Observación Nro. 20 explica que *"Debe exigirse a las instituciones públicas y privadas que elaboren planes de acción para combatir la discriminación."* [énfasis añadido].

14.- A nivel internacional todos los casos de discriminación basados en condición migratoria *"constituyen una categoría sospechosa de discriminación que genera una presunción de discriminación."* [énfasis añadido] <sup>[...]</sup> Por tanto, la presunción de discriminación genera que *"en los casos en que no se pueda diferenciar si existe o no una distinción legítima, se deberá presumir la existencia de discriminación."*<sup>[...]</sup> [énfasis añadido]. Además, es deber de la autoridad frente a una posible situación de discriminación bajo una categoría sospechosa realizar un escrutinio estricto.

15.- Derecho a dirigir quejas y peticiones individuales y colectivas a las autoridades y recibir atención o respuesta motivada

16.- El artículo 66 de la Constitución de la República del Ecuador menciona que *"se reconoce y garantizará a las personas: [...] 23. El derecho a dirigir quejas y peticiones individuales y colectivas a las autoridades y a recibir atención o respuestas motivadas."* [énfasis añadido]. Así también, el artículo 24 de la Convención Americana sobre Derechos Humanos, señala que toda persona tiene derecho de presentar peticiones respetuosas a cualquier autoridad competente, ya sea por motivo de interés general, ya de interés particular, y de obtener pronta resolución. [énfasis añadido].

17.-La Corte Constitucional de Colombia ha expresado que este derechos *"se trata de uno de los derechos fundamentales, cuya efectividad resulta indispensable, para el logro de los fines esenciales del Estado, particularmente el servicio a la comunidad, la promoción de la prosperidad general, la garantía de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución, y la participación de todos en las decisiones que los afecten, así como para asegurar que las autoridades cumplan las funciones para las cuales han sido instituidas."* <sup>[...]</sup> [énfasis añadido].

18.- Considerando que, no existió durante más de dos años una respuesta por parte de la autoridad estatal, es importante recalcar lo mencionado para el tratadista García Falconí, quien manifiesta que el derecho a presentar una petición y recibir atención o una respuesta implica que la respuesta brindada por la autoridad debe cumplir con tres exigencias principales, que son: *"1. La manifestación de la administración pública debe ser adecuada a la solicitud planteada; esto es debe existir correspondencia e integridad; 2. La respuesta debe ser efectiva para la solución del caso que se plantea; esto es el funcionario público debe motivar su resolución; [...]* 3. *La respuesta debe ser oportuna, pues de nada sirve cuando ésta es tardía, ya que el factor tiempo es un elemento esencial para la efectividad de los derechos y garantías constitucionales de las personas."* [énfasis añadido].

19. Sobre el tercer requisito, la Corte Constitucional de Colombia en la sentencia T-403/96 de julio 25 de 1996, manifiesta que *"dar pronta respuesta a la petición, permite o bien garantizar la efectividad de uno o varios derechos fundamentales o bien definir una posición jurídica que le garanticen al afectado contar con los mecanismos consagrados en la ley para controvertir los pronunciamientos de las autoridades."* [énfasis añadido]. Así también, la Corte Constitucional de Ecuador, en el caso CASO N.º 1567-13-EP mediante la sentencia nro. 090-15-SEP-CC de 25 de marzo de 2015 establece que *"el derecho de petición es la garantía constitucional a través de la cual todo ciudadano tiene la facultad de acceder directamente a la administración pública, puesto que al recurrir a este mecanismo constitucional se exige de la administración, concretamente del Estado, la protección de los derechos, por lo que existe afectación de este derecho constitucional cuando la respuesta ha sido tardía o se omite la respuesta."* [énfasis añadido].

20.- Derecho a acceder a bienes y servicios públicos y privados de calidad, con eficiencia, eficacia y buen trato

El artículo 66 numeral 25 de la Constitución de la República del Ecuador menciona que *"se reconoce y garantizará a las personas: [...] 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."* [énfasis añadido].

21.- Siguiendo esta línea, el artículo 227 de la Constitución de la República del Ecuador determina que: *"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". Es decir, todas aquellas acciones que realizan las instituciones públicas deben ser ejercidas de manera eficaz, eficiente y con un buen trato.* [énfasis añadido].

9  
Cura  
muro 2

22.- La ficha técnica de la Defensoría del Pueblo respecto de los servicios públicos explica que la eficiencia debe ser entendida como **"la capacidad de disponer de alguien o de algo para conseguir un efecto determinado, este concepto atiende a lograr el objetivo con la utilización de los medios en un mínimo de recursos disponibles."**<sup>5</sup> [énfasis añadido]. Así también, se ha definido a la eficacia como la **"capacidad de alcanzar el efecto esperado o deseado tras la realización de un acto. Es eficaz el bien o servicio proveído si el consumidor o la consumidora obtienen lo que buscan con el mismo."**<sup>6</sup> [énfasis añadido]. La misma ficha técnica menciona que el concepto de buen trato **"se encuentra relacionado con la forma de atender a las personas, es un concepto de contenido ético, moral y social, que expresa respeto."**<sup>7</sup> [énfasis añadido]

23.- En esta línea, resulta beneficioso utilizar el concepto remitido por Ernesto Jinesta que manifiesta que **"la eficacia alude a la producción real o efectiva de un efecto, en tanto que la eficacia esta referida a la idoneidad de la actividad dirigida a tal fin. La eficacia es un principio que irradia a los diversos sectores de la función y organización administrativa, por lo que posee un contenido heterogéneo y no unívoco (...) En términos generales, la eficacia y eficiencia implican que la administración pública no solo debe actuar u obrar, sino que debe obtener un resultado o alcanzar un fin u objetivo de modo que la efectividad o éxito de la administración es un criterio de legitimidad de esta."**<sup>8</sup> [énfasis añadido].

#### 24.- Derecho al acceso de manera adecuada a todos los bienes y servicios

La Constitución de la República del Ecuador establece en el artículo 38 que **"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: [...] 10. El acceso de manera adecuada a todos los bienes y servicios."** [énfasis añadido]. Así también, el artículo 48 menciona que **"el Estado adoptará a favor de las personas con discapacidad medidas que aseguren: [...] 5. El establecimiento de programas especializados para la atención integral de las personas con discapacidad severa y profunda, con el fin de alcanzar el máximo desarrollo de su personalidad, el fomento de su autonomía y la disminución de la dependencia."** [énfasis añadido].

25.- En concordancia con esto, el Protocolo Adicional a la CADH en materia de Derechos Económicos Sociales y Culturales (Protocolo de San Salvador), por su parte, establece (aunque con una terminología poco apropiada) la protección específica a las personas con discapacidad en su artículo 18.

26.- Así también, la Corte Interamericana de Derechos Humanos ha tenido oportunidad de conocer situaciones relativas a la violación de los derechos de las personas con discapacidad. Como primer acercamiento podemos mencionar la Opinión Consultiva N°17 que señala que: **"El concepto de vida digna, desarrollado por este Tribunal, se relaciona con la norma contenida en la Convención sobre los Derechos del Niño, cuyo artículo 23.1, relativo a los niños que presentan algún tipo de discapacidad, establece lo siguiente: 1. Los Estados Partes reconocen que el niño mental o físicamente impedido deberá disfrutar de una vida plena y decente en condiciones que aseguren su dignidad, le permitan llegar a bastarse a sí mismo y faciliten la participación activa del niño en la comunidad."** [énfasis añadido].

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

27.- Como se observó en los considerandos, el derecho a la igualdad material, formal y no discriminación busca que las personas puedan gozar sin discriminación alguna de sus derechos. Esto significa que la menor [REDACTED] nieta de la peticionaria, pueda obtener en igualdad de condiciones los beneficios legales que le corresponden al ser una persona con discapacidad. Es decir, el origen nacional y la condición migratoria de su cuidadora y peticionaria (en este caso su abuela colombiana y refugiada) no afecte el ejercicio de este derecho. Tanto el origen nacional como la condición migratoria son categorías sospechosas sobre las cuales cae la presunción de discriminación. En consecuencia, esta presunción genera que **"en los casos en que no se pueda diferenciar si existe o no una distinción legítima, se deberá presumir la existencia de discriminación."**<sup>9</sup> [énfasis añadido]. Por lo que, en estos casos es necesario realizar un análisis de escrutinio estricto para tratar de identificar si el actuar estatal responde a una distinción que no sea discriminatoria. Ahora bien, de la revisión del expediente defensorial no se puede extraer ningún hecho que demuestre que el Ministerio de Inclusión Económica y Social ha realizado una distinción en el tratamiento que se ha dado a la solicitud de la peticionaria. Por lo que, al no existir evidencia de dicha distinción no se puede realizar el análisis de escrutinio estricto y comprobar la existencia de un acto discriminatorio.

28.- De la revisión del expediente defensorial se desprende también que la peticionaria ingresó la solicitud del Bono Joaquín Gallegos Lara el día 06 de julio de 2015. Sin embargo, recién recibió su primer aporte en el mes de septiembre de 2017, después de que la Defensoría del Pueblo inicie la investigación defensorial. Es decir pasaron más de dos años antes de que la peticionaria reciba una respuesta a su solicitud. En este sentido, la demora en la emisión de una respuesta generó una

- 10 -  
10/03/10

vulneración al derecho a dirigir quejas y peticiones individuales y colectivas a las autoridades y recibir atención o respuesta motivada reconocido en el artículo 66 numeral 23 de la Constitución. La Corte Constitucional de Ecuador, en el caso CASO N.º 1567-13-EP mediante la sentencia nro. 090-15-SEP-CC respecto de este derecho estableció que "existe afectación cuando la respuesta ha sido tardía o se omite la respuesta." [énfasis añadido]. En esta misma línea, García Falconi explica que una de las exigencias para que se satisfaga este derecho es que "3. La respuesta [sea] oportuna, pues de nada sirve cuando ésta es tardía, ya que el factor tiempo es un elemento esencial para la efectividad de los derechos y garantías constitucionales de las personas." [énfasis añadido]. En consecuencia, se observa claramente que la respuesta no fue emitida en un tiempo oportuno, pues la peticionaria debió esperar más de dos años para que su nieta reciba el aporte correspondiente al Joaquín Gallegos Lara.

29.- Así también, la Corte Constitucional de Colombia en la sentencia T-403/96 de julio 25 de 1996, señala que "dar pronta respuesta a la petición, permite o bien garantizar la efectividad de uno o varios derechos fundamentales o bien definir una posición jurídica que le garantice al afectado contar con los mecanismos consagrados en la ley para controvertir los pronunciamientos de las autoridades." [énfasis añadido]. En este sentido, la falta de una respuesta a la señora [REDACTED] generó que la peticionaria durante dos años no pueda hacer efectivo su derecho a acceder a bienes y servicios públicos y privados de calidad, con eficiencia, eficacia y buen trato. Además, esto hizo que no sea efectivo el derecho constitucionalmente reconocido de su nieta como persona con discapacidad para acceder de manera adecuada a todos los bienes y servicios.

30.- Ahora bien, el artículo 66 numeral 25 de la Constitución de la República del Ecuador menciona que "se reconoce y garantizará a las personas: [...] el derecho a acceder a bienes y servicios públicos y privados de calidad, con eficiencia, eficacia y buen trato [...]." [énfasis añadido]. Sobre esto, la ficha técnica de la Defensoría del Pueblo respecto de los servicios públicos explica que la eficiencia debe ser entendida como "la capacidad de disponer de alguien o de algo para conseguir un efecto determinado, este concepto atiende a lograr el objetivo con la utilización de los medios en un mínimo de recursos disponibles." [REDACTED] [énfasis añadido]. En el caso particular, la peticionaria no logró su objetivo si no hasta después de que busco apoyo en la Defensoría del Pueblo para la obtención de una respuesta. Por lo tanto, la funcionaria necesito buscar otros recursos disponibles para que su nieta pueda acceder a este beneficio legal. La ficha técnica también define a la eficacia como la "capacidad de alcanzar el efecto esperado o deseado tras la realización de un acto. Es eficaz el bien o servicio proveído si el consumidor o la consumidora obtienen lo que buscan con el mismo." [REDACTED] [énfasis añadido]. La peticionaria y su nieta no pudieron acceder de manera eficaz a los servicios brindados por el MIES a las personas con discapacidad debido a la demora existente en la respuesta.

31.- Siguiendo esta línea, cabe resaltar que la Constitución de la República del Ecuador establece en el artículo 38 que "Se reconoce a las personas con discapacidad, los derechos a: [...] 10. El acceso de manera adecuada a todos los bienes y servicios." [énfasis añadido]. Así también, el artículo 48 menciona que "el Estado adoptará a favor de las personas con discapacidad medidas que aseguren: [...] 5. El establecimiento de programas especializados para la atención integral de las personas con discapacidad severa y profunda, con el fin de alcanzar el máximo desarrollo de su personalidad, el fomento de su autonomía y la disminución de la dependencia." [énfasis añadido]. La Corte Interamericana de Derechos Humanos en la Opinión Consultiva N.º 17 ha mencionado sobre este tema que: "La Convención sobre los Derechos del Niño, cuyo artículo 23.1, relativo a los niños que presentan algún tipo de discapacidad, establece lo siguiente: 1. Los Estados Partes reconocen que el niño mental o físicamente impedido deberá disfrutar de una vida plena y decente en condiciones que aseguren su dignidad, le permitan llegar a bastarse a sí mismo y faciliten la participación activa del niño en la comunidad." [énfasis añadido]. En este sentido, el Bono Joaquín Gallegos Lara se ha convertido en uno de los beneficio legales utilizados por el Estado para procurar que las personas con discapacidad puedan alcanzar el máximo desarrollo de su personalidad y una efectiva independencia, que les permitan vivir con dignidad. Es preocupante notar el efecto que pudo generar esta demora de dos años en las posibilidades de la menor [REDACTED] para vivir una vida digna mediante la cual pueda desarrollar su personalidad. Además, es claro que esta demora no permitió que la menor acceda de una manera adecuada a los servicios públicos brindados por el Estado. Por lo que, en función de las consideraciones expuestas en el caso específico y en mérito de los estándares jurídicos en materia de derechos humanos, la Delegación Provincial de Imbabura de la Defensoría del Pueblo, resuelve:

#### V.- RESOLUCIÓN.-

1.- Declarar que este trámite se realizó de conformidad con los principios de procedimiento contenidos en la Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo, así como de la Resolución No. [REDACTED] que contiene las Reglas para la Admisibilidad y Trámite de Casos de Competencia de la Defensoría del Pueblo.

2.- Declarar que la demora injustificada en la emisión de una respuesta a la solicitud presentada por la peticionaria [REDACTED] por parte del Ministerio de Inclusión Económica y Social generó una afectación al derecho a dirigir quejas y peticiones individuales y colectivas a las autoridades y recibir atención o respuesta motivada y al derecho a acceder a bienes y servicios públicos y privados de calidad, con eficiencia y eficacia.

-10-  
(12/23/18)  
señora P

3.- Declarar la demora injustificada en la emisión de una respuesta a la solicitud presentada por la peticionaria generó una afectación al derecho de la menor, [redacted] nieta de la peticionaria para acceder de manera adecuada a todos los bienes y servicios que le corresponden como persona con discapacidad y para obtener atención integral con el fin de alcanzar el máximo desarrollo de su personalidad, el fomento de su autonomía y la disminución de la dependencia.

4.- Declarar que durante el desarrollo de la presente investigación defensorial no se pudo determinar la existencia de una distinción en tratamiento recibido por parte de la peticionaria, por lo que no se observó una vulneración al derecho a la igualdad material, igualdad formal y no discriminación.

5.- Recomendar al Ministerio de Inclusión Económico y Social para que realice todas las adecuaciones necesarias en sus políticas internas con el fin de garantizar en su servicio una atención de manera oportuna, efectiva y eficaz. Para esto, se deberá considerar que al no emitir una respuesta oportuna se puede generar una afectación en el derecho de la persona con discapacidad para desarrollar su personalidad y disminuir su dependencia.

6.- Exhortar al Ministerio de Inclusión Económico y Social para que realice una revisión de todas las solicitudes referentes al Bono Joaquín Gallegos Lara realizadas los últimos dos años a fin de verificar si existen requerimiento que no han recibido una respuesta oportuna.

7.- Agregar al presente expediente defensorial la constancia impresa del correo electrónico recibido el día 06 de diciembre y remitido por el señor [redacted] del Ministerio de Inclusión Económica y Social. Además, agregar el Memorando Nro. [redacted] adjunto a dicho correo.

8.- Informar tanto a la peticionaria cuanto al Ministerio de Inclusión económica y social que de la presente Resolución se prevé el recurso de reconsideración en el artículo 23 de la Resolución 056-2017

9.- Archivar el presente expediente, cuando la presente Resolución se halle ejecutoriada.

Notifíquese y cúmplase.

Dra. Katherine Andrade Andrade.

DELEGADA PROVINCIAL DE IMBABURA  
DEFENSORIA DEL PUEBLO DEL ECUADOR

Notificaciones:

Señora:

[redacted]  
[redacted]

Señores:

Ministerio del Inclusión Económica y Social  
José Joaquín Olmedo 438  
Ibarra- Ecuador

Ministerio de Inclusión Económica y Social  
COORDINACIÓN ZONAL 1  
DOCUMENTACIÓN Y ARCHIVO ENVIADO  
Ibarra 15 ENE 2018 Hora: 11:44  
Firma: [redacted]