

## UNIDAD JUDICIAL CIVIL DE PORTOVIEJO

**No. proceso:** 13334-2020-00473  
**No. de Ingreso:** 1  
**Acción/Infracción:** ACCIÓN DE PROTECCIÓN  
**Actor(es)/Ofendido(s):** ZAMBRANO ROMERO UNIVERSI ANTONIO  
**Demandado(s)/Procesado(s):** LOJA LLANOS MIGUEL ANGEL  
INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL

---

Fecha	Actuaciones judiciales
-------	------------------------

---

**08/05/2020**      **ACEPTAR ACCIÓN**  
**10:34:00**

Portoviejo, viernes 8 de mayo del 2020, las 10h34, VISTOS.- Agréguese al proceso los escritos presentados por los legitimados tanto activo como pasivo, los cuales se atendieron en audiencia. De otro lado y en lo principal.

1.- TEORIA FÁCTICA/PARTE EXPOSITIVA:

1.1.- DEMANDA.- De fs. 17-33 del proceso, comparece el señor UNIVERSO ANTONIO ZAMBRANO ROMERO, quien luego de consignar sus generales de ley y añadiendo que es una persona de 84 años de edad y con discapacidad física del 34% manifiesta que: 1.- Denuncia la omisión que ha incurrido el IESS al no dar atención preferente al que tiene por ser una persona con triple vulnerabilidad, 2.- Omisión de la petición de atención de incremento de pensión jubilar, que además le afectan a una vida digna, 3.- Que la petición la ha realizado el día 28 de junio del 2019 ante la delegación del IESS de Bahía de Caráquez para que se incremente su pensión jubilar que actualmente no corresponde a sus cinco mejores sueldos, 4.- Que para justificar esta circunstancia adjunta una certificación, 5.- que la pensión jubilar actual no le ha permitido solventar sus gastos para tener una vida digna, 6.- Manifiesta que después de su jubilación siguió aportando al IESS, 7.- Que por ello ha solicitado que se mejore la pensión jubilar y que hasta la presente fecha no le ha sido concedida, 8.- Que han transcurrido aproximadamente 8 meses sin contestación, afectándose su derecho a la atención prioritaria y preferente a la jubilación, conforme el artículo 35 y 36 de la Constitución, 9.- Que el IESS Portoviejo, lugar donde se encuentra su trámite, tratando de justificar su demora, advierten que la institución para la cual prestaba sus servicios ha hecho constar un nuevo reingreso, lo cual a su decir es totalmente falso, 10.- Que este mes adicional, según el IESS presume que ha existido una afiliación indebida o fraudulenta, 11.- Que por esta razón se ha detenido el trámite, 12.- Que el legitimado activo advierte que no es responsable y no tiene culpa que el Ministerio de Relaciones Exteriores haya hecho aportaciones adicionales, 13.- Que realmente ha trabajado hasta el mes de noviembre del 2011 y no hasta diciembre del 2011 como se ha hecho constar, 14.- Que en enero del 2020 mediante escrito ha anexado una certificación expedida por el Ministerio de Relaciones Exteriores en la cual se hace notar que el legitimado activo sólo ha trabajado hasta el mes de noviembre del 2011, 15.- Advierte que ya nos encontramos en el 2020 y no se efectiviza su derecho al incremento de pensión jubilar, 16.- Que por tanto se evidencia un claro desconocimiento de sus derechos constitucionales a la atención preferente y prioritaria que tiene por encontrarse en condición de persona con triple vulnerabilidad, 17.- Que por lo expuesto interpone la presente acción de protección de derechos constitucionales que advierte se han vulnerado y que son: atención prioritaria especializada, por ser persona mayor adulta; seguridad social y jubilación, derecho a la igualdad material; 18.- Advirtiendo que la acción de protección es la vía idónea, eficaz y apropiada para proteger y tutelar los derechos constitucionales que alega.

2.- CALIFICACIÓN DE LA DEMANDA.- Luego de haber recibido la demanda de acción constitucional de Protección, se procedió a revisar los requisitos, la misma que mereció calificación y la orden de hacer conocer a los legitimados pasivos con el contenido de la demanda y los autos recaídos en aquella, así como el señalamiento de la audiencia respectiva.

3.- AUDIENCIA.- Siendo el día y hora señalada para se lleve a cabo la audiencia se instaló la audiencia en la que se realizaron las siguientes intervenciones,

3.1.- LEGITIMADO ACTIVO: Que su defendido tiene una triple vulnerabilidad y que se le han vulnerado derechos constitucionales hasta la presente fecha. Que pese a la solicitud debidamente requerida, no se le ha dado trámite ágil y necesario para el incremento y mejora de su pensión jubilar. Solicita que se conceda la petición que la realiza en su demanda, de manera específica, que declare la vulneración del derecho constitucional a un trato preferente, que en 10 días el IESS atienda la solicitud realizada de incremento de pensión jubilar, Que el Ministerio de Relaciones Exteriores Subsane el error cometido, esto es que se corrija la fecha en la cual trabajó para la institución que fue hasta noviembre del 2011 y no como consta hasta diciembre del 2011,

que en los trámites se le dé trato preferente; y, que el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social y el Ministerio de Relaciones Exteriores y Movilidad Humana extiendan disculpas públicas al señor UNIVERSI ANTONIO ZAMBRANO ROMERO.

### 3.2.- LEGITIMADO PASIVO

3.2.1.- INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL: Luego de ofrecer poder o ratificación de gestiones en representación de la señora Directora provincial del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social su abogada Dra. Lorena Patricia Mendoza Fernández, luego de realizar un resumen de la intervención del legitimado activo, sostiene que el artículo 88 de la Constitución de la República del Ecuador regula a la acción de protección con el objetivo de amparar directa y eficazmente los derechos constitucionales por acción u omisión de una autoridad pública no judicial que haya vulnerado aquellos derechos constitucionales. En el caso que se ventila, aduce que no es procedente, porque el legitimado activo si está gozando de una pensión jubilar. Aduce que la solicitud se le está dando trámite mediante memorandos del 11 de julio del 2019, 19 de agosto del 2019, 29 de septiembre del 2019, 15 de octubre del 2019 entre otros.

3.2.2.- MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES Y MOVILIDAD HUMANA: El Dr. Juan Carlos Moreira, luego de ofrecer poder o ratificación de gestiones, advierte que, en lo principal, que el artículo 40 de la Ley Orgánica de Garantías Jurisdiccionales y Control Constitucional, contiene entre otros requisitos para que proceda la acción de protección, la inexistencia de otro mecanismo de defensa judicial que sea adecuado y eficaz para la protección del derecho violado. Que teniendo en cuenta, el artículo 173 de la Constitución de la República del Ecuador establece que se impugnará en sede judicial los actos administrativos; y, que esto tiene relación con lo determinado en la sentencia 016-13-SEP-CC en la cual la Corte Constitucional ha determinado que la justicia constitucional no se puede superponer a la justicia ordinaria y por tanto solicita que se deseche la demanda.

### 3.2.3.- PROCURADURIA GENERAL DEL ESTADO:

Se adhiere a lo manifestado tanto por el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social como por el Ministerio de Relaciones Exteriores y Movilidad Humana. Adicional, hace referencia a la sentencia 115-14-SEP-CC sobre la vía idónea para la defensa de los derechos.

3.3.- REPLICA Y CONTRAREPLICA: Las partes se centraron en alegar en su réplica y contra-réplica que el derecho constitucional a la jubilación se encuentra garantizado por parte del IESS y que existen otras vías idóneas, adecuadas y eficaces por la justicia ordinaria para proteger los derechos que alega el legitimado activo. Además se centró en evidenciar un problema jurídico sobre el derecho al acceso de bienes y servicios de calidad, con eficiencia y eficacia así como un buen trato y a recibir información adecuada y veraz sobre el contenido y características.

Adicionalmente, para lograr formar convicción por parte de la administración de justicia, se realizó varias preguntas al representante del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, como por ejemplo cuanto se demora el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social en atender las peticiones de incremento de pensión jubilar.

Una vez contestadas las preguntas, este juzgador, dictó sentencia de manera oral y que en esta ocasión se la reduce a escrito.

### PARTE MOTIVA: PRIMERO.- COMPETENCIA

Esta Judicatura por medio de este juzgador investido de las facultades jurisdiccionales de carácter constitucional, es competente para sustanciar y dictar sentencia en la presente Acción de Protección, por así disponerlo el Art. 86 numeral 2 de la Constitución de la República del Ecuador, Art. 7 y 166 No. 1 de la Ley Orgánica de Garantías Jurisdiccionales y Control Constitucional; y, del art. 7 del Código Orgánico de la Función Judicial.

### SEGUNDO.- SANEAMIENTO

En la sustanciación de la acción no se ha omitido solemnidades sustanciales determinadas en el art. 76 de la Constitución de la República del Ecuador y además se ha observado durante su tramitación los principios constitucionales establecidos en el Art. 4 de la Ley Orgánica de Garantías Jurisdiccionales y Control Constitucional, razón por la que se declara su validez. TERCERO.-

### PUNTUALIZACIONES

Para resolver la presente acción de protección planteada por el señor UNIVERSI ANTONIO ZAMBRANO ROMERO, en contra del INSTITUTO ECUATOREIANO DE SEGURIDAD SOCIAL, MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES Y MOVILIDAD HUMANA Y PROCURADURIA GENERAL DEL ESTADO, se considera menester hacer ciertas precisiones en cuanto a los puntos que se estudiarán en esta sentencia para dar una solución apegada en derecho, por lo que es necesario que se analice: 3.1.- La naturaleza jurídica de la Acción Ordinaria de Protección de Derechos Constitucionales, 3.2.- Determinar el problema jurídico que se debe resolver y reconocer el derecho constitucional que reclama el legitimado activo su vulneración para finalmente 3.3.- Dar cuenta del derecho que reclama su vulneración la parte legitimada activa señor UNIVERSI ANTONIO ZAMBRANO ROMERO como es el derecho a la JUBILACIÓN UNIVERSAL, ATENCIÓN PRIORITARIA E IGUALDAD MATERIAL; y, estos a su vez 3.4.- Confrontarla con los elementos probatorios que las partes aportaron dentro del proceso su fuere necesario y así obtener una decisión apegada a derecho, siempre teniendo en cuenta que la presente acción debe brindar elementos o proposiciones factico y jurídico-constitucionales para su decisión.

### CUARTO.- PRESUPUESTO DE MOTIVACIÓN

Antes de proseguir explicando las razones por las cuales se adoptará una decisión, es imperioso afirmar que para tomar una decisión jurídicamente válida, los juzgadores, deben dar cuenta de cuáles son las herramientas jurídicas que se utilizan para dar solución dentro de una controversia. Por consiguiente, este juzgador para resolver lo que corresponde utilizará normas jurídicas, sean estas disposiciones normativas constitucionales e infra-constitucionales, configuradas como principios o reglas, así como

precedentes jurisprudenciales de haberlos- que son vinculantes para los operadores de justicia dentro del elemento de razonabilidad como parte de la motivación. A partir de estos elementos ir dando forma a las premisas fácticas y jurídicas y de manera coherente arribar a una conclusión lógica, empleando un lenguaje que puedan entender no sólo las partes procesales de lo que se está decidiendo sino también el gran fiscalizador de las actuaciones judiciales que es la ciudadanía en general. Dicho esto, primero explicaremos sobre la naturaleza jurídica de la institución jurídica de la presente acción.

#### QUINTO.- NATURALEZA JURIDICA DE LA ACCIÓN DE PROTECCIÓN ORDINARIA DE DERECHOS.- FUNDAMENTOS JURIDICOS

Pues bien, una vez ofrecido los puntos que se abordarán en el examen jurídico, partimos siempre por el enunciado de disposiciones normativas que pertenecen al bloque constitucional en el Ecuador. Es por eso que iniciamos mencionando que la Convención Americana Sobre Derechos Humanos, en su artículo 25 establece que: “[t]oda persona tiene derecho a un recurso sencillo y rápido o a cualquier otro recurso efectivo ante los jueces o tribunales competentes, que la ampare contra actos que violen sus derechos fundamentales reconocidos por la Constitución, la ley o la presente Convención, aun cuando tal violación sea cometida por personas que actúen en ejercicio de sus funciones oficiales [y para este cometido] [l]os Estados Partes se comprometen [entre otras cosas] a garantizar que la autoridad competente prevista por el sistema legal del estado decidirá sobre los derechos de toda persona que interponga tal recurso [...]”

El Constituyente de Montecristi ha plasmado en la Constitución de la República del Ecuador que -a diferencia de las garantías políticas y normativas- la acción de protección es una garantía jurisdiccional de orden constitucional, institucionalizada en el artículo 88 de la Constitución de la República del Ecuador la cual establece que: “[...] [l]a acción de protección tendrá por objeto el amparo directo y eficaz de los derechos reconocidos en la Constitución, y podrá interponerse cuando exista una vulneración de los derechos constitucionales; y, cuando la violación proceda de una persona particular, si la violación del derecho provoca daño grave, si presta servicios públicos impropios, si actúa por delegación o concesión, o si la persona afectada se encuentra en estado de subordinación, indefensión o discriminación”. Esta garantía jurisdiccional tiene como propósito primigenio el restablecimiento, preservación y protección de derechos humanos, encaminada a la defensa objetiva de la Constitución, así como su propósito de reparación, no residual y que goza de un carácter preferente y sumario. Dicho esto, es indispensable apuntar también para la decisión y resolución de la presente contienda criterios de la Corte Constitucional con relación a la naturaleza jurídica de la Acción de Protección Ordinaria de Derechos Constitucionales, cuyo contenido determina que: “[l]a acción de protección de los derechos, como garantía jurisdiccional, es un mecanismo procesal judicial al alcance de todos los ciudadanos, reconocido en la Constitución para que en caso de que sus derechos hayan sido vulnerados por una autoridad pública o personas privadas, estos puedan obtener su restablecimiento y una posterior reparación por el daño causado, con lo cual la acción de protección es la realización de un derecho constitucional/humano en sí mismo.”

Mencionado este fundamento prolegómeno sobre la naturaleza jurídica de la acción de protección, a continuación, imperioso se torna, la exposición del artículo 40 de la Ley Orgánica de Garantías Jurisdiccionales y Control Constitucional, en la presente argumentación la que denota los requisitos para presentar acción de protección que son: “1. Violación de un derecho constitucional; 2. Acción u omisión de autoridad pública o de un particular de conformidad con el artículo siguiente; y, 3. Inexistencia de otro mecanismo de defensa judicial adecuado y eficaz para proteger el derecho violado.” Así queda establecido entonces, el propósito constitucional de la acción de protección su objeto y sus requisitos.

#### SEXTO.- DETERMINACIÓN DEL PROBLEMA JURÍDICO A RESOLVER

A la luz de lo antes descrito, ahora lo que corresponde, es iniciar el análisis de fondo respecto de los derechos que reclama el señor UNIVERSI ANTONIO ZAMBRANO ROMERO que se le han vulnerado como legitimado activo dentro de la presente contienda conforme lo determina el artículo 9 literal a de la Ley Orgánica de Garantías Jurisdiccionales y Control Constitucional, de la que se desprende que cualquier personas o grupo de personas puede presentar acciones o garantías jurisdiccionales.

Hecha la aclaración y dejando de lado el análisis del derecho a la jubilación, ya que el mismo legitimado activo en la audiencia manifestó que no está reclamando la jubilación por parte del IESS, nos centraremos al análisis del problema jurídico de la atención que se debe dar a su requerimiento presentado el 28 de junio del 2019 y que hasta la presente fecha no se ha dado atención. Este problema jurídico se lo extrajo del principio iura novit curia, habilitado incluso por jurisprudencia obligatoria y vinculante dentro de la sentencia 001-10-PJO-CC dictada por la Corte Constitucional en su regla 1.2., cuyo tenor establece:

Las juezas y jueces constitucionales para asegurar el ejercicio de las garantías jurisdiccionales reconocidas en el artículo 86 de la Constitución de la República y del principio iura novit curia no podrán justificar la improcedencia de una garantía jurisdiccional, como tampoco de los recursos y etapas procesales, en la falta de enunciación de la norma, motivación u oscuridad de las pretensiones; es su deber subsanar dichas deficiencias y continuar con la sustanciación de la causa.

Por este motivo, este juzgador extrajo el siguiente problema jurídico, evidenciado de los argumentos de las partes procesales que se lo expone de la siguiente manera:

¿La falta de atención a la petición de incremento de pensión realizada por el señor UNIVERSI ANTONIO ZAMBRANO ROMERO el 28 de junio del 2019 ante el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social vulnera el derecho a acceder a servicios públicos de calidad, con eficiencia, eficacia y buen trato, así como a recibir información adecuada y veraz?

#### OCTAVO.- PRESUPUESTOS JURIDICOS DEL ACCESO AL SERVICIO PÚBLICO

El artículo 66 numeral 25 de la Constitución establece que: “[s]e reconoce y garantiza 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]. La norma que se desprende de la disposición normativa constitucional es que el Estado reconocerá y garantizará a todas las personas el acceso a bienes y servicios, pero no cualquier servicio sino un servicio que sea brindado con las siguientes características: i) que sea un servicio prestado de calidad (sea público o privado), ii) que se brinde un servicio eficiente, eficaz y con un buen trato, ii) que producto de la prestación del servicio se lo entregue mediante información adecuada y veraz.

En esta motivación nos centraremos en analizar el servicio de calidad, y que debe contener las características de eficiencia, eficacia y con un buen trato. Para esto analizaremos en qué consiste las características detalladas por el constituyente en el artículo 66 numeral 25 en nuestra constitución.

En el Ecuador, poco se ha dicho sobre la eficiencia y eficacia del servicio público y no se ha logrado estandarizar para nuestro sistema jurídico este derecho tan esencial; sin embargo, para poder dar contenido a la decisión y poder determinar si se ha vulnerado el derecho a la atención de calidad por parte del servicio público, se ha tomado como referencia una decisión adoptada por la Corte Constitucional de Colombia y lo que a propósito de la eficiencia y eficacia del servicio público lo ha desarrollado. Es así que en la sentencia C-826/13 sostiene que:

[...] la eficacia es la traducción de los deberes constitucionales positivos en que se concreta el valor superior de la igualdad derivado directamente de la nota o atributo de socialidad [sic] del Estado. Por su parte, en lo que atañe al principio de eficiencia la jurisprudencia de este Tribunal ha señalado que se trata de la máxima racionalidad de la relación costos-beneficios, de manera que la administración pública tiene el deber de maximizar el rendimiento o los resultados, con costos menores, por cuanto los recursos financieros de Hacienda, que tienden a limitados, deben ser bien planificados por el Estado para que tengan como fin satisfacer las necesidades prioritarias de la comunidad sin el despilfarro del gasto público.”

Si extraemos la tesis de este postulado jurisprudencial colombiano, notamos que la eficacia se resume a evidenciar cuál es el fin específico para el que fue creado el servicio público por el constituyente en Montecristi y se puede sostener con total certeza que el fin del servicio público en el Ecuador es la satisfacción de las necesidades de los administrados. En cambio la eficiencia se refiere a optimizar los recursos tanto financieros, y temporales, por parte del talento humano que presta el servicio público para poder alcanzar el fin en específico en cada entidad pública. Si logramos tener estos dos principios del servicio público podemos tener un servicio público efectivo, es decir, que debe existir la objetivación de la eficiencia y la eficacia para se traduzca en un servicio público efectivo. Por esta razón en la misma sentencia de la referencia, la Corte Constitucional Colombiana termina dándole significado a estos principios de la siguiente manera:

[...] [l]o anterior significa, que la eficiencia presupone que el Estado, por el interés general, está obligado a tener una planeación adecuada del gasto, y maximizar la relación costos beneficios. Así, esta Corte ha hecho referencia clara a la implementación del principio de eficacia, afirmando que este principio de la administración impone deberes y obligaciones a las autoridades para garantizar la adopción de medidas de prevención y atención de los ciudadanos del país, para garantizar su dignidad y el goce efectivo de sus derechos, especialmente de aquellos que se encuentran en situaciones de vulnerabilidad y debilidad manifiesta, [...] de las víctimas de desastres naturales o del conflicto interno, población en estado de indigencia, de manera que en muchas ocasiones se ha ordenado a la administración pública la adopción de medidas necesarias que sean realmente eficaces para superar las crisis institucionales y humanitarias generadas por dichas situaciones, sin que para ello se presente como óbice argumentos de tipo presupuestal. En este orden de ideas, es evidente para esta Corporación que el principio de eficacia impide que las autoridades administrativas permanezcan inertes ante situaciones que involucren a los ciudadanos de manera negativa para sus derechos e intereses. Igualmente, que la eficacia de las medidas adoptadas por las autoridades debe ser un fin para las mismas, es decir, que existe la obligación de actuar por parte de la administración y hacer una real y efectiva ejecución de las medidas que se deban tomar en el caso que sea necesario, en armonía y de conformidad con el debido proceso administrativo. [Énfasis añadido].

Por esta razón el mismo legislador le ha dado contenido a estos dos principios en el CODIGO ROGANICO ADMINITRATIVO en los artículos 3 y 4 que dicen:

Art. 3.- Principio de eficacia. Las actuaciones administrativas se realizan en función del cumplimiento de los fines previstos para cada órgano o entidad pública, en el ámbito de sus competencias.

Art. 4.- Principio de eficiencia. Las actuaciones administrativas aplicarán las medidas que faciliten el ejercicio de los derechos de las personas. Se prohíben las dilaciones o retardos injustificados y la exigencia de requisitos puramente formales.

[Énfasis añadido].

#### NOVENO.- SOLUCION DEL CASO EN CONCRETO

Ahora bien para verificar si ha cumplido en el caso en concreto el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS) la prestación del servicio de calidad, de manera eficiente y eficaz, a la petición realizada por parte del señor UNIVERSI ANTONIO ZAMBRANO ROMERO el día 28 de junio del 2019, primero verificaremos que el IESS es una entidad pública descentralizada creada por la Constitución cuya finalidad es la prestación del seguro general obligatorio en todo el territorio nacional. Entonces, para recibir una atención y con una respuesta verídica sobre uno de los fines del Seguro General Obligatorio que es la posibilidad de conceder el incremento de la prestación de jubilación, esta se la debe dar respuesta si es o no concedido según los requisitos que debe cumplir el beneficiario de una manera rápida, es decir, que se debe utilizar el menor tiempo posible, por parte del talento humano,

para dar una respuesta, toda vez que el seguro está tratando con personas que se encuentran dentro de los grupos de atención prioritaria como son las personas adultas y adultos mayores. El legitimado activo de la presente acción tiene 84 años de edad, lo cual cumple el requisito establecido en el artículo 36 de la Constitución de la República del Ecuador, para que reciba atención prioritaria y especializada por parte del IESS.

En el caso en concreto y tomando en cuenta además que la esperanza de vida de los hombres en el Ecuador ni siquiera sobrepasa los 80 años, es indispensable que se agilicen los trámites del señor UNIVERSI ANTONIO ZAMBRANO ROMERO por parte del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social y que se le dé una respuesta oportuna a la solicitud presentada el día 28 de junio del 2019 ya que hasta la fecha de celebración de la audiencia ha transcurrido 311 días esto es 10 meses y 5 días sin atención, por lo cual claramente se denota que el IESS, no ha brindado un servicio público eficiente y eficaz de una persona que requiere de atención prioritaria, vulnerándose el derecho a acceder a un servicio público de calidad, con un buen trato de manera eficiente y eficaz.

#### DECIMO.- LA ACCIÓN DE PRIOTECCIÓN ES EL MECANISMO DE DEFENSA ADECUADO Y EFICAZ PARA PROTEGER EL DERECHO VULNERADO

Adicionalmente y de manera sucinta se explicará que la acción de protección en el caso en concreto se torna el mecanismo idóneo, adecuado y eficaz para la defensa del derecho vulnerado.

Se sostuvo en audiencia que todo acto de la administración pública puede ser impugnado en sede judicial ordinaria y que no era procedente el haber accionado y activado la administración de justicia constitucional. Para este problema jurídico que se debió resolver en audiencia, se tomó como base la jurisprudencia vinculante de la Corte Constitucional del Ecuador en la sentencia 001-16-PJO-CC que dice:

#### JURISPRUDENCIA VINCULANTE;

1. Las juezas y jueces constitucionales que conozcan de una acción de protección, deberán realizar un profundo análisis acerca de la real existencia de la vulneración de derechos constitucionales en sentencia, sobre la real ocurrencia de los hechos del caso concreto. Las juezas o jueces constitucionales únicamente, cuando no encuentren vulneración de derechos constitucionales y lo señalen motivadamente en su sentencia, sobre la base de los parámetros de razonabilidad, lógica y comprensibilidad, podrán determinar que la justicia ordinaria es la vía idónea y eficaz para resolver el asunto controvertido.;

2. La regla expedida en la presente sentencia deberá ser aplicada con efectos generales o erga omnes en casos similares o análogos

[Énfasis añadido].

Anteriormente, verificamos que si existe vulneración al derecho constitucional de poder acceder a un servicio público de calidad, brindado con eficiencia y eficacia y buen trato, razón por la que es procedente la acción de protección en este caso en concreto. Incluso tomando en cuenta que la acción de protección procede contra omisiones de la administración pública no judicial; y, el derecho que se analizó es por la omisión de no prestar el servicio público de manera eficiente y eficaz.

Como corolario a lo ya dicho, pensemos en la reparación integral. Si el señor UNIVERSI ANTONIO ZAMBRANO ROMERO que tiene 84 años, activa la justicia ordinaria en este momento que nos encontramos con emergencia sanitaria, no sólo en el Ecuador, sino a nivel mundial, primero, debe esperar a que el IESS emita un acto administrativo como se sostenía con fundamento en el artículo 173 de la Constitución y de ahí iniciar la impugnación en sede judicial. Cuánto tiempo pasará hasta que el IESS resuelva su petición y posteriormente, cuánto tiempo tendrá que esperar el señor UNIVERSI ANTONIO ZAMBRANO ROMERO para que obtenga una sentencia ejecutoriada, sea cual sea su decisión por parte de la administración de justicia ordinaria. Tendríamos tiempos que cumplir para que atienda el Tribunal Contencioso Administrativo y según el COGEP, aproximadamente tendríamos alrededor de un año más a partir de la presentación de la demanda en el mejor de los escenarios. En este caso, la reparación integral, veríamos aplazado y puede ser que en el camino, ni siquiera lleguemos a reparar integralmente el daño ocasionado; lo veríamos aplazado y puede ser que en el camino, ni siquiera lleguemos a reparar integralmente el daño ya que la finalidad de la reparación integral es la de restablecer a la situación anterior a la violación y si no se lo realiza en el caso en concreto por medio de la presente acción de protección se corre el riesgo por parte del Estado Ecuatoriano a la no posibilidad de reparar el daño que puede ocasionarse de otros derechos conexos a la petición realizada el 28 de junio del 2019 por parte del señor UNIVERSI ANTONIO ZAMBRANO ROMERO.

#### UNDECIMO.- OTROS DERECHOS RECLAMADOS Y QUE NO FUERON MOTIVO DE ANALISIS

El derecho a la jubilación universal, no fue motivo de análisis, toda vez que el legitimado activo manifestó que si se encuentra recibiendo este beneficio, lo que estaba en tela de estudio es la prestación del servicio público bajo los principios analizados a lo largo de la presente sentencia.

#### PARTE DISPOSITIVA:

En mérito de lo expuesto, este juzgador, una vez que ha procedido al análisis tanto de las circunstancias de hecho, de derecho y de la prueba aportada por las partes, ADMINISTRANDO JUSTICIA EN NOMBRE DEL PUEBLO SOBERANO DEL ECUADOR Y POR AUTORIDAD DE LA CONSTITUCIÓN Y LAS LEYES DE LA REPÚBLICA:

1.- Se acepta la acción de protección planteada por el señor UNIVERSI ANTONIO ZAMBRANO ROMERO planteada en contra el INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL, EL MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES Y MOVILIDAD HUMANA:

2.- Se declara vulnerado el derecho a acceder al servicio público de calidad con eficiencia, eficacia y buen trato (art. 66 numeral 25 de la Constitución de la República del Ecuador)

3.- Como medidas de reparación integral se dispone que:

3.1.- La sentencia dictada en esta acción de protección, por sí sola constituye una forma de reparación integral por atender al principio de verdad procesal.

3.2.- Disponer que en el término de 7 días a partir de la notificación de esta sentencia el INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL Y EL MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES Y MOVILIDAD HUMANA por medio de sus representantes, solventen el desliz cometido por la aportación errónea del mes de diciembre del 2011, ya que los errores cometidos por la administración pública no se puede trasladar al administrado para justificar la no prestación del servicio público de calidad con eficiencia y eficacia con un buen trato.

3.3.- A partir de octavo día, cumplida la anterior dispositiva de la presente sentencia (3.2.-), el INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL tiene el término de 5 días para dar atención a la solicitud y darle una respuesta debidamente motivada.

4.- A fin de prevenir de que no se repita la vulneración del derecho, se dispone que:

El INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL y el MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES Y MOVILIDAD HUMANA, por medio de la Autoridad correspondiente de cada institución y dentro del término de 10 días, deberá dar disculpas públicas al señor UNIVERSI ANTONIO ZAMBRANO ROMERO, la misma que constará durante 15 días a partir de su publicación en el portal o página web QUE MANEJA CADA INSTITUCIÓN

5.- Las instituciones conminadas a dar cumplimiento de las determinadas dispositivas anteriormente descritas, deberán poner en conocimiento sobre el cumplimiento efectivo de sus obligaciones cumplidas. En caso de que las instituciones conminadas a dar cumplimiento a las dispositivas anteriores, se delega a la misma Defensoría del Pueblo para que por medio de un escrito ponga en conocimiento a esta judicatura sobre el incumplimiento para tomar los correctivos pertinentes, sin perjuicio de remitir a la Corte Constitucional el incumplimiento que pudieren haber cometido el INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL Y EL MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES Y MOVILIDAD HUMANA.

6.- En razón de que dentro de la presente sentencia, no se ha dictado reparación económica, la sentencia debe ejecutarse de manera inmediata y sin necesidad de remitir ante el Contencioso Administrativo.

7.- Con fundamento en lo dispuesto en el Artículo 86 Numeral 5 de la Constitución de la República del Ecuador y el artículo 25 numeral 1 de la Ley Orgánica de Garantías Jurisdiccionales y Control Constitucional, una vez ejecutoriada la sentencia, y dentro del término de 3 días se remitirá para ante la Corte Constitucional la sentencia para los fines Constitucionales pertinentes. NOTIFIQUESE Y CÚMPLASE.