



Foro Tiempo de Derechos, Los Ríos.

Delegación Provincial de Los Ríos

La Defensoría del Pueblo de Ecuador, de acuerdo con sus atribuciones establecidas en la Constitución de la República y en los Principios de París¹, es la institución cuyo mandato principal es la tutela y promoción de los derechos humanos, de la naturaleza y de las personas usuarias y consumidoras.

Conforme a dicho mandato, la Defensoría del Pueblo, si bien trabaja de forma sistémica en la tutela y promoción de todos los derechos fundamentales, ha enfocado su labor en cuatro ejes estratégicos que son: a) derecho a la vida y a la integridad personal; b) la lucha contra la violencia y la discriminación; c) derecho a la vivienda adecuada; y d) servicios públicos domiciliarios y consumidores.

La labor de la Defensoría se realiza de acuerdo con su Estructura Organizacional por procesos que prevé el nivel directivo a cargo de Ramiro Rivadeneira Silva, Defensor del Pueblo de Ecuador; Patricio Benalcázar Alarcón, Adjunto de Derechos Humanos y de la Naturaleza y Jhoanna Pullas, Adjunta de Usuarios y Consumidores.

Cada Adjuntía cuenta con direcciones generales, las mismas que a su vez se componen de direcciones nacionales.

La Adjuntía de Derechos Humanos y de la Naturaleza tiene a su cargo las direcciones generales de:

- Tutela integrada por las direcciones nacionales de Atención Prioritaria y Libertades; Derechos del Buen Vivir; Derechos Colectivos, de la Naturaleza y Ambiente; y Mecanismo de Prevención de la Tortura y Tratos Crueles y Degradantes. En proceso se encuentra la implementación de la Dirección Nacional de Reparación de Víctimas.
- Incidencia en Políticas Públicas integrada por las direcciones nacionales de Investigación e Incidencia de Políticas Públicas; Análisis e incidencia en Política Pública; y Transparencia y Acceso a Información Pública.
- Educación e Investigación integrada por las direcciones nacionales de Educación y Capacitación; y de Gestión Documental Especializada y Multimedia.

¹ Los Principios de París contienen los estándares normativos mínimos que deben seguir las instituciones nacionales de derechos humanos para ser consideradas como tales; dichos Principios señalan por ejemplo la independencia financiera y administrativa de la que deben gozar las mencionadas instituciones y la representación pluralista de la sociedad interesada en la protección y promoción de los derechos humanos.



Por su parte, la Adjuntía de Usuarios y Consumidores tiene a su cargo las direcciones generales de:

- Usuarios de Servicios Públicos Domiciliarios integrada por las direcciones nacionales de Agua, Saneamiento y Alcantarillado; y Electricidad, Telefonía, Gas y otros servicios análogos.
- Consumidores de Bienes y Productos de Consumo Masivo integrada por las direcciones nacionales de Registro de Proveedores de Bienes; y de Denuncias y Reclamos de Consumidores.

La Defensoría del Pueblo cuenta además con áreas de apoyo encargadas de los procesos administrativos, financieros, jurídicos, de planificación y de comunicación social.

Es importante destacar que la Institución Nacional de Derechos Humanos del Ecuador ejerce sus atribuciones a nivel nacional, considerando las normas constitucionales

que prevén la desconcentración de las instituciones estatales con el fin de impulsar el desarrollo armónico del país, el fortalecimiento de la participación ciudadana y de las entidades seccionales, y la distribución de los ingresos públicos y de la riqueza. Así, se establecen como entes desconcentrados las Coordinaciones Generales Zonales y las Delegaciones Provinciales, a las que se les ha otorgado atribuciones y responsabilidades enmarcadas dentro de la misión y visión de la Defensoría del Pueblo.

Durante el año 2014, la Defensoría del Pueblo a través de sus Coordinaciones Generales Defensoriales Zonales y Delegaciones Provinciales ha emprendido varias acciones enfocadas principalmente en los ejes estratégicos de trabajo de la institución.

De tal forma, en la Delegación Provincial de la Defensoría del Pueblo en Los Ríos a cargo de Oswaldo Morán, las acciones de mayor relevancia fueron las siguientes:

Gestión en la atención de casos

En el año 2014, la Delegación recibió un total de 659 casos; resolvió 542 y quedaron 407 expedientes abiertos y en trámite. Considerando la existencia de casos presentados en años anteriores que se encuentran tramitándose actualmente. Esta información se deriva en la tabla detallada a continuación.

Tabla 1
Casos atendidos a nivel provincial de enero a diciembre 2014

Número de Casos - Enero a Diciembre 2014 - LOS RÍOS

Tipo de Derecho Vulnerado	Abiertos - Existentes	Ingresados	Resueltos
Derechos del Buen Vivir	7	9	5
Derechos Comunidades, Pueblos y Nacionalidades	0	0	0
Derechos de Participación	0	0	0
Derechos de la Naturaleza	0	0	0
Derechos de Libertad	5	13	10
Derechos de Protección	38	17	15
Derechos de CONSUMIDORES: Acceder a servicios privados	172	232	184
Derechos de USUARIOS: Acceder a servicios públicos de calidad	185	388	328
TOTAL	407	659	542

Fuente: Ecuador. Defensoría del Pueblo, Delegación Provincial de la Defensoría del Pueblo en Los Ríos. (2014) Casos atendidos a nivel provincial. Quito: DPE.



Es importante señalar que la Defensoría del Pueblo para la resolución de los casos que son puestos en su conocimiento prevé una serie de procesos o trámites defensoriales que buscan la tutela de los derechos. Es así que en la Delegación Provincial de la Defensoría del Pueblo en Los Ríos, de los casos ingresados en el 2014, se realizó la presentación de dos garantías jurisdiccionales, 408 investigaciones defensoriales, 232 trámites de consumidores y 17 vigilancias del debido proceso.



Entrevista con medios locales, sobre derechos ciudadanos.

Casos emblemáticos

- En la provincia de Los Ríos, cantón Babahoyo, se identificó una pareja de adultos mayores en estado de abandono por parte de sus familiares. El MIES, remitió a la Delegación Provincial el informe preliminar sobre la situación y se dio inicio a la investigación defensorial, identificando las vulneraciones de derechos. Se exhortó al MIES para que por medio del Centro Gerontológico preste el acogimiento necesario a los adultos mayores.

Acciones de Incidencia en Políticas Públicas

- A partir de la solicitud de la Asociación de Trabajadores Autónomos del Ecuador de Tricimotos de la provincia de Los Ríos, para que se les permita circular y no ser objeto de sanciones innecesarias, se establecieron reuniones con la Gobernación, la Agencia Nacional de Tránsito, el Consejo de la Judicatura y la Policía Nacional, lográndose contar con un estudio de factibilidad para ubicar la oferta-demanda de tricimotos en relación con la población, con una base de datos de asociaciones legalizadas y no legalizadas para el ordenamiento correspondiente; para que el Consejo de la Judicatura asuma con celeridad los procesos de juzgamiento en los casos que ameriten.

- Durante el mes de abril se mantuvieron reuniones con los alcaldes y concejales de Pueblo Viejo y de Babahoyo, para revisión de Ordenanzas respecto de accesibilidad y eliminación de barreras arquitectónicas para personas con discapacidad.

- Se mantuvieron reuniones de coordinación interinstitucional con CNEL-Babahoyo y se trabajó en torno a la recurrencia de apagones debido a las reparaciones que la empresa realizó, sin que previamente haya informado a la ciudadanía de los cortes que efectuó con ese fin. Los/as usuarios/as indicaron que no tenían un adecuado servicio y que no habían recibido ninguna respuesta positiva de parte del abogado de la CNEL para solucionar los problemas. Se acordó con la institución que se informe a la ciudadanía a través de los medios de comunicación respecto de la programación de las reparaciones. Asimismo, se consiguió la realización de la campaña de difusión sobre el correcto planillaje y que se envíen a tiempo los informes solicitados.

- En la provincia de Los Ríos, cantón Babahoyo, se acompañó al colectivo de adultos mayores, respecto de las acciones de exigibilidad especialmente hacia proveedores de servicios públicos y domiciliarios.

- Se llevaron a cabo acciones de Coordinación Interinstitucional con CNEL Los Ríos resolviendo sobre la celeridad de las respuestas a los casos que llegan a la DPE, así, se ha generado atención inmediata a las solicitudes de informes técnicos, visitas *in situ* y asistencia a las audiencias.



Atención ciudadana.



Acciones en Educación

- En Los Ríos, se llevó a cabo un proceso de capacitación dirigido a 35 personas con discapacidad, sobre sus derechos de accesibilidad y de trato de calidad en atención a que forman parte de los grupos de atención prioritaria.

- En la provincia de Los Ríos, cantón Babahoyo se efectuó un proceso sostenido de capacitación a 30 adultos mayores respecto del Proyecto de Ley del Adulto Mayor.

- Se capacitó en torno a Derechos de Usuarios y Consumidores a 30 funcionarios/as públicos de instituciones de la provincia de Los Ríos; tales como: Municipio de Babahoyo, EMSABA, CNEL, CNT, IESS, Municipio de Pueblo Viejo, Municipio de Quevedo, Municipio de Ventanas, Municipio de Buena Fe, GAD Parroquial de Puerto Pechiche, GAD Parroquial de San Juan, Empresa de Agua Potable de Buena Fé, Empresa de Agua Potable de Pueblo Viejo, Consejo Provincial y Registro Civil; generando sensibilización en el trato y respeto a la ciudadanía, especialmente hacia los grupos de atención prioritaria.



Proceso de sensibilización con la ciudadanía.

Ejecución presupuestaria

Tabla 2
Ejecución Presupuestaria en la Delegación Provincial de la Defensoría del Pueblo en Los Ríos

Concepto	Número	Total por Gasto
Gastos Operativos		23.420,64
Agua Potable	-	0,00
Energía Eléctrica	12	1.011,41
Telecomunicaciones	12	4.113,63
Arrendamientos	12	10.702,00
Mantenimientos	-	7.593,60
Gastos de Inversión		774,38
Equipamiento Tecnológico *	1	774,38
Mobiliario	-	-
Estudios Técnicos	-	-
Maquinaria y Equipos	-	-
Gastos en Personal		135.385,86
Remuneraciones Personal *	7	135.385,86
Total Delegación		159.580,88

* Equipamiento Tecnológico 1 PC

Resumen POA gasto corriente	
Total Asignado	1.988,12
Monto ejecutado	1.984,80
% Ejecución	99,83%

* Total asignado POA 2014

* Monto Ejecutado a Diciembre 2014

Fuente: Ecuador. Defensoría del Pueblo, Dirección Nacional Financiera. (2014) Ejecución Presupuestaria. Delegación Provincial de la Defensoría del Pueblo en Los Ríos. Quito: DPE.



El desafío de ser diferentes es sentirnos semejantes

www.dpe.gob.ec

Somos parte de la FTCS 
Función de Transparencia y Control Social

Delegación de Los Ríos
Av. Universitaria y Calle C, Babahoyo
Teléfono: (05) 2745 - 539

encuétranos en:

