



25
veinticinco
[Handwritten signature]

RESOLUCIÓN No. 0087- DPE- CGDZ5-2017-OS
TRAMITE DEFENSORIAL No. 1859-DPE-CGDZ5-2017
DEFENSORÍA DEL PUEBLO DEL ECUADOR.- COORDINACIÓN GENERAL ZONAL 5.-

Milagro, 03 de Julio de 2017, a las 14h10.-

I. ANTECEDENTES Y HECHOS.

1. Con fecha 06 de Febrero de 2017, comparece a esta oficina de la Coordinación General Zonal 5 de la Defensoría del Pueblo ubicada en la ciudad de Milagro, la señora **Ángela Victoria Rodríguez Martínez**, con cédula de identidad Nro. 1203741630, quién presenta una queja en contra del Gobierno Autónomo Descentralizado Cantonal de Milagro, en la petición manifiesta: "A lado de mi residencia ubicada en la Av. 21 de Agosto entre calle Chunchi y calle Valdivia, perteneciente a la ciudadela "La Lolita", existe un baño público que no cumple con las normas de higiene emanando olores nauseabundos que invaden en los dormitorios de mi casa, lo cual es muy preocupante para mí porque está en riesgo la salud de mi familia y la mía. Como no existe un cerramiento este baño es ocupado por cualquier persona que pasa por el lugar. Así mismo manifiesto que también existe una guardería que ahora funciona como Sub-centro de Salud Municipal, cuyo techo tiene una caída hacia mi pared originando que en época invernal filtre el agua e ingrese hasta dentro de mi hogar. Por estos inconvenientes que esto pasando, solicité que este baño sea reubicado en otro lugar y que se mejoren las condiciones del techado del Sub-centro de salud Municipal. Los últimos requerimientos los he solicitado ante ésta administración y lo único que han hecho es inspeccionar, dejando inconclusa una respuesta que merezco como ciudadana. Por lo cual solicito que el GAD de Milagro de contestación y ejecute las acciones necesarias para resolver mi situación que me perjudica a mí y mi familia, tanto en la salud como en lo material que es mi casa, ya que se llena de agua y se filtran en las paredes y dañan mis objetos personales."
2. Adjunta a la petición, copia de oficios dirigidos al GAD Milagro y que según la peticionaria no han sido respondidos conforme dispone la Constitución de la República.
3. Con los antecedentes descritos y tras verificar que nos encontramos ante posibles hechos de vulneración de los derechos a la petición y al acceso a servicios públicos de calidad, con calidez y buen trato; garantizados por la Constitución de la República, se admitió el caso procediendo a dar el trámite respectivo mediante providencia de admisibilidad de fecha 09 de Febrero de 2017, a las 14H48.

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

4. A foja 17 del expediente, consta la Providencia de Admisibilidad, de fecha 09 de Febrero de 2017, en la que se solicita información al GAD Municipal de Milagro y se convoca a audiencia pública a las partes para el día 24 de febrero de 2017 a las 11h30.
5. A foja 18 del expediente consta la razón de fecha 24 de febrero de 2017, donde el servidor defensorial comunica sobre la NO realización de la audiencia convocada para este día, debido a la no comparecencia de la parte peticionaria. El Abg. Walter Romero en representación del GAD Milagro, manifiesta que es importante convocar a una nueva audiencia para conocer el caso y brindar la respuesta adecuada.
6. A foja 20 del expediente consta la providencia de seguimiento N°. 2 de fecha 28 de marzo de 2017, donde se convoca a las partes para una nueva audiencia a desarrollarse el día 11 de abril del 2017 a las 11H00.
7. A foja 22 del expediente consta el acta de audiencia de fecha 11 de abril del 2017, donde el representante del GAD Municipal de Milagro, Abg. Walter Romero, presenta una propuesta de solución integral a la solicitud de la señora peticionaria, que consiste en cambiar el desfogue de los gases, variando la dirección de los tubos que serán cambiados y se procederá a instalar un canalón en el tocho y reforzar las paredes de los baños. La señora Ángela Victoria Rodríguez agradece la respuesta municipal y la gestión de la Defensoría del Pueblo del Ecuador.
8. A fojas 23 y 24 del expediente consta el escrito 11 de abril de 2017, presentado por el GAD Milagro, donde consta un informe-propuesta de atención al requerimiento de la señora Ángela Victoria Rodríguez Martínez.

III. CONSIDERACIONES:

9. 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:

[Handwritten signature]

VIEVES
25
AS

10. El principal derecho presumiblemente vulnerado sería el Derecho a la Petición. Además se presume la amenaza de vulneración del derecho al Acceso a servicios públicos de calidad con calidez y buen trato; Por ello el análisis se enfoca desde los mandatos contenidos en la Constitución de la República del Ecuador, Acuerdos Internacionales y cuerpos legales nacionales.
11. 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*".
12. 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

13. 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"
14. 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".
15. 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 expidiera 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".

DERECHO A ACCEDER A SERVICIOS PÚBLICOS Y PRIVADOS DE CALIDAD.

16. 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".
17. 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 fuera ocasionada por caso fortuito o fuerza mayor".

18. 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,
19. 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".

26.
VEINTI
SIS
dN

IV. ANALISIS DE HECHOS Y DERECHOS:

20. El presente caso que llega a conocimiento de la Coordinación General Zonal 5 de la Defensoría del Pueblo del Ecuador el día 06 de Febrero de 2017, presentado por la señora Ángela Victoria Rodríguez Martínez en contra del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Milagro por no contestar una serie de solicitudes presentadas por escrito, para que se dé solución a un problema de desperfectos en la construcción de un servicio higiénico de un centro de atención infantil municipal que está ubicado junto a su domicilio y provoca malos olores y humedad en el techo y paredes de su vivienda.
21. El caso relatado por la peticionaria, indica que ha acudido en varias ocasiones a solicitar atención y que ha presentado varios oficios los cuales han sido debidamente recibidos con sello y firma respectivos, pero no han sido atendidos. El problema en esta época de invierno a empeorado ya que los olores son insoportables el techo ha provocado extrema humedad en las paredes al punto de inundar el domicilio.
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 Ángela Victoria Rodríguez Martínez, haya presentado varios oficios al GAD Milagro, los mismos que fueron debidamente recibidos ya que constan los sellos y firmas de recepción respectivos, en los cuales solicita atención para su problema ocasionado por los malos olores que emanan del pozo séptico del centro de atención infantil municipal ubicado junto a su vivienda y la mala ubicación del techo de la construcción pública que conduce las aguas lluvias contra sus paredes a punto de inundar el interior de su domicilio, Pedidos que no fueron respondidos por algunos meses, podría ser considerado como una posible vulneración al derecho a la petición que está garantizado en el artículo 66 numeral 23 de

2/2

la Constitución de la República.

26. El derecho al acceso a servicios públicos de calidad, con calidez y buen trato, es considerado un derecho fundamental por la Constitución de la República, las entidades públicas tienen la obligación de proveerlos, sin embargo la señora Ángela Rodríguez Martínez solicitó por varias ocasiones que le ayuden a solucionar sus problemas y no obtuvo respuestas adecuadas de parte de los servidores del GAD municipal de Milagro, quienes receptan las peticiones pero no dan respuestas ágiles y oportunas a la ciudadana.
27. La intervención de la Defensoría del Pueblo del Ecuador, quién admite el trámite luego del análisis de la queja, por presunta vulneración del derecho a la petición, va mas allá del simple hecho de exigir la respuesta motivada de parte del GAD Municipal a la ciudadana peticionaria, y logra que la respuesta sea favorable y se dé la acción positiva que busca la señora Ángela Victoria Rodríguez Martínez. Es decir el Municipio presenta una propuesta de reparación integral, que consiste en cambiar tubos y dirección del desfogue de malos olores, colocar canalones en el techo para desviar la caída de agua y reforzar la pared humedecida.
28. La respuesta positiva que generó el GAD Milagro, en la atención del requerimiento de la ciudadana peticionaria, que va mas allá de la simple contestación que pudo ser favorable o no a la peticionaria, constituye un hecho de restitución de los derechos que se presumían vulnerados.

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 el derecho a dirigir quejas y peticiones y el acceso a servicios públicos de calidad. 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.- EXHORTAR a la Alcaldesa del cantón Milagro, para que se continúe trabajando procesos de capacitación dirigidos a los servidores públicos que brindan atención ciudadana, para que continúe mejorando los servicios públicos que brinda la entidad, especialmente con respecto al derecho a la petición que garantiza la Constitución de la República.

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

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

CINCO.- Notifíquese y cúmplase

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

Elaborado por:
Oswaldo Solís

Notificaciones:

1. Señora

Ángela Victoria Rodríguez Martínez
Dirección: Cdla. La Lolita
Milagro

2. Señora

Eco n. Dennis Robles Andrade
ALCALDESA DEL CANTÓN MILAGRO
Simón Bolívar y Juan Montalvo
Milagro.



11 JUL 2017

RECIBIDO POR: _____

HORA: _____