



**Defensoría
del Pueblo**
ECUADOR

El Desafío de ser diferentes es sentirnos semejantes

- 54 -
Cuenta y cuatio /
P

RESOLUCIÓN DEFENSORIAL N° 004-DPE- DPI-2018-MG

Trámite Defensorial N° DPE-DPI-100101100204-2017- 1453

DELEGACIÓN PROVINCIAL DE IMBABURA DE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO.- Ibarra, 28 de febrero de 2018, a las 10h48

I.- ANTECEDENTES Y HECHOS.-

1.- Por queja presentada el 6 de noviembre de 2017 por Nelson Homero Rubio Palacios, con número de cédula 1000898708, de 62 años de edad, nacionalidad ecuatoriana y Dilma María Erazo Martínez, con número de cédula 1001615812, casados entre sí, domiciliados en la ciudad de Ibarra, ciudadela del Chofer, calle Pastora Alomía 2-19 y Chile, llega a conocimiento de esta Delegación que el señor Rubio ha solicitado al IESS jubilación por invalidez por padecer de cáncer de próstata, luego de haber cumplido con todos los informes médicos solicitados los que fueron aprobados por el médico calificador del IESS con fecha 11 de noviembre de 2016.

Relata en su queja que esta solicitud hasta el momento no ha sido atendida por la institución y que en virtud de que los servicios médicos le han sido suspendidos al señor Rubio y cada día su salud empeora la señora Erazo se ha visto en la necesidad de afiliarlo voluntariamente a partir de agosto de 2017.

Por lo que, ya que no cuentan con los recursos suficientes para realizar los gastos que demanda la enfermedad, cuidados y medicación la que es muy costosa, solicitan a esta Delegación se realice el seguimiento al trámite de jubilación por invalidez y se pida en forma urgente al IESS que se le reconozca todos sus derechos que por ley le corresponde como afiliado del IESS.

A su queja agregan copias simples: Estado actual solicitud al IESS, Memorando Nro IESS-SDPPP-RTI-2016-1438-M de fecha 10 de octubre de 2016, solicitud para exámenes de especialidad, formulario de referencia, derivación, contra referencia y referencia inversa, certificado de discapacidad, certificado médico con diagnóstico del señor Nelson Rubio, historia clínica del señor Nelson Rubio.

2.- Dada la presunción de vulneración de los derechos de los peticionarios a un servicio de calidad, a la seguridad social y atención prioritaria dada la enfermedad que padece el señor Nelson Rubio, esta Delegación emprendió las siguientes acciones:

Con el objeto de tutelar el derecho del peticionario a seguridad social apegado a los principios previstos constitucionalmente y al considerar el artículo 30 de la Resolución 056-2017 que señala:

Gestión Oficiosa: "Son acciones y actuaciones directas e inmediatas que tienen como finalidad solucionar de manera eficaz la afectación de un derecho. La Defensoría del Pueblo podrá realizar gestiones oficiosas ante las instancias públicas o privadas involucradas, únicamente en aquellos casos que sean de competencia de la institución"

Esta Delegación emprendió la siguiente Gestión Oficiosa: El 10 de noviembre de 2017 se visitó al IESS oficinas en Ibarra para intentar hablar con su director el Ing. Raul Martínez, pero al no encontrarse en el lugar se contactó con quien recomendaron hablar en la institución respecto al tema, por lo que se expuso la queja a la señora Norma Huacan quien señaló que al momento la solicitud de jubilación por invalidez se encuentra en conocimiento del Comité Valuador del IESS en Quito, también informó que a partir de mayo de 2017 se ha cambiado el procedimiento para jubilación por invalidez, entonces se interrogó sobre el procedimiento e indicó: Antes el trámite consistía:

- 1) Ingreso de la solicitud
- 2) Se llevaba en físico a la secretaría de la Coordinación IESS
- 3) Se le otorgaba al afiliado un oficio para que el médico que diagnostique

- 4) El afiliado regresaba al IESS con el criterio médico
- 5) El IESS enviaba todos los documentos junto con la solicitud de jubilación por invalidez
- 6) La respuesta del Comité Valuador se envía al IESS (dentro de un mes y medio aprox.) y el IESS comunicaba al peticionario

Ahora el trámite consiste en que una vez que el peticionario cuenta con el diagnóstico por parte del médico, la casa de salud envía directamente a la Directora de Prestaciones del IESS en Quito y el resultado a la petición se envía directamente al correo del peticionario sin que de a conocer al IESS en la oficina en Ibarra.

Por parte de la Delegación se solicitó se envié un correo a la persona responsable a fin de que se de pronto trámite a la petición del señor Nelson Rubio entonces la funcionaria Huacan dijo que así se haría y se confirmó ese envío, el mismo día.

3.- Adicional a esta Gestión oficiosa el 10 de noviembre de 2017 se envió Oficio nro DPE-DPI-2017-0082-O mediante Quipux a la Economista Ximena Cobos, Directora del Sistema de Pensiones del IESS, solicitando se informe sobre el estado del trámite y se de una solución que tutele el derecho del señor peticionario para lo cual se le concedió 8 días término de conformidad con el artículo 21 de la Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo.

4.- Antes de que se cumpla el plazo, para que la autoridad de contestación al requerimiento realizado por la Delegación, la señora peticionaria Dilma Erazo el 15 de noviembre de 2017 puso en conocimiento de la Delegación que su esposo había fallecido el 8 de noviembre de 2017, con esta información esta Delegación acordó reunión con el abogado José Rueda, Coordinador de prestación de pensiones y riesgos del trabajo para conocer qué procedimiento se deberá emprender para que la señora Dilma Erazo acceda las prestaciones que por la afiliación de su esposo le corresponden.

5.- El 21 de noviembre de 2017 la funcionaria responsable del trámite se ha acercado a las oficinas del IESS Ibarra, en el lugar se ha tomado contacto con Diego Muñoz del departamento de prestaciones a quien se le expone la queja y de la preocupación institucional por la demora en darle atención al pedido del señor Nelson Rubio y se interroga sobre el procedimiento a seguir por la viuda señora Dilma Erazo, entonces el señor Muñoz refiere que sobre la solicitud de jubilación por invalidez no se podría pronunciar pues no depende del departamento donde el señor labora, que respecto al procedimiento a seguir por la viuda deberá reunir los requisitos para realizar tramitación de Montepío y auxilios funerarios debe presentar o bien las facturas de los gastos efectuados o si se realizó con alguna funeraria que tiene convenio con el IESS, la funeraria se encargará del trámite respecto a funerales.

Por parte de la Delegación se interroga sobre cuanto puede demorar el procedimiento para otorgar estos beneficios, entonces el señor Muñoz señala que si la liquidación es manual se puede demorar hasta los primeros días de febrero, pero si es automática hasta una semana, esta segunda posibilidad se da siempre que no existan hijos menores de edad ni con discapacidad.

6.- Esta información junto con los requisitos para iniciar el procedimiento para el otorgamiento de los beneficios se puso en conocimiento de la señora Dilma Erazo y se le señaló que esta Delegación estará atenta para que en este nuevo requerimiento el IESS actué con celeridad y eficacia, por lo que una vez que realice solicitud ingrese a esta Delegación la fe de constancia del IESS.

El 27 de noviembre de 2017 la Economista Ximena Isabel Cobos, Directora del sistema de pensiones, mediante Oficio Nro IESS-DSP-2017-0377-OF dando contestación al requerimiento de esta Delegación manifiesta:

" Mediante providencia de fecha 23 de noviembre de 2017(...) consta en su parte principal, lo siguiente: PRIMERO: Con la finalidad de continuar con el trámite de calificación, determinación y revisión de la jubilación por invalidez establecida en la Resolución Nro CD 553 de 8 de junio de 2017, del Sr. Rubio Palacios Nelson Homero, con cédula de ciudadanía 100898708 se da por concluido el trámite de solicitud de jubilación por invalidez por el motivo de fallecimiento del solicitante una vez verificada esta condición en los archivos del Registro Civil del Ecuador, con fecha de defunción 08 de noviembre de 2017, en razón de que la jubilación por invalidez puede ser concedida única y exclusivamente al solicitante ; es de carácter intransferible(...)"

7.- Por lo que, al existir nuevos hechos que deben esclarecerse esta Delegación cambio de gestión oficiosa a la estrategia de investigación defensorial, dictó providencia de admisibilidad el 6 de diciembre de 2017 , providencia en la que se dispuso, en lo pertinente: "Solicitar a la Directora del sistema de pensiones informe a esta Delegación los motivos por los cuales ha existido demora en el despacho de la solicitud de jubilación por invalidez del señor Nelson Rubio, para lo cual se concede 8 días término, previsto en el artículo 21 de la Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo; Solicitar al Coordinador provincial de prestaciones, pensiones, riesgos del trabajo, fondos de terceros y seguro de desempleo de Imbabura despache de forma cèlere la petición de montepío solicitada por la señora Dilma Erazo, e informe a esta Delegación el estado actual del trámite para lo cual se le concede 8 días término, previsto en el artículo 21 de la Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo; Agregar al expediente Oficio Nro. IESS-DSP-2017-0377-OF presentado en esta Delegación el 27 de noviembre de 2017 por parte de la economista Ximena Cobos, así como el acta de defunción del señor Nelson Homero Rubio Palacios al expediente, providencia que consta de fojas 28 a 30 del expediente y su notificación a fojas 31 y 39 del expediente.

(cuenta y caso)
P

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

1.- A foja treinta y siete (37) consta Oficio Nro. IESS-CPPRTRFRSDI-2017-0400-O de fecha 14 de diciembre de 2017 por el cual el abogado Jorge Luis Rueda Moreno, Coordinador provincial de prestaciones, pensiones, riesgos de trabajo, fondos de terceros y seguro de desempleo de Imbabura informa a esta Delegación en contestación a providencia de admisibilidad que "esta Coordinación mediante Acuerdo Nro. 2017-1966469, de fecha 5 de diciembre de 2017 se procede a notificar con el Acuerdo de Montepío a los beneficiarios Rubio Erazo Lenin Erik en calidad de hijo y a la sra. Erazo Martínez Dilma María en calidad de viuda la pensión de montepío, notificación que se practica con fecha 6 de diciembre de 2017, adjunta copia certificada del acuerdo, que consta a foja treinta y ocho (38).

2.- A foja cuarenta (40) consta providencia de seguimiento que esta Delegación emitió el 9 de enero de 2018 en la que se dispuso: "Insistir, bajo prevenciones de ley, a la Directora del sistema de pensiones para que informe a esta Delegación los motivos por los cuales ha existido demora en el despacho de la solicitud de jubilación por invalidez del señor Nelson Rubio, para lo cual se concede 8 días término, previsto en el artículo 21 de la Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo; Correr traslado a la peticionaria con el oficio de fecha 14 de diciembre de 2017. Su notificación consta a fojas 41 y 42 del expediente.

3.- A foja cuarenta y tres (43) consta Oficio No. IESS-DSP-2018-0015-OF de fecha 15 de enero de 2018 que en asunto describe: Respuesta a la providencia de admisibilidad caso Nelson Homero Rubio Palacios emitido por Econ Ximena Isabel Cobos Valarezo, directora del sistema de pensiones, en el que detalla:

"1.- El referido solicitante realizó solicitud de jubilación por invalidez con fecha: 30 de agosto de 2016.

2.- El 25 de mayo de 2017, elaborado el informe final de calificación por la Dra. Rebeca Paliza Ochoa del Hospital Carlos Andrade Marín de la ciudad de Quito.

3.- El caso, de acuerdo a la fecha de informe final de calificación y a la unidad de salud en que fue realizado se emitió en la instancia competente que de acuerdo a la Resolución C.D 398 emitida por el Consejo Directivo del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social el 13-12-2011 le correspondía resolver a la Comisión provincial de valuación de incapacidades de Pichincha, con base al art. 2 y a la Disposición transitoria primera.

4.- Una vez concluida la calificación médica, el informe es remitido a la Coordinación provincial de prestaciones de Imbabura, de donde se origino la solicitud, quienes remiten a la Comisión provincial valuación de incapacidades de Pichincha.

5.- Debido a las irregularidades detectadas en el proceso de jubilación por invalidez, las autoridades de la institución iniciaron una reestructuración del mismo desde el mes de enero de 2016.

6.- Como parte de la reestructuración del proceso de jubilación por invalidez, se produjo un cambio de normativa que ha regido la jubilación por invalidez, a partir del 8-06-17 en el que se aprobó la Resolución C.D 533 Reglamento para la calificación, determinación y revisión de la jubilación por invalidez y del subsidio por incapacidad, emitido por el Consejo Directivo del Instituto Ecuatoriano Social, se sustituyó la Resolución C.D 100 Reglamento interno del régimen de transición del seguro de invalidez, vejez y muerte de 21-02-2016, en la que se establecía el procedimiento y la Resolución C.D. 441, antes citada que determinaba la competencia para la resolución de estos trámites. En la Disposición transitoria octava de la Resolución CD-553 que expresamente manifiesta: "Las Comisiones provinciales de valuación de invalidez de la Dirección del sistema de pensiones, en el plazo de 90 días contados a partir de la vigencia del Reglamento para la calificación, determinación y revisión de la invalidez, deberán concluir los trámites que tengan a su cargo y entregaran todos los respaldos, archivos y soportes de la gestión realizada a la Dirección de Pensiones serán remitidos en el estado en que se encuentren a través de sorteo a una sala del Comité Nacional Valuador". Esta disposición eliminó las Comisiones Provinciales de valuación de Invalidez, debiendo entregar los trámites pendientes a los nuevos entes competentes (salas del Comité Nacional Valuador) al término del plazo establecido, es decir el 8-09-2017.

7.- El trámite de jubilación del señor Nelson Homero Rubio Palacios, se encontró dentro de los trámites rezagados de la Comisión Valuadora de Invalidez de Pichincha y fue sorteada a la sala 1 de esta instancia el 22 de noviembre de 2017, fecha en la que durante la sesión, al registrar la información del solicitante, se constata el deceso con fecha 08-11-2017 conforme consta en el sistema del Registro Civil, procediendo a elaborar la providencia respectiva, su notificación y ulterior archivo. Información que remito conforme a su solicitud".

III.- CONSIDERACIONES.-

1.- 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

f

- 55 -
Cuenta y libro /
cuando

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].

2.- 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."

3.- El presente trámite defensorial se inició bajo la presunta vulneración a un servicio de calidad, a la seguridad social y atención prioritaria, se citan a continuación los instrumentos internacionales y el ordenamiento jurídico interno que los reconoce y garantiza y en lo posterior realizar un análisis de los mismos contrastándolos con los hechos

-Derecho a acceder un servicio público de calidad

4.- 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].

5.- Un servicio público es toda actuación material que satisface una necesidad colectiva y que se rige por el Derecho Público; 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." [1] [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." [2] [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." [3] [énfasis añadido]

6.-En esta línea, resulta pertinente 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." [4] [énfasis añadido].

- Derecho a la seguridad social

El Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales reconoce en el artículo 9 el derecho a la seguridad social al señalar:

"Los Estados Partes en el presente Pacto reconocen el derecho de toda persona a la seguridad social, incluso al seguro social"

La Organización Internacional del Trabajo a definido a la seguridad social en los siguientes términos:

"La protección que la sociedad proporciona a sus miembros, mediante una serie de medidas públicas, contra las privaciones económicas y sociales que, de no ser así, ocasionarían la desaparición o una fuerte reducción de los ingresos por causa de enfermedad, maternidad, accidente de trabajo, o enfermedad laboral, desempleo, invalidez, vejez y muerte; y también la protección en forma de asistencia médica y de ayuda a las familias con hijos."

En sintonía con lo expuesto en el Pacto nuestra Constitución señala en el artículo 34:

"El derecho a la seguridad social es un derecho irrenunciable de todas las personas, y será deber y responsabilidad primordial del Estado. La seguridad social se regirá por los principios de solidaridad, obligatoriedad, universalidad, equidad, eficiencia, subsidiaridad, suficiencia, transparencia y participación, para la atención de las necesidades individuales y colectivas.

El Estado garantizará y hará efectivo el ejercicio pleno del derecho a la seguridad social, que incluye a las personas que realizan trabajo no remunerado en los hogares, actividades para el auto sustento en el campo, toda forma de trabajo autónomo y a quienes se encuentran en situación de desempleo."

En el artículo 367 concreta la atención que la seguridad social debe alcanzar:

"El sistema de seguridad social es público y universal, no podrá privatizarse y atenderá las necesidades contingentes de la

f

población. La protección de las contingencias se hará efectiva a través del seguro universal obligatorio y de sus regímenes especiales. El sistema se guiará por los principios del sistema nacional de inclusión y equidad social y por los de obligatoriedad, suficiencia, integración, solidaridad y subsidiaridad."

Y a continuación explica en el artículo 369 el medio por el que se instrumentaliza el sistema y que contingencias cubre al disponer:

" El seguro universal obligatorio cubrirá las contingencias de enfermedad, maternidad, paternidad, riesgos de trabajo, cesantía, desempleo, vejez, invalidez, discapacidad, muerte y aquellas que defina la ley. Las prestaciones de salud de las contingencias de enfermedad y maternidad se brindarán a través de la red pública integral de salud.

El seguro universal obligatorio se extenderá a toda la población urbana y rural, con independencia de su situación laboral. Las prestaciones para las personas que realizan trabajo doméstico no remunerado y tareas de cuidado se financiarán con aportes y contribuciones del Estado. La ley definirá el mecanismo correspondiente."

c.- Derecho a atención prioritaria

El artículo 35 de la Constitución reconoce:

" Las personas adultas mayores, niñas, niños y adolescentes, mujeres embarazadas, personas con discapacidad, personas privadas de libertad y quienes adolezcan de enfermedades catastróficas o de alta complejidad, recibirán atención prioritaria y especializada en los ámbitos público y privado. La misma atención prioritaria recibirán las personas en situación de riesgo, las víctimas de violencia doméstica y sexual, maltrato infantil, desastres naturales o antropogénicos. El Estado prestará especial protección a las personas en condición de doble vulnerabilidad." (Énfasis fuera del texto)

IV.- ANÁLISIS DE HECHOS Y DERECHOS.-

1.- Como se observó en los considerandos, los derechos a un servicio de calidad, a la seguridad social y a atención prioritaria se halla reconocido en nuestro ordenamiento jurídico tanto en nuestra norma fundamental como en instrumentos internacionales de los cuales el Ecuador es parte, en el caso que nos ocupa la queja inicial de los peticionarios refería un trámite de jubilación por invalidez que no había sido atendido por el IESS, lo que devendría en una afectación directa a su derecho a un servicio de calidad con eficiencia y eficacia, por lo cual esta Delegación solicitó en primer lugar información sobre el estado actual del trámite el 10 de noviembre de 2017 a la Directora nacional de Pensiones del IESS, pero antes de que se obtuviera respuesta, la señora Dilma Erazo, esposa del señor Nelson Rubio informó que el peticionario había fallecido.

2.- La Delegación entonces aperturó investigación defensorial como se relata en el acápite I de esta Resolución en la cual se solicitó información sobre la demora en el despacho del trámite e información sobre el estado actual del nuevo trámite iniciado por concepto de montepío; las repuestas llegaron a la Delegación mediante Oficios: a) Nro. IESS-CPPPRTFRSDI-2017-0400-O de fecha 14 de diciembre de 2017 y b) Oficio No. IESS-DSP-2018-0015-OF de fecha 15 de enero de 2018, en el primero esta Delegación fue informada que el montepío se había otorgado mediante Acuerdo Nro. 2017-1966469, de fecha 5 de diciembre de 2017.

3.- Necesario entonces es determinar si respecto a este requerimiento la peticionaria obtuvo en respuesta a su requerimiento de pensión de montepío un servicio de calidad, con eficiencia y eficacia, respecto a la eficiencia, como se había citado la Defensoría del Pueblo en su ficha técnica ha determinado: 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.*

4.- En la solicitud de montepío analizada se obtuvo una respuesta que logró el objetivo deseado, es decir la pensión de montepío, respecto a los recursos, podremos referirnos al tiempo e indicar que el trámite desde el ingreso de la solicitud el 17 de noviembre de 2017 demoró 13 días hábiles ya que fue notificado con la respuesta favorable el 6 de diciembre de 2017 tal como consta en el expediente, por lo que se puede señalar que se atendió con eficiencia por parte de la Coordinación provincial de prestaciones, pensiones, riesgos de trabajo, fondos de terceros y seguro de desempleo de Imbabura.

5.- Respecto a la eficacia se señalaba en líneas precedentes que refiere a 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.* En el caso que nos ocupa respecto a la petición de montepío se alcanzó el efecto deseado pues se recibió la pensión de montepío solicitada.

6.- Respecto al buen trato que atañe *"a la forma de atender a las personas, es un concepto de contenido ético, moral y*

social, que expresa respeto" quien solicito la información para el trámite de Montepío fue la Delegación por lo que este parámetro queda fuera del análisis que esta autoridad realiza.

7.- Se analizará a continuación la petición que el señor Nelson Rubio realizó de jubilación por invalidez apegados a los mismos tres principios: eficacia, eficiencia y buen trato determinados constitucionalmente;

8.- La solicitud de jubilación por invalidez del señor Nelson Rubio, de acuerdo a información del mismo IESS (en Oficio Nro. IESS-DSP-2018-0015-OF) fue realizado el 30 de agosto de 2016 y hasta el día de su fallecimiento el 8 de noviembre de 2017 no había obtenido respuesta, sino en lo posterior a su deceso cuando al enterarse de la muerte del peticionario, la Sala 1 del Comité Nacional Valuador resuelve archivar el pedido el 22 de noviembre de 2017.

9.- Respecto a la demora en la que incurrió el IESS en emitir una respuesta, la Directora del sistema de pensiones, Econ. Ximena Isabel Cobos, ha señalado en Oficio Nro. IESS-DSP-2018-0015-OF que al momento de emisión del informe final de calificación de la Dra. Rebeca Paliza Ochoa se encontraba vigente la Resolución C.D 398 de 13 de diciembre de 2011 por el cual le correspondía resolver a la Comisión Provincial de Valuación de Pichincha, pero una vez concluida la calificación médica el informe se remitió a la Comisión Provincial de Valuación de Imbabura en donde se originó la solicitud, quienes la remitieron a la Comisión Provincial de Valuación de Pichincha, debido a irregularidades en el proceso de jubilación por invalidez se produjo una reestructuración en el cual se dio un cambio de normativa por la cual se aprobó la Resolución 553 de 8 de junio de 2017 por la cual el conocimiento de los trámites recaía en un Comité Valuador Nacional y para los trámites que se hallaban en sustanciación en el plazo de 90 días debían concluir y entregar los respaldos en el nuevo órgano competente de conformidad con la disposición transitoria octava siendo el trámite del señor Nelson Rubio uno de los trámites rezagados de la Comisión Provincial de Valuación de Pichincha y sorteado a la sala 1 de la instancia el 22 de noviembre de 2017.

10.- La finalidad que perseguía la solicitud del señor Nelson Rubio quien sufría de cáncer de próstata era alcanzar la jubilación por invalidez, como se ha reiterado la eficiencia refiere *"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"*, en el caso que nos ocupa el personal ha cargo de gestionar la solicitud del señor Rubio disponiendo de los requisitos que había presentado el señor Rubio en su solicitud, no emprendió las acciones necesarias para lograr el objetivo previsto que era dar respuesta al requerimiento.

11.- La eficiencia atañe a la *capacidad de alcanzar el efecto esperado o deseado tras la realización de un acto*, en el caso, de acuerdo a la información proporcionada por la misma institución requerida, luego de concluida la calificación médica, el informe fue remitido a la Coordinación provincial de Imbabura donde se origino la solicitud siendo que le correspondía resolver a la Comisión provincial de valuación de incapacidades de Pichincha a donde fue remitida y donde quedo rezagada hasta su sorteo para la sala 1 del Comité Nacional Valuador, por lo que se puede colegir que la institución no realizó las actuaciones encaminadas a lograr una respuesta al requerimiento sino que lo demoró al enviarse de forma incorrecta a Imbabura y al volver a la Comisión valuadora provincial de Pichincha tampoco se despacho en el plazo de 90 días dispuestos por la Disposición transitoria octava de la Resolución C.D 533.

12.- Respecto al buen trato que se refiere *"a la forma de atender a las personas, es un concepto de contenido ético, moral y social, que expresa respeto"* es necesario referir que desde que ingresó la solicitud al IESS el peticionario no obtuvo más información sobre el estado de su trámite, el cambio en la normativa, ni mucho menos, el error en que se incurrió al reenviar el caso a Imbabura siendo otro el órgano competente; la falta de información sumado a la demora en la respuesta es considerado por esta autoridad como una falta de respeto que lesiona su derecho a un servicio de calidad con buen trato.

14.- Por las consideraciones que se exponen se considera que tanto el peticionario Nelson Rubio como su esposa no tuvieron acceso a un servicio de calidad, con buen trato, eficiencia y eficacia.

15.- Es necesario entonces referirse al derecho a la seguridad social , el señor Nelson Homero Rubio Palacios ostentaba la calidad de afiliado al Instituto de Seguridad Social por lo que era beneficiario del seguro universal obligatorio que entre las prestaciones de cobertura, de acuerdo a la Constitución, se encuentra la jubilación, debido al padecimiento de su salud, cáncer de próstata, el que se justifica en el expediente con los certificados médicos correspondientes, optó por solicitar jubilación por invalidez sometiéndose al procedimiento previsto por el IESS, se le realizó calificación médica que acreditaba su estado de salud pero el IESS no dio respuesta a su requerimiento con un servicio con eficacia, eficiencia y buen trato lo que deviene de forma directa en una vulneración de su derecho a la seguridad social en cuanto a la prestación de jubilación.

16.- Respecto a la atención prioritaria el señor peticionario Nelson Homero Rubio Palacios padecía de cáncer de próstata y sufría de discapacidad de un 78% lo que lo colocaba en una situación de doble vulnerabilidad, frente a la cual la atención prioritaria y especializada prevista en el artículo 35 de la Constitución le era aplicable; la Corte Constitucional a breves rasgos

ha determinado en qué consiste el derecho a atención prioritaria al señalar que las disposiciones constitucionales que la determinan:

"exigen un tratamiento y procedimiento efectivo e inmediato- in dubio pro actione- esto es la interpretación más favorable al ejercicio de las acciones que se traducen en obtener una tutela directa y eficaz de los derechos reconocidos en la Constitución de la República"

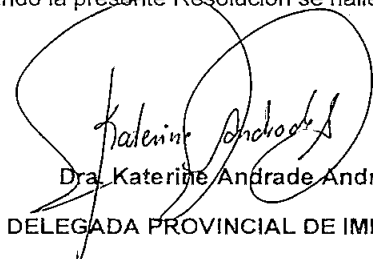
En el caso que nos ocupa el señor Nelson Rubio no obtuvo una tutela directa y efectiva de sus derechos, puesto que su solicitud de jubilación por invalidez fue atendida por la sala 1 del Comité Valuador Nacional el 22 de noviembre de 2017, 1 año y 3 meses después del ingreso de su solicitud el 30 de agosto de 2016 y no para ser atendida favorablemente y garantizar su derecho a jubilación sino para ser archivada, una vez que se verificó el fallecimiento del señor Rubio en el sistema reportado por el Registro Civil el que tuvo lugar el 8 de noviembre de 2017.

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:

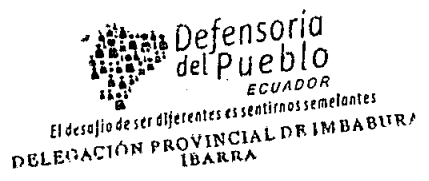
V.- RESOLUCIÓN.-

- 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.056-DPE-CGAJ-2017 que contiene las Reglas para la Admisibilidad y Trámite de Casos de Competencia de la Defensoría del Pueblo.
- 2.- **Declarar** que el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, al no atender de manera celeré la solicitud de jubilación por invalidez del señor Nelson Rubio, no garantizo su derecho a un servicio de calidad con eficiencia, eficacia y buen trato, ni su derecho a la seguridad social en cuanto a la prestación de jubilación e inobservó la atención prioritaria que su caso requería al ser sujeto de doble vulnerabilidad.
- 3.- **Conminar** a la Directora de Pensiones del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social y a los integrantes de la Comisión de valuación de incapacidades de Pichincha que se encontraban en funciones a la fecha de la solicitud de jubilación por invalidez del señor Nelson Rubio, realicen un acto de disculpas privadas a la señora Dilma María Erazo Martínez, viuda del peticionario, por la falta de atención prioritaria dada a la solicitud referida y no haber tutelado el derecho de los peticionarios a un servicio de calidad, con eficiencia y eficacia, para lo cual se le concede 30 días término.
- 4.- **Exhortar** a la Directora de Pensiones del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social a fin de que se tomen las medidas necesarias para que en casos análogos de solicitudes de jubilación por invalidez estas sean atendidas por el Comité Valuador Nacional acorde con los principios de eficiencia, eficacia, calidad y buen trato previstos en la Constitución y se informe a esta autoridad de las medidas adoptadas para lo cual se le concede 30 días término.
- 5.- **Informar** que de la presente Resolución se prevé el recurso de reconsideración en el artículo 23 de la Resolución 056-2017.
- 6.- **Archivar** el presente expediente, cuando la presente Resolución se halle ejecutoriada.

Notifíquese y cúmplase.


 Dra. Katerine Andrade Andrade
 DELEGADA PROVINCIAL DE IMBABURA

DEFENSORIA DEL PUEBLO DEL ECUADOR



Notificaciones:

Peticionaria: