



La calidad de los servicios públicos y la satisfacción de las personas de atención prioritaria en el Ecuador

The quality of public services and the satisfaction of priority care people in Ecuador

A qualidade dos serviços públicos e a satisfação das pessoas com cuidados prioritários no Equador

Jordy Fabricio Molina-Matute ^I
fabriciojmm1996@gmail.com
<https://orcid.org/0009-0001-9668-8553>

Carlos Ernesto Herrera-Acosta ^{II}
ceherrera@unach.edu.ec
<https://orcid.org/0009-0005-8277-5049>

Tanya Dolores Martinez-Villacres ^{III}
tanyad.martinez@unach.edu.ec
<https://orcid.org/0009-0007-8685-8188>

Fernanda Vanessa Murillo-Garcés ^{IV}
fvmurillo.fpd@unach.edu.ec
<https://orcid.org/0000-0002-0045-9781>

Correspondencia: fabriciojmm1996@gmail.com

Ciencias Técnicas y Aplicadas
Artículo de Investigación

* **Recibido:** 02 de septiembre de 2024 * **Aceptado:** 10 de octubre de 2024 * **Publicado:** 05 de noviembre de 2024

- I. Universidad Nacional de Chimborazo, Riobamba, Ecuador.
- II. Universidad Nacional de Chimborazo, Riobamba, Ecuador.
- III. Universidad Nacional de Chimborazo, Riobamba, Ecuador.
- IV. Universidad Nacional de Chimborazo, Riobamba, Ecuador.

Resumen

En el presente artículo de investigación se analiza la calidad de los servicios públicos y la satisfacción de las personas de atención prioritaria en el Ecuador, a través de un estudio teórico y normativo contrastado con la opinión de una muestra de dichas personas y de prestadores de servicios público. El objetivo es identificar aquellos factores que inciden en la calidad de los servicios y los derechos que pueden resultar afectados. Se realizó un estudio de enfoque cualitativo, de tipo documental bibliográfico, no experimental y de alcance explicativo, mediante el cual se pudo identificar las exigencias del derecho fundamental a la buena administración, los derechos de las personas de atención prioritaria y la calidad de los servicios públicos que reciben. Las fuentes teóricas fueron analizadas a través de los métodos de análisis y síntesis, inducción y deducción y análisis de contenido; mientras que las fuentes normativas se analizaron mediante los métodos de análisis exegético jurídico, de interpretación literal y teleológica, y de interpretación sistemática. El principal hallazgo es una caracterización de los derechos de las personas de atención prioritaria, de donde se concluye que el grado de satisfacción con dichos servicios es deficiente, por lo que se requieren de acciones del Estado para garantizar el derecho fundamental a la buena administración pública de que son titulares dichas personas.

Palabras clave: grupo desfavorecido servicios; derechos de los impedidos; problemas sociales.

Abstract

This research article analyzes the quality of public services and the satisfaction of priority care people in Ecuador, through a theoretical and normative study contrasted with the opinion of a sample of said people and service providers. public. The objective is to identify those factors that affect the quality of services and the rights that may be affected. A study was carried out with a qualitative approach, bibliographic documentary type, non-experimental and explanatory in scope, through which it was possible to identify the demands of the fundamental right to good administration, the rights of people receiving priority attention and the quality of services. publics they receive. The theoretical sources were analyzed through the methods of analysis and synthesis, induction and deduction and content analysis; while the normative sources were analyzed using the methods of legal exegetical analysis, literal and teleological interpretation, and systematic interpretation. The main finding is a characterization of the rights of people receiving priority attention, from which it is concluded that the degree of satisfaction with said services is deficient,

which is why State actions are required to guarantee the fundamental right to good public administration. of which said persons are owners.

Keywords: disadvantaged group services; rights of the disabled; social problems.

Resumo

Este artigo de pesquisa analisa a qualidade dos serviços públicos e a satisfação das pessoas com atendimento prioritário no Equador, através de um estudo teórico e normativo contrastado com a opinião de uma amostra dessas pessoas e prestadores de serviços públicos. O objetivo é identificar os fatores que afetam a qualidade dos serviços e os direitos que podem ser afetados. Foi realizado um estudo com abordagem qualitativa, tipo bibliográfico documental, não experimental e de abrangência explicativa, por meio do qual foi possível identificar as demandas do direito fundamental à boa administração, os direitos das pessoas que recebem atenção prioritária e a qualidade da serviços. As fontes teóricas foram analisadas através dos métodos de análise e síntese, indução e dedução e análise de conteúdo; enquanto as fontes normativas foram analisadas utilizando os métodos de análise exegética jurídica, interpretação literal e teleológica e interpretação sistemática. A principal constatação é uma caracterização dos direitos das pessoas que recebem atenção prioritária, da qual se conclui que o grau de satisfação com esses serviços é deficiente, razão pela qual são necessárias ações do Estado para garantir o direito fundamental à boa administração pública. essas pessoas são proprietários.

Palavras-chave: serviços para grupos desfavorecidos; direitos das pessoas com deficiência; problemas sociais.

Introducción

El Estado moderno, para el ejercicio de sus competencias se ha dividido tradicionalmente en diferentes funciones o poderes, entre los que son recurrentes el judicial, legislativo y ejecutivo; a este último le corresponde la ejecución de las leyes en la clásica doctrina de la tripartición de poderes, que se caracteriza y diferencia de los demás por tener a su cargo la administración pública que debe actuar para satisfacer el interés general.

Desde esa perspectiva, dicha administración aparece como una función del Estado delimitada por sus competencias y atribuciones que debe ejercer dentro del marco constitucional y legal vigente,

tal como lo exige el principio de legalidad o de juridicidad. Respecto a la administración pública en sus inicios solo imponía deberes u obligaciones al administrado, ya fuera como contraprestación de los servicios públicos que recibía directamente o como diferentes impuestos destinados a cubrir sus gastos.

Sin embargo, con la sucesiva ampliación del contenido y alcance de los derechos fundamentales, en el constitucionalismo actual, si bien el administrado sigue teniendo obligaciones que cumplir para garantizar el adecuado funcionamiento de la administración pública, también es titular de derechos que aquella debe satisfacer, pero que van más allá de los tradicionales derechos de prestación para dar lugar al llamado derecho fundamental a la buena administración pública.

Se trata de un derecho de reciente configuración que paulatinamente se ha ido desarrollando en la doctrina e incorporando a la legislación, así como en diferentes instrumentos y declaraciones de alcance regional que han ido reconociendo ese derecho como una facultad que permite a las personas plantear exigencias y reivindicaciones a la administración pública, pero no ya como una concesión que debe hacer ésta sino como una exigencia que debe cumplir para hacer efectivo ese derecho y otros que dependen o se relacionan con el mismo.

La administración pública se presenta así, como la parte más visible del Estado, precisamente aquella que tiene un contacto más directo con la persona, pues es la encargada de prestar los servicios públicos que le llegan directamente, como son los trámites de cualquier naturaleza, administración de justicia, servicios penitenciarios, transporte público, servicios de alumbrado público, gas, electricidad, seguridad pública, infraestructura, salud pública y en general todo aquello que debe hacerse para satisfacer el interés general.

Para asegurar su eficiencia, además del gobierno nacional, la administración pública se realiza por medio de las autoridades locales, quienes tienen a su cargo la prestación de los servicios más inmediatos, por ser la más cercana al administrado, como son agua potable y alcantarillado, alumbrado público y recolección de desechos sólidos, entre otros. A través de esos servicios se materializa el derecho fundamental a la buena administración en el nivel local de gobierno.

En todos esos ámbitos donde prima el interés general, debe hacerse efectivo el derecho fundamental a la buena administración pública, que se manifiesta en la prestación de servicios públicos de calidad, calidez, eficacia, eficiencia y transparencia, entre otros principios reconocidos en la Constitución de la República del Ecuador de 2008, texto en el cual se establecen los derechos

fundamentales de la persona y las obligaciones del Estado respecto a las condiciones que debe crear para satisfacerlos.

Con esos antecedentes brevemente descritos, en el presente manuscrito se realiza un análisis del contenido y alcance del derecho fundamental a la buena administración pública, las principales exigencias que plantea y su materialización en el caso de las personas de atención prioritaria protegidas especialmente en la Constitución de 2008, con énfasis en los principios que rigen la administración pública y su relación con los derechos fundamentales. La tesis que se sostiene es que a través de los servicios públicos que reciben las precitadas personas se materializa su derecho fundamental a la buena administración, de manera tal que, mientras mayor calidad tengan dichos servicios, más eficaz será su derecho.

Derecho fundamental a la buena administración: Los estudios teóricos sobre el derecho fundamental a la buena administración pública remiten directamente a la Carta Iberoamericana de los Derechos y Deberes del Ciudadano en relación con la administración pública (CIJE, 2013) adoptada por la XXIII Cumbre Iberoamericana de Jefes de Estado y de Gobierno ciudad de Panamá, donde se plantea que la buena administración pública es una obligación inherente a los poderes públicos, que les exige promover los derechos fundamentales de las personas fomentando la dignidad humana de forma que las actuaciones administrativas armonicen criterios de objetividad, imparcialidad, justicia y equidad, y sean prestadas en plazo razonable.

Su antecedente inmediato, y el documento que realmente dio fecha de nacimiento a ese derecho, fue la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea (UE, 2000), donde se delimitó el contenido de dicho derecho y las exigencias que plantea a los poderes públicos, que incluye la obligación de que las instituciones y órganos públicos traten los asuntos de las personas de manera imparcial, equitativamente y dentro de un plazo razonable, como prestación de un derecho general que incluye derechos específicos.

Entre esos derechos de la persona que se deben materializar en la buena administración pública está el ser oído antes de que se tome en contra suya una medida individual que le afecte desfavorablemente; a acceder al expediente que le afecte, del respeto a la confidencialidad del secreto profesional y comercial, y el derecho a que las resoluciones sean motivadas. Como puede apreciarse, en ese documento se hace referencia derechos de índole procesal que deben regir la actuación de la administración pública respecto a los eventuales reclamos de las personas; sin embargo, en su contenido sustantivo ese derecho debe materializarse en la satisfacción de aquellos

derechos fundamentales donde es precisa su intervención en beneficio del interés general, como es el caso de los derechos sociales, económicos y culturales, donde el administrado depende de la administración pública para ejercerlos de manera efectiva.

A partir de esos antecedentes el derecho fundamental a la buena administración pública ha ido evolucionando, actualmente existe varias definiciones que permitan delimitar su contenido y alcance, así como las exigencias que plantea a la administración pública y las facultades que concede a su titular. Magiera (2011) indica que, “una buena administración incluye por lo tanto el cumplimiento de todos los requisitos legales y otros mandamientos tanto en el área interna como externa, de las relaciones con los ciudadanos y otras partes interesadas” (p. 2). Esa definición inicial no dice mucho sobre el contenido del derecho objeto de análisis, ya que solo se refiere a la actuación de la administración pública con apego a las reglas y principios vigentes en las relaciones con los administrados; si tal fuera el contenido del derecho fundamental a la buena administración, su formulación sería innecesaria, por cuanto lo que señala el autor se puede suplir perfectamente con la vigencia del principio de legalidad, que exige lo mismo que el derecho formulado en los términos que lo define el autor.

Matilla (2020) realizó una sistematización de diferentes definiciones de este derecho fundamental, donde se pone de manifiesto su complejidad y concluye que “la buena administración pública ha de ser el estado que resulta del buen hacer administrativo, y ese buen hacer deriva de una buena proyección y del ajuste y cumplimiento de ciertos parámetros jurídicamente trascendentes” (p. 18). Dicho en otros términos, el derecho fundamental a la buena administración pública del que son titulares las personas, le exige a los órganos y entidades del Estado, prestar servicios públicos de calidad y ajustados a los requerimientos y necesidades que demanda el cumplimiento del resto de los derechos fundamentales, pues evidentemente sobre la función pública recae satisfacer la mayoría de los derechos económicos, sociales y culturales, y crear las condiciones para que para persona pueda acceder a su goce o ejercicio en condiciones de igualdad y sin discriminación.

Como se indica en la introducción, la Constitución ecuatoriana de 2008, no incluye en su amplio catálogo de derechos, el derecho fundamental a la buena administración pública; sin embargo, su contenido se puede derivar de varios principios y normas constitucionales que se analizan a continuación. Desde el mismo artículo 1 se define al Ecuador como un Estado constitucional de derechos y justicia, lo que supone su obligación de establecer las condiciones materiales, legales e

institucionales para que las personas puedan alcanzar la justicia social que se manifiesta en el disfrute de los derechos fundamentales sin discriminación.

Lo que es declarativo en el artículo 1 se convierte en un deber primordial en el artículo 3 del mismo texto constitucional precitado, donde se exige al 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. Tanto los derechos mencionados como los que se incluyen en el Buen Vivir, son derechos prestacionales que exigen una intervención activa del Estado para asegura que cada uno de sus titulares pueda ejercer, y para ello se requiere de una administración pública eficiente y eficaz que debe hacer efectivo el derecho fundamental a la buena administración pública.

El artículo 85 de la Constitución de la República, obliga al Estado a que oriente las políticas públicas y la prestación de bienes y servicios públicos hacia la efectivización de los derechos fundamentales reconocidos a todas las personas tanto en el propio texto constitucional como en los instrumentos internacionales sobre derechos humanos, para que la administración pública sea realmente un servicio a la colectividad que se rige por los principios de eficacia, eficiencia, calidad, jerarquía, desconcentración, descentralización, coordinación, participación, planificación, transparencia y evaluación, como lo prescribe el artículo 227.

Con base en el análisis de la Constitución de 2008 en cuanto a los derechos fundamentales y las obligaciones del Estado, Arguello (2018) concluye que el derecho fundamental a la buena administración pública, que no está expresamente reconocido, cumple una triple funcionalidad: como principio (debe orientar la actuación de los órganos de la administración pública), como derecho (faculta a la persona para exigir un buen servicio, con calidad y calidez) y como obligación de la administración pública (que debe satisfacer las demandas sociales para garantizar el ejercicio de los derechos fundamentales

El derecho a la buena administración pública que se deduce de los principios y normas constitucionales comentadas se expresa en el artículo 31 del Código Orgánico Administrativo, según el cual ese derecho se concreta en la aplicación de la Constitución, los instrumentos internacionales, la ley y el propio Código. Sus titulares son todas las personas que reciben los servicios públicos de cualquier naturaleza. ¿Cuál es el contenido y alcance de ese derecho fundamental? Pues todos los derechos fundamentales que debe satisfacer el Estado mediante la

legislación y las políticas públicas, pero además en la actuación cotidiana de los servidores públicos.

La falta de precisión en cuanto a su contenido y alcance, así como las exigencias concretas que puede plantear la persona titular de ese derecho a la administración pública, se debe en parte al carácter circular del derecho fundamental a la buena administración pública que consta en el artículo 31 del Código Orgánico Administrativo, que en lugar de determinar qué requisitos deben cumplirse para considerar efectivo ese derecho, utiliza una técnica legislativa inadecuada para hacer una remisión externa a la Constitución y las leyes, sin una identificación concreta de su objeto.

Según Arguello (2018), ante una presunta violación del derecho a la buena administración pública se puede recurrir a la vía judicial, y presentar una demanda amparada en el artículo 303 del Código Orgánico General de Procesos (Asamblea Nacional, 2015), que establece la vía contencioso administrativa para presentar una acción subjetiva cuando el Estado, a través de sus servidores públicos, vulnera su derecho a la buena administración pública reconocido en el artículo 31 del Código Orgánico Administrativo.

El objeto de la acción subjetiva es pedir al órgano jurisdiccional la anulación del acto administrativo impugnado y el reconocimiento del derecho que ha sido presuntamente negado, desconocido o no reconocido en el acto administrativo. Por tanto, si se vulnera el derecho a la buena administración pública se estaría configurando la inobservancia de un derecho administrativo que está contenido en una norma administrativa como lo es el Código Orgánico Administrativo (Asamblea Nacional, 2017).

Personas de atención prioritaria: Las personas y grupos de atención prioritaria son aquellas que como tales están delimitadas en la Constitución de la República del Ecuador de 2008. Efectivamente, en su artículo 35 se consideran personas adscritas a estos grupos a 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; por las condiciones personales en que se encuentran el Estado se obliga a darles atención especializada en el ámbito público y privado, de manera particular a través de los servicios públicos.

Como puede apreciarse se trata de personas que se encuentran en diversidad de situaciones personales o sociales que no admiten comparación entre sí, pues no existe mucha semejanza entre

las niñas, niños y adolescentes, por ejemplo, y las personas privadas de libertad, como tampoco existe entre las mujeres embarazadas y las personas con enfermedades catastróficas. Sin embargo, el constituyente ha creído conveniente tomar en cuenta una nota común a todos esos grupos para darles atención prioritaria, que es el estado de vulnerabilidad en que se encuentran y su situación de desventaja frente al resto de las personas.

La Corte Constitucional en su jurisprudencia ha dimensionado el sentido y alcance del derecho a recibir atención prioritaria, y atención especializada, de las persona y grupos de atención prioritaria. En su Sentencia No. 889-20-JP/21 (2021), el organismo señala que, la atención prioritaria significa que, entre varias personas usuarias, quienes están en situación de vulnerabilidad tienen derecho a ser atendidas con preferencia. Es decir, que la prioridad es una condición relacional donde se beneficia a las personas vulnerables, dando prioridad a sus derechos e intereses por sobre los derechos de los demás, cuando exista concurrencia de personas entre las que sea necesario determinar a quién atender primero, o qué derechos deben potenciarse en primer lugar. En una situación natural las personas vulnerables serían postergadas en la atención que puedan recibir, pero al establecer un orden inverso de prelación, la condición de vulnerabilidad se toma en cuenta para establecer beneficio en favor de estas últimas.

En la misma sentencia la Corte establece que, la atención especializada implica que se debe atender las particulares situaciones que atraviesan o sufren quienes tienen derecho a atención prioritaria, y que, en la medida que sea posible, los servicios públicos y privados se adapten a sus necesidades. Esa atención, en todos los casos, se refiere a las instituciones públicas y a las del sector privado, pues las personas vulnerables deben ser protegidas de manera efectiva en los ámbitos previstos en la Constitución y las leyes especiales aplicables a cada una de las materias en que son vulnerables las personas y grupos identificadas en el artículo 35 del texto constitucional. Es decir, que las personas privadas de libertad, adultas mayores, mujeres embarazadas y niños, niñas y adolescentes, por solo mencionar algunas, deben recibir unos servicios públicos que se adapten a sus necesidades. La finalidad de esa atención prioritaria y especializada es la de garantizar a estos grupos de personas los derechos constitucionales y legales que les han sido reconocidos, en un nivel de goce o ejercicio efectivo comparable al que disfrutaban las personas que no están en las circunstancias de aquellos grupos, pues lo que se busca es igualar las condiciones de acceso, la igualdad de oportunidades y la no discriminación, a través de medidas de acción afirmativa que también prevé la Constitución de la República (2008), en su artículo 11 numeral 2, donde se prescribe que “el Estado adoptará

medidas de acción afirmativa que promuevan la igualdad real en favor de los titulares de derechos que se encuentren en situación de desigualdad”

Con base en lo dicho, se puede afirmar que la atención prioritaria y especializada es para todas las personas que pertenecen a los grupos vulnerables, aunque evidentemente debe ser ajustada a los requerimientos y necesidades de cada grupo, y dentro de estos ser pertinente para que cada persona pueda ejercer plenamente sus derechos de acuerdo con sus condiciones y circunstancias, si bien es cierto que la propia Constitución y las leyes establecen medidas concretas para hacer efectivo el goce de este derecho en cada grupo vulnerable, en la práctica, existen barreras significativas que impiden una atención adecuada.

Un mecanismo a través del cual se pueden canalizar las necesidades específicas de cada persona son los servicios públicos, en los que además de establecer normas concretas que benefician a los grupos de atención prioritaria, se establecen rebajas y exoneraciones de pago. En este sentido, atender las necesidades específicas de cada persona con discapacidad es un desafío que requiere un enfoque individualizado y holístico, que involucra a diferentes profesionales (médicos, terapeutas, trabajadores sociales) para obtener una visión completa de las capacidades, limitaciones y necesidades de cada individuo

Calidad de los servicios públicos dirigidos a grupos de atención prioritaria: El objeto y fin de la Administración pública es la prestación de servicios a la comunidad, para satisfacer el interés general; los servicios públicos están dirigidos a todas las personas, quienes pueden acceder de acuerdo con sus necesidades, disponibilidad y condiciones materiales, institucionales y normativas creadas por el Estado para su prestación. Esas exigencias, según Coello, 2020, implican que en muchos casos las personas no puedan acceder a los servicios públicos por falta de disponibilidad, baja calidad o prestación deficiente, entre otros factores.

Desde el punto de vista conceptual, Marienhoff (1981), dice que los servicios públicos, son la prestación que efectúa la administración en forma directa o indirecta (a través de particulares mediante una concesión sujeta a regulación del Estado) para satisfacer una necesidad de interés general; ese elemento esencial en los servicios públicos hace referencia a que la prestación del servicio por ninguna causa debe ser interrumpida, y que debe hacerse con eficiencia y calidad.

De lo dicho se puede considerar, de manera preliminar, que el servicio público puede concebirse como aquellas actividades que las entidades con personalidad jurídica brindan, para dar satisfacción en forma regular y continua a las necesidades de interés general, bien sea de forma

directa de parte del Estado o mediante un concesionario de forma indirecta, con sujeción a un régimen de derecho público o privado, según corresponda.

Desde el enfoque precitado, de acuerdo con Fernández (2010), el servicio público es toda actividad técnica destinada a satisfacer, de manera uniforme y continua, una necesidad de carácter general, con sujeción a un determinado régimen jurídico exorbitante del Derecho ordinario, ya por medio de la administración pública, bien mediante particulares facultados para ello por autoridad competente, en beneficio indiscriminado de toda persona.

El servicio público viene a ser una actividad destinada a satisfacer una necesidad de carácter general bajo un régimen jurídico especial, exorbitante del derecho privado. Si tal actividad la reconoce la ley como servicio público, entonces se atribuye a la administración pública, ya para que la desempeñe directamente o, bien, indirectamente, por medio de particulares en quienes delega su ejecución, por ejemplo, bajo el régimen de concesión, se estaría frente a un servicio público en estricto sentido, o sea propiamente dicho.

En principio, los servicios públicos están dirigidos a todas las personas que se encuentren dentro del territorio nacional, o incluso fuera del mismo cuando son prestados por legaciones consulares o diplomáticas en el extranjero, y tienen como finalidad satisfacer una necesidad que requiere de la intervención estatal, ya sea a través de sus propios servidores públicos o por terceros bajo la modalidad de delegación o concesión.

Si bien toda persona puede tener acceso a los servicios públicos, en la práctica depende de muchos factores, como la existencia de estos, la calidad, la cercanía a la ciudadanía, e incluso la capacidad del Estado para prestarlos, o la rentabilidad que represente para las empresas privadas que por delegación o concesión podrían hacerlo. Una de las características de tales servicios es que no tienen necesariamente un fin recaudatorio o de enriquecimiento de quien lo presta, pero evidentemente deben tener cierta rentabilidad para sostenerse en el tiempo.

Los servicios públicos se materializan principalmente en la satisfacción de necesidades básicas de la población, como son agua potable y saneamiento, electricidad, comunicaciones, transporte público, administración de justicia, seguridad ciudadana y defensa nacional, y todos aquellos que las personas requieren para el ejercicio de sus derechos constitucionales, garantizar su calidad de vida y materializar el buen vivir reconocido como principio en la Constitución de la República de 2008.

En este punto del análisis interesa analizar la calidad de los servicios públicos que reciben las personas de atención prioritaria, quienes como lo establece la Constitución tienen derechos preferentes, exenciones y beneficios que dependen de su situación particular y de las necesidades básicas que requieran un régimen específico para garantizar su acceso en igualdad de condiciones y oportunidades, y sin discriminación, lo cual es responsabilidad del Estado a través de la Administración pública en todos sus niveles.

En efecto las personas que pertenecen a los grupos de atención prioritaria requieren de una atención especial por parte del Estado y la sociedad, esta atención se materializa a través de un conjunto de preferencias, exenciones y beneficios diseñados para garantizar su bienestar y promover su inclusión social. En este sentido, la implementación de estos beneficios requiere de una coordinación entre diferentes niveles de gobierno, instituciones públicas y organizaciones de la sociedad civil.

Materiales y métodos

El trabajo investigativo se ejecuta en la República del Ecuador, específicamente en la provincia de Chimborazo, lugar en el cual se analiza la calidad de los servicios públicos para correlacionarle con la satisfacción de las personas de atención prioritaria en el Ecuador. Para el estudio del problema sociojurídico, se aplica el método inductivo, analítico y descriptivo, procedimientos que se utilizan especialmente en las ciencias sociales para analizar, describir, criticar y construir nuevos conocimientos sobre el objeto de estudio; se asume un enfoque mixto cualicuantitativo, en vista que esta visión permite realizar un estudio más profundo del fenómeno jurídico desde la perspectiva cualitativa y cuantitativa; por los objetivos alcanzados es una investigación pura, dogmática, jurídica descriptiva cuyo propósito fundamental fue crear nuevos conocimientos sobre el problema investigado; por la manipulación de las variables es de diseño no experimental, porque el problema fue analizado y estudiado tal como se da en su contexto natural.

La población involucrada en el trabajo investigativo está constituida por personas de atención prioritaria y prestadores de servicios públicos. En vista que la población es desconocida, para obtener una muestra se aplicó la técnica estadística del muestreo no probabilístico a criterio de los investigadores, se seccionó a 52 personas de los grupos de control, a quienes se le aplicó un cuestionario de 6 preguntas modelo Likert. El tratamiento de la información recopilada en el instrumento de investigación se realizó utilizando técnicas matemáticas que permitieron la

tabulación de los datos; técnicas informáticas mediante las cuales se pudo diseñar las tablas estadísticas con frecuencias y porcentajes exactos; y, para el análisis y discusión de resultados se empleó, técnicas lógicas como la indicción, deducción, el análisis y la síntesis.

Resultados y discusión

Pregunta 1. ¿Las personas de atención prioritaria tienen acceso a servicios públicos de calidad?

Tabla 1. Personas de atención prioritaria

Personas de atención prioritaria	Personas de atención prioritaria		Prestadores de servicios públicos	
	Frecuencia	%	Frecuencia	%
Totalmente de acuerdo	1	3%	3	17%
De acuerdo	9	26%	4	22%
Neutro	8	23%	3	17%
En desacuerdo	14	40%	6	33%
Totalmente en desacuerdo	3	9%	2	11%
Total	35	100%	18	100%

Nota. En esta tabla se recogen los datos del acceso a los servicios públicos de las personas de atención prioritaria.

Discusión de resultados.- La Constitución de la República del Ecuador (2008), señala que los servicios públicos deben ser de calidad y para medir la complacencia de los usuarios se debe incorporar sistemas de medición de satisfacción, si estos servicios causan daños y perjuicios en los usuarios el Estado responderá civilmente. Por su parte el Código Orgánico de Organización Territorial, (COOTAD, 2010), obliga a los Gobiernos Descentralizados a prestar los servicios públicos con criterios de calidad, eficacia y eficiencia, observando los principios de universalidad, accesibilidad, regularidad, continuidad, solidaridad, subsidiaridad, participación y equidad.

Según los resultados de la investigación el 49% de las personas de atención prioritaria y el 44% de los prestadores de servicios públicos encuestados, señalan que, las personas de atención prioritaria NO tienen acceso a servicios públicos de calidad; un número significativo de personas que pertenecen a los dos grupos de control, sobre el particular no prefieren contestar. La falta de acceso a servicios públicos de calidad para las personas de atención prioritaria en Ecuador es un problema complejo con múltiples causas interrelacionadas, entre ellas están, la falta de aplicación efectiva de las políticas públicas; muchos centros de salud pública no están adaptados para personas con

discapacidad, lo que limita su acceso físico; la asignación de recursos para programas y servicios es limitada; la escasez de profesionales especializados en atención a grupos vulnerables dificulta la prestación de servicios de calidad.

Pregunta 2. ¿Existe un acceso equitativo a los servicios públicos para las personas de atención prioritaria?

Tabla 2. Acceso equitativo a los servicios públicos

Acceso equitativo a los servicios públicos	Personas de atención prioritaria		Prestadores de servicios públicos	
	Frecuencia	%	Frecuencia	%
Totalmente de acuerdo	4	11%	0	0%
De acuerdo	8	23%	2	11%
Neutro	9	26%	6	33%
En desacuerdo	11	31%	6	33%
Totalmente en desacuerdo	3	9%	4	23%
Total	35	100%	18	100%

Nota. Con los resultados de esta tabla se puede señalar si existe un acceso equitativo a los servicios públicos para las personas de atención prioritaria.

Discusión de resultados. - El acceso equitativo a los servicios públicos para los grupos de atención prioritaria es un derecho fundamental y una obligación de los Estados. Sin embargo, a pesar de los avances normativos y las políticas públicas implementadas, persisten brechas significativas que impiden una plena inclusión y participación de estos grupos en la sociedad.

Según los resultados de la investigación el 40% de las personas de atención prioritaria y el 56% de los prestadores de servicios públicos encuestados, señalan que, NO existe un acceso equitativo a los servicios públicos para las personas de atención prioritaria; mientras que el 26% de los encuestados dicen que sí; y, el 33% prefiere no opinar. Bajo estas consideraciones se observan barreras al acceso equitativo, entre ellas está la desigualdad social, es decir, la pobreza, la discriminación y la exclusión social limitan el acceso a servicios básicos.

Por otra parte, la insuficiente infraestructura, especialmente la ausencia de servicios públicos adecuados en zonas rurales o marginadas; las barreras culturales y lingüísticas, dificultades para acceder a información y por ende a los servicios de salud; la discriminación, los prejuicios y estereotipos también impiden el acceso a servicios en igualdad de condiciones; finalmente la

ausencia de políticas públicas integrales y coordinadas para atender las necesidades de los grupos prioritarios, apeora la situación de las personas de atención prioritaria

Pregunta 3. ¿Las políticas y programas que ha implementado el gobierno nacional permiten el acceso a servicios públicos de calidad a las personas de atención prioritaria?

Tabla 3. Políticas y programas del gobierno nacional

Políticas y programas del gobierno nacional	Personas de atención prioritaria		Prestadores de servicios públicos	
	Frecuencia	%	Frecuencia	%
Totalmente de acuerdo	3	9%	3	17%
De acuerdo	9	26%	4	22%
Neutro	5	14%	2	11%
En desacuerdo	16	45%	7	39%
Totalmente en desacuerdo	2	6%	2	11%
Total	35	100%	18	100%

Nota. Con los resultados de esta tabla se puede determinar si las políticas y programas que ha implementado el gobierno nacional permiten el acceso a servicios públicos de calidad a las personas de atención prioritaria.

Discusión de resultados. – Para decir que las políticas y programas gubernamentales garantizan el acceso a servicios públicos de calidad para los grupos prioritarios, se requiere realizar un análisis profundo y contextualizado del problema. La realidad de los ecuatorianos es compleja y presenta múltiples desafíos, en efecto, la efectividad de las políticas depende en gran medida de su diseño, financiamiento, y la capacidad del Estado para implementarlas de manera eficiente y equitativa, sin embargo, la desigualdad, la pobreza y la concentración de recursos en ciertas regiones o grupos sociales influyen negativamente en el acceso a servicios públicos de calidad, por ejemplo, el servicio de agua potable, no es un servicio que llega de manera eficiente a las comunidades rurales, lo propio pasa con el servicio de transporte y de internet.

En este contexto, tomando como base los resultados de la investigación se observa que, el 51% de las personas de atención prioritaria y el 50% de los prestadores de servicios públicos, coinciden en señalar que, las políticas y programas que ha implementado el gobierno nacional NO permiten el acceso a servicios públicos de calidad a las personas de atención prioritaria, esto probablemente se debe al insuficiente presupuesto destinado a programas sociales, que limita la cobertura y la calidad de los servicios; también puede darse por la falta de coordinación entre diferentes niveles de gobierno y sectores sociales, otro aspecto que puede estar incidiendo negativamente en el acceso

a servicios públicos de calidad de las personas de atención prioritaria, puede relacionarse con los trámites administrativos complejos y la falta de información, al respecto Santillán et al., (2019), señalan que, los problemas del acceso a servicios públicos de calidad son varios y se relacionan con la salud, educación, empleo, cultura, etc., de ahí la necesidad de identificar los grupos prioritarios, a fin de encaminar acciones que permitan mejorar la calidad de vida de estas personas vulnerables.

Pregunta 4. ¿Los servicios públicos al que tienen acceso las personas de atención prioritaria satisfacen sus necesidades?

Tabla 4. Servicios públicos

Servicios públicos	Personas de atención prioritaria	de	atención	Prestadores de servicios públicos	de
Satisfacción de necesidades	Frecuencia		%	Frecuencia	%
Totalmente de acuerdo	3		9%	1	6%
De acuerdo	7		20%	3	16%
Neutro	5		14%	4	22%
En desacuerdo	18		51%	9	50%
Totalmente en desacuerdo	2		6%	1	6%
Total	35		100%	18	100%

Nota. Esta tabla permite establecer si los servicios públicos al que tienen acceso las personas de atención prioritaria satisfacen sus necesidades.

Discusión de resultados. - Los servicios públicos son aquellos que el Estado, o una entidad autorizada por este, proporciona a la sociedad para satisfacer necesidades básicas y promover el bienestar general, estos servicios son esenciales para el desarrollo de cualquier comunidad y suelen estar relacionados con aspectos como la salud, la educación, el transporte, el agua, la energía y la seguridad. Garantizar el acceso a servicios básicos para todos los ciudadanos, sin importar su condición socioeconómica, es una de las obligaciones del Estado y de los gobiernos de todos los niveles del Ecuador, el cumplimiento eficiente y efectivo de este derecho, incide significativamente en el mejoramiento de la calidad de vida de la población en sentido general y de manera particular en las personas que pertenecen a los grupos de atención prioritaria.

Conforme a la Constitución de la República del Ecuador (2008) y a los diferentes instrumentos internacionales de derechos humano, inclusive conforme a los objetivos de desarrollo sostenible de la agenda 2030 de las Naciones Unidas, los servicios públicos básicos como educación, agua

potable, salud, seguridad, infraestructura deben estar disponibles para todos los ciudadanos y deben ser accesibles de manera equitativa, sin discriminación. Sin embargo y de acuerdo con los resultados de la investigación, el 57% de las personas de atención prioritaria y el 56% de los prestadores de servicios públicos, coinciden en señalar que, los servicios públicos al que tienen acceso las personas de atención prioritaria NO satisfacen sus necesidades. En efecto en espacios considerados como rurales y suburbanos, los servicios públicos básicos como agua potable, saneamiento, electricidad, transporte, inclusive los servicios socioculturales como educación, salud, seguridad son limitados.

González (2024), señala que, los servicios públicos de calidad son esenciales para el desarrollo integral de las personas, permiten a los niños y niñas acceder a una educación de calidad, a los adultos mayores, discapacitados., mujeres embarazadas y otros recibir atención médica especializada, al garantizar estos servicios, se está protegiendo a las personas de atención prioritaria de la discriminación y la exclusión social. En este sentido, es necesario contar con políticas públicas claras y efectivas que garanticen el acceso universal a servicios públicos de calidad.

Pregunta 5. ¿Los servicios públicos al que tienen acceso las personas de atención prioritaria promuevan su bienestar?

Tabla 5. Servicios públicos

Servicios públicos	Personas de atención prioritaria		Prestadores de servicios públicos	
	Frecuencia	%	Frecuencia	%
Totalmente de acuerdo	1	3%	0	0%
De acuerdo	3	9%	3	17%
Neutro	5	14%	4	22%
En desacuerdo	21	60%	7	39%
Totalmente en desacuerdo	5	14%	4	22%
Total	35	100%	18	100%

Nota. Con los resultados de esta tabla se puede determinar si los servicios públicos al que tienen acceso las personas de atención prioritaria promuevan su bienestar.

Discusión de resultados. - En el bienestar de las personas de atención prioritaria, los servicios públicos desempeñan un papel fundamental, porque éstos ayudan a reducir las brechas sociales y económicas, ayudan a prevenir situaciones de vulnerabilidad y a mitigar sus efectos. Al respecto Arandia et al., (2022), señala que, La provisión adecuada de servicios públicos es fundamental para

garantizar el bienestar de todas las personas, pero adquiere una relevancia especial cuando hablamos de los grupos de atención prioritaria.

Bajo estas consideraciones, el 74% de las personas de atención prioritaria y el 61% de los prestadores de servicios públicos, señala que, los servicios públicos al que tienen acceso las personas de atención prioritaria NO promuevan su bienestar. Mideros & Fernández (2021), dicen que, a pesar de que existen políticas y normativas que buscan garantizar el acceso a servicios públicos para las personas de atención prioritaria, en la práctica encontramos diversas barreras que impiden que estos servicios promuevan plenamente su bienestar.

Los resultados de la investigación analizados, evidencian que existen desafíos en la provisión de servicios públicos para los grupos de atención prioritaria, especialmente en lo relacionado al acceso y a la calidad de los servicios públicos, para lo cual se debe adoptar un enfoque basado en los derechos humanos para garantizar la igualdad y la no discriminación e involucrar a las personas de atención prioritaria en la diseño e implementación de políticas públicas, esto implica, aumentar el presupuesto destinado a servicios sociales y mejorar la eficiencia en su gestión, ampliar la cobertura y mejorar la calidad de los programas de protección social e implementar sistemas de monitoreo y evaluación para medir el impacto de las políticas públicas y realizar ajustes cuando sea necesario.

Pregunta 6. ¿Existe una información clara y precisa sobre los servicios públicos disponibles para las personas de atención prioritaria?

Tabla 6. Información clara y precisa

Información clara y precisa	Personas de atención prioritaria	de atención	Prestadores de servicios públicos	de
Calidad de la información	Frecuencia	%	Frecuencia	%
Totalmente de acuerdo	1	3%	1	6%
De acuerdo	7	20%	4	22%
Neutro	13	37%	5	27%
En desacuerdo	12	34%	7	39%
Totalmente en desacuerdo	2	6%	1	6%
Total	35	100%	18	100%

Nota. Los resultados de esta tabla permiten evidenciar si existe una información clara y precisa sobre los servicios públicos disponibles para las personas de atención prioritaria

Discusión de resultados. - Los servicios públicos para personas de atención prioritaria, son aquellos servicios básicos que el Estado garantiza a grupos específicos de la población que, por sus

características o condiciones particulares, requieren atención especial, estos servicios buscan promover su bienestar y garantizar sus derechos. En efecto, los servicios públicos deben estar diseñados para garantizar el acceso equitativo y adaptado a las necesidades de ciertos grupos de población que pueden estar en situación de vulnerabilidad.

Conforme al Art. 52 de la Constitución de la República del Ecuador (2008), dice, “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”. Según el criterio del 40% de las personas de atención prioritaria y el 45% de los prestadores de servicios públicos señalan que, no existe una información clara y precisa sobre los servicios públicos disponibles para las personas de atención prioritaria, hecho que estaría vulnerando la normativa constitucional precitada.

En efecto el Art. 54 de la Constitución de la República, dice, “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”. En cuanto a las personas que ofrecen servicios, la Constitución señala, “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”.

Conclusiones

El derecho fundamental a la buena administración pública en sus formulaciones actuales, tiene su origen en instrumentos internacionales y en elaboraciones doctrinales, siendo incorporado luego de manera paulatina a la legislación. Su esencia consiste en que ya la administración pública no es solo un poder externo que impone deberes a las personas, sino además un ente que debe actuar para satisfacer las exigencias que se derivan de los derechos fundamentales que dependen de su actuación, como es en el caso del Ecuador los derechos de Buen Vivir.

Este derecho debe materializarse a través de la prestación de servicios públicos de calidad y con calidez a todas las personas, para satisfacer sus necesidades básicas y hacer efectivos sus derechos constitucionales. En el caso de las personas de atención prioritaria esos derechos son esenciales para garantizar su calidad de vida, su dignidad y su bienestar, por lo que la prestación de servicios públicos ha sido diseñada por el legislador de manera que tengan exenciones tributarias, beneficios en el pago de servicios públicos y tarifas diferenciadas en algunos de ellos, lo que contribuye a una

mejor calidad de vida, siempre que puedan acceder a aquellos servicios en igualdad de condiciones y sin discriminación como lo prescribe la Constitución.

Para contrastar el régimen jurídico vigente con la realidad de los servicios públicos que reciben las personas de atención prioritaria se aplicó una encuesta a una muestra de ellas, donde en general se pudo conocer que existe satisfacción con algunos servicios, especialmente aquellos que consisten en exenciones tributarias y rebajas en la tarifas, pero en otros que requieren prestaciones materiales existen dificultades determinadas por la falta de atención prioritaria, de información adecuada o de programas y políticas efectivas. La misma percepción fue constatada en la encuesta aplicada a una muestra de prestadores de servicios, cuya percepción coincide en gran medida con las personas de atención prioritaria.

Referencias

1. Arandia Zambrano, J. C., Atencio González, R. E., & Díaz Basurto, I. J. (2022). Los derechos de las personas pertenecientes a grupos prioritarios en el ámbito universitario en Ecuador. *Conrado*, 18(85), 259-273.
2. Arguello, L. (2018). *La configuración jurídica del derecho a la buena administración pública*. Quito: Universidad Andina Simón Bolívar.
3. Asamblea Constituyente. (2008). *Constitución de la República del Ecuador*. Montecristi: Registro Oficial de 20 de octubre.
4. Asamblea Nacional. (2012). *Ley Orgánica de Discapacidades*. Registro Oficial de 25 de septiembre.
5. Asamblea Nacional. (2015). *Código Orgánico General de Procesos*. Quito: Registro Oficial de 22 de mayo.
6. Asamblea Nacional. (2017). *Código Orgánico Administrativo*. Quito: Registro Oficial de 31 de julio.
7. CIJE. (2013). *Carta Iberoamericana de los Derechos y Deberes del Ciudadano en Relación con la Administración Pública*. Panamá: CIJE.
8. Coello, L. (2020). *Efectividad de los derechos de los usuarios de servicios públicos domiciliarios en la legislación ecuatoriana*. Universidad Andina Simón Bolívar. <https://doi.org/https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/7463/1/T3260-MDEM-Coello-Efectividad.pdf>

9. CONADIS. (2022). Plan estratégico institucional del Consejo Nacional Para la Igualdad de Discapacidades. Consejo Nacional Para la Igualdad de Discapacidades. Retrieved 20 de junio de 2024, from https://www.consejodiscapacidades.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2022/06/Plan_estrategico_institucional_conadis_2022-2025.pdf
10. Fernández, J. (2010). Disertación sobre el servicio público. FORO, Revista de Derecho(13), 5-21. <https://doi.org/https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/2891/1/03-Fern%c3%a1ndez.pdf>
11. González Sánchez, S. Y. (2024). Calidad del proceso del servicio público y la satisfacción de los usuarios del Centro de Atención Universal, IESS Santa Elena (Master's thesis, La Libertad, Universidad Estatal Península de Santa Elena, 2024).
12. Hernández, R., y Mendoza, C. (2019). Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. McGraw-Hill. http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/SampieriLasRutas.pdf
13. Magiera, S. (2077). El derecho a una buena administración en la Unión Europea. En J. Meyer, Charta der Grundrechte der Europäischen Union (pp. 518-528). Baden-Baden: NomosKomentar. Retrieved 28 de abril de 2021, from http://eapc.gencat.cat/web/.content/home/publicacions/col_leccio_materials/26_les_administracions_en_perspectiva_europea/8_magiera/08-magiera_tradcast.pdf
14. Marienhoff, M. (1981). Tratado de Derecho Administrativo: Servicios públicos. Actos de la Administración Pública. Buenos Aires.
15. Matilla, A. (2020). Buena administración como noción jurídica y la Carta Iberoamericana de los Derechos y Deberes del Ciudadano en relación con la administración pública. Revista Iberoamericana de Gobierno, 1-50.
16. Mideros, A. & Fernández, N. (2021). El bienestar como tarea pendiente en Ecuador: Hacia nuevos pactos para garantizar la protección social universal. <https://library.fes.de/pdf-files/bueros/quito/18594.pdf>
17. Sentencia No. 889-20-JP/21, 889-20-JP (Corte Constitucional del Ecuador 10 de marzo de 2021).

18. Santillán, X. L. Z., Romero, E. J., Núñez, D. W. T., Rodríguez, A. E. A., & Vicuña, J. A. G. (2019). Atención a Grupos Prioritarios y Calidad de Vida, ¿Responsabilidad Social Universitaria?: Caso Parroquia Mariscal Sucre–Ecuador, 2017. *Revista Publicando*, 6(22), 16-26.
19. Tantaleán, R. (2016). Tipología de las investigaciones jurídicas. *Derecho y Cambio Social*(43), 1-37. Retrieved 12 de enero de 2024, from <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5456267>
20. UE. (2000). Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea. Niza: UE.

© 2024 por los autores. Este artículo es de acceso abierto y distribuido según los términos y condiciones de la licencia Creative Commons Atribución-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional (CC BY-NC-SA 4.0) (<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>).