

Art. 7 de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública - LOTAIP

d) Los servicios que ofrece y las formas de acceder a ellos, horarios de atención y demás indicaciones necesarias, para que la ciudadanía pueda ejercer sus derechos y cumplir sus obligaciones

| No. | Denominación del servicio | Descripción del servicio | Cómo acceder al servicio (Se describe el detalle del proceso que debe seguir la o el ciudadano para la obtención del servicio). | Requisitos para la obtención del servicio (Se deberá listar los requisitos que exige la obtención del servicio y donde se obtienen) | Procedimiento interno que sigue el servicio | Horario de atención al público (Detallar los días de la semana y horarios) | Costo | Tiempo estimado de respuesta (Horas, Días, Semanas) | Tipo de beneficiarios o usuarios del servicio (Describir si es para ciudadanía en general, personas naturales, personas jurídicas, ONG, Personal Médico) | Oficinas y dependencias que ofrecen el servicio | Dirección y teléfono de la oficina y dependencia que ofrece el servicio (link para direccionar a la página de inicio del sitio web y/o descripción manual) | Tipos de canales disponibles de atención presencial: (Detallar si es por ventanilla, oficina, brigada, página web, correo electrónico, chat en línea, contact center, call center, teléfono institución) | Servicio Automatizado (S/No) | Link para descargar el formulario de servicios | Link para el servicio por internet (on line) | Número de ciudadanos que accedieron al servicio en el último período (mensual) | Número de ciudadanos que accedieron al servicio acumulativo | Porcentaje de satisfacción sobre el uso del servicio |
|-----|---|---|--|--|--|---|----------|---|---|---|---|---|---|---|--|--|---|--|
| 1 | Proveer Información de LOTAIP de la Defensoría del Pueblo. | Servicio orientado a la población en general que desea conocer información adicional a la comunicada en los medios destinados para el caso, y que es reportada en cumplimiento con lo dispuesto en la LOTAIP | El/la usuario/a completará el formulario "Solicitud de acceso a la información pública" y lo presentará de manera física en las oficinas de la Defensoría del Pueblo o remitirá vía digital al correo electrónico: contacto@dpe.gob.ec | 1. Llenar el formulario de la solicitud de acceso a la información pública; o 2. Llenar la información si el servicio está disponible en internet (en línea). 3. Realizar el seguimiento a la solicitud hasta la entrega de la respuesta. 4. Entrega de la comunicación con la respuesta al o solicitante. | 1. La solicitud de acceso a la información pública llega a la máxima autoridad de la institución. 2. Pasa al área que genera, produce o custodia la información. 3. Se remite a la máxima autoridad para la firma de la respuesta o a quien haya delegado oficialmente. 4. Entrega de la comunicación con la respuesta al o solicitante. | 08:30 a 17:00 | Gratuito | 10 días plazo más 5 días de prórroga | Ciudadanía en general | Se atiende en todas las oficinas a nivel nacional | Direcciones | Oficinas a escala nacional | No | Solicitud de acceso a la información pública | Este servicio aún no está disponible en línea | 1 | 4 | |
| 2 | Protección y Tutela de derechos humanos y de la naturaleza. | Servicio orientado a proteger los derechos humanos y de la naturaleza, mediante: - Patrocinar garantías jurisdiccionales. - Emisión de medidas de protección o cumplimiento obligatorio. - Vigilar el debido proceso. - Protección vía investigación defensorial. - Protección vía sumario de usuarios y consumidores. - Protección vía gestión oficiosa para ecuatorianos/as residentes en el país. - Protección vía gestión oficiosa para ecuatorianos/as residentes en el exterior. - Realizar seguimiento de sentencia. - Protección vía seguimiento de cumplimiento de resoluciones defensoriales. - Protección vía Amicus Curiae. - Protección vía solicitud de limitación, suspensión o privación de la patria potestad. - Patrocinar acción de nulidad de adopción. - Patrocinar acción administrativa y/o judicial de protección. | Por Escrito: Las peticiones que se presenten por escrito o por derivación de instituciones u organismos de carácter público o privado. Se podrá utilizar el formato de petición que se encuentre disponible para el público en la página web de la Defensoría del Pueblo. Verbal: En caso de que se presente una petición de manera verbal, las personas peticionarias deberán acudir a las oficinas de la Defensoría del Pueblo, sean estas Delegaciones Provinciales o Coordinaciones Defensoriales Generales Zonales. El contenido de la petición deberá transcribirse, por parte de la servidora o servidor que atiende el caso. | Todas las peticiones que se presenten ante la Defensoría del Pueblo, tanto verbales como escritas, deben indicar los siguientes datos: a) Nombres y apellidos, número de documento de identidad de la persona que presenta la petición o de aquella a nombre de quien se presenta la misma. En caso de que una persona comparezca en representación de una comunidad, organización o grupo de personas, se acompañará la constancia escrita de la delegación correspondiente. b) Identificación de los presuntos responsables o partícipes del hecho que se presenta, o de las personas, servidores, entidades o instituciones que puedan aportar datos respecto de la circunstancia de su realización, así como los domicilios, lugares o sitios para su ubicación. c) Relación de las circunstancias en las cuales se produjo la vulneración del derecho o la existencia del peligro de ella, con determinación del lugar, fecha, hora, autoridad o persona particular y cualquier otro indicio que permita identificar al responsable. d) Determinación, en lo posible, del derecho cuya tutela se reclama. e) La medida de solución o reparación que se pretende. f) De contarse con indicios, documentos, testimonios o elementos adicionales que fundamenten la petición, estos deberán adjuntarse a la petición. g) Lugar y forma para recibir notificaciones. | Se recibe la petición y se ingresa al Sistema de Gestión Defensorial para el análisis de admisibilidad. | 08:30 a 17:00 | Gratuito | 15 días | Ciudadanía en general | Se atiende en todas las oficinas a nivel nacional | ¿Dónde estamos? | Oficinas a escala nacional | Si | Formulario de petición | No existe servicio de atención de casos por internet | 1.355 | 5.232 | 72% |
| 3 | Asesoramiento defensorial | - Asesoramiento a la población. - Asesoramiento defensorial a personas usuarias y consumidoras de bienes y servicios. - Asesoramiento defensorial a ecuatorianos y ecuatorianas en el exterior. | Los ciudadanos/as acuden a las oficinas de la Defensoría del Pueblo que están ubicadas a nivel nacional y en el exterior para exponer su caso. | Para toda asesoría los ciudadanos/as informaran sus nombres y apellidos y describirán el caso con detalles para poder ser guiados adecuadamente. | 1. Se recibe al usuario/a, quien informa sus datos y el detalle del caso. 2. Se realiza la asesoría respectiva. | 08:30 a 17:00 | Gratuito | 15 días | Ciudadanía en general | Se atiende en todas las oficinas a nivel nacional | | Oficinas a escala nacional | Si | No se utiliza formulario para este servicio | No existe servicio de atención de casos por internet | 1.818 | 6.390 | |
| 4 | Desarrollar procesos educativos en derechos humanos, de la naturaleza y de personas consumidoras. | Servicio orientado a construir aprendizajes, aptitudes y comportamientos en las personas participantes, que contribuyan al ejercicio y la exigibilidad de los derechos humanos, de la naturaleza y de personas usuarias y consumidoras, así como a la promoción de una cultura preventiva con enfoque de derechos. | 1. El/la usuario debe remitir su solicitud escrita por medio electrónico o entregarla en cualquier oficina de la Defensoría del Pueblo. 2. Delegado/a en el exterior, Delegado/a Provincial elabora el Coordinador/a General Defensorial Zonal para su revisión y posterior envío a DNTEC para su aprobación. 3. Una vez que se apruebe el evento de capacitación se informará al requirente para coordinar la logística del evento. | Solicitud escrita dirigida a Coordinador/a Zonal o Delegado/a Provincial correspondiente. | 1. Recepción de la solicitud en las oficinas a nivel nacional. 2. Planificación del proceso educativo entre la contraparte de educación en la Delegación o Coordinación con la institución o colectivo requirente. 3. Proceso de diseño y aprobación de procesos educativos por parte de la Dirección Nacional de Educación y Capacitación con base en la Resolución 029-DPE-2015. 4. Ejecución del proceso educativo en la fecha acordada. | 08:30 a 17:00 | Gratuito | 18 días hábiles para la ejecución del proceso educativo | Ciudadanía general, Servidores/as públicos. | Se atiende en todas las oficinas a nivel nacional y en las delegaciones del exterior. | Correo electrónico: educacion@dpe.gob.ec | No | No se utiliza formulario para este servicio | No existe servicio de atención de pedidos de procesos educativos por internet | 347 | 1.057 | | |

Art. 7 de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública - LOTAIP

d) Los servicios que ofrece y las formas de acceder a ellos, horarios de atención y demás indicaciones necesarias, para que la ciudadanía pueda ejercer sus derechos y cumplir sus obligaciones

| No. | Denominación del servicio | Descripción del servicio | Cómo acceder al servicio (Se describe el detalle del proceso que debe seguir la o el ciudadano para la obtención del servicio). | Requisitos para la obtención del servicio (Se deberá listar los requisitos que exige la obtención del servicio y donde se obtienen) | Procedimiento interno que sigue el servicio | Horario de atención al público (Detallar los días de la semana y horarios) | Costo | Tiempo estimado de respuesta (Horas, Días, Semanas) | Tipo de beneficiarios o usuarios del servicio (Describir si es para ciudadanía en general, personas naturales, personas jurídicas, ONG, Personal Médico) | Oficinas y dependencias que ofrecen el servicio | Dirección y teléfono de la oficina y dependencia que ofrece el servicio (Link para direccionar a la página de inicio del sitio web y/o descripción manual) | Tipos de canales disponibles de atención presencial: (Detallar si es por ventanilla, oficina, brigada, página web, correo electrónico, chat en línea, contact center, call center, teléfono institución) | Servicio Automatizado (Si/No) | Link para descargar el formulario de servicios | Link para el servicio por internet (on line) | Número de ciudadanos que accedieron al servicio en el último periodo (mensual) | Número de ciudadanos que accedieron al servicio acumulativo | Porcentaje de satisfacción sobre el uso del servicio |
|-----|---|--|--|--|--|---|----------|---|---|--|---|---|-------------------------------|--|---|--|---|--|
| 5 | Acceso a Biblioteca Digital especializada en Derechos Humanos y de la Naturaleza. | Servicio orientado al público en general con alcance mundial, en donde la Defensoría del Pueblo Ecuador proporciona un espacio generador y difusor de conocimiento en derechos humanos, derechos de la naturaleza y derechos de personas usuarias y consumidoras, que recoge las producciones propias institucionales y aquellas publicaciones externas relacionadas con estas temáticas para consulta e investigación. | El/la usuario/a solicitará a la Defensoría del Pueblo (DPE) acceder a la biblioteca digital especializada. | Conexión internet | 1. Recopilación de la documentación. 2. Clasificación del material especializado, en tanto pertinencia y calidad. 3. Selección del material especializado. 4. Catalogación del material especializado. 5. Revisión de la catalogación en la que se verifica la homogeneidad de los datos para publicación. 6. Publicación en la Biblioteca digital. | 24 horas | Gratuito | Inmediato | Ciudadanía en general | Dirección Nacional Técnica de Gestión Documental Especializada y Multimedia | Biblioteca digital | Correo electrónico: publicaciones@dpe.gob.ec | Si | No se utiliza formulario para este servicio | Biblioteca especializada en derechos humanos y de la naturaleza | 2.385 | 8.981 | |
| 6 | Verificación de condiciones de Lugares de Privación de Libertad. | Servicio orientado a las personas privadas de la libertad en la que la Defensoría del Pueblo a través del Mecanismo Nacional de Prevención de la Tortura, Tratos Crueles, Inhumanos y Degradantes realiza visitas periódicas a los lugares de privación de libertad examinando las condiciones en las que se encuentran las personas privadas de la libertad para posteriormente emitir recomendaciones a las autoridades competentes con el fin que se tomen acciones para mejorar el trato y las condiciones que se hayan observado. | Conforme lo establecido en los Arts. 3 y 4 del Protocolo Facultativo de la Convención contra la Tortura y otros tratos crueles, los Estados deben establecer mecanismos nacionales de prevención (MNP) a nivel nacional, uno o varios órganos de visitas para la prevención de la tortura y otros tratos o penas crueles, inhumanos o degradantes. Esta unidad realiza visitas con el fin de fortalecer, la protección de las personas privadas de libertad contra la tortura y otros tratos o penas crueles, inhumanos o degradantes. | - Estar privado de la libertad. - Ser familiar de la persona privada de la libertad. | Las visitas responden a los lineamientos establecidos en el Protocolo Facultativo de la Convención contra la Tortura y otros tratos crueles. | 08:30 a 17:00 | Gratuito | Las visitas responden a los lineamientos establecidos en el Protocolo Facultativo de la Convención contra la Tortura y otros tratos crueles | Personas privadas de libertad en distintos lugares de privación de libertad | Dirección Nacional del Mecanismo de Prevención de la Tortura, Tratos Crueles y Degradantes | Av. De la Prensa NS4-97 y Jorge Piedra, Quito Mecanismo tortura | Brigada | No | No se utiliza formulario para este servicio | Mecanismo Nacional Prevención Tortura | | | "INFORMACIÓN NO DISPONIBLE", en virtud de que las visitas, por el mandato dado al Mecanismo Nacional de Prevención de la Tortura, al ser de carácter preventivo, responden a un cronograma o intervención de situaciones emergentes. |
| 7 | Asesoría, patrocinio y representación legal a víctimas de graves violaciones de derechos humanos documentadas por el informe de la Comisión de la Verdad. | Servicio orientado a asesorar, representar y patrocinio a las víctimas documentadas por el informe de la Comisión de la Verdad en la judicialización de sus casos documentados. | 1. El/la usuario/a se acerca a la DPE y expresa su solicitud de acceso de víctimas al programa de reparación inmaterial. 2. Solicitar como medida de reparación inmaterial el asesoramiento, representación y patrocinio judicial. 3. Autorización al abogado de la Dirección de Reparación a Víctimas que va a patrocinar la causa. | 1. Presentar solicitud para acceder al programa de víctimas de violaciones de los derechos humanos documentadas por la Comisión de la Verdad. 2. Ser familiar hasta el segundo grado de consanguinidad, cónyuge o pareja en unión de hecho, de la víctima directa y estar documentada por la Comisión de la Verdad. 3. Si es víctima directa presentar el documento de Identidad (Cédula). 4. Si es víctima indirecta debe presentar documento que evidencie el grado de consanguinidad con la víctima directa. | El procedimiento interno se encuentra en construcción. | 08:30 a 17:00 | Gratuito | El procedimiento en el cual determine si encuentra en construcción | Víctimas directas e indirectas de violaciones de los derechos humanos documentadas por la Comisión de la Verdad | Dirección Nacional de Reparación a Víctimas y Protección Contra la Impunidad | Av de los Shyris N37-254 y La Tierra | Presencial, Telefónico, Virtual en Línea | No | No se utiliza formulario para este servicio | No existe atención por internet | | | "INFORMACIÓN NO DISPONIBLE", debido a que aún no existen datos estadísticos ya que se está desarrollando el proceso. |
| 8 | Atención Psicológica a víctimas directas e indirectas documentadas en el informe Final de la Comisión de la Verdad. | Dar atención psicológica como medida de reparación inmaterial a petición de la víctima. | Solicitud de la víctima para ser atendida psicológicamente. | Solicitud de la víctima para ser atendida psicológicamente y voluntad de acceder a la atención psicológica | Ingreso solicitud de víctimas, coordinar reunión de trabajo con psicología, realizar sesiones de trabajo de acuerdo a necesidad de la persona, cerrar el proceso luego de finalizada la atención. | 08:30 a 17:00 | Gratuito | 2 días | Ciudadanía en general | Oficina Dirección Nacional de Reparación a Víctimas | Av de los Shyris N37-254 y La Tierra | Oficina Dirección Nacional de Reparación a Víctimas | No | No se utiliza formulario para este servicio | No existe servicio de atención de casos por internet | 1 | 4 | |

Para ser llenado por las instituciones que disponen de Portal de Trámites Ciudadanos (PTC)

"NO APLICA", debido a que la Defensoría del Pueblo no utiliza el Portal de Trámites Ciudadanos (PTC)

| | |
|---|--|
| FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN: | 31/08/2019 |
| PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN: | MENSUAL |
| UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACION - LITERAL d): | COORDINACIÓN GENERAL ADMINISTRATIVA FINANCIERA |
| RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACION DEL LITERAL d): | ING. MAURO FERNANDO ZURRAMAGA AMORES |
| CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN: | mzumarraga@dpe.gob.ec |
| NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN: | (02) 3303431 EXTENSIÓN 4250 |

NOTA: En el caso de que la entidad no utilice el PTC, deberá colocar una nota aclaratoria como se indica en el ejemplo. Si la entidad dispone del PTC deberá realizar un enlace para que se dirija al enlace para la ventanilla única.
Se recuerda a las entidades que las matrices d), 1) y 2) están directamente relacionadas, por lo que para el primer servicio, siempre deberá enlazarse a la matriz del literal 2) que es la solicitud de acceso a la información pública. En las matrices de los literales d) y 1) deberán constar el mismo número de servicios manteniendo el orden respectivo.
Si un servicio se encuentra en línea, realice el enlace respectivo en el casillero correspondiente, servicio que se encuentra automatizado.