

Manual de servicios y atención
a personas usuarias de la
Defensoría del Pueblo de Ecuador

Contenido

Introducción	3
1. Direccionamiento estratégico	4
2. Definiciones	5
3. Catálogo de servicios	7
3.1 Taxonomía de servicios	7
4. Elementos del buen servicio	9
4.1 Actitud	9
4.2 Lenguaje	9
4.3 Interacción con la persona usuaria	10
4.4 Saludo	11
4.5 Gestos	12
4.6 Postura Corporal	12
4.7 Área de Trabajo	12
5. Protocolo de atención	13
5.1 Atención presencial	13
5.2 Atención Telefónica	16
5.3 Atención Virtual	17
5.4 Redes Sociales	18
5.5 Proceso de quejas, sugerencias y/o felicitaciones	19
6. Atención preferencial	19
6.1 Adultos Mayores	19
6.2 Niños, Niñas o Adolescentes	20
6.3 Mujeres Embarazadas	20
6.4 Personas con Discapacidad	20
6.4.1 Discapacidad Física	21
6.4.2 Discapacidad Visual	22
6.4.3 Discapacidad Auditiva	22
6.4.4 Discapacidad Intelectual	23
7. Consideraciones especiales	24
8. Evaluación del servicio	24
8.1 Escalas de calificación	25
Lista de referencias	26

Introducción



La Defensoría del Pueblo, a fin de cumplir con su misión institucional, tiene como uno de sus objetivos asegurar la calidad y garantizar la satisfacción de los servicios brindados a las personas usuarias.

La Constitución de la República, en su artículo 53, menciona que “las empresas, instituciones y organismos que presten servicios públicos deberán incorporar sistemas de medición de satisfacción de las personas usuarias y consumidoras, y poner en práctica sistemas de atención y reparación”. Por esta razón, la Defensoría del Pueblo ha determinado necesaria la creación del Manual de servicios y atención a personas usuarias.

El “Manual de servicios y atención a personas usuarias” tiene como propósito brindar un estándar de atención para las personas servidoras públicas de la institución que mantienen una interacción directa con las personas usuarias que acuden a la Defensoría del Pueblo de Ecuador en busca de la atención de sus solicitudes y peticiones.

El establecimiento de lineamientos para la atención a las personas usuarias permite mejorar la calidad de la prestación de los servicios y asegurar el cumplimiento de la misión, visión y valores institucionales.



1. Direccionamiento estratégico

La Defensoría del Pueblo de Ecuador tiene como misión y visión:

Misión: Somos la Institución Nacional de Derechos Humanos que garantiza la dignidad del ser humano, promueve y protege los derechos humanos y de la naturaleza y previene sus vulneraciones, procurando el pleno ejercicio de los derechos a través de la magistratura ética.

Visión: Al 2024, la Defensoría del Pueblo de Ecuador será una institución independiente, fortalecida, eficiente, desconcentrada, reconocida a nivel nacional e internacional por su magistratura ética y activa labor en la protección y promoción de los derechos humanos y de la naturaleza con equipos de trabajo competentes, motivados y comprometidos al servicio de la población, que vela por el respeto a la dignidad humana y la construcción de una sociedad informada, igualitaria, inclusiva y sostenible, con énfasis en grupos en situación de vulnerabilidad. (Resolución n.º9, 2020, artículo 2)

Además, para cumplir con sus competencias y atribuciones, la Defensoría del Pueblo ha establecido los siguientes valores y objetivos estratégicos institucionales.

Valores institucionales:

Integridad y transparencia: Respetar la verdad, interactuando con las personas y organizaciones de forma clara, precisa y veraz, comprometidas con las y los sujetos de derechos.

Convicción: Creer firmemente en vivir la misión y alcanzar la visión institucional.

Trabajo en equipo: Participar activamente, compartiendo información, responsabilidades y resultados.

Identidad y sentido de pertenencia: Reconocer y considerar a cada persona como seres únicos y únicas, siendo corresponsables en la gestión institucional.

Coherencia: Proceder y actuar con enfoque de derechos humanos en conformidad a lo que se piensa, se siente, se dice y se hace.

Comunicación estratégica: Vincular a las personas y organizaciones con su entorno cultural, social y político en una relación armoniosa y positiva para alcanzar la visión institucional con enfoque de derechos humanos.

Cercanía e informalidad: comportamiento amable, cordial, solidario y cortés, con atención y servicio de calidad y calidez hacia las demás personas respetando sus diferencias y aceptando su diversidad.

Objetivos estratégicos institucionales:

Los objetivos estratégicos institucionales describen los resultados que la institución desea alcanzar en un tiempo determinado, hacia dónde deben dirigirse los esfuerzos y recursos.

El accionar de la institución está soportado en la articulación de competencias determinadas en la Constitución, instrumentos internacionales de derechos humanos y normativa legal vigente y apoyada en procesos desarrollados bajo una cultura organizacional de integración y mejora continua. Además, de potenciar sus resultados mediante tecnologías de la información para una eficiente gestión del conocimiento e investigación.

A continuación, se presenta la alineación de los objetivos estratégicos de la Defensoría del Pueblo los cuales se incluyen en el Modelo de Gestión:

Objetivo 1: Estructurar una institución independiente, fortalecida, eficiente, desconcentrada con equipos de trabajo competentes, motivados y comprometidos al servicio de la población.

Objetivo 2: Alcanzar el reconocimiento a nivel nacional e internacional por su magistratura ética y activa labor en la protección y promoción de los derechos humanos y de la naturaleza.

Objetivo 3: Velar por el respeto a la dignidad humana y la construcción de una sociedad informada, igualitaria, inclusiva y sostenible.

Objetivo 4: Articular acciones tendientes a lograr un relacionamiento estratégico para la atención de grupos en situación de vulnerabilidad.

La descripción de estos valores y objetivos estratégicos se encuentra en el Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos y en el Plan Estratégico de la Defensoría del Pueblo 2020-2024.

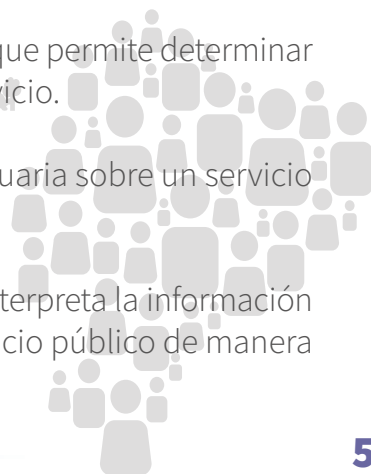
2. Definiciones

A continuación, se presentan algunas definiciones que orientarán de mejor manera el desarrollo del presente manual:

Encuesta de satisfacción.- Es una técnica para la recopilación de datos que permite determinar el grado de satisfacción de la persona usuaria externa que recibió el servicio.

Felicitación.- Es una expresión de satisfacción que realiza la persona usuaria sobre un servicio público brindado por una institución.

Percepción.- Proceso mental mediante el cual una persona organiza e interpreta la información proveniente de las sensaciones generadas durante la recepción del servicio público de manera lógica y a partir de su experiencia previa.



Queja o reclamo de trámites administrativos.-

Es aquella acción que una persona presenta para poner en conocimiento su insatisfacción ante la atención, procedimientos, requisitos o condiciones aplicables al trámite administrativo en el cumplimiento de una obligación, obtención de un beneficio, servicio, resolución o respuesta por parte de la administración.

Requerimiento.- Es la petición verbal o escrita que realiza una persona usuaria respecto a preguntas, quejas o reclamos de trámites administrativos, sugerencias, solicitudes de información, felicitaciones y denuncias sobre trámites administrativos de los servicios que brinda una entidad.

Satisfacción.- Es el grado de conformidad de la persona usuaria al momento de recibir un servicio, de acuerdo con su percepción.



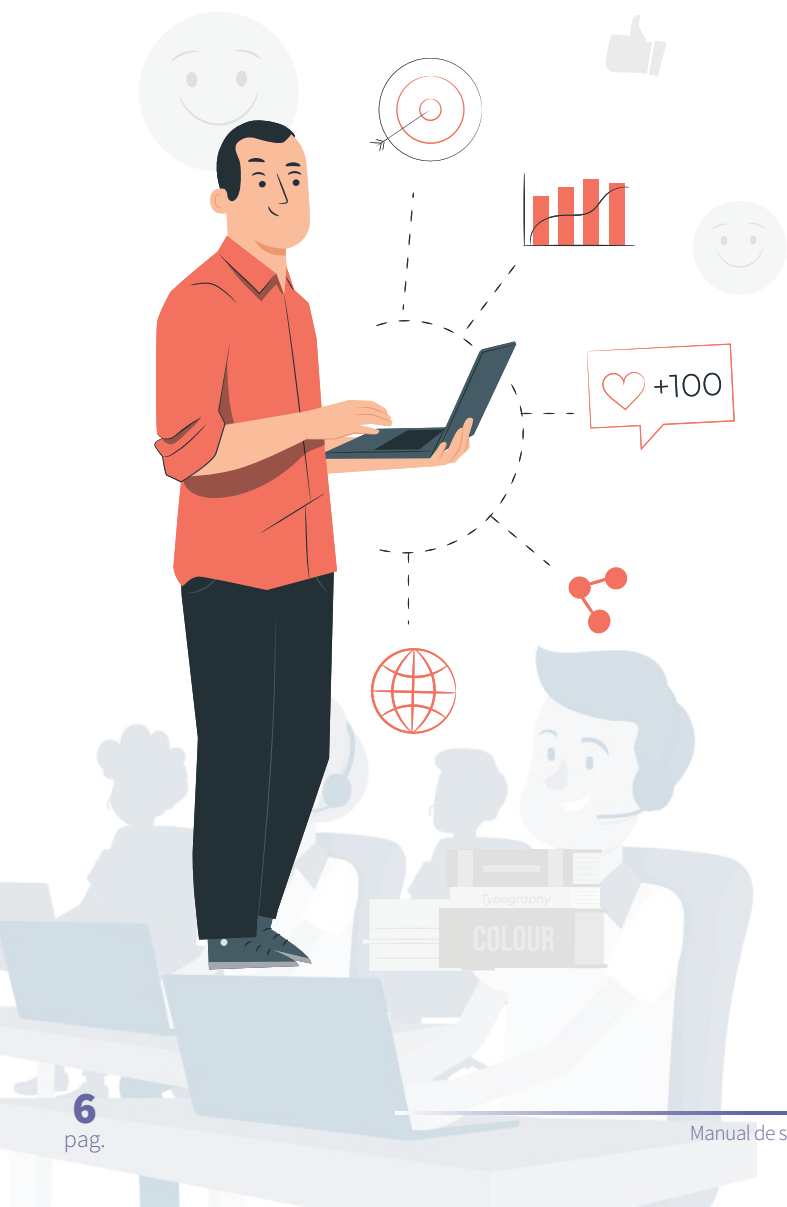
Seguridad.- Es el conocimiento, atención y habilidades del personal de la entidad para inspirar credibilidad y confianza.

Servicio.- resultado de la ejecución de uno o varios procesos que entregan valor en términos de bienes tangibles e/o intangibles a un segmento de personas usuarias.

Solicitud de información.- Es la petición verbal o escrita formulada por una persona a las entidades, respecto de los servicios que prestan y/o el pedido de documentos que reposan en sus archivos, de conformidad a la normativa legal vigente.

Sugerencia.- Es una propuesta que formula una persona usuaria a una entidad para mejorar la entrega del servicio.

Persona usuaria.- Es toda persona natural o jurídica, nacional o internacional que hace uso de un servicio institucional.



3. Catálogo de servicios

El catálogo de servicios contiene información sobre los servicios que brinda la Defensoría del Pueblo de Ecuador, como Institución Nacional de Derechos Humanos que promueve, divulga y protege los derechos de las personas, comunidades, pueblos, nacionalidades y colectivos que habitan en el país, de las ecuatorianas y ecuatorianos en el exterior, derechos de personas usuarias y consumidoras y los derechos de la naturaleza.

3.1 Taxonomía de servicios

La taxonomía de servicios es la clasificación de los servicios que provee la institución en función del marco legal vigente.

La clasificación se realiza en función de una estructura basada en servicios, casos y trámites, que permite señalar sus rasgos particulares y específicos, de tal manera que las personas usuarias puedan acceder a la información de manera más sencilla. Los servicios que ofrece la Defensoría del Pueblo se muestran en la Tabla 1.



Servicio: Resultado de la ejecución de uno o varios procesos que entregan valor en términos de bienes tangibles e/o intangibles a un segmento de personas usuarias.

Caso: Un segmento específico de usuarios del servicio o una variación del mismo producto o bien, tangible o intangible.

Trámite: Conjunto de requisitos y acciones interrelacionadas para acceder a un servicio.

Ficha de servicio: Para cada servicio identificado se elabora la ficha, la cual muestra un resumen de la información del servicio, contemplando los datos mínimos requeridos para una descripción de alto nivel que facilite el entendimiento rápido del mismo por parte de la institución.

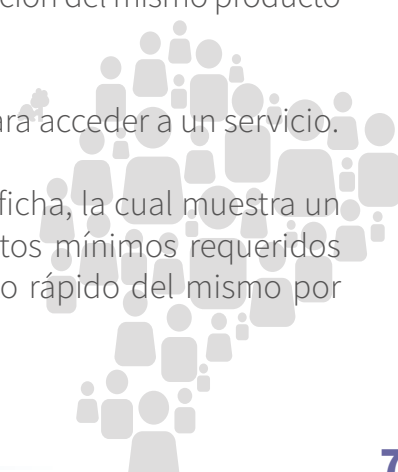


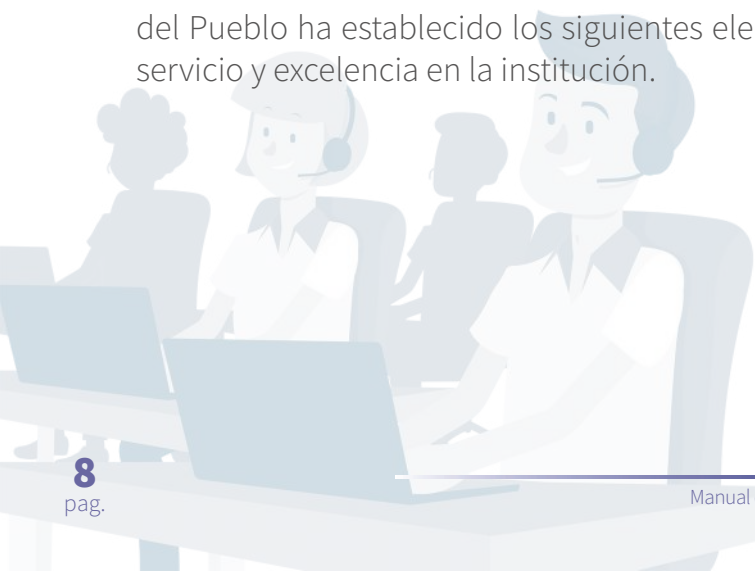
Tabla 1

Servicios que ofrece la Defensoría del Pueblo

Nombre del Servicio	Descripción del Servicio
Obtención de información especializada en derechos humanos y de la naturaleza	Este servicio está orientado a toda persona que desee conocer o investigar sobre temas de derechos humanos y de la naturaleza de nuestro país y acceder a libros digitales, investigaciones, cuentos, videos, entre otros, dentro o fuera de Ecuador. Se accede a través de repositorio.dpe.gob.ec
Obtención de información pública de la Defensoría del Pueblo	Este servicio está orientado a las personas usuarias que deseen obtener información pública de la Defensoría del Pueblo.
Asesoramiento y acompañamiento técnico a las entidades públicas en relación al manejo de la información de la LOTAIP	Este servicio está orientado a las/los servidoras/es públicas/os; y las y los trabajadores privados de entidades que manejan fondos públicos para que cumplan con los parámetros dispuesto en la LOTAIP, mediante la asesoría y acompañamiento del personal especializado de la Defensoría del Pueblo, a fin de que la ciudadanía sea informada adecuadamente y sin confusiones sobre la gestión administrativa de todas las instituciones públicas o privadas que manejan fondos públicos.
Protección de derechos humanos o de la naturaleza	Este servicio está orientado a toda persona o grupo de personas que requieran la defensa de sus derechos o los de la naturaleza. Se realizarán acciones y trámites necesarios para impedir daños o reparar a las y los afectados.
Educación en Derechos Humanos (capacitación, sensibilización y divulgación)	Este servicio está orientado a las diferentes instituciones públicas o privadas que requieran realizar procesos de Educación en Derechos Humanos (capacitación, sensibilización y divulgación) a nivel nacional, con el objetivo de fortalecer sus conocimientos y capacidades referentes a derechos humanos y de la naturaleza.

Nota. Tomado de las fichas técnicas de servicios institucionales, por Dirección de Procesos, Servicios y Gestión del Cambio, Defensoría del Pueblo de Ecuador, 2021.

Con la finalidad de ofrecer un servicio de calidad y calidez a las personas usuarias, la Defensoría del Pueblo ha establecido los siguientes elementos necesarios para garantizar una cultura de servicio y excelencia en la institución.



4. Elementos del buen servicio

4.1 Actitud



La actitud de las personas servidoras juega un papel importante en la prestación del servicio. Consiste en la expresión de quienes brindan el servicio y su efectividad al comprender el requerimiento de la persona usuaria y buscar una solución.

Al ser la Defensoría del Pueblo la institución que protege y promueve los derechos humanos, la actitud será conciliadora, respetuosa, paciente, empática y solidaria, sin crear falsas expectativas sobre el servicio y las atribuciones y competencias de la institución.

De conformidad con la Constitución de la República del Ecuador (2008):

Todas las personas son iguales y gozarán de los mismos derechos, deberes y oportunidades. Nadie podrá ser discriminado por razones de etnia, lugar de nacimiento, edad, sexo, identidad de género, identidad cultural, estado civil, idioma, religión, ideología, filiación política, pasado judicial, condición socio-económica, condición migratoria, orientación sexual, estado de salud, portar VIH, discapacidad, diferencia física; ni por cualquier otra distinción, personal o colectiva, temporal o permanente, que tenga por objeto o resultado menoscabar o anular el reconocimiento, goce o ejercicio de los derechos. La ley sancionará toda forma de discriminación. (Artículo 11, número 2)

4.2 Lenguaje

El lenguaje es la forma de comunicarnos con las personas usuarias. El tono que se emplee debe ser respetuoso, cálido. El lenguaje debe ser claro, con términos que faciliten la comprensión.

El español es el idioma que se emplea de manera mayoritaria en la institución. Sin embargo, en caso de requerir atención en otros idiomas, es necesario identificar qué personas dentro de la Defensoría del Pueblo de Ecuador pueden brindar el apoyo como intérpretes, especialmente, en lengua de señas ecuatoriana, quichua, shuar e inglés. Si en el equipo no se cuenta con intérpretes, se deberá buscar apoyo de personal de otras instituciones u organizaciones.

4.3 Interacción con la persona usuaria

En la interacción con la persona usuaria, el o la servidora que brinde la atención, deberá reflejar los principios de respeto y solidaridad, mediante una actitud atenta, cálida y cortés. Se sugiere que:

- Inicie siempre con un saludo
- Respete su espacio personal
- Evite el contacto físico
- Identifíquese
- No interrumpa
- Mantener el interés y atención
- Realice preguntas
- Responda a las inquietudes
- Solicite aclaración si es necesario
- Repregunte de manera asertiva
- Si es necesario, escriba, para que la persona usuaria pueda leer. Pregunte como desea ser tratada la persona; por ejemplo: por su nombre, su profesión; o adjetivos como señora, señorita, señor.
- En el caso de las personas sexo-genéricas diversas, transmasculinas o transfemeninas preguntar de igual forma como desea ser tratada.
- Si la persona pertenece a un pueblo o a una nacionalidad indígena, es necesario preguntar si comprende la información transmitida por quien asesora.
- Si la persona es de otro origen nacional pero no habla el idioma castellano (español), buscar ayuda para tener un intérprete o persona que contribuya a comprender la información transmitida por quien asesora. En el caso de atender a personas con discapacidad asístala de acuerdo con su necesidad específica, para lo cual se brindan lineamientos generales en el apartado de atención preferencial/personas con discapacidad contenidos en el presente manual.



Durante la interacción evite:

- Ingerir alimentos
- Utilizar dispositivos electrónicos no necesarios para la atención
- Interactuar con compañeros o compañeras para tratar temas no relacionados al motivo de la atención.

Adicionalmente, en todo momento, las personas servidoras públicas que brinden atención, debe demostrar sus conocimientos, habilidades, actitudes e interés para ofrecer a las personas usuarias alternativas válidas para la solución de problemas, dudas e inquietudes, tomando en cuenta las recomendaciones de este manual, la normativa legal, y las directrices impartidas de las unidades administrativas y/o misionales.

Es importante:

- Mantener la calma, no tomar la queja o problema presentado por la persona usuaria como algo personal; demuestre su interés y su profesionalismo.
- Escuchar activamente a la persona usuaria y permitirle que se exprese, guiando activamente

la comunicación para generar alternativas de solución ante problemas.

- Generar empatía, colóquese en el lugar de la otra persona.
- Aclarar la situación, hable en primera persona y en plural, de esta manera se involucra y las personas usuarias, ven al servidor/a público/a como un ser humano que comparte criterios.
- Hablar más despacio y en tono más bajo si la persona usuaria levanta la voz, es probable que esa actitud ayude a que la persona usuaria se calme. Cuando la persona que atiende aborda la situación con calma y claridad, el enojo generalmente se disipa.
- Explicar verbalmente todos los detalles de la petición cuando esta tenga que ser derivada a otro compañero o compañera, o a su inmediato superior, considerando que explicar en reiteradas ocasiones una situación tensa puede indisponer a la persona usuaria.
- Si la persona usuaria llega a niveles de irrespetar al interlocutor, continúe hablando calmadamente y de forma respetuosa. Responder en el mismo tono no resolverá el problema y llevará la discusión a una escalada desagradable. En el caso que sea necesario deberá interrumpir la atención y solicitar el apoyo de otra persona o de su jefa o jefe inmediato y de ser el caso del personal de seguridad.
- Mirar a la persona usuaria a los ojos y no evitar su mirada, la persona usuaria puede pensar que no le está poniendo atención, que lo está ignorando o que simplemente su caso no le interesa.
- No cruce los brazos sobre su pecho porque está demostrando, al menos subconscientemente, que está en desacuerdo con la persona que habla.
- Si se compromete a responder o informarle alguna situación de manera posterior debe cumplir con lo manifestado, aun si no tiene una respuesta. De esa manera, la persona usuaria sabrá que la institución no está dejando de lado su problema y le interesa resolver su reclamo.
- En los casos en que obligatoriamente tenga que revisar el sistema para obtener información para la asesoraría, indique que está escuchando a la persona usuaria, pero está revisando el sistema para su atención. De esta manera evita que piense que no le está escuchando o atendiendo su petición.

4.4 Saludo

El saludo tiene un gran valor porque, dependiendo de cómo lo exprese, se define el vínculo que quiere lograr con la persona usuaria. Además, el saludo es un elemento básico de la buena educación y una forma de mantener una relación social cordial y agradable.

Recuerde sentarse de manera adecuada, mantener y controlar la respiración, generar atención, seguridad y transmitir confianza. Evite posturas de cansancio y tono de voz que no sean adecuadas.

La cortesía es uno de los factores clave del servicio; la amabilidad, el respeto y los buenos modales logran una percepción buena y positiva de identidad en las personas. Por tanto, se deben incluir en nuestro lenguaje cotidiano estas palabras que siempre deben hacer parte de la comunicación con nuestras personas usuarias.

- Buenos días /buenas tardes...
- Por favor, indíqueme la razón por la que acude a la Defensoría del Pueblo...

- Con mucho gusto / Permítame un momento...
- Siéntese, por favor...
- Gracias...
- Bienvenido / Bienvenida...
- Por favor, me confirma su nombre...
- Me permite un momento para atender su caso necesito buscar documentos, conversar con mi jefe/a inmediato/a superior u otro/a compañero/a, que esté relacionado/a con su caso.

Cuando la situación lo amerite.

- Desea usted que le atienda en un lugar más reservado como es nuestra sala de reuniones para que me comente su caso (De manera inmediata cuando identifique casos de violencia de género o tortura, tratos crueles e inhumanos).
- Desea usted un vaso de agua. Cuando la persona usuaria por su estado emocional requiera calmarse antes de continuar.
- ¿Está usted bien?, requiere de unos minutos antes de continuar.

4.5 Gestos

Acompañar el gesto con una expresión agradable. Procure mirar a los ojos de la persona a la que saluda, y no hacia abajo. Tenga especial cuidado con sus expresiones considerando que el 80% de la atención de la persona usuaria se dirigirá a su rostro.

4.6 Postura Corporal

Dentro del lenguaje corporal se habla de posturas abiertas o cerradas. Las primeras se tratan de aquellas posturas en donde no hay barreras, como los brazos o las piernas entre un interlocutor y otros. Por su parte, las posturas cerradas donde el interlocutor cruza los brazos pueden ser entendidas como una manera de aislar o proteger el cuerpo y mostrar resistencia.

4.7 Área de Trabajo

El área de trabajo es importante para brindar un servicio de calidad, especialmente en los espacios en que se tenga interacción con las personas usuarias, quienes deben sentirse cómodas. Por tanto, el lugar debe ser acogedor, limpio y reflejar el profesionalismo y el respeto que las personas servidoras públicas tienen por su trabajo y a la persona usuaria.

Se brindan las siguientes recomendaciones para lograr este objetivo:

- Mantener el área de trabajo limpia y ordenada.
- Tener disponible todo lo necesario para realizar el trabajo.

5. Protocolo de atención

El protocolo de atención a las personas usuarias es una herramienta que permite unificar el criterio, métodos y tácticas respecto a la buena atención de las personas usuarias que demandan los servicios de la Defensoría del Pueblo. Este instrumento brinda pautas de manejo de situaciones e incluso de conflictos para una respuesta oportuna y eficiente.

5.1 Atención presencial

La atención presencial es la brindada en las oficinas de la Defensoría del Pueblo a nivel nacional. Esta atención está a cargo de las personas servidoras públicas de la Defensoría del Pueblo. Las fases para la prestación del servicio son las siguientes:

Descripción del Servicio

01

Ejemplo de aplicación de protocolo

Buenos días,
bienvenida/o a la
Defensoría del Pueblo,
mi nombre
es _____, siga
tome asiento por favor.

¿Cómo puedo servirle?

De existir personal de seguridad

1. Abra la puerta cuando la persona usuaria se aproxime para no obstaculizar la entrada.
2. Dé la bienvenida.
3. Indique a la persona usuaria, la oficina a la cual debe dirigirse para que le sea asignado un turno de atención.
4. No indague acerca de la situación que motiva a la persona usuaria a solicitar los servicios de la Defensoría del Pueblo.

Personal de Recepción

1. Salude amablemente y pregunte de manera cortés los motivos que traen a la persona usuaria a la Defensoría del Pueblo.
2. Informe el turno asignado e indique el lugar donde la persona usuaria puede esperar a ser atendida.

Personal de asesoría y atención defensorial

1. Salude cortésmente y de la bienvenida a la persona usuaria e identifíquese con nombre y apellido, mirándolo a los ojos.
2. Si es una persona con discapacidad, identificar si la misma requiere atención especializada.
3. Si se trata de un caso de violencia de género, tortura o trato cruel e inhumano, proceder de acuerdo a la normativa, procesos, procedimientos y directrices impartidas por la institución.



Escucha Activa

02

Ejemplo de aplicación de protocolo

1. Escuche atentamente el motivo de la consulta, mostrando comprensión. Nota: Cuando se trate de un miembro de una comunidad indígena preguntar si requiere más información. Por cuestiones de idioma, cosmovisión, cultura, costumbre y tradiciones, si es una persona de otro origen nacional, preguntar si comprende el idioma castellano/español, caso contrario, solicitar una persona que realice la traducción. Cuando se trate de un caso de violencia de género; tortura, trato cruel e inhumano, preguntar: ¿Se encuentra bien?, si está sola indique ¿Desea llamar a un familiar? De requerir contención psicológica proceder de acuerdo a las directrices emitidas por la unidad competente.
2. Indague sobre la necesidad de la persona usuaria, haga preguntas sobre la petición y confirme la solicitud.
3. Haga repreguntas para confirmar que la información que le da la persona usuaria es la correcta. Recuerde que las personas que acuden a la institución a veces lo hacen en un momento de crisis y con mucha información, por lo tanto, se debe brindar la ayuda necesaria para ordenar dicha información.
4. En el caso de que la persona usuaria se muestre preocupada o confusa, intente tranquilizarle y ofrecer su comprensión.
5. Identifique las necesidades de la persona usuaria pidiendo, si es necesario, más aclaraciones.

Analice la situación planteada por el usuario y proceda según lo establece la normativa, los procesos, procedimientos y directrices emitidas por la institución.
6. Realice el acompañamiento a las personas pertenecientes a grupos de atención prioritaria, con base en el principio de enfoque diferencial.

La persona usuaria comenta su caso, indica que trabajó para una empresa y su jefe la despidió injustamente.

Señor/a ¿Usted realizó la denuncia ante el Ministerio de Trabajo?

¿Recibió algún pago o firmó algún documento?

¿Tiene documentación que respalde su denuncia? Por favor solicito me brinde unos minutos para leer el documento.

Señor/a, al no haber efectuado la denuncia, concurra ante el Ministerio de Trabajo y realice su denuncia, ya que el Ministerio de Trabajo es la entidad competente de resolver estos casos en el ámbito laboral, luego de haber agotado este recurso y no recibir una respuesta por el Ministerio, puede acercarse a la Defensoría del Pueblo, para analizar su petición y realizar las acciones de acuerdo a las competencias institucionales.

Nota: facilitar la dirección o información general para que pueda efectuar la denuncia.

De tratarse de temas que requieran el patrocinio de un/a abogado/a, recomendar ir a consultorios gratuitos, centros de mediación o a la Defensoría Pública, de acuerdo al tema de consulta.

Desarrollo

03

Ejemplo de aplicación de protocolo

1. El/la especialista que está brindando la atención deberá cumplir con la normativa, procesos, procedimientos y directrices emitidos por la institución.
2. Se deberá informar a la persona usuaria, los pasos, que se seguirán al interno de la institución, sin crear falsas expectativas.
3. El/la especialista indicará a la persona usuaria como hacer seguimiento a su caso, informando el número de teléfono, correo institucional o la herramienta habilitada para el efecto.

Señor/a, procederé a completar el formulario de petición, para lo cual requiero su ayuda indicándome los siguientes datos (solicitar la información). Nota: preguntar a la persona usuaria si desea que la información sea tratada como confidencial, hacerla constar en el documento de calificación.

Señor/a, le informo que su petición ha sido calificada, procedo con la entrega de la constancia de calificación; usted puede efectuar el seguimiento de su caso, mediante el número asignado que es el xx, mi correo electrónico es xx@dpe.gob.ec, el número telefónico y extensión es xx. Nota: Si la persona usuaria no sabe leer: preguntarle si está acompañado/a de algún familiar que puede ayudar con la lectura del documento, o proceder a dar lectura.

Conclusión

04

Ejemplo de aplicación de protocolo

1. Al término de la atención, resuma la información facilitada y señale cómo se procederá en el caso, compruebe la satisfacción con la atención recibida.
2. Pregunte inquietudes finales.
3. Finalmente, despídase utilizando su nombre de manera amable y cortés, quedando a su disposición para cualquier aclaración que pudiera necesitar.

Señor/a, se procedió con el ingreso de su petición.

¿Tiene alguna otra consulta, en que pueda ayudarle?
Quedo a sus órdenes para cualquier inquietud
Si necesita cualquier aclaración estoy para servirle
Que tenga un buen día.



5.2 Atención Telefónica

La persona usuaria puede recurrir a este canal para solicitar información y presentar inquietudes.

Las fases para la prestación del servicio mediante atención telefónica son las siguientes:

Contacto Inicial

01

1. Dé la bienvenida.
2. Vocalice las palabras moderadamente, de manera que sea fácil de entender para la persona usuaria.

Ejemplo de aplicación de protocolo

Buenos días, se comunicó con la Defensoría del Pueblo, mi nombre es José Jara, ¿me indica por favor la razón de su llamada?

Desarrollo

02

1. Escuchar atentamente el motivo de la consulta.

Si ve la necesidad de transferir la llamada:

2. Explique por qué debe transferir la llamada.
3. Pregunte a la persona usuaria si tiene o no inconveniente en que lo haga.
4. Informar que en el caso de que se corte la llamada, marque nuevamente para transferir la misma.
5. Diga a la persona a quien le transfiere la llamada, el nombre de quien llama y el asunto. Nota: no cuelgue hasta que alguien conteste la llamada transferida.

Si debe hacer que espere:

6. Dé un cálculo aproximado del tiempo que tendrá que esperar.
7. Pídale permiso antes de hacerle esperar.
8. Espere a que la persona usuaria le conteste.
9. Cuando la espera es muy larga (mayor a 3 minutos), indicar: Voy a demorarme más tiempo de lo previsto para poder atenderlo/a, si usted gusta, me puede dar su número de teléfono y le devolveré la llamada después de _____ minutos (devuelva la llamada según lo prometido).

La persona usuaria solicita información de cómo acceder a una capacitación en derechos humanos.

Señor/a, debo transferir su llamada a la extensión..., para que le indiquen las acciones a seguir, tiene algún inconveniente en que lo haga?, Por favor en caso de que se corte la llamada, marque nuevamente para transferir su llamada.

Conclusión

03

Ejemplo de aplicación de protocolo

Señor/a, agradezco su llamada, José Jara le atendió, que tenga un buen día.

1. Al término de la atención, resuma la información facilitada y señale cómo se procederá en el caso, compruebe la satisfacción con la atención recibida.
2. Pregunte inquietudes finales.
3. Finalmente, despídase utilizando su nombre de manera amable y cortés, quede a disposición de la persona usuaria para cualquier aclaración que pudiera necesitar.

5.3 Atención Virtual

Integra los medios de servicio a las personas usuarias que se prestan a través de las Tecnologías de la Información y Comunicación - TIC's (chat, correo, redes sociales) que atienden servidoras/res asignados por la parte misional de la institución.

Las fases para la prestación del servicio mediante atención virtual son las siguientes:

Contacto Inicial

01

1. Saludo, bienvenida, presentación.
2. Identificación del servidor o servidora que atiende.
3. Exposición de motivos (razones por las que acude)

Ejemplo de aplicación de protocolo

¿Buenos días, le saluda José Jara en qué puedo servirle?

Escucha Activa

02

Ejemplo de aplicación de protocolo

Señor/a, permítame un momento por favor, voy a revisar la información que me envía para comprender mejor su requerimiento.

Señor/a, permítame un momento por favor, voy a consultar o confirmar alguna información.

1. Leer atentamente el motivo de la consulta. Nota: Es necesario tener paciencia, tomar en cuenta que las personas se encuentran en un nivel de vulnerabilidad, molestia, ausencia de respuestas, o incluso desesperación.
2. Indagar sobre la consulta efectuada por la persona usuaria, Nota: Al momento de preguntar y repreguntar es necesario que demostremos empatía con el usuario.
3. Esperar la respuesta por parte de la persona usuaria. Nota: En el caso de que el/la usuario/a demuestre preocupación o confusión es necesario tranquilizarla, realizar preguntas concretas, precisas y claras para comprender el requerimiento de la persona usuaria (solicitar aclaración cuando sea necesario).

**Ejemplo de
aplicación de
protocolo**

1. El/la especialista que está brindando la atención, deberá cumplir con la normativa, procesos, procedimientos y directrices emitidos por la institución.
2. Se deberá informar a la persona usuaria, los pasos, que se seguirán al interno de la institución, sin crear falsas expectativas.
3. El/la especialista indicará a la persona usuaria como hacer seguimiento a su caso, informando el número de teléfono, correo institucional o la herramienta habilitada para el efecto.

Nota: Se debe explicar amablemente la razón por la cual no podemos, como institución, atender su petición/requerimiento: señor/a, lamentablemente, la Defensoría del Pueblo, no tiene competencia en pensiones alimenticias, la entidad competente es la Defensoría Pública.

En cualquier caso, hay que buscar una solución alternativa para la persona usuaria.

Finalmente es necesario asegurarse que comprendió lo explicado, y comprobar la satisfacción de la persona.

Únicamente si ya no hubiera inquietudes puede despedirse quedando a disposición para cualquier aclaración.

Señor/a, espero que la atención brindada haya solventado su requerimiento.

¿Tiene alguna otra consulta, en que pueda ayudarle?
Quedo a sus órdenes para cualquier inquietud
Si necesita cualquier aclaración estamos para servirle
Que tenga un buen día.

5.4 Redes Sociales

Las redes sociales son un espacio en el que nos comunicamos con nuestros públicos de forma abierta. Para la Defensoría del Pueblo, esto representa una oportunidad de interacción cercana con el público objetivo, así como una comunicación directa e inmediata con cada persona usuaria y la oportunidad de ofrecer un servicio de forma personalizada.

La Defensoría del Pueblo maneja diversas redes sociales con las cuales mantiene activa su interacción con las personas usuarias:



Facebook <https://www.facebook.com/DefensoriaEC>



Twitter <https://twitter.com/DEFENSORIAEC>



Youtube <https://www.youtube.com/user/DEFENSORIAEC>



Instagram <https://instagram.com/defensoriaec>

Cabe indicar que las cuentas institucionales más sólidas, es decir, con mayor número de seguidores/as e interacciones, son Twitter y Facebook.

El protocolo de uso de redes sociales será emitido y socializado por la Dirección de Comunicación e Imagen Institucional, el cual es de aplicación obligatoria para el personal de la Defensoría del Pueblo.

5.5 Proceso de quejas, sugerencias y/o felicitaciones

La Defensoría del Pueblo, cuenta con un formulario disponible en su página web, para que las personas usuarias presenten las sugerencias, quejas y/o felicitaciones, con el fin de encontrar oportunidades de mejora y que la atención en la prestación de los servicios sea enmarcada en el rol institucional.

La unidad que le corresponda, de acuerdo a las competencias determinadas en el Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos de la Defensoría del Pueblo, receptará las quejas, sugerencias y/o felicitaciones a través de los medios establecidos por la institución, lo reasignará a la unidad responsable de gestionar la respuesta, verificando su cumplimiento dentro de los plazos establecidos.

6. Atención preferencial

Según la Constitución de la República del Ecuador, las personas y grupos de atención prioritaria son:

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. (2008, artículo 35).

La Defensoría del Pueblo reconoce las necesidades de las personas de los grupos de atención prioritaria y ofrece un servicio preferencial, atención oportuna y especializada.

6.1 Adultos Mayores

De conformidad con el artículo 36 de la Constitución “se considerarán personas adultas mayores aquellas personas que hayan cumplido los sesenta y cinco años de edad”.

Se deberá tener presentes las siguientes consideraciones para su atención:



Método de atención

- Escuchar con atención e interés.
- Usar un lenguaje claro.
- Hablar en un tono fuerte (con moderación) y vocalizar muy bien.
- Asegurar que el mensaje o explicación sea entendido, si es necesario repetir la explicación.
- En el caso de tener movilidad limitada, atender a la persona en el lugar más cercano.



6.2 Niños, Niñas o Adolescentes

Según el artículo 4 del Código de la Niñez y Adolescencia “niño o niña es la persona que no ha cumplido doce años de edad. Adolescente es la persona de ambos sexos entre doce y dieciocho años de edad”

Los niños, niñas o adolescentes pueden acudir a la institución sin el acompañamiento de sus padres o adultos en busca de atención. Los niños, niñas o adolescentes requieren el mismo respeto, atención y amabilidad que se brinda a una persona usuaria adulta.

En el caso de que su visita sea por el ejercicio activo de sus derechos se atenderá inmediatamente.

Método de atención

- Permitir que el niño, niña o adolescente exprese el motivo de su visita y mostrar siempre respeto y cordialidad.
- No manifestar duda o incredulidad sobre lo que el niño, niña o adolescente diga; conviene, en cambio, preguntar para entender.
- No utilizar términos discriminatorios relativos a su edad.
- Utilizar un lenguaje acorde a la edad del niño, niña o adolescente.

6.3 Mujeres Embarazadas

Método de atención

Aplicando los puntos antes detallados para la atención presencial se debe garantizar una atención prioritaria a mujeres embarazadas y en periodo de lactancia.

6.4 Personas con Discapacidad

De conformidad con la Ley Orgánica de Discapacidades (2012):

Personas con discapacidad: Toda aquella que, como consecuencia de una o más deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales, con independencia de la causa que la hubiera originado, ve restringida permanentemente su capacidad biológica, psicológica y asociativa para ejercer una o más actividades esenciales de la vida diaria. (Artículo 6)

Persona con deficiencia o condición discapacitante: Se entiende por persona con deficiencia o condición discapacitante a toda aquella que, presente disminución o supresión temporal de alguna de sus capacidades físicas, sensoriales o intelectuales manifestándose en ausencias, anomalías, defectos, pérdidas o dificultades para percibir, desplazarse, oír y/o ver, comunicarse, o integrarse a las actividades esenciales de la vida diaria limitando el desempeño de sus capacidades; y, en consecuencia, el goce y ejercicio pleno de sus derechos. (Artículo 7)

Identifique la discapacidad de la persona usuaria y asístala de acuerdo con su necesidad específica. Para la atención de personas con discapacidad deberán considerarse los siguientes puntos:

- Consultar si la persona usuaria necesita ayuda y, en caso de aceptarla, preguntar cómo se debe brindar la asistencia.
- En caso de que la persona usuaria esté acompañada de una persona para colaborar con su desempeño, siempre debe dirigirse a la persona usuaria. Únicamente si la persona usuaria da su autorización, dirigirse a su acompañante.
- Evitar la sobreprotección, la persona usuaria puede tener habilidades desarrolladas por su situación que le permitan un comportamiento autónomo.
- Identificar la discapacidad y tratar especializada a cada persona usuaria, no todas las condiciones son las mismas y las necesidades son diversas.

El lenguaje utilizado con las personas usuarias que presente una discapacidad debe ser positivo, evitando términos discriminatorios.

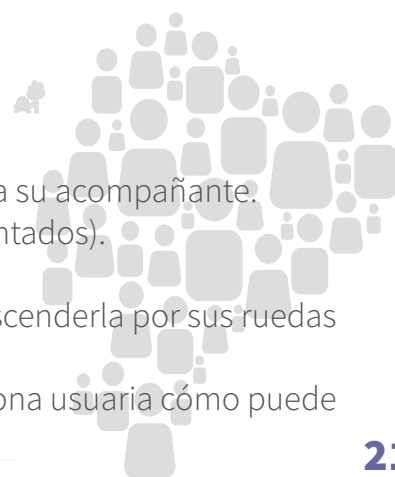
6.4.1 Discapacidad Física

La discapacidad física es una condición funcional del cuerpo humano que puede ocasionar dificultad o imposibilidad motriz; es decir para caminar, para correr, para tomar cosas en las manos, para subir gradas, para levantarse, para sentarse, para mantener el equilibrio, para controlar esfínteres, para acceder a lugares que tengan barreras físicas, etc. (FENEDIF, 2013).

Método de atención

Si la persona usuaria usa silla de ruedas:

- No debe empujar la silla sin su autorización.
- Debe dirigirse directamente a la persona en silla de ruedas y no a su acompañante.
- Es mejor situarse de frente y a la misma altura (de ser posible sentados).
- Debe verificar la posición correcta de los pies en las pieseras.
- Para pasar un obstáculo o gradas, girar la silla y ascenderla o descenderla por sus ruedas traseras.
- Si desconoce el manejo de la silla de ruedas, preguntar a la persona usuaria cómo puede



ayudarle apropiadamente.

Si la persona usuaria usa muletas o prótesis:

- Debe ajustar su paso al suyo.
- Evite que lo empujen.
- Ofrezca su ayuda para transportar objetos o paquetes.
- Procure que la persona usuaria nunca quede separada de sus muletas.
- Si usa prótesis, se recomienda no fijar su mirada en esta.



6.4.2 Discapacidad Visual

En la Guía de Lenguaje Positivo y Comunicación Incluyente se define a la discapacidad visual como “una limitación sensorial severa o la ausencia de la capacidad de ver, que ocasiona dificultades importantes para identificar visualmente tanto a personas como a objetos; para orientarse, para ubicar el entorno y sus características” (FENEDIF, 2013).

Método de atención

Si la persona usuaria presenta discapacidad visual total:

- Identificarse inmediatamente.
- Ofrecer su ayuda si observa que vacila, o bien si existe algún obstáculo.
- Camine ligeramente por delante y ofrézcale su hombro como punto de apoyo.
- Si le ofrece o indica alguna cosa, describa de lo que se trata.
- No olvide informarle en qué lugar exacto se encuentra lo indicado.
- Debe utilizar palabras de guía como izquierda, derecha, adelante, atrás, arriba, abajo, etc.
- Si es necesario tome su mano y ayúdalo a reconocer el objeto a través del tacto.
- Se recomienda describir verbalmente los escenarios en que actúan.
- No debe dejarlo solo sin una advertencia previa.
- Evite dejar obstáculos en el camino.
- Es aconsejable mantener las puertas cerradas o completamente abiertas, no a un nivel intermedio.

6.4.3 Discapacidad Auditiva

En la Guía de Lenguaje Positivo y Comunicación Incluyente se define a la discapacidad auditiva como la “limitación sensorial severa o la ausencia total de la capacidad de oír, que ocasiona dificultades importantes para escuchar y hablar y, por lo tanto, para comunicarse verbalmente” (FENEDIF, 2013).

Método de atención

Si la persona usuaria presenta deficiencia auditiva total/ Persona Sorda o parcial y la persona servidora pública no conoce el lenguaje de señas ecuatoriana (LSEC), se recomienda los siguientes aspectos:

- Hablar despacio y con claridad.
- Es necesario ubicarse delante de la persona y, de ser posible, con el rostro iluminado.
- Utilizar el lenguaje corporal y la gesticulación (sin exageraciones).
- Utilizar palabras sencillas y fáciles de leer en los labios.
- Evite hablarle si la persona se encuentra de espaldas.
- Verificar que ha comprendido lo que trata de comunicarle.
- No aparentar haber comprendido su mensaje, cuando no es así.
- Mostrar naturalidad y reforzar su confianza.
- No demostrar una atención excesiva debido a su problema de audición
- Si tiene dificultad de entender, escriba lo que quiere decir.

En las oficinas de la Defensoría del Pueblo en las que se encuentren personas servidoras públicas que manejen la Lengua de Señas Ecuatoriana (LSEC), se solicitará su apoyo para brindar atención a las personas con discapacidad auditiva.

6.4.4 Discapacidad Intelectual

Este tipo de discapacidad consiste en “la limitación moderada o grave de la función cerebral, que ocasiona dificultades importantes para la adaptación y el aprendizaje social, escolar o conductual y, por lo tanto, para desenvolverse fácilmente en el entorno” (FENEDIF, 2013).

Método de atención

Si la persona usuaria presenta discapacidad intelectual:

- Responder a sus preguntas, asegurándose que ha comprendido.
- Prestar ayuda en lo que sea necesario.
- Facilitar y promover su relación con otras personas.

Si la persona usuaria presenta discapacidad psicológica:

- Tómese el tiempo necesario para escuchar lo que dice.
- Evite situaciones que puedan generar violencia.
- Trate de comprender su situación, facilitando siempre su participación en cualquier tipo de actividades.



7. Consideraciones especiales

Del servicio

A fin de conocer si la persona usuaria ha generado anteriormente una solicitud petición o reclamo en la institución por los mismos hechos, se recomienda abordar el tema consultado si ha acudido a otra entidad previamente para presentar su reclamo o a la institución.

Previo derivar el caso a nuestras Delegaciones Provinciales dependiendo el caso debemos procurar obtener de la persona usuaria documentación que respalde o fundamente su queja.

En los casos relacionados con derechos de las personas usuarias y consumidoras, asegurarse que se haya agotado la instancia con la empresa proveedora o en su defecto la entidad de control competente si fuere el caso.

De la bioseguridad

- Cumplir con los lineamientos generales para el retorno progresivo al trabajo de la Defensoría del Pueblo que sean expedidos por la Dirección de Administración de Talento Humano por pandemia por COVID-19, el cual se contempla temas de bioseguridad para la precaución y prevención que minimizan el riesgo de contagio.
- Cumplir con los protocolos y capacitaciones que se emitan por la Unidad de Seguridad y Salud que resguarden la salud institucional.
- Cumplir con los lineamientos y disposiciones emitidas por el Ministerio del Trabajo en materia de seguridad y salud ocupacional.
- Mantener los espacios limpios y desinfectados conforme los protocolos
- emitidos por el COE nacional.
- Informar y alertar a la Dirección de Administración de Talento Humano cualquier condición de riesgo dentro del trabajo.
- Reportar cualquier incidente sobre bioseguridad con las personas usuarias.

8. Evaluación del servicio

Las calificaciones obtenidas por las personas usuarias son asignadas en función de su percepción. Dichas calificaciones que reflejan la satisfacción o insatisfacción del usuario promueven actitudes favorables, negativas hacia la entidad y/o de recomendación a su círculo familiar.

El proceso de medición de la satisfacción inicia cuando la persona usuaria solicita o demanda la entrega de un servicio, posteriormente la entidad atiende y entrega el servicio para que finalmente sea la misma entidad la que realiza la medición de la satisfacción del servicio entregado.

Conforme la norma técnica de los mecanismos de calificación del servicio, la Defensoría del Pueblo, debe realizar la medición y evaluación de la satisfacción de la calidad del servicio para los siguientes ámbitos:

- La atención brindada por el/la servidor/a público/a.
- La calidad de los servicios.

La satisfacción de la persona usuaria será medida, a través de la aplicación de encuestas que gradúen la satisfacción del servicio entregado.

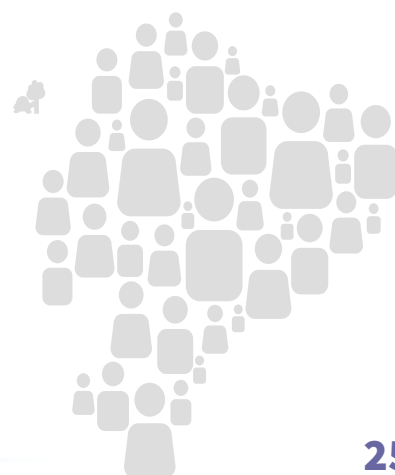
8.1 Escalas de calificación



La escala de calificación permite establecer el nivel de satisfacción de las personas usuarias respecto a los ámbitos de evaluación, considerando un rango numérico que va de 1 a 5, en donde “1” será considerado como “Nada satisfecho” y “5” como “Totalmente satisfecho”.

Una vez realizada la tabulación de las encuestas de satisfacción, se considerarán como calificaciones negativas a las puntuaciones que se encuentren por debajo de los “3” puntos.

La medición de la satisfacción de las personas usuarias, la revisión de las reclamaciones y opiniones de las personas usuarias permiten obtener una retroalimentación valiosa para la mejora de los servicios institucionales y, en consecuencia, generan un cambio positivo en la percepción de las personas usuarias hacia nuestra institución.



Lista de referencias

Accesibilidad Visión Baja. (31 de Agosto de 2015). Web Mati. Recuperado el 19 de Octubre de 2017, de Términos Adecuados para Referirnos a Personas con Discapacidad: ([http://www.webmati.es/index.php?option=com_content&view=article&id=46:terminos adecuados-para-referirnos-a-personas-con-discapacidad&catid=12&Itemid=163](http://www.webmati.es/index.php?option=com_content&view=article&id=46:terminos%20adecuados-para-referirnos-a-personas-con-discapacidad&catid=12&Itemid=163))

Consejo Nacional de Fomento Educativo. (s.f.). Educación Especial. Recuperado el 18 de Octubre de 2017. (http://www.educacionespecial.sep.gob.mx/2016/pdf/discapacidad/Documentos/Atencion_educativa/Visual/1discapacidad_visual.pdf)

El Comercio. (30 de Abril de 2014). Recuperado el 19 de Octubre de 2017, de Tips para tratar a una persona con discapacidad: <http://www.elcomercio.com/tendencias/tips-tratar-a-persona-discapacidad.html>. Si está pensando en hacer uso del mismo, por favor, cite la fuente y haga un enlace hacia la nota original de donde usted ha tomado este contenido. ElComercio.com.

Española, Cruz Roja. (s.f.). Cruz Roja. Recuperado el 18 de Octubre de 2017, de http://www.cruzroja.es/portal/page?_pageid=418,12398047&_dad=portal30&_schema=PORTAL30.

Etkin, J. (2007). Capital social y valores en la organización sustentable. Buenos Aires: Garnica.

FENEDIF, F. N. (Junio de 2013). Guía de Lenguaje Positivo y Comunicación Incluyente. Ecuador.

Instituto de Biomecánica de Valencia. (s.f.). Cómo tratar a una persona con discapacidad: discapacidad auditiva o sordera. Recuperado el 19 de Octubre de 2017, de <http://bancadis.ibv.org/index.php/recomendaciones-de-adaptacion/aspectos-humanos-como-preparar-la-acogida-y-tratar-con-una-persona-con-discapacidad/81>

Instituto Provincial de Administración Pública. (s.f.). Consejos para un trato adecuado a las personas con discapacidad. Recuperado el 19 de Octubre de 2017, de <http://ipap.chaco.gov.ar/uploads/publicacion/d09122cacaf02c6d6b1c47f84983c524be8b3eef.pdf>

LEXIS. (s.f.). Recuperado el 20 de Octubre de 2017, de <http://esilecdata.s3.amazonaws.com/Comunidad/Leyes/CODIGO%20DE%20LA%20NACION%20C3%91EZ%20Y%20ADOLESCENCIA%20Reformado%20el%2031-MAY-2017>. PDF Organización Mundial de la Salud. (2017). Organización Mundial de la Salud. Recuperado el 19 de Octubre de 2017, de Temas de Salud: <http://www.who.int/topics/deafness/es/>

Programa Estatal de investigación, prevención e intervención en violencia contra personas menores de edad con discapacidad intelectual o del desarrollo. (02 de Junio de 2015). Recuperado el 19 de Octubre de 2017. (<http://maltratoinfantilydiscapacidad.es/wp-content/uploads/2015/06/Definiciones.pdf>)

Constitución de la República del Ecuador. (20 de octubre de 2008). Registro Oficial n.º449.

Resolución n.º 09-DPE-CGAJ-2020. Reforma y codificación del estatuto orgánico de gestión organizacional por procesos de la Defensoría del Pueblo. (12 de marzo de 2020). https://www.dpe.gob.ec/wpcontent/dperesoluciones2020/resolucion_009.pdf.

Control de Cambios

REV	FECHA	ALTERACIÓN	OBSERVACIONES
00	29/09/2016		Emisión inicial Resolución No. 87-DPE-CGAJ-2016 (Estado Derogado)
01	22/03/2018	Enfoque de atención en grupos de atención prioritaria	Se utilizó como referencia la Guía de Lenguaje Positivo y Comunicación Incluyente del Ecuador. Resolución No. 33-DPE-CGAJ-2018
02	18/11/2021	Actualización	Se actualiza conforme normativa e instrumentos vigentes

ACCIÓN REALIZADA	NOMBRE Y APELLIDO	ALTERACIÓN	FECHA
Aprobado por:	Paúl Guillén Robles	Coordinador General de Planificación y Gestión Estratégica	20/11/2021
Revisado por:	Valeria Racines Cárdenas	Directora de Procesos, Servicios y Gestión del Cambio	18/11/2021
Actualizado por:	Ana Lucía Córdova	Analista 3	18/11/2021





Coordinación General de Planificación y Gestión Estratégica
Dirección de Procesos, Servicios y Gestión del Cambio

Manual de servicios y atención a personas usuarias de la Defensoría del Pueblo de Ecuador