

**ACTA COMPROMISOS – PLAN DE TRABAJO  
PROCESO DE RENDICIÓN DE CUENTAS 2021**

En cumplimiento al Reglamento de Rendición de Cuentas emitido por Pleno del Consejo de Participación Ciudadana y Control Social en Resolución No. CPCCS-PLE-SG-069-2021-476 el 10 de marzo de 2021, la Defensoría del Pueblo realizó la divulgación de rendición de cuentas 2021 de manera presencial con la transmisión en vivo a través de las plataformas Zoom, Facebook y You Tube, el 29 de marzo de 2022; y, se establecieron mecanismos de acceso a la ciudadanía para la recepción de sus aportes y consultas. Como resultado de este proceso, la Defensoría del Pueblo recibió los aportes y solicitudes de la ciudadanía; por lo tanto, se compromete a ejecutar las siguientes acciones hasta diciembre de 2022:

A través de la Dirección Nacional del Mecanismo de Protección de Personas Usuarias y Consumidoras.

<b>APORTES CIUDADANOS</b>	<b>COMPROMISO/PLAN DE TRABAJO</b>
<p>Usuarios de servicios de Correos del Ecuador y Servientrega solicitan intervención de la Defensoría del Pueblo por extravío y demoras en la entrega de encomiendas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Revisión del SIGED para identificar si se han presentado casos específicos contra Correos del Ecuador y Servientrega ante la Defensoría para identificar el estado de los mismos y la forma de terminación de cada trámite de haberlo.</li> <li>- Solicitud de información a Correos del Ecuador y Servientrega sobre los canales de atención implementados para la recepción de denuncias, número de denuncias recibidas durante el año 2021 y lo que va del 2022 con la respectiva indicación de la solución generada.</li> <li>- Emisión de directrices para las Delegaciones Provinciales para la asesoría y atención de casos de competencia de la Defensoría del Pueblo</li> </ul>
<p>Usuarios solicitan la intervención de la Defensoría del Pueblo ante problemas de pagos en línea y demoras en la emisión de pasaportes por parte del Registro Civil.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Revisión del SIGED para identificar si se han presentado casos específicos contra el Registro Civil ante la Defensoría para identificar el estado de los mismos y la forma de terminación de cada trámite de haberlo.</li> <li>- Solicitud de información al Registro Civil sobre los canales de atención implementados para la recepción de denuncias, número de denuncias recibidas durante el año 2021 y lo que va del 2022 con la respectiva indicación de la solución</li> </ul>

APORTES CIUDADANOS	COMPROMISO/PLAN DE TRABAJO
	generada. - Emisión de directrices para las Delegaciones Provinciales para la asesoría y atención de casos de competencia de la Defensoría del Pueblo

A través de la Dirección Nacional de Educación en Derechos Humanos y de la Naturaleza, y delegaciones provinciales.

APORTES CIUDADANOS	COMPROMISO/PLAN DE TRABAJO
La ciudadanía solicita se proporcione mayor difusión en temas de Derechos Humanos y de la Naturaleza por parte de la DPE.	- Ejecutar procesos educativos dirigidos a la ciudadanía en temas relacionados a Derechos Humanos y de la Naturaleza a escala nacional.

Conforme lo descrito anteriormente, se ratifica el compromiso de continuar con la gestión oportuna en la prevención, promoción y protección de derechos humanos y de la naturaleza en el Ecuador, con énfasis en grupos en situación de vulnerabilidad.

Quito, 25 de abril de 2022

Dr. César Marcel Córdova Valverde  
**DEFENSOR DEL PUEBLO ENCARGADO**