Defensoría del Pueblo

Visión: En el 2015, la Defensoría del Pueblo será reconocida en el ámbito nacional e internacional por el impulso al ejercicio efectivo y pleno de los derechos humanos y de la naturaleza, por su incidencia en la formulación, ejecución y evaluación de las políticas públicas con enfoque de derechos, y por contribuir al avance en la construcción de un Estado de Derecho y una cultura de respeto a los Derechos Humanos, que apoyan el Buen Vivir.
El énfasis de las acciones de la Defensoría del Pueblo estará en los temas de discriminación, servicios públicos domiciliarios y prevención de la tortura.

Misión: Somos la 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, y los Derechos de la Naturaleza, así como impulsar la construcción de una cultura que los reconozca y promueva en todos los ámbitos de la vida nacional para propiciar la vida digna y el Buen Vivir.

Dirección Nacional de Protección de Derechos Humanos y de la Naturaleza

Objetivos y Estrategias

1. Incrementar acciones defensoriales trascendentes dirigidas a generar cambios jurídicos, institucionales y culturales en materia de derechos humanos y de la naturaleza a nivel nacional
- 1.1 Implementar criterios de admisibilidad de casos de competencia de la Dirección Nacional de Protección
- 1.2 Generar alianzas estratégicas para garantizar el ejercicio de los derechos
- 1.3 Desarrollar contenidos y criterios que definan la postura de la Defensoría del Pueblo frente a cada caso
- 1.4 Priorizar la atención de casos en situaciones que evidencien graves vulneraciones de los derechos conocidas por cualquier medio
- 1.5 Definir criterios para la profesionalización del personal.
- 1.6 Implementar mecanismos de seguimiento de las resoluciones emitidas.

2. Incrementar la tutela de los derechos de las personas y de la naturaleza en casos concretos de vulneración o amenaza
- 2.1 Atender los casos de manera especializada en función de los derechos presuntamente vulnerados
- 2.2 Desarrollar una metodología para la valoración gestion y definición de estrategias defensoriales a ser aplicadas que sean pertinentes en virtud de las particularidades de cada caso
- 2.3 Desarrollo de directrices y mecanismos para el análisis de los hechos en la valoración de derechos de las acciones y responsabilidades de los actores involucrados en cada caso dentro de las investigaciones defensoriales y vigilancia del debido proceso.
- 2.4 Implementar mecanismos de seguimiento de las resoluciones emitidas.
- 2.5 Implementar directrices de seguimiento a sentencias
- 2.6 Fortalecimiento de las Delegaciones Provinciales
- 2.7 Fortalecer la coordinación y seguimiento a las delegaciones de la DPE en el exterior

3. Incrementar la efectividad del mecanismo de reducción de las condiciones que permiten la tortura y otros tratos o penas inhumanos y degradantes en todos los centros de privación de libertad a nivel nacional
- 3.1 Implementar el Programa Nacional de visitas a los centros de privación de libertad que permita el diagnóstico, evaluación, monitoreo y seguimiento
- 3.2 Desarrollar una metodología con criterios objetivos que permitan un adecuado diagnóstico, evaluación, monitoreo y seguimiento del funcionamiento de todos los centros de privación de libertad a nivel nacional.
- 3.3 Implementar estándares mininos de comparación, evaluación y seguimiento que deban cumplir y respetar los centros de privación de libertad

Delegación Provincial Galapagos

Objetivos

Estrategia	Objetivo Operativo	Fecha de Fin	Descripción
1.1	4. Incrementar la eficiencia y eficacia en la absolución de consultas y asesoria MEDIANTE 1: Creación de Base de datos. , 2: Crear un área de Absolución de Consultas y Asesoria. 3: Realizar Alianzas con actores claves, 4: Promover cultura del servicio público	31/12/2015	Acción 1: Permite tener datos de personas naturales y jurídicas que colaboren a la Delegación para garantizar el ejercicio y goce de Derechos. Acción 2: Permitiria al usuario una atención directa e inmediata. Acción 3: Permite celeridad en los procesos. Acción 4: Ayuda a una satisfacción del usuario.
1.2	2. Incrementar la eficacia de las acciones defensoriales MEDIANTE 1.- Fortalecer la Institucionalidad de la Defensoría 2.- Establecer Cooperación y convenios con instituciones públicas y privadas 3.- Difundir los casos paradigmáticos y relevantes. 4.- Fortalecimientos de Tics, 5. -Impulsar reformas a la Ley Organica Defensorial.	31/12/2015	1.- Mediante un sistema integrado de gestión integral. 2.- Convenios, Alianzas, Acuerdos. 3.- Uso de medios para la difusión, entrevistas, boletines, gaceta defensorial. 4.- Aplicación de Sistemas Informáticos y Tecnológicos 5.- Promover reuniones de trabajo para acoger los temas de Reforma a la Ley Organica Defensorial
1.2	4. Incrementar la eficiencia y eficacia en la absolución de consultas y asesoria MEDIANTE 1: Creación de Base de datos. , 2: Crear un área de Absolución de Consultas y Asesoria. 3: Realizar Alianzas con actores claves, 4: Promover cultura del servicio público	31/12/2015	Acción 1: Permite tener datos de personas naturales y jurídicas que colaboren a la Delegación para garantizar el ejercicio y goce de Derechos. Acción 2: Permitiria al usuario una atención directa e inmediata. Acción 3: Permite celeridad en los procesos. Acción 4: Ayuda a una satisfacción del usuario.
1.3	1. Incrementar la calidad de las resoluciones defensoriales MEDIANTE 1.- Creación de Programas de capacitación Especializados., 2.- Creación de Manuales Operativos de procedimiento., 3.- Creación de Áreas Especializadas para el conocimiento de las causas, Creación de Unidad de Revisión y Calidad., 4.- Aplicar Derecho Comparado.	31/12/2015	Acción 1.- Talleres de Capacitación en Derechos Humanos, Derechos de la Naturaleza, Procesal Constitucional, Lógica, Argumentación y Deontología Jurídica. Acción 2.- Implementación de un Manual de Procedimiento instaurado desde la Matriz. Acción 3.- Crear el área de Revisión de cuerpos legales que guardan relación con los casos que se tramitan. Acción 4.- Capacitación en Derecho Internacional, incluida Jurisprudencia.
1.3	2. Incrementar la eficacia de las acciones defensoriales MEDIANTE 1.- Fortalecer la Institucionalidad de la Defensoría 2.- Establecer Cooperación y convenios con instituciones públicas y privadas 3.- Difundir los casos paradigmáticos y relevantes. 4.- Fortalecimientos de Tics, 5. -Impulsar reformas a la Ley Organica Defensorial.	31/12/2015	1.- Mediante un sistema integrado de gestión integral. 2.- Convenios, Alianzas, Acuerdos. 3.- Uso de medios para la difusión, entrevistas, boletines, gaceta defensorial. 4.- Aplicación de Sistemas Informáticos y Tecnológicos 5.- Promover reuniones de trabajo para acoger los temas de Reforma a la Ley Organica Defensorial
1.3	4. Incrementar la eficiencia y eficacia en la absolución de consultas y asesoria MEDIANTE 1: Creación de Base de datos. , 2: Crear un área de Absolución de Consultas y Asesoria. 3: Realizar Alianzas con actores claves, 4: Promover cultura del servicio público	31/12/2015	Acción 1: Permite tener datos de personas naturales y jurídicas que colaboren a la Delegación para garantizar el ejercicio y goce de Derechos. Acción 2: Permitiria al usuario una atención directa e inmediata. Acción 3: Permite celeridad en los procesos. Acción 4: Ayuda a una satisfacción del usuario.
1.4	2. Incrementar la eficacia de las acciones defensoriales MEDIANTE 1.- Fortalecer la Institucionalidad de la Defensoría 2.- Establecer Cooperación y convenios con instituciones públicas y privadas 3.- Difundir los casos paradigmáticos y relevantes. 4.- Fortalecimientos de Tics, 5. -Impulsar reformas a la Ley Organica Defensorial.	31/12/2015	1.- Mediante un sistema integrado de gestión integral. 2.- Convenios, Alianzas, Acuerdos. 3.- Uso de medios para la difusión, entrevistas, boletines, gaceta defensorial. 4.- Aplicación de Sistemas Informáticos y Tecnológicos 5.- Promover reuniones de trabajo para acoger los temas de Reforma a la Ley Organica Defensorial
1.4	4. Incrementar la eficiencia y eficacia en la absolución de consultas y asesoria MEDIANTE 1: Creación de Base de datos. , 2: Crear un área de Absolución de Consultas	31/12/2015	Acción 1: Permite tener datos de personas naturales y jurídicas que colaboren a la Delegación para garantizar el ejercicio y goce de Derechos. Acción 2: Permitiria al usuario una atención directa e inmediata. Acción 3: Permite celeridad en los

Estrategia	Objetivo Operativo	Fecha de Fin	Descripción
	y Asesoria. 3: Realizar Alianzas con actores claves, 4: Promover cultura del servicio público		procesos. Acción 4: Ayuda a una satisfacción del usuario.
2.1	2. Incrementar la eficacia de las acciones defensoriales MEDIANTE 1.- Fortalecer la Institucionalidad de la Defensoría 2.- Establecer Cooperación y convenios con instituciones públicas y privadas 3.- Difundir los casos paradigmáticos y relevantes. 4.- Fortalecimientos de Tics, 5. -Impulsar reformas a la Ley Organica Defensorial.	31/12/2015	1.- Mediante un sistema integrado de gestión integral. 2.- Convenios, Alianzas, Acuerdos. 3.- Uso de medios para la difusión, entrevistas, boletines, gaceta defensorial. 4.- Aplicación de Sistemas Informáticos y Tecnológicos 5.- Promover reuniones de trabajo para acoger los temas de Reforma a la Ley Organica Defensorial
2.1	4. Incrementar la eficiencia y eficacia en la absolución de consultas y asesoria MEDIANTE 1: Creación de Base de datos. , 2: Crear un área de Absolución de Consultas y Asesoria. 3: Realizar Alianzas con actores claves, 4: Promover cultura del servicio público	31/12/2015	Acción 1: Permite tener datos de personas naturales y jurídicas que colaboren a la Delegación para garantizar el ejercicio y goce de Derechos. Acción 2: Permitiria al usuario una atención directa e inmediata. Acción 3: Permite celeridad en los procesos. Acción 4: Ayuda a una satisfacción del usuario.
2.2	2. Incrementar la eficacia de las acciones defensoriales MEDIANTE 1.- Fortalecer la Institucionalidad de la Defensoría 2.- Establecer Cooperación y convenios con instituciones públicas y privadas 3.- Difundir los casos paradigmáticos y relevantes. 4.- Fortalecimientos de Tics, 5. -Impulsar reformas a la Ley Organica Defensorial.	31/12/2015	1.- Mediante un sistema integrado de gestión integral. 2.- Convenios, Alianzas, Acuerdos. 3.- Uso de medios para la difusión, entrevistas, boletines, gaceta defensorial. 4.- Aplicación de Sistemas Informáticos y Tecnológicos 5.- Promover reuniones de trabajo para acoger los temas de Reforma a la Ley Organica Defensorial
2.2	4. Incrementar la eficiencia y eficacia en la absolución de consultas y asesoria MEDIANTE 1: Creación de Base de datos. , 2: Crear un área de Absolución de Consultas y Asesoria. 3: Realizar Alianzas con actores claves, 4: Promover cultura del servicio público	31/12/2015	Acción 1: Permite tener datos de personas naturales y jurídicas que colaboren a la Delegación para garantizar el ejercicio y goce de Derechos. Acción 2: Permitiria al usuario una atención directa e inmediata. Acción 3: Permite celeridad en los procesos. Acción 4: Ayuda a una satisfacción del usuario.
2.3	1. Incrementar la calidad de las resoluciones defensoriales MEDIANTE 1.- Creación de Programas de capacitación Especializados., 2.- Creación de Manuales Operativos de procedimiento., 3.- Creación de Áreas Especializadas para el conocimiento de las causas, Creación de Unidad de Revisión y Calidad., 4.- Aplicar Derecho Comparado.	31/12/2015	Acción 1.- Talleres de Capacitación en Derechos Humanos, Derechos de la Naturaleza, Procesal Constitucional, Lógica, Argumentación y Deontología Jurídica. Acción 2.- Implementación de un Manual de Procedimiento instaurado desde la Matriz. Acción 3.- Crear el área de Revisión de cuerpos legales que guardan relación con los casos que se tramitan. Acción 4.- Capacitación en Derecho Internacional, incluida Jurisprudencia.
2.3	2. Incrementar la eficacia de las acciones defensoriales MEDIANTE 1.- Fortalecer la Institucionalidad de la Defensoría 2.- Establecer Cooperación y convenios con instituciones públicas y privadas 3.- Difundir los casos paradigmáticos y relevantes. 4.- Fortalecimientos de Tics, 5. -Impulsar reformas a la Ley Organica Defensorial.	31/12/2015	1.- Mediante un sistema integrado de gestión integral. 2.- Convenios, Alianzas, Acuerdos. 3.- Uso de medios para la difusión, entrevistas, boletines, gaceta defensorial. 4.- Aplicación de Sistemas Informáticos y Tecnológicos 5.- Promover reuniones de trabajo para acoger los temas de Reforma a la Ley Organica Defensorial
2.4	2. Incrementar la eficacia de las acciones defensoriales MEDIANTE 1.- Fortalecer la Institucionalidad de la Defensoría 2.- Establecer Cooperación y convenios con instituciones públicas y privadas 3.- Difundir los casos paradigmáticos y relevantes. 4.- Fortalecimientos de Tics, 5. -Impulsar reformas a la Ley Organica Defensorial.	31/12/2015	1.- Mediante un sistema integrado de gestión integral. 2.- Convenios, Alianzas, Acuerdos. 3.- Uso de medios para la difusión, entrevistas, boletines, gaceta defensorial. 4.- Aplicación de Sistemas Informáticos y Tecnológicos 5.- Promover reuniones de trabajo para acoger los temas de Reforma a la Ley Organica Defensorial

15 elementos en total

Alineación Directa de Objetivos

Alineado a: **Dirección Nacional de Protección de Derechos Humanos y de la Naturaleza**

Objetivo Operativo	Estrategia	Objetivo Específico
1. Incrementar la calidad de las resoluciones defensoriales MEDIANTE 1.- Creación de Programas de capacitación Especializados., 2.- Creación de Manuales Operativos de procedimiento., 3.- Creación de Áreas Especializadas para el conocimiento de las causas, Creación de Unidad de Revisión y Calidad., 4.- Aplicar Derecho Comparado.	1.3 Desarrollar contenidos y criterios que definan la postura de la Defensoría del Pueblo frente a cada caso	1 Incrementar acciones defensoriales trascendentes dirigidas a generar cambios jurídicos, institucionales y culturales en materia de derechos humanos y de la naturaleza a nivel nacional
	2.3 Desarrollo de directrices y mecanismos para el análisis de los hechos en la valoración de derechos de las acciones y responsabilidades de los actores involucrados en cada caso dentro de las investigaciones defensoriales y vigilancia del debido proceso.	2 Incrementar la tutela de los derechos de las personas y de la naturaleza en casos concretos de vulneración o amenaza
2. Incrementar la eficacia de las acciones defensoriales MEDIANTE 1.- Fortalecer la Institucionalidad de la Defensoría 2.- Establecer Cooperación y convenios con instituciones públicas y privadas 3.- Difundir los casos paradigmáticos y relevantes. 4.- Fortalecimientos de Tics, 5. -Impulsar reformas a la Ley Organica Defensorial.	1.2 Generar alianzas estratégicas para garantizar el ejercicio de los derechos	1 Incrementar acciones defensoriales trascendentes dirigidas a generar cambios jurídicos, institucionales y culturales en materia de derechos humanos y de la naturaleza a nivel nacional
	1.3 Desarrollar contenidos y criterios que definan la postura de la Defensoría del Pueblo frente a cada caso	1 Incrementar acciones defensoriales trascendentes dirigidas a generar cambios jurídicos, institucionales y culturales en materia de derechos humanos y de la naturaleza a nivel nacional
	1.4 Priorizar la atención de casos en situaciones que evidencien graves vulneraciones de los derechos conocidas por cualquier medio	1 Incrementar acciones defensoriales trascendentes dirigidas a generar cambios jurídicos, institucionales y culturales en materia de derechos humanos y de la naturaleza a nivel nacional
	2.2 Desarrollar una metodología	2 Incrementar la tutela de los derechos

Objetivo Operativo	Estrategia	Objetivo Específico
	para la valoración gestion y definición de estrategias defensoriales a ser aplicadas que sean pertinentes en virtud de las particularidades de cada caso	de las personas y de la naturaleza en casos concretos de vulneración o amenaza
	2.1 Atender los casos de manera especializada en función de los derechos presuntamente vulnerados	2 Incrementar la tutela de los derechos de las personas y de la naturaleza en casos concretos de vulneración o amenaza
	2.4 Implementar mecanismos de seguimiento de las resoluciones emitidas.	2 Incrementar la tutela de los derechos de las personas y de la naturaleza en casos concretos de vulneración o amenaza
	2.3 Desarrollo de directrices y mecanismos para el análisis de los hechos en la valoración de derechos de las acciones y responsabilidades de los actores involucrados en cada caso dentro de las investigaciones defensoriales y vigilancia del debido proceso.	2 Incrementar la tutela de los derechos de las personas y de la naturaleza en casos concretos de vulneración o amenaza
4. Incrementar la eficiencia y eficacia en la absolución de consultas y asesoria MEDIANTE 1: Creación de Base de datos. , 2: Crear un área de Absolución de Consultas y Asesoria. 3: Realizar Alianzas con actores claves, 4: Promover cultura del servicio público	1.1 Implementar criterios de admisibilidad de casos de competencia de la Dirección Nacional de Protección	1 Incrementar acciones defensoriales trascendentes dirigidas a generar cambios jurídicos, institucionales y culturales en materia de derechos humanos y de la naturaleza a nivel nacional
	1.2 Generar alianzas estratégicas para garantizar el ejercicio de los derechos	1 Incrementar acciones defensoriales trascendentes dirigidas a generar cambios jurídicos, institucionales y culturales en materia de derechos humanos y de la naturaleza a nivel nacional
	1.3 Desarrollar contenidos y criterios que definan la postura de la Defensoría del	1 Incrementar acciones defensoriales trascendentes dirigidas a generar cambios jurídicos,

Objetivo Operativo	Estrategia	Objetivo Específico
	Pueblo frente a cada caso	institucionales y culturales en materia de derechos humanos y de la naturaleza a nivel nacional
	1.4 Priorizar la atención de casos en situaciones que evidencien graves vulneraciones de los derechos conocidas por cualquier medio	1 Incrementar acciones defensoriales trascendentes dirigidas a generar cambios jurídicos, institucionales y culturales en materia de derechos humanos y de la naturaleza a nivel nacional
	2.2 Desarrollar una metodología para la valoración gestion y definición de estrategias defensoriales a ser aplicadas que sean pertinentes en virtud de las particularidades de cada caso	2 Incrementar la tutela de los derechos de las personas y de la naturaleza en casos concretos de vulneración o amenaza
	2.1 Atender los casos de manera especializada en función de los derechos presuntamente vulnerados	2 Incrementar la tutela de los derechos de las personas y de la naturaleza en casos concretos de vulneración o amenaza

Alineación Matricial de Objetivos

Objetivo Operativo	Organización	Estrategia	Objetivo Específico
1. Incrementar la calidad de las resoluciones defensoriales MEDIANTE 1.- Creación de Programas de capacitación Especializados., 2.- Creación de Manuales Operativos de procedimiento., 3.- Creación de Áreas Especializadas para el conocimiento de las causas, Creación de Unidad de Revisión y Calidad., 4.- Aplicar Derecho Comparado.			
2. Incrementar la eficacia de las acciones defensoriales MEDIANTE 1.- Fortalecer la Institucionalidad de la Defensoría 2.- Establecer Cooperación y convenios con instituciones públicas y privadas 3.- Difundir los casos paradigmáticos y relevantes. 4.- Fortalecimientos de Tics, 5. -Impulsar reformas a la Ley Organica Defensorial.			
4. Incrementar la eficiencia y eficacia en la absolución de consultas y asesoria MEDIANTE 1: Creación de Base de datos. , 2: Crear un área de Absolución de Consultas y Asesoria. 3: Realizar Alianzas con actores claves, 4: Promover cultura del servicio público			

Indicadores Operativos

1. Incrementar la calidad de las resoluciones defensoriales MEDIANTE 1.- Creación de Programas de capacitación Especializados., 2.- Creación de Manuales Operativos de procedimiento., 3.- Creación de Áreas Especializadas para el conocimiento de las causas, Creación de Unidad de Revisión y Calidad., 4.- Aplicar Derecho Comparado.

Fecha de Fin: 31/12/2015

Indicador	A/D**	Línea Base	Meta Anual*	Frecuencia	Umbral Amarillo
1.2 Nùmero de instrumentos internacionales utilizados, que sirven de base para emitir las resoluciones	A	0.0	0	Mensual	85.00% - 100.00%

* Para indicadores discretos se muestra sólo la meta del último período del año
** Ascendente / Descendente

2. Incrementar la eficacia de las acciones defensoriales MEDIANTE 1.- Fortalecer la Institucionalidad de la Defensoría 2.- Establecer Cooperación y convenios con instituciones públicas y privadas 3.- Difundir los casos paradigmáticos y relevantes. 4.- Fortalecimientos de Tics, 5. -Impulsar reformas a la Ley Organica Defensorial.

Fecha de Fin: 31/12/2015

Indicador	A/D**	Línea Base	Meta Anual*	Frecuencia	Umbral Amarillo
2.12 Tener mas incidencia con las acciones defensoriales	A	0.0	0	Mensual	85.00% - 100.00%

* Para indicadores discretos se muestra sólo la meta del último período del año
** Ascendente / Descendente

4. Incrementar la eficiencia y eficacia en la absolución de consultas y asesoria MEDIANTE 1: Creación de Base de datos. , 2: Crear un área de Absolución de Consultas y Asesoria. 3: Realizar Alianzas con actores claves, 4: Promover cultura del servicio público

Fecha de Fin: 31/12/2015

Indicador	A/D**	Línea Base	Meta Anual*	Frecuencia	Umbral Amarillo
4.1 Porcentaje de consultas despachadas	A	0.0	0*	Mensual	85.00% - 100.00%

* Para indicadores discretos se muestra sólo la meta del último período del año
** Ascendente / Descendente

Cobertura de Atribuciones

Atribución	Objetivo Operativo
Patrocinio de garantías jurisdiccionales	1. Incrementar la calidad de las resoluciones defensoriales MEDIANTE 1.- Creación de Programas de capacitación Especializados., 2.- Creación de Manuales Operativos de procedimiento., 3.- Creación de Áreas Especializadas para el conocimiento de las causas, Creación de Unidad de Revisión y Calidad., 4.- Aplicar Derecho Comparado.
Vigilancia del debido proceso	1. Incrementar la calidad de las resoluciones defensoriales MEDIANTE 1.- Creación de Programas de capacitación Especializados., 2.- Creación de Manuales Operativos de procedimiento., 3.- Creación de Áreas Especializadas para el conocimiento de las causas, Creación de Unidad de Revisión y Calidad., 4.- Aplicar Derecho Comparado.
Seguimiento al cumplimiento de sentencias	1. Incrementar la calidad de las resoluciones defensoriales MEDIANTE 1.- Creación de Programas de capacitación Especializados., 2.- Creación de Manuales Operativos de procedimiento., 3.- Creación de Áreas Especializadas para el conocimiento de las causas, Creación de Unidad de Revisión y Calidad., 4.- Aplicar Derecho Comparado.
Gestiones Oficiosas	2. Incrementar la eficacia de las acciones defensoriales MEDIANTE 1.- Fortalecer la Institucionalidad de la Defensoría 2.- Establecer Cooperación y convenios con instituciones públicas y privadas 3.- Difundir los casos paradigmáticos y relevantes. 4.- Fortalecimientos de Tics, 5. -Impulsar reformas a la Ley Organica Defensorial.
Investigaciones defensoriales (prestación de servicios públicos, posibles vulneraciones de derechos humanos y de la naturaleza.	2. Incrementar la eficacia de las acciones defensoriales MEDIANTE 1.- Fortalecer la Institucionalidad de la Defensoría 2.- Establecer Cooperación y convenios con instituciones públicas y privadas 3.- Difundir los casos paradigmáticos y relevantes. 4.- Fortalecimientos de Tics, 5. -Impulsar reformas a la Ley Organica Defensorial.
Absolución de consultas (asesoría)	4. Incrementar la eficiencia y eficacia en la absolución de consultas y asesoria MEDIANTE 1: Creación de Base de datos. , 2: Crear un área de Absolución de Consultas y Asesoria. 3: Realizar Alianzas con actores claves, 4: Promover cultura del servicio público
Tramitar de forma sumaria quejas de consumidores	2. Incrementar la eficacia de las acciones defensoriales MEDIANTE 1.- Fortalecer la Institucionalidad de la Defensoría 2.- Establecer Cooperación y convenios con instituciones públicas y privadas 3.- Difundir los casos paradigmáticos y relevantes. 4.- Fortalecimientos de Tics, 5. -Impulsar reformas a la Ley Organica Defensorial.