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/ciudadanas que accedieron al servicio en el último período (mensual)	Número de ciudadanos/ciudadanas que accedieron al servicio acumulativo	Porcentaje de satisfacción sobre el uso del servicio
1	Solicitud de Acceso a la Información Pública	Pedido realizado por cualquier ciudadano/a para conocer el manejo de los recursos que hacen las instituciones del Estado.	1. Entregar la solicitud de acceso a la información pública en físico o a través de correo electrónico 2. Estar pendiente de que la respuesta de contestación se entregue antes de los 15 días dispuesto en el Art. 9 de la LOTAIP (10 días y 5 días con prórroga) 3. Retirar la comunicación con la respuesta a la solicitud según el medio que haya escogido (servicio en línea o retiro en oficinas)	1. Llenar el formulario de la solicitud de acceso a la información pública; ó 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.	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 la solicitante	08:30 a 17:00	Gratuito	15 días	Ciudadanía en general	Se atiende en todas las oficinas a nivel nacional	DIRECCIONES	Oficinas a escala nacional	No	FORMULARIOS	No existe servicio de atención de casos por internet	2	11	"NO DISPONIBLE" La Defensoría del Pueblo deberá desarrollar un programa de control de satisfacción sobre el uso de sus servicios"
2	Atención de peticiones individuales o colectivas relacionadas con amenaza o vulneración de los Derechos Humanos.	Se puede presentar una petición por violación a los derechos fundamentales que afecten la vida, la salud, la integridad física, moral o psicológica de las personas y de los derechos constitucionales o legales garantizados por los convenios y tratados internacionales ratificados por el Ecuador.	Los y las ciudadanas deben acudir personalmente y presentar sus peticiones en forma verbal o escrita, ante un funcionario de la institución con su firma de responsabilidad. Si no sabe firmar bastará la impresión de la huella digital y el registro de la cédula de ciudadanía o pasaporte. A falta de la cédula de ciudadanía, servirá la de un testigo que declare conocer a la persona que formule la petición. Si es posible, adjunte al reclamo las fotocopias de los principales documentos relacionados con el caso planteado. En el caso de juicios que se siguen en la Función Judicial, o en trámites administrativos, los funcionarios de la Defensoría del Pueblo se limitarán a vigilar el respeto al debido proceso, pudiendo para este efecto interponer las acciones y recursos contemplados en la Constitución Política de la República y la ley.	Toda petición debe reunir los siguientes requisitos de manera clara: • Nombres y apellidos del quejoso y de la persona contra la cual se formula la Queja. • En caso de representación de una comunidad o grupo de personas, el quejoso acompañará la constancia escrita de su delegación para este efecto. • Las cincunstancias en las cuales se produjo la violación o inobservancia del derecho (lugar, fecha y autoridad o persona particular responsable) cuya tutela se reclama. • El domicilio del peticionario y de la persona presuntamente responsable. • La medida reparatoria que se pretenda. • Las pruebas documentales y testimoniales que fundamenten la petición.	1.Se recibe la petición del usuario y se ingresa al Sistema de Gestión Defensorial. 2. Responder ante los requerimientos y citaciones que realice la Defensoría del Pueblo en relación a su caso. 3. Resolver la petición..	08:30 a 17:00	Gratuito	15 días	Ciudadanía en general	Se atiende en todas las oficinas a nivel nacional	DIRECCIONES	Oficinas a escala nacional	No	FORMULARIOS	No existe servicio de atención de casos por internet	1094	2397	"NO DISPONIBLE" La Defensoría del Pueblo deberá desarrollar un programa de control de satisfacción sobre el uso de sus servicios"
3	Asesoría a ciudadanos/as	Los ciudadanos/as acuden a pedir asesoría sobre como proceder en diversos casos que les afectan	1. Los ciudadanos/as acuden a las oficinas de la Defensoría y exponen su caso ante ua	Para toda asesoría los ciudadanos/as informaran sus nombres y apellidos y describiran 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 realiaza la asesoría respectiva	08:30 a 17:00	Gratuito	15 días	Ciudadanía en general	Se atiende en todas las oficinas a nivel nacional	DIRECCIONES	Oficinas a escala nacional	No	"NO APLICA" La Defensoría del Pueblo no utiliza formularios para servicios de asesorías	No existe servicio de atención de casos por internet	2112	4251	"NO DISPONIBLE" La Defensoría del Pueblo deberá desarrollar un programa de control de satisfacción sobre el uso de sus servicios"

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/ciudadanas que accedieron al servicio en el último período (mensual)	Número de ciudadanos/ciudadanas que accedieron al servicio acumulativo	Porcentaje de satisfacción sobre el uso del servicio
4	Patrocinio de Garantías Jurisdiccionales	Interposición de garantías jurisdiccionales tales como: ü Acciones de Protección para proteger el ejercicio de los derechos constitucionales. ü Habeas Corpus para recuperar la libertad ante detenciones ilegales, arbitrarias o ilegítimas. ü Habeas Data para acceder a la información personal que se encuentra en entidades públicas o privadas cuando es negado su acceso. ü Acceso a la Información Pública como un derecho ciudadano. ü Acción por Incumplimiento para garantizar que se apliquen las normas del sistema jurídico. ü Acción Ciudadana para demandar colectivamente el respeto de los derechos. ü Reclamos por mala calidad o indebida prestación de los servicios públicos o privados.	Debe acudir personalmente y presentar sus peticiones en forma verbal o escrita, ante un funcionario de la institución con su firma de responsabilidad. Si no sabe firmar bastará la impresión de la huella digital y el registro de la cédula de ciudadanía o pasaporte. A falta de la cédula de ciudadanía, servirá la de un testigo que declare conocer a la persona que formule la petición. Si es posible, adjunte al reclamo las fotocopias de los principales documentos relacionados con el caso planteado.	Toda patrocinio de garantías jurisdiccionales debe reunir los siguientes requisitos de manera clara: • Nombres y apellidos del quejoso y de la persona contra la cual se formula la queja. • En caso de representación de una comunidad o grupo de personas, el quejoso acompañará la constancia escrita de su delegación para este efecto. • Las cincunstancias en las cuales se produjo la violación o inobservancia del derecho (lugar, fecha y autoridad o persona particular responsable) cuya tutela se reclama. • El domicilio del peticionario y de la persona presuntamente responsable. • La medida reparatoria que se pretenda. • Las pruebas documentales y testimoniales que fundamenten la petición.	1.Se recibe el pedido de patrocinio del usuario y se ingresa al Sistema de Gestión Defensorial. 2. Se realiza la interposición de la garantía jurisdiccional.	08:30 a 17:00	Gratuito	15 días	Ciudadanía en general	Se atiende en todas las oficinas a nivel nacional	DIRECCIONES	Oficinas a escala nacional	No	FORMULARIOS	No existe servicio de atención de casos por internet	4	7	"NO DISPONIBLE" La Defensoría del Pueblo deberá desarrollar un programa de control de satisfacción sobre el uso de sus servicios"

Para ser llenado por las instituciones que disponen de Portal de Trámites Ciudadanos (PTC)	"NO APLICA" La Defensoría del Pueblo no dispone de Portal de Trámites Ciudadanos (PTC)
FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:	31/3/16
PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:	**MENSUAL**
UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACION - LITERAL d):	DIRECCIÓN NACIONAL DE COMUNICACIÓN
RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL d):	Santiago Acosta Andrade
CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:	sacosta@dpe.gob.ec
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:	(02) 3303431 EXTENSIÓN 4250