

## 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

													derectios y cumpiir s						
Z		enominación 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)		Porcentaje de satisfacción sobre el uso del servicio
	l a la	icitud de Acceso o Información n Dica h	Pedido realizado por cualquier ciudadano/a para conocer el manejo de los recursos que nacen las instituciones del sstado.	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 LOTAP (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. Uenar el formulario de la solicitud de acceso a la información pública; 2. Uenar la información si el servicio está disponible en internet (en linea). 3. Realizar el seguimiento a la solicitud hasta la entrega de la respuesta.	máxima autoridad	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	"Este servicio aún no está disponible en línea"	4		"NO DISPONIBLE" La Defensoría del Pueblo deberá desarrollar un programa de control de satisfacción sobre el uso de sus servicios"
	peti indi cole rela ami	ención de priciones fividuales o vectivas facionadas con prenaza o coneración de los prechos Humanos.	Se puede presentar una petición por violación a los derechos undamentales que afecten la idad, la salud, la integridad l'Sica, moral o psicológica de las personas y de los derechos constitucionales o legales grantizados por los convenios y ratados internacionales atificados por el Ecuador.	tos y las ciudatanas deven 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 flata 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 julicios que se siguen en la Función Judicial, o en trámites administrativos, los funcionarios de la Defensoria del Pueblo se limitarán a vigilar el respeto al debido proceso, pudiendo para este efecto interponer las acciones y recursos contemplados en la establica de la la cola de la las acciones y recursos contemplados en la establista de la la es	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 o linobservancia del derecho persona particular responsable) cuya tutela se reclama.  El domicilio del perticular del de persona particular responsable.  La medida reparatoria que se pretenda.  La medida reparatoria que se pretenda.  La medida reparatoria que se pretenda.	1.5e recibe la petición del usuario y se ingresa al Sistema de Gestión Defensorial. 2. Responder ante los requerimientos y citaciones que realice la Defensoria del Pueblo en relación a su caso. 3. Resolver la petición	08:30 a 17:00	Gratuito	15 dias	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	914	5751	"NO DISPONIBLE" La Defensoría del Pueblo deberá desarrollar un programa de control de satisfacción sobre el uso de sus servicios"
:		esoría a productiva dadanos/as productiva dadanos	.os ciudadanos/as acuden a pedir asesoría sobre como proceder en diversos casos que es afectan	1. Los ciudadanos/as acuden a las oficinas de la Defensoría y exponen su caso ante ua	Para toda asesoria los ciudadanos/as informaran sus nombres y apellidos y describiran el caso con detalles para poder ser guiados adecuadamente.	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	1668	9499	"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 aco						cceder 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 jurisdicionales tales como: O Acciones de Portección para proteger el ejercicio de los derechos constitucionales. In Habeas Corpus para recuperar la libertad ante detenciones liegelas, arbitrarias o liegitimas. Il eligales, arbitrarias o liegitimas. Il Habeas Data para acceder a la información personal que se encuentra en entidades públicas o privadas cuando es negado su acceso. O Acceso a la Información Pública como un derecho ciudadano. U acción por Incumplimiento para garantizar que se apliquen las normas del sistema jurídico. U acción por Incumplimiento para garantizar que se apliquen las normas del sistema jurídico. U acción por Incumplimiento para garantizar que se apliquen las normas del sistema jurídico. U acción por Incumplimiento para garantizar que se apliquen las normas del sistema jurídico. U acción por Incumplimiento para garantizar que se apliquen las normas del sistema jurídico. U acción por Incumplimiento para garantizar que se apliquen las normas del sistema jurídico. U acción por Incumplimiento para garantizar que se apliquen las normas del sistema jurídico. U acción por Incumplimiento para garantizar que se apliquen las normas del sistema jurídico. U acción por Incumplimiento para garantizar que se apliquen las servicions 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 a impresión de la huella digital y el registro de la cédula de ciudadanía, a servisí la de un testigo que declare conocer a la persona que formule la persona que formule la persona que formule la topo 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 es 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 fundamente la petición.	1. Se recibe el pedido de patrocinio del usuario y se ingresa al Sistema de Gestión Defensonal. 2. Se realiza la interposición de la garantía jurisdiccional.	08:30 a 17:00	Gratuito	15 días	Ciudadania 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	3	14	"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:						31/05/2016												
PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN: UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACION - LITERAL d):						MENSUAL  DIRECCIÓN NACIONAL DE COMUNICACIÓN SOCIAL												
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											
NUMERO TELEFONICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACION:											(02) 3303431 E	A. E. (3) ON 4230						