

## 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

				is servicios que ofrece y la														
No	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 ciudadania 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 a la	citud de Acceso Información ilica	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 travels de corros electrónico. 2. Estar pendiente de que la respuesta de contestación entregue aries de los 15 dias dispuesto en el Art. 9 de la UTAIP (10 dias y 5 dias con priorroga) 3. Retura ia comunicación con la respuesta a la solicitud según el medio que laya escogido (servicio en linea o retiro en oficinas)	Uenar el formulario de la solicitud de acceso a la información pública; ó 2. Uenar la información si de servicio está disposible en internet (en línea).     Sealizar 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 a la ola solicitante la solicitante.	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	SOLICITUD ACCESO	"Este servicio aún no está disponible en línea"	1	3	"INFORMACIÓN NO DISPONIBLE" La Defensoría del Pueblo deberá desarrollar un programa de control de satisfacción sobre el uso de sus servicios"
peti indi cole rela ame vulr	iciones viduales o ectivas icionadas con enaza o neración de los	Se puede presentar una petición por violación a los derechos fundamentales gue afecten la vida, la salud, la integridad física, moral o pisciológica 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 escrito, ante un funcionario de la institución con suftrma de responsabilidad. Si no sabe firmar bastará la impresión de la huella digital y el registro de la cédula de ciudadania o passporte. A fatta de la cédula de ciudadania, servirá la de un testigo que declare conocer a la persona que formule la pecidión. Si es poble, 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 Defenoria del Pueblos el limitaria 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 dara:  Nombres y apellifos del quejos y de la persona contra la cual se formala la queja.  En casa de representación de una comunidad o grupo de la cual se formula la queja.  En casa de representación de una comunidad o grupo de cercita de su delegación para este defacto.  Las cincunstancias en las cuales se produjo la violación inobervancia del derecho (lugar, fecha y autoridad o persona particular ereponsable) cuya tutela se reclama.  El domicilio del persona presuntamente responsable cuya tutela se reclama.  El domicilio del persona presuntamente responsable cuya tutela se reclama.  La medida reparatoria que se pretenda.  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 Defensoria 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	Si	EORMULARIO DE PETICIÓN	No existe servicio de atención de casos por internet	1.415	3.861	"INFORMACIÓN NO DISPONBLE" La Defensoría del Pueblo deberá desarrollar un programa de control de sastisfacción 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 Tipos de canales Dirección y disponibles de Tipo de teléfono de la atención Número de beneficiarios o oficina y presencial: iudadanos/ Requisitos para la Horario de ciudadanos/ Cómo acceder al servicio Tiempo usuarios del servicio Detallar si es por iudadana Porcentaje obtención del servicio atención al Oficinas v Link para Link nara el riudadanas (Se describe el detalle del (Describir si es para entanilla, oficina ofrece el servicio que (Se deberá listar los público dependencias descargar el servicio por aue Descripción del servicio proceso que debe seguir la o Costo ciudadanía en (link para brigada, página utomatizado satisfacción interno que respuesta del servicio requisitos que exige la (Detallar los días que ofrecen el formulario de internet (on accedieron el ciudadano para la sigue el servicio (Horas, Días, general, personas direccionar a la web, correo (Si/No) al servicio sobre el uso obtención del servicio y de la semana v servicios line) al servicio obtención del servicio). Semanas) naturales, personas página de inicio electrónico, chat en el últim del servicio donde se obtienen) horarios) rumulativ jurídicas, ONG, del sitio web y/o en línea, contact período Personal Médico) descripción center, call center teléfono manual) institución) INFORMACIÓN NO DISPONIBLE Para toda asesoría los L. Se recibe al del Pueblo udadanos/as informaran su usuario/a, quien os ciudadanos/as acuden a pedir L. Los ciudadanos/as acuden a las Se atiende en toda: No existe servicio deberá ombres y apellidos y nforma sus datos y Oficinas a escala ORMULARIO DE asesoría sobre como proceder en oficinas de la Defensoría y exponen 08:30 a 17:00 Gratuito 15 días Ciudadanía en general las oficinas a nivel IRECCIONES 2.427 6.318 desarrollar un iudadanos/as escribiran el caso con el detalle del caso, nacional SESORÍA casos por interne diversos casos que les afectan u caso ante ua nacional programa de detalles para poder ser 2. Se realiaza la uiados adecuadamente sesoría respectiv satisfarrión sobre el uso de us servicios" Toda patrocinio de garantías Interposición de garantías risdiccionales debe reur jurisdiccionales tales como: los siguientes requisitos de ü Acciones de Protección para manera clara: proteger el ejercicio de los Nombres y anellidos del derechos constitucionales quejoso y de la persona contr ü Habeas Corpus para recuperar cual se formula la queja. la libertad ante detenciones Debe acudir personalmente y En caso de representación ilegales, arbitrarias o presentar sus neticiones en forma de una comunidad o grupo de erbal o escrita, ante un funcionario 1.Se recibe el ilegítimas. nersonas, el queioso ŭ Habeas Data para acceder a la de la institución con su firma de nedido de NO DISPONIBLE compañará la constancia información personal que se esnonsahilidad. Si no sahe firmar natrocinio del La Defensoría scrita de su delegación para encuentra en pastará la impresión de la huella del Pueblo usuario y se ingres este efecto. Patrocinio de entidades públicas o privadas digital y el registro de la cédula de al Sistema de se atiende en toda o existe servic deberá Las cincunstancias en las Oficinas a escala RMULARIO DE 08:30 a 17:00 Garantías uando es negado su acceso. iudadanía o pasaporte. A falta de la Gestión Defensoria las oficinas a nivel IRECCIONES de atención de 38 desarrollar un uales se produjo la violación nacional PETICIÓN i Acceso a la Información Pública cédula de ciudadanía, servirá la de 2. Se realiza la casos por intern programa de inobservancia del derecho como un derecho ciudadano. in testigo que declare conocer a la interposición de la control de (lugar, fecha v autoridad o Acción por Incumplimiento para ersona que formule la petición. Si ersona particular garantizar que se apliquen las es nosible, adjunte al reclamo las -iurisdiccional sobre el uso de sponsable) cuya tutela se normas del sistema otocopias de los principales sus servicios" eclama. documentos relacionados con el El domicilio del ü Acción Ciudadana para aso planteado. eticionario v de la persona resuntamente responsable. espeto de los derechos. La medida reparatoria que ŭ Reclamos por mala calidad o se pretenda indehida prestación de los Las pruebas documentales servicios públicos o testimoniales que undamenten la petición Para ser llenado por las instituciones que disponen de Portal de Trámites Ciudadanos (PTC) "NO APLICA", debido a que la Defensoría del Pueblo no utiliza el Portal de Tramites Ciudadanos (PTC) FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN: 31/03/2018 PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN MENSUAL COORDINACIÓN GENERAL ADMINISTRATIVA FINANCIERA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACION - LITERAL d): RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL d): ING MARÍA RELÉN PALACIOS GLIADALLIPE CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN: mbpalacios@dpe.gob.ec (02) 3303431 EXTENSIÓN 4250 ÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN

NOTA: En el caso de que la entidad no utilice el PTC, deberá colocar una nota aclartoria como se indica en el ejemplo. Si la entidad dispone del PTC deberá realizar un enlace para que se direccione al mismo.