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	Proveer Información de LOTAIP de la DPE	Servicio orientado a la población en general que desea conocer información adicional a la comunicada en los medios destinados para el caso, y que es reportada en cumplimiento con lo dispuesto en la LOTAIP	El/la usuario/a completará el formulario "Solicitud de acceso a la información pública" y lo presentará de manera física en las oficinas de la Defensoría del Pueblo o remitirá vía digital al correo electrónico: contacto@dpe.gob.ec	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	10 días 5 días de prórroga	Ciudadanía 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"	2	7	"El programa de control de satisfacción sobre el uso de los servicios reporta de manera global" Excelente: 51,21% Muy bueno: 15,92% Bueno: 12,46 % Regular: 7,26% Malo: 9,69% No completada o no mostrada: 2,42% Sin respuesta: 1,04%
2	Protección y Tutela de derechos humanos y de la naturaleza	Servicio orientado a proteger los derechos humanos y de la naturaleza, mediante: Patrocinar garantías jurisdiccionales Emisión de medidas de protección o cumplimiento obligatorio Vigilar el debido proceso Protección vía investigación defensorial Protección vía sumario de usuarios y consumidores Protección vía gestión oficiosa para Ecuatorianos/as residentes en el país Protección vía gestión oficiosa para Ecuatorianos/as residentes en el exterior Realizar seguimiento de sentencia Protección vía seguimiento de cumplimiento de Resoluciones Defensoriales Protección vía Amicus Curiae Protección vía solicitud de limitación, suspensión o privación de la patria potestad Patrocinar acción de nulidad de adopción Patrocinar acción administrativa y/o judicial de protección	**Por Escrito:** Las peticiones que se presenten por escrito o por derivación de instituciones u organismos de carácter público o privado. Se podrá utilizar el formato de petición que se encuentre disponible para el público en la página web de la Defensoría del Pueblo. **Verbal:** En caso de que se presente una petición de manera verbal, las personas peticionarias deberán acudir a las oficinas de la Defensoría del Pueblo, sean estas Delegaciones Provinciales o Coordinaciones Defensoriales Generales Zonales. El contenido de la petición deberá transcribirse, por parte de la servidora o servidor que atienda el caso.	Todas las peticiones que se presenten ante la Defensoría del Pueblo, tanto verbales como escritas, deben indicar los siguientes datos: a) Nombres y apellidos, número de documento de identidad de la persona que presenta la petición o de aquella a nombre de quien se presenta la misma. En caso de que una persona comparezca en representación de una comunidad, organización o grupo de personas, se acompañará la constancia escrita de la delegación correspondiente. b) Identificación de los presuntos responsables o partícipes del hecho que se presenta, o de las personas, servidores, entidades o instituciones que puedan aportar datos respecto de la circunstancia de su realización, así como los domicilios, lugares o señas para su ubicación. c) Relación de las	1.Se recibe la petición y se ingresa al Sistema de Gestión Defensorial para el análisis de admisibilidad.	08:30 a 17:00	Gratuito	15 días	Ciudadanía en general	Se atiende en todas las oficinas a nivel nacional	http://www.dpe.gob.ec/donde-estamos/	Oficinas a escala nacional	Si	FORMULARIO DE PETICIÓN	"No existe servicio de atención de casos por internet"	1504	8576	
3	Asesoramiento defensorial	Asesoramiento a la población Asesoramiento defensorial a personas usuarias y consumidoras de bienes y servicios Asesoriamiento defensorial a ecuatorianos y ecuatorianas en el exterior	Los ciudadanos/as acuden a las oficinas de la Defensoría del Pueblo que estan ubicadas a nivel nacional y en el exterior para exponer su caso.	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	http://www.dpe.gob.ec/donde-estamos/	Oficinas a escala nacional	Si	No se utiliza formulario para este servicio	No existe servicio de atención de casos por internet	2417	12423	

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	Desarrollar procesos educativos en derechos humanos, de la naturaleza y de personas y consumidoras	Servicio orientado a construir aprendizajes, aptitudes y comportamientos en las personas participantes, que contribuyan al ejercicio y la exigibilidad de los derechos humanos, de la natrualeza y de personas usuarias y consumidoras, asi como a la promoción de una cultura preventiva con enfoque de derechos.	1.El/la usuario debe remitir su solicitud escrita por medio electrónico o entregarla en cualquier oficina de la Defensoría del Pueblo. 2. Delegado/a en el exterior, Delegado/a Provincial elabora la pertinencia del proceso educativo y remite a el/la Coordinador/a General Defensorial Zonal para su revisión y posterior envio a DNTEC para su aprobación. 3. Una vez que se apruebe el evento de capacitación se informará al requirente para coordinar la logística del evento.	Solicitud escrita dirigida a Coordinador/a Zonal o Delegado/a Provincial correspondiente	1. Recepción de la solicitud en las oficinas a nivel nacional 2. Planificación del proceso educativo entre la contraparte de educación en la Delegación o Coordinación con la insitución o colectivo requirente. 3. Proceso de diseño y aprobación de procesos educativos por parte de la Dirección Nacional de Educación y Capacitación con base en la Resolución 029 4. Ejecución del proceso educativo en la fecha acordada	08:30 a 17:00	Gratuito	18 días laborables para la ejecución del proceso educativo	Ciudadanía general, Servidores/as públicos.	Se atiende en todas las oficinas a nivel nacional y en las delegaciones del exterior.	Dirección: http://www.dpe.gob.ec/donde-estamos/ Correo electrónico: educacion@dpe.gob.ec	http://www.dpe.gob.ec/donde-estamos/	No	No se utiliza formulario para este servicio	No existe servicio de atención de pedidos de procesos educativos por internet	263	8341	"El programa de control de satisfacción sobre el uso de los servicios reporta de manera global" Excelente: 51,21% Muy bueno: 15,92% Bueno: 12,46 % Regular: 7,26% Malo: 9,69% No completada o no mostrada: 2,42% Sin respuesta: 1,04%
5	Acceso a Biblioteca Digital especializada en Derechos Humanos y de la Naturaleza	Servicio orientado al público en general con alcance mundial, en donde la Defensoría del Pueblo Ecuador proporciona un espacio generador y difusor el conocimiento en derechos humanos, derechos de la naturaleza y derechos de personas usuarias y consumidoras, que recoge las producciones propias institucionales y aquellas publicaciones externas relacionadas con estas temáticas para consulta e investigación.	El/la usuario/a solicitará a la DPE accesar a la biblioteca digital especializada	Conexión internet	1. Recopilación de la documentación. 2. Clasificación del material especializado, en tanto pertinencia y calidad. 3. Selección del material especializado. 4. Catalogación del material especializado. 5. Revisión de la catalogación en la que se verifica la homologación de los datos para publicación. 6. Publicación en la Biblioteca digital.	08:30 A 17:00	Gratuito	Inmediato	Ciudadanía en general	Dirección Nacional Técnica de Gestión Documental Especializada y Multimedia	http://www.dpe.gob.ec/, http://repositorio.dpe.gob.ec/	publicaciones@dpe.gob.ec	Si	No se utiliza formulario para este servicio	http://www.dpe.gob.ec/; http://repositorio.dpe.gob.ec/	1811	8701	
6	Verificación de condiciones de Lugares de Privación de Libertad	Servicio orientado a las personas privadas de la libertad en la que la Defensoría del Pueblo a tráves del Mecanismo Nacional de Prevención de la Tortura, Tratos Crueles, Inhumanos y Degradantes realiza visitas periódicas a los lugares de privación de libertad examinando las condiciones en las que se encuentran las personas privadas de la libertad para posteriomente emitir recomendaciones a las autoridades competendes con el fin que se tomen acciones para mejorar el trato y las condiciones que se hayan observado.	Conforme lo establecido en los Arts. 3 y 4 del Protocolo facultativo de la Convención contra la Tortura y otros tratos crueles, los Estados deben establecer mecanismos nacionales de prevención (MNPT) a nivel nacional, uno o varios órganos de visitas para la prevención de la tortura y otros tratos o penas crueles, inhumanos o degradantes. Esta unidad realiza visitas visitas con el fin de fortalecer, la protección de las personas privadas de libertad contra la tortura y otros tratos o penas crueles, inhumanos o degradantes.	Estar privado de la libertad Ser familiar de la persona privada de la libertad Conocer de oficio el caso de una persona privada de la libertad	Las visitas responden a los lineamientos establecidos en el Protocolo facultativo de la Convención contra la Tortura y otros tratos crueles	08:30 a 17:00	Gratuito	Las visitas responden a los lineamientos establecidos en el Protocolo facultativo de la Convención contra la Tortura y otros tratos crueles	Personas privadas de libertad en distintos lugares de privacion de libertad	Dirección Nacional del Mecanismo de Prevención de la Tortura, Tratos Crueles y Degradantes	Av. De la Prensa N54-97 y Jorge Piedra, Quito / http://www.dpe.gob.ec/mecanismo-nacional-prevencion-la-tortura/	Brigada	No	No se utiliza formulario para este servicio	http://www.dpe.gob.ec/mecanismo-nacional-prevencion-la-tortura/	Las visitas por el mandato dado al MNPT al ser de carácter preventivo responden a un cronograma o intervención de situaciones emergentes.	Las visitas por el mandato dado al MNPT al ser de carácter preventivo responden a un cronograma o intervención de situaciones emergentes.	

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
7	Asesoría, patrocinio y representación legal a víctimas de graves violaciones de derechos humanos documentadas por el informe de la Comisión de la Verdad	Servicio orientado a asesorar, representar y patrocinar a las víctimas documentadas por el informe de la Comisión de la Verdad en la judicialización de sus casos documentados.	1. El/la usuario/a se acerca a la DPE y expresa su solicitud de acceso de víctimas al programa de reparación inmaterial 2. Solicitar como medida de reparación inmaterial el asesoramiento, representación y patrocinio judicial. 3. Atutorización al abogado de la Dirección de Reparación a Víctimas que va a patrocinar la causa.	1. Presentar solicitud para acceder al programa de víctimas de violaciones de los derechos humanos documentadas por la Comisión de la Verdad 2. Ser familiar hasta el segundo grado de consanguinidad, cónyuge o pareja en unión de hecho, de la víctima directa y estar documentada por la Comisión de la Verdad. 3. Si es víctima directa presentar el documento de identidad (Cédula) 4. Si es víctima indirecta debe presentar documento que evidencie el grado de consanguinidad con la víctima directa.	El procedimiento interno se encuentra en construcción	08:30 a 17:00	Gratuito	El procedimiento en el cual determine se encuentra en construcción	Víctimas directas e indirectas de violaciones de los derechos humanos documentadas por la Comisión de la Verdad	Dirección Nacional de Reparación a Víctimas y Protección Contra la Impunidad	Av de los Shyris N37-254 y La Tierra	Presencial, Telefónico, Virtual en Líena	No	No se utiliza formulario para este servicio	No existe atención por internet	Aún no existe datos estadísticos se está desarrollando el proceso	Aún no existe datos estadísiticos se está desarrollando el proceso	"El programa de control de satisfacción sobre el uso de los servicios reporta de manera global" Excelente: 51,21% Muy bueno: 15,92% Bueno: 12,46 % Regular: 7,26% Malo: 9,69% No completada o no mostrada: 2,42% Sin respuesta: 1,04%
8	Atención Psicológica a víctimas directas e indirectas documentadas en el informe Final de la Comisión de la Verdad.	Dar atención psicológica como medida de reparación inmaterial a petición de la víctima	Solicitud de la víctima para ser atendida psicológicamente.	Solicitud de la víctima para ser atendida psicológicamente y voluntad de acceder a la atención psicológica	Ingreso solicitud de víctimas, coordinar reunión de trabajo con psicología, realizar sesiones de trabajo de acuerdo a necesidad de la persona, cerrar el proceso luego de finalizada la atención	08:30 a 17:00	Gratuito	2 días	Ciudadanía en general	Oficina Dirección Nacional de Reparación a Víctimas	Av de los Shyris N37-254 y La Tierra	Oficina Dirección Nacional de Reparación a Víctimas	No	No se utiliza formulario para este servicio	No existe servicio de atención de casos por internet	15	60	

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:	30/06/2018
PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:	MENSUAL
UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACION - LITERAL d):	COORDINACIÓN GENERAL ADMINISTRATIVA FINANCIERA
RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL d):	ING. JIMENA DE LOURDES TEJADA BOSMEDIANO
CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:	jtejada@dpe.gob.ec
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:	(02) 3303431 EXTENSIÓN 4250

NOTA: "Se reemplazó esta matriz por la publicada anteriormente por cuanto se encontró que no existía relación en la sumatoria del número de ciudadanos/ ciudadanas que accedieron al servicio acumulativo con la del mes inmediatamente anterior en los servicios 4 y 5".