

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 (S/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 periodo (mensual)	Número de ciudadanos / ciudadanas que accedieron al servicio acumulativo	Porcentaje de satisfacción sobre el uso del servicio
1	Acceso a la Información Pública de la Defensoría del Pueblo	Este trámite está orientado a las personas usuarias que desean obtener información pública de la Defensoría del Pueblo, cuando lo requieran siempre y cuando no se trate de información confidencial.	Ingreso a través del GOB.EC: 1. Ingrese a: www.gob.ec; 2. Selección en la parte superior Instituciones; 3. Busque la institución en el portal DEFENSORÍA DEL PUEBLO; 4. Busque y seleccione el trámite requerido; 5. Presione la opción "ir al trámite en línea"; 6. Registre sus datos y solicite la información de acceso a información pública en el formulario prestablecido. 7. Adjunte los documentos habilitantes; 8. Guarde y envíe. Ingreso a través de la página Web Institucional: 1. Ingrese a: www.dpe.gob.ec; 2. Diríjase a la opción Servicios en línea; busque y presione formularios; 3. Seleccione y presione la "Solicitud de Acceso a la Información Pública"; 4. Descargue la "Solicitud de Acceso a la Información Pública" *Llenar la solicitud con la información requerida *Enviar la solicitud al correo electrónico institucional: contacto@dpe.gob.ec. Ingreso a través del Sistema Quiquix: 1. Regístrese gratuitamente al sistema QUIQUIX; 2. Ingrese al Sistema Quiquix; 3. Seleccione nuevo documento; 4. Seleccione o crea al destinatario dentro del sistema Quiquix; 5. Digite el asunto del documento y tipifique el documento como acceso a información pública; 6. Describa la solicitud requerida.	Solicitud de información de acceso a la información pública, indicando de manera clara y concreta la información que desea obtener. (Se incluirá en la solicitud, el correo electrónico y dirección domiciliar donde se recibirá la respuesta). 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. 5. Registro en Despacho de las solicitudes de acceso a la información pública, para posteriormente remitirlas a la DNGAIP para su consolidación.	08:30 a 17:00	Gratuito	10 días	Ciudadanía en general	Se atiende en todas las oficinas a nivel nacional	DÓNDE ESTAMOS?	Oficinas a escala nacional	Si	ACCESO A LA INFORMACIÓN https://www.gob.ec/tra/miite/81227/webform	https://www.gob.ec/tra/miite/81227/webform	1	95		
2	Acceso a Biblioteca Digital Especializada en Derechos Humanos y de la Naturaleza	Este trámite está orientado a toda persona que desee conocer o investigar sobre temas de Derechos Humanos y de la Naturaleza de nuestro País y acceder a libros digitales, investigaciones, cuentos, videos, entre otros, dentro o fuera del Ecuador.	Ingreso a través del GOB.EC: 1. Ingrese a: www.gob.ec; 2. Selección en la parte superior Instituciones; 3. Busque la institución en el portal DEFENSORÍA DEL PUEBLO; 4. Busque y seleccione el trámite requerido; 5. Presione la opción "ir al trámite en línea"; 6. Selección la opción "Entiendo, ir a sitio web externo"; le direccionará a la Biblioteca Especializada de la Institución. Ingreso a través de la página Web Institucional: 1. Ingrese a: www.dpe.gob.ec; 2. Diríjase a la opción Servicios en línea; busque y presione "Biblioteca Especializada" Procedimiento de búsqueda y descarga: En el buscador, digite el tema que desea conocer o selección en la lista que le muestra y de click en el título que es de su interés; encontrará un resumen de la información. Si desea descargar el documento: Vaya a la Sección final y de click en el botón Visualizar/Abrir; se abrirá el documento en otra pestaña de su navegador; de ahí podrá descargarlo si lo desea a su computadora o celular.	Contar con acceso a una computadora o celular con Internet	El ingreso se hace directo en el repositorio digital	24 Horas de lunes a domingo Para consultas telefónicas el horario es de lunes a viernes de 8:30 a 17:00	Gratuito	Inmediato (respuesta en línea)	Ciudadanía en general	Canal virtual	http://repositorio.dpe.gob.ec	En línea (Sitio / Portal Web / Aplicación web).	No	No se utiliza formulario para este servicio	http://repositorio.dpe.gob.ec	63.080	570.467	
3	Acceso a Biblioteca Física Especializada en Derechos Humanos y de la Naturaleza	Este trámite está orientado al público en general que desean acceder a documentos, libros, cuentos, revistas, películas, y más información especializada en derechos humanos y de la naturaleza, además documentos desarrollados por la Defensoría del Pueblo.	1. Acudir a la biblioteca física ubicada en la Av. de la Prensa N54-97 y Jorge Piedra; 2. Presentar documento original de identificación; 3. Registrar su visita; 4. Indicar el tema o autor que desea investigar 5. Recibir material; 6. Consultar; 7. Devolver material.	Cualquier original de los siguientes documentos: Cédula de identidad, carné estudiantil, licencia de conducir, carné de discapacidad, credencial, pasaporte.	Registrar la visita Indicar el tema o autor que desea investigar Entregar el material Recibir el material una vez que finaliza el préstamo en sala o domicilio	08:30 a 13:00 13:30 a 17:00	Gratuito	Inmediato	Ciudadanía en general	Av. De la Prensa N54-97 y Jorge Piedra	Av. De la Prensa N54-97 y Jorge Piedra 3301112 Ext. 2577	Presencia	No	No se utiliza formulario para este servicio	No existe servicio en línea			83%
4	Asesoramiento y Acompañamiento técnico a las Entidades Obligadas a Cumplir con la LOTAIP- Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública	Este trámite está orientado a las/os servidoras/es públicas/os, y las/os trabajadoras/os privadas/os de entidades que manejan fondos públicos para que cumplan con los parámetros dispuesto en la LOTAIP, mediante la asesoría y acompañamiento del personal especializado de la Defensoría del Pueblo, a fin de que la ciudadanía sea informada adecuadamente y sin confusiones sobre la gestión administrativa de todas las instituciones públicas o privadas que manejan fondos públicos.	Ingreso a través del GOB.EC: 1. Ingrese a: www.gob.ec; 2. Selección en la parte superior Instituciones; 3. Busque la institución en el portal DEFENSORÍA DEL PUEBLO; 4. Busque y seleccione el trámite requerido; 5. Presione la opción "ir al trámite en línea"; 6. Registre sus datos y solicite la asesoría y acompañamiento técnico a las/os servidoras/os en el formulario prestablecido. 7. Adjunte los documentos habilitantes; 8. Guarde y envíe. Ingreso a través del Correo Electrónico Institucional: 1. Solicitar asesoría o acompañamiento de la información requerida y enviar a través al correo electrónico, "lotaip@dpe.gob.ec." Ingreso a través del Sistema Quiquix: 1. Generar las solicitudes de asesoría y acompañamiento por medio del Sistema Quiquix. Ingreso a través de llamada telefónica: 1. Llamar al 02-3829-670 Ext. 2527	Solicitud de asesoramiento y acompañamiento técnico (oficio, correo electrónico)	1. Recibir requerimiento de asesoramiento y/o de acompañamiento técnico en relación al acceso a la información pública, a través de los diversos canales. 2. Detectar la necesidad de asesoramiento y/o de acompañamiento técnico en relación al acceso a la información pública. 3. Análisis de pertinencia previo al acompañamiento técnico y, de ser el caso, brindar el acompañamiento solicitado. 4. En los casos que la complejidad del requerimiento lo amerite, se realizará una validación y autorización del acompañamiento solicitado, que estarán a cargo de la máxima autoridad de la DPE.	08:30 a 17:00	Gratuito	2 días laborales	Ciudadanía general, Servidores/as públicos.	Oficina Central	Juan León Mera N21-152 y Roca 3301112 Ext. 2527	Correo electrónico, Presencial, Telefónico	No	https://www.gob.ec/tra/miite/81227/webform	https://www.gob.ec/tra/miite/81227/webform	34	172	

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 dónde 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 periodo (mensual)	Número de ciudadanos / ciudadanas que accedieron al servicio acumulativo	Porcentaje de satisfacción sobre el uso del servicio
5	Denuncias sobre violación de Derechos Humanos y de la Naturaleza	Este trámite está orientado a toda persona o grupo de personas, que requieran la defensa de sus derechos o los de la naturaleza. Se realizarán acciones y trámites necesarios para impedir daños o reparar a las y los afectados.	Ingreso a través del GÓB.EC: 1. Ingrese a: www.gob.ec ; 2. Seleccione en la parte superior Instituciones; 3. Busque la institución en el portal DEFENSORIA DEL PUEBLO; 4. Busque y seleccione el trámite requerido; 5. Presione la opción "ir al trámite en línea"; 6. Seleccione la opción: "Entiendo, ir a sitio web externo"; le direccionará a https://portal.dpe.gob.ec . Ingreso a través de la página Web Institucional: 1. Ingrese a: www.dpe.gob.ec ; 2. Seleccione e ingrese a la opción al "Portal de servicios" 3. Elija el servicio que requiere; 4. Registre su denuncia en el formulario de petición defensorial; 5. Presione "Enviar petición" 6. De ser el caso adjunte la documentación habilitante. 7. Un servidor/a le atenderá y procederá a direccionarle o asesorarle. Ingreso a través del Sistema Quijux: 1. Regístrese gratuitamente al sistema QUIJUX; 2. Ingrese al Sistema Quijux; 3. Seleccione nuevo documento; 4. Seleccione o crea al destinatario dentro del sistema Quijux, dirigido a la Máxima Autoridad o sus Delegados Provinciales, de acuerdo a su jurisdicción territorial; 5. Digite el asunto del documento; 6. Describa su petición requerida; 7. Acepte, firme y envíe el documento digital; 8. El sistema le da un número de documento que podrá dar seguimiento a su petición. Ingreso a través de Redes Sociales: 1. Registrar su denuncia a través de las redes sociales.	Formulario digital de petición, establecido para el efecto en la sección "ir a trámites en línea" de esta misma página y también se encuentra disponible en la plataforma web de la Defensoría del Pueblo en la URL: https://portal.dpe.gob.ec/?page_id=6505 Documentos que respalden la denuncia. (Nota: Si su petición es sobre un derecho de personas usuarias de servicios domiciliarios (agua, luz, teléfono, alambrado, gas, etc.) o consumidoras (personas que adquieren bienes o servicios), así como en los casos en los que se solicite vigilancia al debido proceso, se deberá además cumplir los requisitos especiales).	1. Se recibe petición del usuario/a, quien informa sus datos y el detalle del caso. 2. Se realiza la asesoría respectiva. 3. Se recibe la petición y se ingresa al Sistema de Gestión Defensorial para el análisis de admisibilidad.	08:30 a 17:00	Gratuito	60 días	Ciudadanía en general	A nivel Nacional	¿DÓNDE ESTAMOS?	Aplicación Móvil, En línea Sitio / Portal Web / Aplicación web, Presencial.	No	https://portal.dpe.gob.ec/	https://portal.dpe.gob.ec/	2.145	25.472	
6	Educación en Derechos Humanos (capacitación, sensibilización, divulgación)	Este trámite está orientado a las diferentes instituciones públicas o privadas que requieran realizar procesos de Educación en Derechos Humanos (capacitación, sensibilización, divulgación) a nivel nacional, con el objetivo de fortalecer sus conocimientos y capacidades referentes a derechos humanos y de la naturaleza.	Ingreso a través del GÓB.EC: 1. Ingrese a: www.gob.ec ; 2. Seleccione en la parte superior Instituciones; 3. Busque la institución en el portal DEFENSORIA DEL PUEBLO; 4. Busque y seleccione el trámite requerido; 5. Presione la opción "ir al trámite en línea"; 6. Registre sus datos y solicite la información requerida en el formulario de Educación en Derechos Humanos (capacitación, sensibilización, divulgación); 7. Adjunte los documentos habilitantes; 8. Guarde y envíe. Ingreso a través del Sistema Quijux: 1. Generar las solicitudes de procesos de Educación en Derechos Humanos y de la naturaleza, mediante el Sistema Quijux. Ingreso a través del Correo Electrónico Institucional: 1. Solicitud por correo de Educación en Derechos Humanos y de la naturaleza y enviar al coordinacion_general@defensoria.dpe.gob.ec	Presentar un oficio dirigido a la autoridad de la delegación provincial donde se desea realizar el proceso de educación. (Esta oficio debe incluir: nombre del solicitante, número de cédula o RUC del solicitante, temática en materia de derechos humanos y naturaleza que se desea fortalecer, número de personas participantes y tiempo propuesto de duración)	Recepción de la solicitud de acuerdo con su localidad a nivel nacional. Reunión para planificación del proceso de Educación en Derechos Humanos entre la persona responsable en la unidad desconcentrada y la organización o institución solicitante. Proceso de diseño y aprobación del proceso de educación de acuerdo con las directrices internas de la DPE (Resolución 006-2019). Ejecución del proceso de educación en la fecha acordada.	08:30 a 17:00	Gratuito	30 días	Ciudadanía en general	Oficinas a nivel nacional	¿DÓNDE ESTAMOS?	Correo electrónico, Presencial, Sistema de Gestión Documental Quijux (www.gestiondocumental.gob.ec/), Presencial	No	https://www.gob.ec/tramites/9726/webform	https://www.gob.ec/tramites/9726/webform	1.025	4.111	83%
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 Trámites Ciudadanos (PTC)							
FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:											31/12/2020							
PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:											MENSUAL							
UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN - LITERAL d):											COORDINACIÓN GENERAL ADMINISTRATIVA FINANCIERA							
RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL d):											LIC. BETY EUFEMIA MORENO NORIEGA							
CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:											bety.moreno@dpe.gob.ec							
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:											(02) 3303431 EXTENSIÓN 4250							
NOTA: En el caso de que la entidad no utilice el PTC, deberá colocar una nota aclaratoria como se indica en el ejemplo. Si la entidad dispone del PTC deberá realizar un enlace para que se dirija al mismo.																		