

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	Requisitos para la obtención del servicio	Procedimiento interno que sigue el servicio	Horario de atención al público	Costo	Tiempo estimado de respuesta	Tipo de beneficiarios o usuarios del servicio	Oficinas y dependencias que ofrecen el servicio	Dirección y teléfono de la oficina y dependencia que ofrece el servicio	Tipos de canales disponibles de atención presencial	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 aceleraron al servicio acumulado	Porcentaje de satisfacción sobre el uso del servicio
1	Obtención de información Pública de la Defensoría del Pueblo	Servicio orientado a la población en general que desea conocer la información que genera, produce o custodia (nombre completo de la entidad) y que es reportada en cumplimiento con lo dispuesto en la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública (LOTAIP).	Ingreso a través del GOB.EC. 1. Ingrese a: <a href="http://www.gob.ec">www.gob.ec</a> ; 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 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: <a href="http://www.def.pue.ec">www.def.pue.ec</a> ; 2. Diríjase a la opción Servicios en línea; busque y presione formulario; 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: <a href="mailto:contacto@def.pue.ec">contacto@def.pue.ec</a> .  Ingreso a través del Sistema de Gestión Documental - Quiquix: 1. Regístrese gratuitamente al Sistema Documental - QUIQUIX; 2. Ingrese al Sistema de Gestión Documental - Quiquix; 3. Seleccione nuevo documento; 4. Seleccione o crea al destinatario dentro del Sistema de Gestión Documental - Quiquix; 5. Digite el asunto del documento y tipifique el documento como acceso a información pública; 6. Describa la solicitud requerida; 7. Acepto. Firma y envíe el documento digital.	Se deberá listar los requisitos que exige la obtención del servicio y donde se obtienen)	1. Llenar el requerimiento de información pública; ó 2. Llenar la informados si el servicio está disponible en internet (en línea). 3. Realizar el seguimiento a la solicitud hasta la entrega de la respuesta.  La solicitud de acceso deberá indicar de manera clara y concreta la información que desea obtener. Se incluirá en la solicitud, un número telefónico y el correo electrónico donde se deberá remitir la respuesta.  5. Registro del desglose de las solicitudes de acceso a la información pública, para posteriormente remitirlas al comité de transparencia de la Defensoría del Pueblo para su correspondiente consolidación.	08:30 a 17:00	Gratis	10 días plazo más 5 días de prórroga	Ciudadanía en general	Se atiende en todas las oficinas a nivel nacional	Oficinas a escala nacional: * Presencial * Ventanilla * Virtual sitio web	Si	<a href="#">Solicitud de Acceso a la Información Pública</a>	<a href="#">Contacto</a>	3	179		
2	Obtención de Información Especializada en Derechos Humanos y de la Naturaleza	Este servicio 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: <a href="http://www.gob.ec">www.gob.ec</a> ; 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 la Biblioteca Especializada de la institución.  Ingreso a través de la página Web institucional: 1. Ingrese a: <a href="http://www.def.pue.ec">www.def.pue.ec</a> ; 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 clic 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 clic 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	Gratis	Inmediato (pepando en línea)	Ciudadanía en general	Casual virtual	Calle Juan León Mera N21-152 y Rocca - Edificio Santa Prisca / Delegaciones Provinciales PíK (959 02 382-9670)  Correo electrónico: <a href="mailto:contacto@def.pue.ec">contacto@def.pue.ec</a> .  <a href="#">¿DÓNDE ESTAMOS?</a>	Si	"NO APLICA", debido a que es un formulario impreso para este servicio	<a href="#">Biblioteca especializada</a>		52.375	459.239	90%
		El servicio está orientado a público en general que deseen acceder a documentos, libros, cuentos, revistas, películas, y más información especializada en derechos humanos y de la naturaleza, además documentos desactualizados por la Defensoría del Pueblo.	1. Acudir a la biblioteca física ubicada en la Av. de la Prensa NS4-97 y Jorge Piedra, ub icado en el edificio de la Defensoría del Pueblo; 2. Presentar documento original de identificación; 3. Registrar su visita; 4. Indicar el tema o autor que desea investigar 5. Recibir el material; 6. Consultar; 7. Devolver material.	Cualquier original de los siguientes documentos: Cédula de ciudadanía, carné estudiantil, licencia de conducir, carné de discapacidad, credencial, pasaporte.	1. Registrar la visita 2. Indicar el tema o autor que desea investigar 3. Registrar su visita; 4. Recibir el material una vez que finaliza el préstamo en sala o domicilio	08:30 a 13:00 13:30 a 17:00	Gratis	Inmediato (respuesta presencial)		Av. de la Prensa NS4-97 y Jorge Piedra (Edificio Defensoría del Pueblo - Plazita Baja	Presencial	No	"NO APLICA", debido a que no existe formulario impreso para este servicio	"NO APLICA", debido a que no existe este servicio en línea	"INFORMACIÓN NO DISPONIBLE", ya que por disposición institucional, en el marco de la pandemia de COVID-19, este servicio no encuentra abierto al público desde marzo de 2020. Las consultas se reciben a través del siguiente correo electrónico: <a href="mailto:publicaciones@def.pue.ec">publicaciones@def.pue.ec</a>			
3	Asesoramiento y acompañamiento técnico a las entidades obligadas a cumplir con la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública - LOTAIP.	Este servicio está orientado a las personas servidoras públicas y a los personal trabajadores de las entidades privadas que administran fondos públicos para que cumplan con los parámetros dispuestos 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: <a href="http://www.gob.ec">www.gob.ec</a> ; 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 asesoría y acompañamiento técnico a las y los servidoras públicas 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: <a href="mailto:asesor@def.pue.ec">asesor@def.pue.ec</a> / <a href="mailto:acompaniamiento@def.pue.ec">acompaniamiento@def.pue.ec</a> . Ingreso a través del Sistema de Gestión Documental - Quiquix: 1. Generar la solicitud de asesoría y acompañamiento por medio del Sistema de Gestión Documental - Quiquix.  Ingreso a través de llamada telefónica: 1. Llamar al 02-3829-670 Ext. 2527	Solicitud de asesoramiento y acompañamiento técnico (fónico, correo electrónico)	1. Recibir requerimiento de asesoramiento y/o de acompañamiento técnico en relación al derecho humano de 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 autoridad encargada de la gestión de transparencia y acceso a la información pública de la Defensoría del Pueblo	08:30 a 17:00	Gratis	2 días laborales	Ciudadanía general y Personas servidoras públicas	Calle Juan León Mera N21-152 y Rocca - Edificio Santa Prisca / Delegaciones Provinciales PíK (959 02 382-9670)	* Correo electrónico * Presencial * Telefónico * Virtual	No	<a href="#">Portal Único de Trámites Ciudadanos</a> <a href="mailto:tramos@def.pue.ec">tramos@def.pue.ec</a> , <a href="mailto:asesor@def.pue.ec">asesor@def.pue.ec</a>	<a href="#">Portal Único de Trámites Ciudadanos</a> <a href="mailto:tramos@def.pue.ec">tramos@def.pue.ec</a> , <a href="mailto:asesor@def.pue.ec">asesor@def.pue.ec</a>	30	412		

