

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 (en línea)	Número de ciudadanos / ciudadanas que accedieron al servicio en el último periodo (mensual)	Número de ciudadanos / ciudadanas que accedieron 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 del dispuesto en la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública (LOTAIP).	Ingreso a través del GOB.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 de acceso a información pública en el formulario preestablecido. 7. Adjunte los documentos habilitantes; 8. Guarde y envíe. Ingreso a través de la página Web Institucional: 1. Ingrese a www.def.pueb.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. Descargarse la "Solicitud de Acceso a la Información Pública" 5. Llenar la solicitud con la información requerida *Enviar la solicitud al correo electrónico institucional: contacto@def.pueb.ec Ingreso a través del Sistema de Gestión Documental - Quijux: 1. Regístrese gratuitamente al Sistema Documental - QUIJUX; 2. Ingrese al Sistema de Gestión Documental - Quijux; 3. Seleccione nuevo documento; 4. Seleccione o crea al destinatario dentro del Sistema de Gestión Documental - Quijux; 5. Digite el asunto del documento y tipifique el documento como acceso a información pública; 6. Describa la solicitud requerida; 7. Acepte, firme y envíe el documento digital.	1. Llenar el requerimiento de información pública; o 2. Llenar la información si el servicio está disponible en internet (en línea). 3. Realizar la información 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.	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 a quien haya delegado oficialmente. 4. Entrega de la comunicación con la respuesta a la persona solicitante. 5. Registro del despacho 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	Solicitar acceso a la información pública	Contacto	6	18	
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 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: "Trámite, 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.def.pueb.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 "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.	Gratis	Para consultas telefónicas el horario es de lunes a viernes de 8:30 a 17:00	Ciudadanía en general	Canal virtual	Oficina Matriz: Av. 12 de Octubre 16-114 y Pasaje Nicolás Jiménez PBX: (593) 02-382-9670 Correo electrónico: contacto@def.pueb.ec ¿DÓNDE ESTAMOS?	En línea desde el sitio web institucional	Si	Biblioteca especializada	"NO APLICA", debido a que es un servicio en línea y no requiere formulario impreso para este servicio	4,038	30,924	89.86%
		El servicio está orientado al 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 desarrollados por la Defensoría del Pueblo.	Ingreso a través de la página Web Institucional: 1. Ingrese a www.gob.ec 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 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. Entregar el material 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 - Planta Baja	Presencial	No	"NO APLICA", debido a que no existe formulario impreso para este servicio	"NO APLICA", debido a que no existe este servicio	34	150		
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 las personas trabajadoras de las entidades privadas que administran 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. 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 públicos en el formulario preestablecido. 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 del correo electrónico: info@def.pueb.ec Ingreso a través del Sistema de Gestión Documental - Quijux: 1. Generar las solicitudes de asesoría y acompañamiento por medio del Sistema de Gestión Documental - Quijux. Ingreso a través de llamadas telefónicas: 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 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 laborables	Ciudadanía general y Personas servidoras públicas	Oficina Matriz: Av. 12 de Octubre 16-114 y Pasaje Nicolás Jiménez / Delegaciones Provinciales PBX: (593) 02-382-9670	* Correo electrónico * Presencial * Telefónico * Virtual	No	Portal Único de Trámites Ciudadanos info@def.pueb.ec		49	342		

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 acumulado	Porcentaje de satisfacción sobre el uso del servicio
4	Protección de Derechos Humanos o de la Naturaleza	El servicio 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 GOB.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. Si requiere asesoramiento defensorial en derechos humanos y de la naturaleza elija la opción chat con especialistas de protección de derechos e ingrese los datos requeridos. 4. Un servidor/a le atenderá y procederá a direccionar o asesorarlo. 5. Si requiere realizar denuncias o peticiones; elija la opción canales para realizar sus peticiones defensoriales; dar clic en "formulario de petición defensorial"; crear usuario y contraseña; ingresar los datos requeridos; enviar petición. Ingreso a través del Sistema de Gestión Documental - Quiquix: 1. Regístrese gratuitamente al Sistema de Gestión Documental - QUIPUX; 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, dirigido a la misma 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.	Ingresar al enlace: https://portal.dpe.gob.ec/# Si requiere asesoría elija la opción "Chatbot" con especialistas de protección de derechos en el siguiente enlace: https://www6.to.ibm.com/seg/index.html?24737b-995d/defau Para realizar sus peticiones defensoriales, da click en Formulario de Acción Defensorial en el siguiente enlace: http://www.dpe.gob.ec/ Crea un usuario y contraseña e ingresa tu petición	1. Se recibe petición de la persona usuario, 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 (SIGED) para su análisis y gestión de acuerdo a competencias institucionales.	08:30 a 17:00	Gratis	60 días	Ciudadanía en general	Oficina Matriz: Av. 11 de Octubre 16-114 y Pasaje Nicolás Jiménez / Delegaciones Provinciales PBX: (593) 02-382-9670	Calle Juan León Mera N21-152 y Roca - Edificio Santa Prisca / Delegaciones Provinciales PBX: (593) 02-382-9670 Correo electrónico: contacto@dpe.gob.ec ¿DÓNDE ESTAMOS?	* Aplicación Móvil * Correo electrónico * Presencial * Telefónico * Virtual	Si	Portal defensorial	Portal defensorial	1,957	7,738	89.86%
5	Educación en derechos humanos (capacitación, sensibilización, divulgación)	El servicio está orientado a las diferentes instituciones públicas o privadas que necesiten fortalecer sus conocimientos y capacidades en materia de derechos humanos y de la naturaleza	Ingreso a través del GOB.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 de Gestión Documental - Quiquix: 1. Generar las solicitudes de procesos de educación en derechos humanos y de la naturaleza, mediante el Sistema de Gestión Documental - Quiquix. Ingreso a través del correo electrónico Institucional: 1. Solicitar procesos de educación en derechos humanos y de la naturaleza y enviar al correo electrónico: educacion@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.	1. Recepción de la solicitud de acuerdo con su localización a nivel nacional. 2. Reunión para planificación del proceso de educación en derechos humanos y de la naturaleza, entre la persona responsable en la unidad desconcentrada y la organización o institución solicitante. 3. Diseño y aprobación del proceso de educación de acuerdo con las directrices internas de la Defensoría del Pueblo (Resolución 020-2021). 4. Ejecución del proceso de educación en la fecha acordada.	08:30 a 17:00	Gratis	30 días	Ciudadanía en general			* Correo electrónico educacion@dpe.gob.ec * Presencial * Sistema de Gestión Documental - Quiquix www.gestiondocumental.gob.ec/	No	Portal Único de Trámites Ciudadanos	Portal Único de Trámites Ciudadanos	503	4,105	

Para ser llenado por las instituciones que disponen de Portal de Trámites Ciudadanos (PTC)

[Portal Único de Trámites Ciudadanos \(Gob.ec\)](#)

FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:	30/04/2023
PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:	MENSUAL
UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN - LITERAL d):	COORDINACIÓN GENERAL DE PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN ESTRATÉGICA
RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL d):	GALO HERNÁN RODRÍGUEZ CAICEDO
CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:	galo.rodriguez@dpe.gob.ec
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:	(02) 3303431 EXTENSIÓN 4340

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