

Art. 7 de la Ley Orgánica de Transparencia Art. 7 de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública - LOTAIP 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, contacto 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	Número de ciudadanos/ciudadanas que accedieron al servicio acumulativo	Porcentaje de satisfacción sobre el uso del servicio
1	Solicitud de Acceso a la Información Pública de la Defensoría Pública del Ecuador	Garantizar el ejercicio del derecho fundamental de las personas a la información conforme a las garantías contempladas en la Constitución Política de la República, Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos, Convención Interamericana sobre Derechos Humanos y demás instrumentos internacionales vigentes.	Entregar el formulario de solicitud de acceso a la información pública en cualquiera de las oficinas a nivel nacional o registrar el pedido a través del "formulario de requerimiento de información pública" disponible en la sección "contactamos" de la página web.	La persona interesada en acceder a la información pública de la institución debe pedir mediante solicitud escrita o mediante el "formulario de requerimiento de información pública" disponible en la sección "contactamos" de la página web. En dicha solicitud deberá constar: 1. La fecha. 2. Ciudad. 3. Identificación del solicitante: nombre, apellido, número de cédula, dirección domiciliar, teléfono. 4. La petición clara y concreta de la información pública que desea obtener. 5. Firma de entrega de la información: entrega física o mediante el envío a través de correo electrónico. 6. Formato de entrega: copia en papel, CD, o en archivo digital enviado a través de correo electrónico.	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.	De lunes a viernes. De 08:00 a 17:00	Gratis	10 días 5 días de prórroga	Ciudadanía en general	Se atiende en todas las oficinas a nivel nacional.	Direcciones y teléfonos	Se atiende en todas las oficinas a nivel nacional.	Si	Solicitud acceso	Servicio por internet	0	10	"INFORMACIÓN NO DISPONIBLE", debido a que la entidad se encuentra desarrollando un mecanismo para medir el nivel de satisfacción ciudadana sobre los servicios que ofrece.
2	Defensa Penal	Defensa gratuita de las y los adolescentes o adultos que enfrenten un proceso por contravenciones o delitos penales de tránsito. El defensor público penal representará a la persona procesada en versiones, diligencias, audiencias y durante la ejecución de la pena.	Acercarse a las oficinas de la DP para asesoría y patrocinio legal. Si la persona es procesada por infracciones flagrantes, contará con un defensor público de firma inmediata en la Unidad de Flagrancia en la que se encuentre procesado por la calificación de la detención.	Autorización de patrocinio. Notificación judicial	De acuerdo a los estándares de calidad para la actuación de las y los defensores públicos en patrocinio penal publicado en el registro oficial y de acuerdo a lo estipulado en el nuevo COIP.	De lunes a viernes de 08:00 a 17:00. En las Unidades de Flagrancia el servicio se presta los 365 días del año, las 24 horas.	Gratis	Según lo estipulado en el COIP para cada etapa procesal.	Personas que afronten un proceso penal y se encuentren en estado de indigencia ya sea por su condición económica, social o cultural, o porque no puedan contratar los servicios de un abogado.	Se atiende en todas las oficinas a nivel nacional y Unidades de Flagrancia.	Direcciones y teléfonos	Se atiende en todas las oficinas a nivel nacional. Para información vía telefónica, contactarse a nuestra línea directa 151.	No	"NO APLICA", en virtud de que la entidad no utiliza la herramienta Portal de Trámite Ciudadano.	"Este servicio no está disponible en línea".	7.900	39.664	100%
3	Defensa de niñez y adolescencia	Asesoría y patrocinio legal gratuito en favor del niño o adolescente, quien será representado por la persona que tenga a cargo su cuidado, en las siguientes materias: 1. Alimentos. 2. Paternidad y alimentos. 3. Patria potestad. 4. Tenencia. 5. Visitas. 6. Recuperación. 7. Medidas de protección. 8. Permisos de salida del país exclusivamente para salud o estudios. 9. Ejecución de actas de mediación relacionadas con estos temas.	Acercarse a las oficinas de la DP para asesoría y patrocinio legal.	Los requisitos mínimos para presentar una demanda son: Partida de nacimiento de niño, niña o adolescente. Copia de cédula de ciudadanía de la persona que presenta la demanda. Recibos/facturas de gastos de alimentación, vestimenta, educación (certificado de la institución que se encuentra estudiando), vivienda de los hijos. Certificado del CONADIS en caso de tener alguna discapacidad. Tener conocimiento de lugar de trabajo del demandado (NO OBLIGATORIO).	De acuerdo a lo establecido en los estándares y protocolos para la actuación de las y los defensores públicos en patrocinio social desarrollados internamente y de acuerdo a lo estipulado en las normas legales.	De lunes a viernes de 08:00 a 17:00	Gratis	Tiempo estimado en el Código Orgánico de la Niñez y Adolescencia	Madre o el padre bajo cuyo cuidado se encuentre el hijo o hija y, a falta de ellos, la persona que ejerza su representación legal o quien esté a cargo de su cuidado y que no reciba más de 3 salarios básicos unificados. Adultos hasta los 21 años, que cursen estudios. Personas con discapacidad requerientes del servicio.	Se atiende en todas las oficinas a nivel nacional.	Direcciones y teléfonos	Se atiende en todas las oficinas a nivel nacional. Para información vía telefónica, contactarse a nuestra línea directa 151.	No	"NO APLICA", en virtud de que la entidad no utiliza la herramienta Portal de Trámite Ciudadano.	"Este servicio no está disponible en línea".	7.598	40.786	84,38%
4	Defensa del trabajador	Asesoría y patrocinio legal gratuito en materia laboral, únicamente en defensa del trabajador en las distintas instancias, tanto administrativas como judiciales, en las siguientes áreas y conflictos: 1. Visto bueno. 2. Solicitud de constatación y/o inspección integral. 3. Jubilación patronal. 4. Impugnación de actas de finiquito. 5. Reclamación de derechos sociales adquiridos. 6. Despido intempestivo. 7. Despido injustificado. 8. Accidente y/o enfermedad laboral. 9. Juicio de insolvencia, únicamente a las personas que han sido patrocinadas por la Defensoría Pública en el juicio laboral cuya sentencia no ha podido ejecutarse. 10. Ejecución de actas de mediación relacionadas con estos temas.	Acercarse a las oficinas de la DP para asesoría y patrocinio legal.	La/el Defensor Público informará a la/el usuario/a sobre los requisitos que debre presentar dependiendo de la naturaleza del caso.	De acuerdo a lo establecido en los estándares y protocolos para la actuación de las y los defensores públicos en patrocinio social desarrollados internamente y de acuerdo a lo estipulado en las normas legales.	De lunes a viernes de 08:00 a 17:00	Gratis	Según el tiempo estipulado en el Código de Trabajo.	Trabajadores que reciban hasta 3 salarios básicos unificados y cuyo monto máximo de la potencial liquidación a reclamar no supere 90 salarios básicos unificados.	Se atiende en todas las oficinas a nivel nacional.	Direcciones y teléfonos	Se atiende en todas las oficinas a nivel nacional. Para información vía telefónica, contactarse a nuestra línea directa 151.	No	"NO APLICA", en virtud de que la entidad no utiliza la herramienta Portal de Trámite Ciudadano.	"Este servicio no está disponible en línea".	907	5.800	91,46%

Art. 7 de la Ley Orgánica de Transparencia Art. 7 de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública - LOTAIP 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, contacto 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	Número de ciudadanos/ciudadanas que accedieron al servicio acumulativo	Porcentaje de satisfacción sobre el uso del servicio
5	Defensa ciudadana	Asesoría y patrocinio legal en materia civil que genere bienestar familiar de los miembros de los grupos de atención prioritaria previa a la calificación del oratorio general para la prestación del servicio.	Acercaarse a las oficinas de la DP para asesoría y patrocinio legal.	Autorización de patrocinio.	De acuerdo a lo establecido en la Constitución de la República y los estándares y protocolos para la actuación de las y los defensores públicos de Defensa Ciudadana desarrollados internamente y de acuerdo a lo estipulado en las normas legales.	De lunes a viernes de 08:00 a 17:00	Gratis	Según el tiempo estipulado en el Código Civil, Código Ley Orgánica de Movilidad Humana.	Grupos de atención prioritaria previa a la calificación del criterio general para la prestación del servicio.	Se atiende en todas las oficinas a nivel nacional	Direcciones y teléfonos	Se atiende en todas las oficinas a nivel nacional. Para información vía telefónica, contactarse a nuestra línea directa 151.	No	"NO APLICA", en virtud de que la entidad no utiliza la herramienta Portal de Trámite Ciudadano.	"Este servicio no está disponible en línea".	914	5.570	91.49%
6	Defensa de víctimas	Defensa jurídica especializada de personas que por su condición socioeconómica o cultural de vulnerabilidad, o por su estado de indefensión, o por su situación de violencia en la familia, no puedan contratar los servicios de una defensa privada para su representación legal. 1. Defensa especializada de género y grupos de atención prioritaria. 2. Defensa por delitos comunes	Acercaarse a las oficinas de la DP para asesoría y patrocinio legal.	Autorización de patrocinio. Notificación judicial.	De acuerdo a lo establecido en los estándares y protocolos para la actuación de las y los defensores públicos y de acuerdo a lo estipulado en las normas legales.	De lunes a viernes de 08:00 a 17:00	Gratis	Según lo estipulado en el COIP, y el Código Orgánico de la Niñez y Adolescencia	Victimas de delitos de genocidio, lesa humanidad, femicidio, delitos sexuales cometidos contra niñas, niños y adolescentes; víctimas de escandalos masivos en el sistema financiero nacional y programas habitacionales; y violencia intrafamiliar en contra de la mujer o integrantes del núcleo familiar. Familiares de personas desaparecidas o víctimas de muertes violentas investigadas por la DINASED.	Se atiende en todas las oficinas a nivel nacional	Direcciones y teléfonos	Se atiende en todas las oficinas a nivel nacional. Para información vía telefónica, contactarse a nuestra línea directa 151.	No	"NO APLICA", en virtud de que la entidad no utiliza la herramienta Portal de Trámite Ciudadano.	"Este servicio no está disponible en línea".	2.052	10.185	
7	Defensa Penitenciaria	Asesoría y patrocinio legal, tanto en las instancias administrativas y judiciales de las personas privadas de libertad para la protección de sus derechos.	Acercaarse a las oficinas de la DP para asesoría y patrocinio legal	Autorización de patrocinio. Notificación judicial.	De acuerdo a los estándares de calidad para la actuación de las y los defensores públicos en patronio penal publicado en el registro oficial y de acuerdo a lo estipulado en el nuevo COIP.	De lunes a viernes de 08:00 a 17:00	Gratis	Según lo estipulado en el COIP.	Personas que afronten un proceso penal y se encuentren en estado de indefensión ya sea por su condición económica, social o cultural, o porque no puedan contratar los servicios de un abogado.	Se atiende en todas las oficinas a nivel nacional y en los lugares en los que exista un centro de rehabilitación social regional, se designará un defensor experto que garantice la atención relacionada con esta área.	Direcciones y teléfonos	Se atiende en todas las oficinas a nivel nacional. Para información vía telefónica, contactarse a nuestra línea directa 151.	No	"NO APLICA", en virtud de que la entidad no utiliza la herramienta Portal de Trámite Ciudadano.	"Este servicio no está disponible en línea".	1.138	5.031	"INFORMACIÓN NO DISPONIBLE", debido a que la entidad se encuentra desarrollando un mecanismo para medir el nivel de satisfacción ciudadana sobre los servicios que ofrece.
8	Centro de mediación	Fortaleceremos la cultura de paz, conforme lo dispone la Constitución y la Ley de Arbitraje y Mediación, se aplica en los casos en los que se puedan llegar a acuerdos, con la excepción de aquellos en donde exista violencia o aquellos que se refieren a la identidad o al estado civil de las personas.	Acercaarse a las oficinas de la DP para asesoría, o a las instalaciones del Centro de Mediación directamente.	Se verifica la viabilidad de mediación y en lo posterior se solicita los requisitos dependiendo de la naturaleza del caso.	De acuerdo a lo establecido al procedimiento interno de Mediación de la Defensoría Pública	De lunes a viernes de 08:00 a 17:00	Gratis	Según lo estipulado en la Ley de Arbitraje y Mediación.	Grupos de atención prioritaria, Padre o madre que tenga a su cargo el cuidado del hijo niño/a y/o adolescentes y que no reciba más de 3 SMI. Trabajadores que reciban hasta 3 salarios básicos unificados.	Quito: 1. Av. De los Shyris, entre las calles El Universo y El Norte, edificio Area Social de la Defensoría Pública. Trabajadores que reciban hasta 3 salarios básicos unificados.	Direcciones y teléfonos	Se atiende en todas las oficinas de Quito. Para información vía telefónica, contactarse a nuestra línea directa 151 - 023815270 - ext.21262	No	Solicitud de mediación	"Este servicio no está disponible en línea".	287	1.427	

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

"NO APLICA", en virtud de que la entidad no utiliza la herramienta Portal de Trámite Ciudadano (PTC)

FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:	31/05/2019
FRECUENCIA DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:	MENSUAL
UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN - LITERAL d):	DIRECCIÓN NACIONAL DE GESTIÓN DE CALIDAD
RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL d):	ING. ALEX ESPINOSA MOYA
CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:	asidmoya@defensoria.gob.ec
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:	(02) 3815270 EXTENSIÓN 2231