

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 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 acumularon al servicio	Porcentaje de satisfacción sobre el uso del servicio
1	Solicitud de Acceso a la Defensoría Pública del Ecuador	Garantizar el ejercicio del derecho fundamental de las personas a la información pública en las garantías consagradas 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 ingresar el pedido a través del "Formulario de requerimiento de información pública" disponible en la sección "contáctanos" 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 "contáctanos" 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. Forma de entrega de la información: entrega física o mediante el envío a través de correo electrónico. 6. Formateo 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	Gratuito	10 días 5 días de prorroga	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	3	3	"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.	Accederse a las oficinas de la DP para asesoría y patrocinio legal. Si la persona es procesada por infracciones flagrantes, contacta con un defensor público de forma 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 establecido en el nuevo CODIP.	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.	Gratuito	Según lo estipulado en el CODIP para cada etapa procesal.	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 Unidades de Flagrancia.	Direcciones y teléfonos	No	"NO APLICA", en virtud de que la entidad no utiliza la herramienta Portal de Trámite Ciudadano.	"Este servicio no está disponible en línea".	8.979	8.979	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. Permiso de salida del país exclusivamente para salud o estudios. 9. Ejecución de actas de mediación relacionadas con estos temas.	Accederse 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. Copia de papeleta de votación de la persona que presenta la demanda. Tener conocimiento de la dirección domiciliar o de trabajo del demandado. Recibos/facturas de gastos de alimentación, vestimenta, educación (certificado de la institución que se encuentre 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	Gratuito	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 requerentes del servicio.	Se atiende en todas las oficinas a nivel nacional	Direcciones y teléfonos	No	"NO APLICA", en virtud de que la entidad no utiliza la herramienta Portal de Trámite Ciudadano.	"Este servicio no está disponible en línea".	8.721	8.721	90%	
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. Imputación de actas de finiquito. 5. Reclamación de derechos sociales adquiridos. 6. Despido intempestivo. 7. Despido inepto. 8. Accidente y/o enfermedad laboral. 9. Ausio de inactividad, 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.	Accederse 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 debe 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	Gratuito	Según el tiempo estipulado en el Código de Trabajo.	Trabajadores que reciben hasta 3 salarios básicos unificados y cuyo monto máximo de la potencial liquidación a retención no supere 90 salarios básicos unificados.	Se atiende en todas las oficinas a nivel nacional	Direcciones y teléfonos	No	"NO APLICA", en virtud de que la entidad no utiliza la herramienta Portal de Trámite Ciudadano.	"Este servicio no está disponible en línea".	1.428	1.428	84%	
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 criterio general para la prestación del servicio.	Accederse 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	Gratuito	Según el tiempo estipulado en el Código Civil, COGEP, 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.	No	"NO APLICA", en virtud de que la entidad no utiliza la herramienta Portal de Trámite Ciudadano.	"Este servicio no está disponible en línea".	1.229	1.229	93%

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
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	Acercarse 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 la 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	Víctimas de delitos de genocidio, lesa humanidad, femicidio, delitos sexuales cometidos contra niñas, niños y adolescentes; víctimas de estafas masivas 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"	2.394	2.394		
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.	Acercarse 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 la 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	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"	1.097	1.097	"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	Fortalecer 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.	Acercarse a las oficinas de la DP para asesoría.	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/los niños, niñas 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 Área Social de la Defensoría Pública. 2. Quimbe Ñan y Pasaje 2 Direcciones y teléfonos	Se atiende en las oficinas de Quito. 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"	295	295		

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:	31/01/2019
PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:	MESES
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:	apublica@defensoria.gob.ec
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:	(02) 3815270 EXTENSIÓN 2231