

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 (en línea)	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	Solicitud de Acceso a la Información Pública del Ecuador	Garantizar el ejercicio del derecho fundamental de las personas a la información conforme a 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 la oficina a nivel nacional o ingresar el pedido a través del "formulario de requerimiento de información pública" disponible en la sección "contactarnos" de la página web.	La persona interesada en acceder a la información pública de la institución debe pedirlo mediante solicitud escrita o mediante el "Formulario de requerimiento de información pública" disponible en la sección "contactarnos" 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 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 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	Indicador acceso	Servicio por internet	0	18	"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 punibles o de tránsito. El defensor público penal representará a la persona procesada en verones, 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 forma inmediata en la Unidad de Flagrancia en la que se encuentre procesado por la justificación 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 COP.	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 COP para cada etapa procesal.	Personas que afronten un proceso penal y se encuentren en estado de indefensión o sea por su condición económica, social o cultural, o porque no pueden 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 este servicio no cuenta con formularios en línea	Formulario de consulta por transparencia activa	12.120	127.551	
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 los siguientes temas: 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 estudio. 9. Ejecución de actos de mediación relacionados con estos temas.	Acercarse a las oficinas de la DP para asesoría y patrocinio legal.	Los requisitos mínimos para presentar una demanda son: - Fecha de nacimiento de niño, niña o adolescente. - Copia de cédula de ciudadanía de la persona que presenta la demanda. - Copia de papelería de votación de la persona que presenta la demanda. - Tener conocimiento de la dirección domiciliar o de trabajo del demandado. - Recibir facturas de gastos de alimentación, vestimenta, educación (certificado de la institución que se encuentra estudiando), vivienda de los hijos. - Certificado del COMADU 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 establecido 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 ejerce su representación legal o quien está a cargo de su cuidado y que no recibe más de 3 salarios básicos unificados. Adultos hasta los 21 años, que carecen estudios. Personas con discapacidad requieren 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 este servicio no cuenta con formularios en línea	Formulario de consulta por transparencia activa	19.092	184.721	"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.
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. Voto bueno. 2. Solicitud de constatación y/o inspección integral. 3. Jubilación patronal. 4. Imputación de actos de fraude. 5. Reconocimiento de derechos sociales adquiridos. 6. Despido intempestivo. 7. Despido injustificado. 8. Accidente y/o enfermedad laboral. 9. Juicio de inocuidad, 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 actos de mediación relacionados con estos temas.	Acercarse a las oficinas de la DP para asesoría y patrocinio legal.	La Defensoría Pública 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 establecido 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 jubilación a recibir 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 este servicio no cuenta con formularios en línea	Formulario de consulta por transparencia activa	1.717	16.883	

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 (mensual)	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 orden general para la prestación del servicio.	Acercarse 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, COGEP, Ley Orgánica de Movilidad Humana.	Grupos de atención prioritaria previa a la calificación del orden 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 este servicio no cuenta con formularios en línea	Formulario de consulta por emergencia certifica	1.094	14.650	"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.
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 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 la Adolescencia	Victimas 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 intramiliar en contra de la mujer e integrantes del núcleo familiar. Familias de personas desaparecidas o víctimas de muertes violentas investigadas por la DINCOTE.	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, Este servicio no está disponible en línea	Formulario de consulta por emergencia certifica	3.323	33.475	
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 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 afrontan un proceso penal y se encuentran en estado de indefensión o sea por su condición económica, social o cultural, o porque no pueden 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 esperto 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, Este servicio no está disponible en línea	Formulario de consulta por emergencia certifica	1.231	14.677	"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	Mediación	Fortalecemos 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, o a las instalaciones del Centro de Mediación directamente. Actualmente atendemos a través del correo electrónico gijimenez@defensoria.gob.ec y venetia@defensoria.gob.ec	Se verifica la viabilidad de mediación y en lo posterior se aplica los requisitos dependiendo de la naturaleza del caso.	De acuerdo a lo establecido el procedimiento interno de Mediación de la Defensoría Pública	De lunes a viernes de 08:00 a 17:00	Gratis	Inmediato	Grupos de atención prioritaria, por estado de vulnerabilidad (personas naturales y jurídicas)	Quito: 1. Av. De los Shyris, entre las calles El Universo y El Norte, edificio Defensoría Pública, tercer piso. Tlf: 3815270 -al-279- ext- 21262 2. Quito: Rion y Pasaje 2. Tlf: 3815270 Ext.2644 3. Oficina dependiente Guayaquil, Avenida 9 de Octubre y Malecón, Tlf: 042599300 Ext.4132	Quito: 1. Av. De los Shyris, entre las calles El Universo y El Norte, edificio Defensoría Pública, tercer piso. Tlf: 3815270 -al-279- ext- 21262 2. Quito: Rion y Pasaje 2. Tlf: 3815270 Ext.2644 3. Oficina dependiente Guayaquil, Avenida 9 de Octubre y Malecón, Tlf: 042599300 Ext.4132	Se atiende en las oficinas de Quito y Guayaquil. Para información vía telefónica, contactarse a nuestra línea directa 151.	No	Solicitud de mediación	gijimenez@defensoria.gob.ec , venetia@defensoria.gob.ec , sportia@defensoria.gob.ec , https://www.defensoria.gob.ec/ pgs_063006	159	2.492	

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

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

FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:	31/12/2020
FRECUENCIA DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:	MENSUAL
UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN - LITERAL #:	DIRECCIÓN NACIONAL DE GESTIÓN DE CALIDAD
RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL #:	ING. ALEX ESPINOSA MORA
CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:	angelina@defensoria.gob.ec
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:	(02) 3815270 EXTENSIÓN 2231