

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 período (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 las oficinas a nivel nacional o ingresar el pedido a través del "formulario de requerimiento de información pública" disponible en la sección "contactanos" de la página web.	La persona interesada en acceder a la información pública de la institución debe pedirla mediante solicitud escrita o mediante el "Formulario de requerimiento de información pública" disponible en la sección "contactanos" 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. Formas de entrega: copia en papel, CD o en archivo digital enviado a través de correo electrónico.	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 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	2	"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 enfrentan un proceso por contravenciones o delitos penales o de tránsito. El defensor público penal representará a la persona procesada en veredales, 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 penal inmediatez 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 CDP.	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 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 subsección judicial	11.990	45.273	88%
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.	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. Copia de papelería de votación de la persona que presenta la demanda. Tener conocimiento de la dirección domiciliar o de trabajo del demandado. Recibo/factura de gastos de alimentación, vestimenta, educación (certificado de la institución que se encuentra estudiando), vivienda de los hijos. Certificado del COMAD 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 sean estudiados. 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 subsección judicial	18.303	77.249	87%
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 actas de finiquito. 5. Reconocimiento de derechos sociales adquiridos. 6. Despido intempestivo. 7. Despido injustificado. 8. Accidente y/o enfermedad laboral. 9. Juicio de inocencia, únicamente a las personas que han sido patrocinadas por la Defensoría Pública en el juicio laboral cuyo 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 Defensoría Pública informará a la/la usuaria/o 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 reciban hasta 3 salarios básicos unificados y cuyo monto máximo de la pensión liquidatoria 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 subsección judicial	1.483	5.739	72%

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 ciudadanía 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, contacto center, call center, teléfono institución)	Servicio Automatizado (S/N)	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
5	Defensa ciudadana	Asesoría y patrocinio legal en materia civil que genera Inestabilidad Familiar de los miembros de los grupos de atención prioritaria previa a la calificación del contenido 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	Gratuito	Según el tiempo estipulado en el Código Civil, COGEP, Ley Orgánica de Movilidad Humana.	Grupos de atención prioritaria previa a la calificación del contenido 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 internet	1.143	5.205	88%
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 defensora 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	Gratuito	Según lo estipulado en el COGEP, y el Código Orgánico de la Niñez y Adolescencia	Víctimas de delitos de genocidio, lesa humanidad, feminicidio, delitos sexuales, delitos sexuales cometidos contra niñas, niños y adolescentes, víctimas de estas acciones 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 DINASSO.	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 internet	2.688	11.648	"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.
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 patrocinio penal publicado en el registro oficial y de acuerdo a lo estipulado en el nuevo COGEP.	De lunes a viernes de 08:00 a 17:00	Gratuito	Según lo estipulado en el COGEP.	Personas que afronten un proceso penal y se encuentren en estado de vulnerabilidad o en 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 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, Este servicio no está disponible en línea	Formulario de consulta por internet	1.311	5.430	"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	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 aquello que se refieren a la identidad o el 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 gimenoz@defensora.gob.ec y enmorillo@defensora.gob.ec bsaraha@defensora.gob.ec (Guayaquil)	Se verifica la viabilidad de mediación y se procede a solicitar 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	Gratuito	Actualmente debido a las restricciones por la pandemia, la respuesta se da aproximadamente en 3 días	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 ext. 279 ext. 21262 2. Cumbura Ray y Pasca 2. Tlf: 3815270 Ext. 2644 3. Oficina dependiente Guayaquil, Avenida 9 de Octubre y Malecón, Tlf: 042599190 Ext. 4312 Quito: 1. Av. De los Shyris, entre las calles El Universo y El Norte, edificio Defensoría Pública, tercer piso. Tlf: 3815270 ext. 279 ext. 21262 2. Cumbura Ray y Pasca 2. Tlf: 3815270 Ext. 2644 3. Oficina dependiente Guayaquil, Avenida 9 de Octubre y Malecón, Tlf: 042599190 Ext. 4312	Se atiende en las oficinas de Quito y Guayaquil. Para información vía telefónica, contactarse a nuestra línea directa 151.	No	Solitud de mediación	gimenoz@defensora.gob.ec , enmorillo@defensora.gob.ec , bsaraha@defensora.gob.ec https://www.defensora.gob.ec/?p=ip_d-10006	212	963	"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.	

Para ser Renado por las Instituciones que disponen de Portal de Trámite Ciudadano (PTC)

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

FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:	30/04/2021
PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:	MESES
UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN: LITERAL (S):	DIRECCIÓN DE PROCESOS Y CALIDAD
RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL (S):	ING. DIEGO ANDRÉS BUSTAMANTE GARCÍA
CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:	bsaraha@defensora.gob.ec
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:	(02) 3815270 EXTENSIÓN 2231