

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 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 al 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/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
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 Interamericano 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 "Contratación" de la página web.	1. La persona interesada en acceder a la información pública de la institución debe pedir la solicitud escrita o mediante el "Formulario de requerimiento de información pública" disponible en la sección "Contratación" de la página web. 2. En dicha solicitud deberá constar: 1. La fecha. 2. Ciudad. 3. Identificación del solicitante: nombre, apellido, número de cédula, dirección domiciliaria, 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. 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. Para al área que genera, produce o custodia la información. 3. Se remite a la máxima autoridad para la firma de la respuesta a la cual hace diligenciamiento. 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, por el canal telefónico y página web institucional.	No	Solicitud acceso	Servicio por internet	3	11	"INFORMACIÓN NO DISPONIBLE" debido a que la entidad se encuentra desarticulado un mecanismo para medir el nivel de satisfacción ciudadana sobre los servicios que ofrece.
2	Auxilio	Permite solicitar información relacionada a los servicios de la institución y los requisitos para acceder a los mismos.	El usuario puede acceder al servicio por los siguientes canales: 1. Presencial: Acercarse a las oficinas de la DP para asesoría legal. 2. Telefónica: Mediante llamada telefónica al número 151. 3. Electrónico: mediante el formulario de la página web.	1. Nombres y apellidos. 2. Número de cédula. 3. Teléfono de contacto.	El procedimiento inicia desde la llegada del usuario hasta que es asesorado por el servidor.	De lunes a viernes de 08:00 a 17:00.	Gratis	Inmediato	Dirigido a personas naturales de nacionalidad ecuatoriana o extranjera que, por su estado de indefensión o condición económica, social o cultural, no pueden contratar los servicios de defensa legal para la protección de sus derechos.	Oficinas y dependencias que ofrecen el servicio	Direcciones y teléfonos	Se atiende en todas las oficinas a nivel nacional, por el canal telefónico y página web institucional.	No	"NO APLICA", en virtud de que este servicio no cuenta con formularios en línea.	Formulario de consulta por inteligencia artificial	13.879	87.589	88.1%
3	Patrocinio	Brindar representación legal gratuita.	1. La persona, o familiar, debe acercarse a cualquiera de las puntos de atención de la Defensoría Pública a nivel nacional, o 2. El juez, al percatarse de que el procesado no cuenta con una representación legal, designará de oficio un Defensor Público para garantizar sus derechos en el proceso judicial.	1. Nombres y apellidos. 2. Número de cédula o pasaporte. 3. Teléfono de contacto. 4. Autorización de patrocinio. 5. Documento probatorio que el defensor público requiera, según el caso.	El patrocinio inicia desde la aceptación del patrocinio hasta la sentencia emitida por el juez o su impugnación.	De lunes a viernes de 08:00 a 17:00.	Gratis	Según lo estipulado en el COGEP y COP para cada etapa procesal.	Dirigido a personas naturales de nacionalidad ecuatoriana o extranjera que, por su estado de indefensión o condición económica, social o cultural, no pueden contratar los servicios de defensa legal para la protección de sus derechos.	Oficinas y dependencias que ofrecen el servicio	Direcciones y teléfonos	Se atiende en todas las oficinas a nivel nacional, por el canal telefónico y página web institucional.	No	"NO APLICA", en virtud de que este servicio no cuenta con formularios en línea.	Formulario de consulta por inteligencia artificial	39.107	155.208	"INFORMACIÓN NO DISPONIBLE" debido a que la entidad se encuentra desarticulado un mecanismo para medir el nivel de satisfacción ciudadana sobre los servicios que ofrece.
4	Mediación	Esta línea de servicio permite la solución de conflictos mediante acuerdos voluntarios entre las partes en presencia de un mediador.	El usuario puede acceder al servicio de mediación: Acercándose a las oficinas de la DP para asesoría, o a las instalaciones de las oficinas de Mediación directamente. Actualmente atendemos a través del correo electrónico gimen@defensoria.gob.ec (Quito) o mrold@defensoria.gob.ec (Guayaquil) (Barrahona@defensoria.gob.ec (Guayaquil)	1. Nombres y apellidos. 2. Número de cédula. 3. Dirección exacta del domicilio. 4. Nombres y apellidos de la persona que será invitada a la mediación. 5. Documentos adicionales que el mediador necesite.	Inicia desde la solicitud de mediación hasta la conclusión de la audiencia de mediación.	De lunes a viernes de 08:00 a 17:00	Gratis	Actualmente debido a las restricciones por la pandemia, la respuesta se da aproximadamente en 3 días.	Dirigido a personas naturales de nacionalidad ecuatoriana o extranjera que, por su estado de indefensión o condición económica, social o cultural, no pueden contratar los servicios de defensa legal para la protección de sus derechos.	Quito: 1. Av. De los Shyris entre las calles El Universo y Defensoría Pública, tercer piso, telef: 3815270 al 279, ext.: 2162. 2. Quito: 3815270, ext.: 2644. 3. Oficina dependiente Guayaquil, Avenida 9 de Octubre y Madero, telef: 042599190, ext.: 4312.	Quito: 1. Av. De los Shyris, entre las calles El Universo y Defensoría Pública, tercer piso, telef: 3815270 al 279, ext.: 2162. 2. Quito: 3815270, ext.: 2644. 3. Oficina dependiente Guayaquil, Avenida 9 de Octubre y Madero, telef: 042599190, ext.: 4312.	Se atiende en las oficinas de Quito y Guayaquil.	No	Solicitud de mediación	"NO APLICA", servicio no disponible a través internet.	287	1.701	"INFORMACIÓN NO DISPONIBLE" debido a que la entidad se encuentra desarticulado un mecanismo para medir el nivel de satisfacción ciudadana sobre los servicios que ofrece.

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

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

FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:	31/07/2021
PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:	MENSUAL
UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN - LITERAL d):	DIRECCIÓN NACIONAL DE PROCESOS Y CALIDAD
RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL d):	ING. DIEGO ANDRÉS BUSTAMANTE GARCÍA
CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:	dbustamante@defensoria.gob.ec
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:	(02) 381-5270 EXTENSIÓN 2311