

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 e 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 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	Servicio orientado a la población en general que desea conocer la información que genera, produce o custodia la Defensoría Pública y que es reportado en cumplimiento con lo dispuesto en la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública (LOTAIP).	Los ciudadanos y ciudadanas ingresarán su solicitud de información pública en cualquiera de las oficinas a nivel nacional (ventanilla / página web) ingresando el pedido a través de los links "ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA" o "SELECCIÓN DIGITAL DE DOCUMENTOS", disponibles en la sección "CONTACTACIÓN" y "Atención VIRTUAL" de la página web. En la solicitud deberá constar:	1. Fecha. 2. Ciudad. 3. Institución. 4. Autoridad. 5. Identificación del solicitante: nombre, apellido, número de cédula, dirección domiciliar, teléfono (fijo o celular). 6. La petición clara y concreta de la información pública que desea obtener. 7. Forma de recepción de la información solicitada: teatro de la información en la institución / Correo electrónico. 8. Formato de entrega: copia en papel, CD, o formato electrónico digital (PDF, Word, Excel, otros).	1. Se recibe la solicitud de información pública. 2. Se revisa la solicitud. 3. Si la información solicitada es de competencia de la D.P., se identifica la unidad poseedora de la información, caso contrario se redirige a la entidad competente, y se notifica al solicitante. 4. Se genera la respuesta por parte de la unidad poseedora de la información, y se notifica al solicitante.	De lunes a viernes, De 08:00 a 17:00	Gratis	10 días de promedio	Ciudadanía en general	Oficinas y dependencias que ofrecen el servicio: Oficinas de atención al ciudadano	Direcciones y teléfonos	Se atiende en todas las oficinas a nivel nacional, por el canal telefónico y página web institucional.	"NO DISPONIBLE", debido a que la entidad se encuentra desvirtuando un mecanismo para brindar este servicio.	Solicitud de Acceso a la Información Pública	Contacto	0	12	"INFORMACIÓN NO DISPONIBLE", debido a que la entidad se encuentra desvirtuando un mecanismo para medir el nivel de satisfacción ciudadana sobre los servicios que ofrece.
2	Asesoría	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 por asesoría legal. 2. Telefónica: Mediante llamada telefónica al número 155. 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 puedan contratar los servicios de defensa legal para la protección de sus derechos.	Oficinas y dependencias que ofrecen el servicio: Oficinas de atención al ciudadano	Direcciones y teléfonos	Se atiende en todas las oficinas a nivel nacional, por el canal telefónico y página web institucional.	"NO DISPONIBLE", debido a que la entidad se encuentra desvirtuando un mecanismo para brindar este servicio.	"NO APLICA", se está utilizando el link para el servicio por internet (on line)	Formulario de consulta	14.766	117.271	86%
3	Patrocinio	Brindar representación legal gratuita.	1. La persona, o familiar, debe acercarse a cualquiera de los puntos de atención de la Defensoría Pública a nivel nacional, o. 2. El juez, al percatarse de que el proceso no cuenta con una representación legal, designa de oficio en 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. Documentos probatorios 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 CGEP y CMF 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 puedan contratar los servicios de defensa legal para la protección de sus derechos.	Oficinas y dependencias que ofrecen el servicio: Oficinas de atención al ciudadano	Direcciones y teléfonos	Se atiende en todas las oficinas a nivel nacional, por el canal telefónico y página web institucional.	"No disponible", debido a que la entidad se encuentra desvirtuando un mecanismo para brindar este servicio.	"NO APLICA", se está utilizando el link para el servicio por internet (on line)	Formulario de consulta	39.577	190.852	"INFORMACIÓN NO DISPONIBLE", debido a que la entidad se encuentra desvirtuando 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 acuerdo voluntarios entre las partes en presencia de un mediador.	El usuario puede acceder al servicio de mediación presencialmente a las oficinas de la DP para asesoría, a las instalaciones de las oficinas de Mediación Electrónica. Actualmente atendemos a través de correo electrónico gimenez@defensoria.gob.ec , torales@defensoria.gob.ec , ibarra@defensoria.gob.ec , guayquil@defensoria.gob.ec , matamoros@defensoria.gob.ec	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 generalmente 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 puedan contratar los servicios de defensa legal para la protección de sus derechos.	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. Quilumba Ran y Pasaj 2, TE:3815270 Ext.2644 3. Oficina dependiente Guayaquil, Avenida 9 de Octubre y Mababón, TE:042599190 Ext:6312	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. Quilumba Ran y Pasaj 2, TE:3815270 Ext.2644 3. Oficina dependiente Guayaquil, Avenida 9 de Octubre y Mababón, TE:042599190 Ext:6312	Se atiende en las oficinas de Quito y Guayaquil.	"NO DISPONIBLE", debido a que la entidad se encuentra desvirtuando un mecanismo para brindar este servicio.	Solicitud de mediación	269	2.253	"INFORMACIÓN NO DISPONIBLE", debido a que la entidad se encuentra desvirtuando 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 la herramienta Portal de Trámites Ciudadanos (PTC)						
FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:																		
30/09/2021																		
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 2211																		