

Art. 7 de la Ley Orgánica de Transparencia 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<br>(Se describe el detalle del proceso que debe seguir la o el ciudadano para la obtención del servicio).   | Requisitos para la obtención del servicio<br>(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<br>(Detallar los días de la semana y horarios) | Costo    | Tiempo estimado de respuesta<br>(Días, Semanas)   | Tipo de beneficiarios o usuarios del servicio<br>(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<br>(link para direccionar a la página de inicio del sitio web y/o descripción manual)  | Tipos de canales disponibles de atención presencial:<br>(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 (en línea)        | 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 de la Defensoría Pública del Ecuador | Servicio orientado a la población en general que busca conocer la información que genera, produce o custodia la Defensoría Pública y que es reportada 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) o ingresando el pedido a través de los links "ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA" o "RECEPCIÓN DIGITAL DE DOCUMENTOS", disponible en la sección "CONTACTENOS" y "Atención Virtual" de la página web. En la solicitud deberá constar:<br>1. Fecha.<br>2. Ciudad.<br>3. Institución.<br>4. Autoridad.<br>5. Identificación del solicitante: nombre, apellido, número de cédula, dirección domiciliar, teléfono (fijo o celular)<br>6. La petición clara y concreta de la información pública que desea obtener.<br>7. Forma de recepción de la información solicitada: Retiro de la información en la institución / Correo electrónico.<br>8. Formato de entrega: copia en papel, CD, o formato electrónico digital (PDF, word, excel, otros) | La persona interesada en acceder a la información pública de la institución deberá pedirla en cualquiera de las oficinas a nivel nacional (ventanilla / página web) o ingresando el pedido a través de los links "ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA" o "RECEPCIÓN DIGITAL DE DOCUMENTOS", disponible en la sección "CONTACTENOS" y "Atención Virtual" de la página web. En la solicitud deberá constar:<br>1. Fecha.<br>2. Ciudad.<br>3. Institución.<br>4. Autoridad.<br>5. Identificación del solicitante: nombre, apellido, número de cédula, dirección domiciliar, teléfono (fijo o celular)<br>6. La petición clara y concreta de la información pública que desea obtener.<br>7. Forma de recepción de la información solicitada: Retiro de la información en la institución / Correo electrónico.<br>8. Formato de entrega: copia en papel, CD, o formato electrónico digital (PDF, word, excel, otros) | 1. Se recibe la solicitud de información pública.<br>2. Se revisa la solicitud.<br>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.<br>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  | Gratuito | 10 días<br>5 días de promesa  | Ciudadanía en general  | <a href="#">Oficinas y dependencias que ofrecen el servicio</a>  | <a href="#">Direcciones y teléfonos</a>  | 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 desarrollando un mecanismo para brindar este servicio. | <a href="#">Solicitud acceso a la información</a>    | <a href="#">Contacto</a>                             | 3   | 24   | "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   | 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:<br>1. Presencial: Acercarse a las oficinas de la DP para asesoría legal.<br>2. Telefónica: Mediante llamada telefónica al número 351.<br>3. Electrónico: mediante el formulario de la página web.   | 1. Nombre y apellidos.<br>2. Número de cédula.<br>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   | Gratuito | inmediato   | Dirigido a personas naturales de nacionalidad ecuatoriana o extranjera que, por su estado de indefinición o condición económica, social o cultural, no puedan contratar los servicios de defensa legal para la protección de sus derechos. | <a href="#">Oficinas y dependencias que ofrecen el servicio</a>  | <a href="#">Direcciones y teléfonos</a>  | 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 desarrollando un mecanismo para brindar este servicio. | <a href="#">Formulario de consulta legal virtual</a> | <a href="#">Formulario de consulta legal virtual</a> | 6.314   | 61.584   | 92%  |
| 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.<br>2. El juez, al pararse 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. Nombre y apellidos.<br>2. Número de cédula o pasaporte.<br>3. Teléfono de contacto.<br>4. Autorización de patrocinio.<br>5. Documentos probatorios que el defensor público requiera según el caso.  | El patrocinio inicia desde la suscripción del patrocinio hasta la sentencia emitida por el juez o su impugación.   | De lunes a viernes de 08:00 a 17:00   | Gratuito | Según lo estipulado en el COGEP y CDP para cada etapa procesal.                                       | Dirigido a personas naturales de nacionalidad ecuatoriana o extranjera que, por su estado de indefinición o condición económica, social o cultural, no puedan contratar los servicios de defensa legal para la protección de sus derechos. | <a href="#">Oficinas y dependencias que ofrecen el servicio</a>  | <a href="#">Direcciones y teléfonos</a>  | 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 desarrollando un mecanismo para brindar este servicio. | <a href="#">Formulario de consulta legal virtual</a> | <a href="#">Formulario de consulta legal virtual</a> | 37.212  | 221.081  | "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   | 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 de correo electrónico <a href="mailto:gimenez@defensoria.gob.ec">gimenez@defensoria.gob.ec</a> (Quito) <a href="mailto:avila@defensoria.gob.ec">avila@defensoria.gob.ec</a> (Guayaquil)  | 1. Nombre y apellidos.<br>2. Número de cédula.<br>3. Dirección exacta del domicilio.<br>4. Nombre y apellidos de la persona que será invitada a la mediación.<br>5. Documentos adicionales que el mediador necesita.   | Inicia desde la solicitud de mediación hasta la conclusión de la audiencia de mediación.   | 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. | Dirigido a personas naturales de nacionalidad ecuatoriana o extranjera que, por su estado de indefinición 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 ext. 279 ext. 21262<br>2. Quito: San Juan y Paraje 2, Tlf: 3815270 ext. 2644<br>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<br>2. Quito: San Juan y Paraje 2, Tlf: 3815270 ext. 2644<br>3. Oficina dependiente Guayaquil, Avenida 9 de Octubre y Malecón, Tlf: 042599190 Ext. 4312 | Se atiende en las oficinas de Quito y Guayaquil.   | "NO DISPONIBLE", debido a que la entidad se encuentra desarrollando un mecanismo para brindar este servicio. | <a href="#">Formulario de mediación</a>              | <a href="#">Formulario de mediación</a>              | 233   | 2.757  | "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 llenado por las instituciones que disponen de Portal de Trámites Ciudadanos (PTC)

"NO APLICA", debido a que la Defensoría Pública no utiliza el Portal de Trámites Ciudadanos (PTC)

|   |  |
|---|--|
| FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:  | 09/11/2022   |
| PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:                                  | MENSUAL  |
| UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN - LITERAL a):                                  | DIRECCIÓN DE PROCESOS Y CALIDAD  |
| RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL a):              | MGR. BYRON DANLO ESTRELLA LANDAZURI  |
| CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN: | <a href="mailto:landazuri@defensoria.gob.ec">landazuri@defensoria.gob.ec</a> |
| NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:  | (02) 381-5270 EXTENSIÓN 2231   |