

## 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>(Horas, 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, contact 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 acumulativo | Porcentaje de satisfacción sobre el uso del servicio   |
|--|--|--|--|--|--|---|----------|---|---|---|--|---|------------------------------|--|--|---|--|--|
| 1  | Solicitud de acceso a la información pública                             | Servicio orientado a la población en general que desea conocer la información que genera, produce o custodia la Secretaría de Derechos Humanos y que es reportada en cumplimiento con lo dispuesto en la LOTAIP. | Los ciudadanos y ciudadanas ingresarán su solicitud de información pública y la presentarán a través del medio que escogán; de manera física en las oficinas de la Secretaría de Derechos Humanos o a través de los medios digitales que disponga.             | 1. Llenar el requerimiento de información pública; ó<br>2. Llenar la información si el servicio está disponible en internet (en línea).<br>3. Realizar el seguimiento a la solicitud hasta la entrega de la respuesta. | 1. La solicitud de acceso a la información pública llega a la máxima autoridad de la institución.<br>2. Pasa al área que genera, produce o custodia la información.<br>3. Se remite a la máxima autoridad para la firma de la respuesta o a quien haya delegado oficialmente.<br>4. Entrega de la comunicación con la respuesta al o la solicitante. | 08:30 a 17:30   | Gratuito | 10 días plazo más 5 días de prórroga                      | Ciudadanía en general   | Se atiende en todas las oficinas a nivel nacional                                     | Calle General Robles E3-33 entre Calle Upliano Páez y Av. 9 de Octubre y Coordinaciones Zonales en territorio<br><br>Contacto Ciudadano:<br><a href="http://www.derechoshumanos.gob.ec">www.derechoshumanos.gob.ec</a> | Oficinas a nivel nacional: presencial / ventanilla / sitio web institucional  | Si                           | <a href="#">Solicitud de Acceso a la Información Pública</a> | <a href="#">Contacto Ciudadano</a>                   | 3   | 28   | "INFORMACIÓN NO DISPONIBLE", debido a que en el mes de Octubre, los usuarios y usuarias de los servicios que brinda la entidad, no realizaron la calificación de satisfacción sobre el uso del servicio. |
| 2  | Atención especializada a víctimas de violencia y vulneración de derechos | Brindar atención integral e interdisciplinaria (trabajo social, psicológico) a víctimas de violencia y vulneración de derechos a mujeres niños, niñas, grupos prioritarios.                                      | Voluntad propia. Dirigirse a uno de nuestros Servicios de Protección Integral (SPI) y explicar el caso.<br>A través de disposición de Fiscalía, Junta Cantonal, entre otros, en donde la técnica o técnico designado se contacta y se coordina una entrevista. | Presentar la Cédula de Ciudadanía y/o Pasaporte del usuario o usuaria.   | 1. Recibir el caso y analizar<br>2. Designar al técnico o técnica<br>3. Realizar el abordaje inicial - diagnóstico<br>4. Realizar procesos terapéuticos o intervención social<br>5. Elaborar informes<br>6. Archivar expediente  | 08:30 a 17:30   | Gratuito | Entre 4 a 6 meses de proceso terapéutico o trabajo social | Mujeres, niños, niñas, adolescentes y grupos de atención prioritaria  | Se atiende en las oficinas del Servicio de Protección Integral (SPI) a nivel nacional | <a href="#">Directorio Servicio Protección Integral (SPI) a nivel nacional</a>   | Centros de Atención del Servicio de Protección Integral (SPI)   | No                           | No se utiliza formulario para este servicio                  | No existe servicio de atención de casos por internet | 5.871   | 55.738   | 96%  |
| Para ser llenado por las instituciones que disponen de Portal de Trámites Ciudadanos (PTC) |  |  |  |  |  | "NO APLICA", debido a que la Secretaría de Derechos Humanos no utiliza el Portal de Trámites Ciudadanos (PTC) |          |   |   |   |  |   |                              |  |  |   |  |  |
| FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:   |  |  |  |  |  | 31/10/19  |          |   |   |   |  |   |                              |  |  |   |  |  |
| PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:   |  |  |  |  |  | MENSUAL   |          |   |   |   |  |   |                              |  |  |   |  |  |
| UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN - LITERAL d):   |  |  |  |  |  | DIRECCION DE SERVICIOS, PROCESOS, CALIDAD Y GESTIÓN DEL CAMBIO  |          |   |   |   |  |   |                              |  |  |   |  |  |
| RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL d):                       |  |  |  |  |  | ING. ANDRÉS ORELLANA PINOS  |          |   |   |   |  |   |                              |  |  |   |  |  |
| CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:          |  |  |  |  |  | <a href="mailto:andres.orellana@derechoshumanos.gob.ec">andres.orellana@derechoshumanos.gob.ec</a>            |          |   |   |   |  |   |                              |  |  |   |  |  |
| NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:           |  |  |  |  |  | (02) 3955840 ext. 884   |          |   |   |   |  |   |                              |  |  |   |  |  |