

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 (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, 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, contact 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 (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 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 escogió, 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 2. Llenar la información si el servicio está disponible en Internet (en línea). 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. 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.	08:30 a 17:30	Gratis	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 Ujiano Píez y Av. 9 de Octubre y Coordinaciones Zonales en territorio Contacto Ciudadano: www.derechoshumanos.gob.ec	Oficinas a nivel nacional: presencia / ventanilla / sitio web institucional	Si	Solicitud de Acceso a la Información Pública	Contacto Ciudadano	22	87	76%
2	Atención especializada a víctimas de violencia y vulneración de derechos	Brindar atención integral e interdisciplinaria (trabajo social, psicológica) a víctimas de violencia y vulneración de derechos a mujeres niños, niñas y grupos prioritarios.	Voluntad propia: Dirigirse a uno de nuestros Servicio de Protección Integral (SPI) y explicar el caso. 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 ussaria.	1. Recibir el caso y analizar 2. Designar al técnico o técnica 3. Realizar el abordaje inicial - diagnóstico 4. Realizar procesos terapéuticos o intervención social 5. Elaborar informes 6. Archivar expediente	08:30 a 17:30	Gratis	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	Servicio de Protección Integral (SPI) a nivel nacional	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	5.470	86.394	94,74%
Para ser llenado por las instituciones que disponen de Portal de Trámites Ciudadanos (PTC)						"NO APLICABLE", debido a que la Secretaría de Derechos Humanos no utiliza el Portal de Trámites Ciudadanos (PTC)												
FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:						31/7/2020												
PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:						MENSUAL												
UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN - LITERAL d):						DIRECCIÓN 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:						andres_orellana@derechoshumanos.gob.ec												
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:						(02) 3955840 ext. 884												