

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, 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 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 período (mensual) | Número de ciudadanos / ciudadanas que accedieron al servicio acumulativo | Porcentaje de satisfacción sobre el uso del servicio |
|--|---|---|--|---|--|---|----------|---|---|--|---|---|-------------------------------|--|--|---|--|--|
| 1 | 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 en la LOTAIP. | Los ciudadanos y ciudadanas ingresarán su solicitud de información pública y la presentarán a lo custodio 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. 4. Entrega de la comunicación con la respuesta al o la solicitante. | 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 | 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 Ulpiano Páez 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 | 2 | 166 | 90% |
| 2 | Atención integral y protección a mujeres, niñas, niños, adolescentes y sus familias víctimas de violencia y vulneración de derechos | Bridar atención integral e interdisciplinaria (trabajo social, psicológica) a víctimas de violencia y vulneración de derechos a mujeres niñas, niños, adolescentes y sus familias grupos prioritarios. | Voluntad propia: Dirigirse a uno de nuestros Servicios 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. | 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 | Gratuito | Entre 4 a 6 meses de proceso terapéutico o trabajo social | Mujeres, niñas, niños, adolescentes y grupos de atención prioritaria | Se atiende en las oficinas del Servicio de Protección Integral (SPI) a nivel nacional | Directorio Servicio 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 | 5.498 | 139.443 | 94,18% |
| 3 | Registro y Actualización de Actos Administrativos de organizaciones religiosas, civiles y sociales | Servicio orientado a otorgar la personería jurídica así como el registro y actualización de actos administrativos a las distintas organizaciones religiosas, organizaciones civiles con fines religiosos, creencia o conciencia y organizaciones sociales (denominadas corporaciones y fundaciones) relacionados con los pueblos y nacionalidades reconocidos por el Estado Ecuatoriano | Ingresar solicitud en ventanilla de Secretaría General, ubicada en las instalaciones de la Secretaría de Derechos Humanos. 2. Subsanar observaciones de la solicitud 3. Recibir documento de respuesta o Informe técnico motivado con observaciones. | 1. Solicitud firmada por el Representante provisional o Presidente, según corresponda, dirigida a la Máxima Autoridad o a su Delegado 2. Acta Constitutiva 3. Convocatoria(s) de asamblea(s) 4. Otros, de acuerdo al tipo de trámite | 1. Recibir la solicitud y reasignar el caso al Técnico validador 2. Realizar la revisión de requisitos Vs. normativa vigente 3. Elaborar documento habilitante (Acuerdo Ministerial y/o Resolución) o Informe técnico motivado con observaciones 4. Enviar respuesta al ciudadano 5. Archivar documentación expediente | 08:30 a 14:00 | Gratuito | 30 días laborables | Personas naturales o personas jurídicas | Se atiende en las oficinas de Planta Central, ubicada en la Calle General Robles E3-33 entre Calle Ulpiano Páez y Av. 9 de Octubre | Calle General Robles E3-33 entre Calle Ulpiano Páez y Av. 9 de Octubre | Oficinas Planta Central: presencial / ventanilla | No | No se utiliza formulario para este servicio | No existe link para atención de casos por internet | 377 | 1.713 | 57% |
| 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: | | | | | | 30/4/2021 | | | | | | | | | | | | |
| 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 | | | | | | | | | | | | |