

## 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<br>(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 ciudadanas / 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 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 escojan; 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.<br>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.<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 prorroga                      | 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<br>Contacto Ciudadano: <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>                      | 4   | 159  | 90%  |
| 2  | Atención integral y protección a mujeres, niñas, niños, adolescentes y sus familias 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, niñas, niños, adolescentes y sus familias en 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. | 1. Presentar la Cédula de Ciudadanía y/o Pasaporte del usuario.<br>2. Realizar el abordaje inicial - diagnóstico<br>4. Realizar procesos terapéuticos o intervención social<br>5. Elaborar informes<br>6. Archivar expediente   | 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  | 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 trámites por internet | 5.592   | 122.953  | 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 relacionadas con los pueblos y nacionalidades reconocidos por el Estado Ecuatoriano | 1. Ingresar solicitud en ventanilla de Secretaría General, ubicada en las instalaciones de la Secretaría de Derechos Humanos.<br>2. Subsanar observaciones de la solicitud<br>3. Recibir documento de respuesta o informe técnico motivado con observaciones. | 1. Solicitud firmada por el Representante provisional Presidente, según corresponda; dirigida a la Máxima Autoridad o a su Delegado<br>2. Acta Constitutivo<br>3. Convocatoria/s de asamblea/s<br>4. Otros, de acuerdo al tipo de trámite   | 1. Recibir la solicitud y reasignar el caso al Técnico validador<br>2. Realizar la revisión de requisitos Vs. normativa vigente<br>3. Elaborar documento habilitante (Acuerdo Ministerial y/o Resolución) o informe técnico motivado con observaciones<br>4. Enviar respuesta al ciudadano<br>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 trámites por internet   | 363   | 863  | 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:   |   |   |   |   |  | 31/1/2021   |          |   |   |  |   |   |                                  |  |   |   |  |  |
| 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:          |   |   |   |   |  | <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   |          |   |   |  |   |   |                                  |  |   |   |  |  |