

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 (S/No)	Link para descargar el formulario de servicios	Link para el servicio por internet (on line)	Número de ciudadanas / ciudadanos que accedieron al servicio en el último periodo (mensual)	Número de ciudadanos / ciudadanos que accedieron al servicio acumulado	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 y que es reportada en cumplimiento con lo dispuesto en la LOTAIP.	Ingreso a través del portal Contacto Ciudadano: 1. Ingresar al portal Contacto Ciudadano https://aplicaciones.administracionpublica.gob.ec la página www. 2. Seleccionar la opción "Solicitud de Información" 3. Ingresar los datos, e indicar brevemente la información a solicitar 4. Guardar y enviar Ingreso a través de ventanilla Secretaría General (Presencial): 1. Llenar carta de solicitud (opcional cuenta con formulario Solicitud de acceso a la información) 2. Entregar la solicitud en la ventanilla secretaria general Ingreso a través del correo electrónico: gestion.documental@derechoshumanos.gob.ec 1. Enviar el correo solicitando, indicando la información requerida	Solicitud de información de acceso a la información pública, indicando de manera clara y concreta la información que desea obtener. (Se incluirá en la solicitud, el correo electrónico y dirección domiciliar donde se recibirá 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	Gratuito	10 días plazo más 5 días de prórroga	Ciudadanía en general	Se atiende en las oficinas de Planta Central, ubicadas 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 y Coordinaciones Zonales en territorio Contacto Ciudadano: www.derechoshumanos.gob.ec	Presencial, correo electrónico o portal Contacto Ciudadano	No	Solicitud de Acceso a la Información Pública	"NO APLICA", debido que actualmente la plataforma Contacto Ciudadano, se encuentra fuera de servicio	4	12	86,67%
2	Atención integral 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, niñas, niños, grupos prioritarios en los SPI (Servicio de Protección Integral)	Voluntad propia: Diríjase 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 en uso.	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	10 días para iniciar la fase de abordaje	Mujeres, niños, niñas, adolescentes, víctimas de trata y tráfico ilícito de migrantes	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	1.600	12.884	93,99%
3	Registro y Actualización de Actos Administrativos de organizaciones religiosas, de creencia y conciencia	Servicio orientado a otorgar la personería jurídica así como el registro y actualización de actos administrativos a las distintas organizaciones religiosas, de creencia y conciencia.	Ingreso a través de ventanilla secretaria general (Presencial): 1. Ingresar la solicitud con los anexos de los requisitos. Ingreso a través del correo electrónico: gestion.documental@derechoshumanos.gob.ec 1. Ingresar la solicitud con los anexos de los requisitos. Ingresar a través del portal único de trámites ciudadanos - Gob.ec: 1. Seleccionar el tipo de trámite a solicitar 2. Ingresar los datos del solicitante 3. Cargar los documentos, de acuerdo al requisito 4. Grabar y enviar la solicitud	1. Solicitud firmada por el Representante provisional o Presidente, según corresponda; dirigida a la Máxima Autoridad 2. Otros requisitos, según el tipo de trámite (Revisar los requisitos por trámite en el portal único de trámites ciudadanos - Gob.ec)	1. Recibir la solicitud y reasignar la solicitud al Analista agente 2. Realizar la revisión de requisitos Vs. normativa vigente 3. Elaborar documento habilitante (Acuerdo constitutivo u Oficio de Registro o Informe técnico con observaciones) 4. Enviar respuesta al ciudadano 5. Archivar documentación expediente	08:30 a 17:30	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	Presencial, correo electrónico o portal único de trámites Ciudadanos Gob.ec	No	No se utiliza formulario para este servicio	Trámites Servicios, instituciones SPI	460	2.714	78,76%
4	Atención en la restitución internacional de derechos de niñas, niños y adolescentes	Servicio orientado a restituir a los niños, niñas, adolescentes a su residencia habitual, en virtud de su traslado ilícito por parte del padre o la madre que lo ha hecho sin el consentimiento del otro.	Ingreso a través de ventanilla Secretaría General (Presencial): 1. Ingresar la solicitud con los anexos de los requisitos. Ingreso a través del correo electrónico: gestion.documental@derechoshumanos.gob.ec 1. Enviar la solicitud al correo indicado con la solicitud y anexos de los requisitos.	1. Formulario lleno y firmado 2. Copia de la partida de nacimiento 3. Poder de representación en base al art. 28 del Convenio de la Haya 1980 4. Documentos de respaldo de la residencia habitual (certificado médicos, historia clínica, certificado de estudios, certificados extra curriculares, etc.) 5. En caso de tener sentencia judicial, copia de sentencia 6. Copia del expediente con traducción no oficial en idioma del país requerido	1. Recibir la solicitud y reasignar la solicitud al Analista agente 2. Realizar la revisión de requisitos Vs. normativa vigente 3. Iniciar con las gestiones con las Entidades para la búsqueda del menor 4. Gestionar la restitución	08:30 a 17:30	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	Presencial o correo electrónico	No	Formulario de Restitución	"NO APLICA", debido a que la solicitud se ingresa a través de la Secretaría General	9	22	92,00%
Para ser llenado por las instituciones que disponen de Portal de Trámites Ciudadanos (PTC)												Portal Único de Ciudadanos						
FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:												30/09/2022						
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):												KARINA ELIZABETH GUAMANI CLAVIJO						
CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:												karina.guzmani@derechoshumanos.gob.ec						
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:												(02) 3955840 EXTENSIÓN 861						