

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 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 pagina www. 2. Seleccionar la opción "Solicitud de Información" 3. Ingresar los datos, e indicar brevemente la información a solicitar 4. Guarde y envíe 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 domiciliaria 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, 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 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 | 3 | 16 | 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, niños, niñas, grupos prioritarios en los SPI (Servicio de Protección Integral) | 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 usuaria. | 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 | 1.500 | 14.484 | 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. Enviar la solicitud al correo indicado con la solicitud y anexos de los requisitos. Ingreso 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 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 y Servicios Institucionales SDH | 337 | 3.174 | 78,76% |
| 4 | Atención en la restitución Internacional de derechos de niñas, niños y adolescentes | Servicio orientado a restituir a los niños, niñas y 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, 5.- En caso de tener sentencia judicial, copia de la sentencia 6. Copia del expediente con traducción no oficial en el idioma del país requerido | 1.- Recibir la solicitud y reasignar la solicitud al Analista 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 Secretaria General | 6 | 31 | 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: | | | | | | | | | | | | 31/10/2022 | | | | | | |
| PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN: | | | | | | | | | | | | MENSUAL | | | | | | |
| UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACION - LITERAL d): | | | | | | | | | | | | DIRECCION DE SERVICIOS, PROCESOS, CALIDAD Y GESTIÓN DEL CAMBIO | | | | | | |
| RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL d): | | | | | | | | | | | | KARINA ELIZABETH GUAMANÍ CLAVIJO | | | | | | |

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 |
|---|---------------------------|--------------------------|--|--|---|---|-------|--|---|---|---|---|----------------------------------|--|--|---|--|--|
| CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN: | | | | | | | | | | | | karina.guamani@derechoshumanos.gob.ec | | | | | | |
| NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN: | | | | | | | | | | | | (02) 3955840 EXTENSIÓN 861 | | | | | | |