

## 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 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 y 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 escogán; 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 o más 5 días de prórroga	Ciudadanía en general	Se atiende en todas las oficinas a nivel nacional	Calle General Robles E3-33 entre Calle Upliano Páez y Av. 9 de Octubre y Coordinaciones Zonales en territorio  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>	1	1	"INFORMACIÓN NO DISPONIBLE", debido a que en el mes de Octubre, los usuarios y usuarias de los servicios que brinda la entidad, no realizaron la calificación de satisfacción sobre el uso del servicio.
2	Atención especializada a víctimas de violencia y vulneración de derechos	Brindar atención integral e interdisciplinaria (trabajo social, psicológico) a víctimas de violencia y vulneración de derechos a mujeres niños, niñas, 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	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	<a href="#">Directorio Servicio Protección Integral (SPI) a nivel nacional</a>	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	5.207	63.409	96%
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:						30/11/19												
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):						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												