

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 ciudadanía 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 en el último periodo (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 de lo dispuesto en la LOTAIP.	Ingreso a través del portal Contacto Ciudadano: 1. Ingresar al portal Contacto Ciudadano https://aplicaciones.administracionpublica.gob.ec a la página www. 2. Seleccionar la opción "Solicitud de información" Ingreso a través de ventanilla secretaria general (Presencial): 1. Usuar 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: 1. Enviar el correo solicitando 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 misma autoridad de la institución. 2. Pasa al área que genera, produce o custodia la información. 3. Se remite a la misma autoridad para la firma de la respuesta a la queen haya delegado oficialmente. 4. Entrega de la comunicación con la respuesta al o la solicitante.	08:30 a 17:30	Gratis	10 días más plazo 5 días de prórroga	Ciudadanía en general	Se atiende en las oficinas de Planta Central, ubicado en la Calle General Robles E3-33 entre Calle Ulpiano Páez y Av. 9 de Octubre Contacto Ciudadano: www.derechoshumanos.gob.ec	Calle General Robles E3-33 entre Calle Ulpiano Páez y Av. 9 de Octubre y Coordinaciones Zonales en Servicio Contacto Ciudadano: www.derechoshumanos.gob.ec	Presencial, correo electrónico o portal Contacto Ciudadano	Si	Solicitud de Acceso a la Información Pública	Contacto Ciudadano	0	4	74.50%
2	Atención integral y protección	Brindar atención integral e interdisciplinaria (trabajo social, psicológico) a víctimas de violencia y vulneración de derechos a mujeres ríbias, niñas, adolescentes y sus familias víctimas de violencia y vulneración de derechos (Servicio de Protección Integral)	Voluntad propia. Diríjase 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 de 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	Gratis	10 días para iniciar fase de abordaje	Mujeres, niñas, 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 Servicios 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	900	1,839	93.21%
3	Registro y Actualización de Actos Administrativos de organizaciones religiosas, de creencia y conciencia y de nacionalidades y pueblos	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, y de nacionalidades y pueblos	Ingreso a través de ventanilla secretaria general (Presencial): 1. Ingresar la solicitud con los anexos de los requisitos. Ingreso a través del correo electrónico: 1. Enviar la solicitud al correo indicado con solicitud y 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/ Presidente, según corresponda; dirigida a la Misión Nacional 2.- Otros requisitos, según el tipo de trámite (Revisar 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 V: normativa agente 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	Gratis	30 días laborables	Personas naturales o Personas jurídicas	Se atiende en las oficinas de Planta Central, ubicado 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	Portal Único de Trámites Ciudadanos	377	584	66.95%
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 secretaria general (Presencial): 1. Formulario llenado 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 registro de la residencia habitual (Certificado médico, Historia clínica, certificado de estudios, certificados entre comillas). 5.- En caso de tener sentencia judicial, copia de la sentencia 6. Copia del expediente con traducción no oficial en idioma del país requerido Ingreso a través del correo electrónico: 1. Enviar la solicitud al correo indicado con solicitud y anexos de los requisitos.	1.- Recibir la solicitud y reasignar la solicitud al Analista agente 2.- Realizar la revisión de requisitos V: normativa agente 3.- Iniciar con las gestiones con las entidades para la suscripción del menor 4.- Gestionar la restitución	08:30 a 17:30	Gratis	30 días laborables	Personas naturales o Personas jurídicas	Se atiende en las oficinas de Planta Central, ubicado 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 de Menores	"NO APLICA", debido que la solicitud ingresa por Secretaría General	3	3	"NO APLICA", debido a que se tendrá resultado de la medición de satisfacción en el mes de julio del 2022	
FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:												31/07/2022						
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):												ECON. PABLO ANDRÉS REYES VINTIMILLA						
CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:												pablo.reyes@derechoshumanos.gob.ec						
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:												(02) 395540 EXTENSIÓN 884						