

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 periodo (JUNIO)	Número de ciudadanos/ciudadanas que accedieron al servicio acumulativo (Enero-Junio)	Porcentaje de satisfacción sobre el uso del servicio
1	Solicitud de Acceso a la Información Pública	Listado de las instituciones que conforman la Función Ejecutiva años 2011, 2012 y 2013	1. Entregar la solicitud de acceso a la información pública en físico o a través de correo electrónico 2. Estar pendiente de que la respuesta de contestación se entregue antes de los 15 días dispuesto en el Art. 9 de la LOTAIP (10 días y 5 días con prórroga) 3. Retirar la comunicación con la respuesta a la solicitud según el medio que haya escogido (servicio en línea o retro en oficinas)	1. Llenar el formulario de la solicitud de acceso a la información pública. 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	Gratuito	15 días	Ciudadanía en general	Se atiende en todas las oficinas a nivel nacional	Av. Colón y Diego de Almagro. Edif. Torres de Almagro, planta baja, frente al Parque Gabriela Mistral. Teléfonos: 02-3955840, ext:440,441,445.	Página web y oficinas a nivel nacional	Si	Formulario de servicios	Trámite Ciudadano	80 Usuarios	416 Usuarios	100%
2	Asesoría jurídica, psicológica y de trabajo social gratuita, MEDIANTE el fortalecimiento de procesos de atención ciudadana a nivel nacional.	- Atención multidisciplinaria e interdisciplinaria.	- Verbal: El usuario puede acudir a nuestras dependencias a nivel nacional y exponer su caso. - Por escrito: 1. Quijux. Dirigiendo una petición a esta Cartera de Estado, exponiendo un resumen del problema por el cual necesita ser asesorado. La petición debe ser ingresada en el edificio matriz ubicado en la Av. Colón entre Diego de Almagro y Reina Victoria, mezzanine. 2. Correo electrónico: Puede remitir sus consulta al correo atencionciudadania@minjusticia.gob.ec y recibirá respuesta a su petición. - Llamada telefónica: Puede comunicarse vía telefónica y recibir asesoría por este medio.	- No es necesario ningún requisito.	Asesorías verbales: 1. Registro de datos informativos del ciudadano, en bitácora. 2. Asignación del profesional que requiera el ciudadano, en materia legal, psicológica o social. 3. El profesional asignado, brinda el asesoramiento requerido por el ciudadano. 4. Calificación por parte del ciudadano, del servicio brindado. (Encuesta de Satisfacción Ciudadana) 5. Registro de los datos y la asesoría brindada, en el Sistema de Registro Ciudadano SIREC. 6. Seguimiento de casos emblemáticos. Asesorías escritas: 1. De ser casos Quijux interinstitucionales, se brinda respuesta escrita al ciudadano. 2. Casos que ingresan vía correo electrónico, se brinda respuesta escrita.	08:30 a 17:30	Gratuito	- Casos escritos Quijux y vía correo electrónico, 15 días. - Atención inmediata.	Usuarios en general	Se atiende en las Oficinas de las Coordinaciones Zonales: - Zonal 2: Pichincha, Napo, Orellana. - Zonal 3: Cotopaxi, Tungurahua, Chimborazo, Pastaza. - Zonal 4: Manabí, Santo Domingo. - Zonal 5: Los Ríos, Santa Elena, Bolívar, Galápagos. - Zonal 6: Azuay, Cañar, Morona Santiago. - Zonal 7: Loja, El Oro, Zamora Chinchipe. - Zonal 8: Guayas	Av. Colón y Diego de Almagro. Edif. Torres de Almagro, planta baja, frente al Parque Gabriela Mistral. Teléfonos: 02-3955840, ext:440,441,445.	Oficina, correo electrónico, teléfono institucional.	No	No disponemos de formulario	Trámite Ciudadano	126 Usuarios	1034 Usuarios	100%
3	Difusión y socialización en el conocimiento de derechos ciudadanos MEDIANTE la implementación del plan integral de capacitación y socialización de derechos a la ciudadanía.	- Ampliar y desconcentrar la socialización de derechos ciudadanos mediante varios seminarios, talleres y conferencias magistrales dirigidos a colectivos sociales.	- Coordinación y solicitud interinstitucional. - Solicitud por parte de los usuarios en general.	- Ingreso de requerimiento a la Dirección por escrito.	- Determinar la temática. - Establecer lugar, fecha y hora. - Coordinar acciones interinstitucionales. - Selección de Expositores/as - Solicitar la asignación de recursos económicos. - Elaboración de material publicitario. - Agenda de medios. - Elaboración de invitaciones. - Solicitud de material. - Elaboración del registro. - Designar personal encargado. - Elaboración de cronograma de actividades. - Ejecución.	8:30 a 17:30	Gratuito	15 días	Usuarios en general	Se atiende en las Oficinas de las Coordinaciones Zonales: - Zonal 2: Pichincha, Napo, Orellana. - Zonal 3: Cotopaxi, Tungurahua, Chimborazo, Pastaza. - Zonal 4: Manabí, Santo Domingo. - Zonal 5: Los Ríos, Santa Elena, Bolívar, Galápagos. - Zonal 6: Azuay, Cañar, Morona Santiago. - Zonal 7: Loja, El Oro, Zamora Chinchipe. - Zonal 8: Guayas	Av. Colón y Diego de Almagro. Edif. Torres de Almagro, planta baja, frente al Parque Gabriela Mistral. Teléfonos: 02-3955840, ext:440,441,445.	Oficina, correo electrónico, teléfono institucional.	No	No disponemos de formulario	Trámite Ciudadano	46 Participantes	92 Beneficiarios	100%
4	Participación en ferias ciudadanas y gabinete itinerantes.	- Brindar servicios de asesoría jurídica, psicológica y de trabajo social a usuarios a nivel Nacional.	- Coordinación y solicitud interinstitucional. - Organización mensual por parte de la Dirección de Relación con la Ciudadanía.	- Cronograma establecido por las autoridades. - Cronograma mensual de planificación de la Dirección de Relación con la Ciudadanía.	- Determinar la temática. - Establecer lugar, fecha y hora. - Coordinar acciones interinstitucionales. - Selección de Expositores/as - Solicitar la asignación de recursos económicos. - Elaboración de material publicitario. - Agenda de medios. - Elaboración de invitaciones. - Solicitud de material. - Elaboración del registro. - Designar personal encargado. - Elaboración de cronograma de actividades. - Ejecución.	8:30 a 17:30	Gratuito	15 días	Ciudadanía en general	Se atiende en las Oficinas de las Coordinaciones Zonales: - Zonal 2: Pichincha - Zonal 3: Cotopaxi - Zonal 4: Manabí - Zonal 5: Los Ríos - Zonal 6: Azuay - Zonal 7: Loja - Zonal 8: Guayas	Av. Colón y Diego de Almagro. Edif. Torres de Almagro, planta baja, frente al Parque Gabriela Mistral. Teléfonos: 02-3955840, ext:440,441,445.	Oficina, correo electrónico, teléfono institucional.	No	No disponemos de formulario	Trámite Ciudadano	345 Beneficiarios	1668 Beneficiarios	100%
Para ser llenado por las instituciones que disponen de Portal de Trámites Ciudadanos (PTC)											Portal de Trámite Ciudadano (PTC)							
FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:											30/06/2017							
PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:											MENSUAL							
UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACION - LITERAL d):											DIRECCIÓN DE RELACIÓN CON LA CIUDADANÍA							
RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL d):											David Guashpa Director. Dirección de Relación con la Ciudadanía.							
CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:											guashpa@minjusticia.gob.ec							
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:											(02) 3955840 EXTENSIÓN 442							