

Planificación Institucional

Trámites Priorizados

DENUNCIAS SOBRE VIOLACIÓN DE DERECHOS HUMANOS Y DE LA NATURALEZA

Identificador	
Resultados del proceso de participación ciudadana	Diálogos Ciudadanos Se han mantenido reuniones con la participación de colectivos para la retroalimentación, permitiendo identificar a la Defensoría del Pueblo, los trámites con oportunidad de mejora y que son relevantes para la ciudadanía.
Relación del trámite con los programas institucionales	No aplica
Costo	1,861.58 USD
Puntuación	94

ESTRATEGIAS

Estrategia	Descripción	Tiempo
Automatización y digitalización de los trámites	PROYECTO PARA EL “FORTALECIMIENTO DEL SISTEMA DE ATENCIÓN DE QUEJAS EN LÍNEA DE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO DE ECUADOR PARA LA PROTECCIÓN Y PROMOCIÓN DE DERECHOS HUMANOS Y DE LA NATURALEZA”. En octubre de 2018, la Defensoría del Pueblo de Ecuador decidió implementar el servicio de atención en línea denominado DPE a un Clic de Distancia dirigido a ecuatorianos y ecuatorianas que viven fuera del país (Defensoría del Pueblo de Ecuador, 2019). A esta primera experiencia, se sumó en mayo de 2020 la implementación del Sistema de asistencia en línea1, una herramienta que surge como respuesta a la emergencia sanitaria con la finalidad de precautelar los derechos de las personas. Esta nueva modalidad de atención ha acelerado el mejoramiento de prestación de servicios defensoriales, considerando las restricciones a la movilidad interna y entre fronteras. No obstante, los casos registrados off-line deben esperar al día laborable siguiente para recibir respuesta. En el día existen horas pico de solicitudes que dificultan la atención oportuna de las consultas. En este sentido, se requiere, por un lado, integrar ambos sistemas y, por otro, fortalecer y modernizar este servicio, así como resolver las fallas que se han identificado actualmente, dado que no cubre de manera adecuada con los requerimientos de las personas usuarias. Al menos un 37 % de las solicitudes o consultas efectuadas no pueden ser respondidas en tiempo real (Defensoría del Pueblo de Ecuador, 2020). Mediante el uso de inteligencia artificial y analítica de datos, se busca dar un salto cualitativo a un servicio automatizado que permita atender más requerimientos y que solo cuando corresponda a un caso de competencia de la INDH pase a una atención personalizada. Al mismo tiempo, se podrá generar estadísticas especializadas, reportes históricos, predicciones basadas en datos y comparaciones para la toma de decisiones estratégicas en la protección y promoción de derechos. Esta herramienta brindará un canal de comunicación directo entre la población y la Defensoría del Pueblo, disminuirá costos para las personas usuarias en transporte, ampliará su cobertura de atención en horario, permitirá la accesibilidad desde cualquier dispositivo y agilizará la recepción de una respuesta inmediata ante diferentes	2021-07-30

Estrategia	inquietudes. Descripción	Tiempo