

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 (Hora, 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 (mensual)	Número de ciudadanos/ciudadanas que accedieron al servicio acumulativo	Porcentaje de satisfacción sobre el uso del servicio
1	Acceso a la Información Pública. Artículo 7 de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública.	Servicio orientado a la población en general que desea conocer la información que genera, produce o custodia la Procuraduría General del Estado y que es reportada en cumplimiento con lo dispuesto en la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública (LOTAIP).	1. Presentar la solicitud de acceso a la información pública	1. La solicitud debe reunir todos los requisitos detallados en la misma	1. La solicitud debe ser ingresada por la Unidad de Documentación y Archivo (Ventanilla física -según Protocolo interno aprobado- y todos los trámites por ventanilla virtual- a través del correo electrónico: <a href="mailto:secretaria_general@pge.gob.ec">secretaria_general@pge.gob.ec</a> , durante la emergencia sanitaria nacional); 2. La solicitud es registrada dentro del Sistema Informativo de la institución con su respectivo número de trámite; 3. Se realiza la búsqueda de la documentación solicitada, la cual pasa a Secretaría General para su debida revisión y certificación; 4. Una vez revisada la documentación es enviada a la Unidad de Documentación y Archivo para su despacho, a través del servicio de courier o entregado por la ventanilla al usuario, o a través del correo electrónico señalado en la petición.	de Lunes a Viernes 08:30 a 17:00	Gratuito	5 días	Instituciones públicas: Instituciones privadas: Ciudadanía en general	La solicitud debe ser presentada en las oficinas de la Procuraduría General del Estado (Matriz Quito), o en las diferentes Direcciones Regionales u oficinas provinciales, de manera física, según el Protocolo interno aprobado, y todos los trámites a través del correo electrónico <a href="mailto:secretaria_general@pge.gob.ec">secretaria_general@pge.gob.ec</a> , durante la emergencia sanitaria nacional.	<a href="#">La Procuraduría General del Estado, se encuentra ubicada en la Av. Amazonas 1203 - 123 y Arizaga, Edificio Amazonas, Plaza Quito, Ecuador. Teléfono: (02) 294 1300. su página web es <a href="http://www.pge.gob.ec">www.pge.gob.ec</a></a>	Dirección de correo: <a href="mailto:secretaria_general@pge.gob.ec">secretaria_general@pge.gob.ec</a> (permanente)  Ventanilla de la Procuraduría General del Estado. (Excepcionalmente, de acuerdo al Protocolo interno aprobado)	No	Solicitud de acceso a la información pública	"NO APLICA" La Procuraduría General del Estado no tiene el servicio de copias certificadas vía internet (on line).	0	0	0%
2	Solicitud de copias certificadas.	Copias Certificadas	1. Presentar una solicitud dirigida al Secretario General o Máxima Autoridad de la Procuraduría General del Estado, la misma que debe contener los siguientes datos: a. Nombres y apellidos completos del solicitante; b. Dirección electrónica (e-mail); c. Dirección domiciliar; d. Número telefónico; e. Precisar e identificar el documento solicitado con número y fechas emitidas; f. Justificación de la solicitud: aclarar si es para trámite judicial o particular y g. Adjuntar al pedido copia de la cédula de identidad o ciudadanía, documento nacional de identidad, pasaporte o licencia de conducir, indistintamente del solicitante.	1. La solicitud debe reunir todos los requisitos para la obtención de la copia certificada o simple.	1. La solicitud de copias certificadas o simples debe ser ingresada por la Unidad de Documentación y Archivo (Ventanilla física -según Protocolo interno aprobado- y todos los trámites por ventanilla virtual- a través del correo electrónico: <a href="mailto:secretaria_general@pge.gob.ec">secretaria_general@pge.gob.ec</a> , durante la emergencia sanitaria nacional); 2. La solicitud es registrada dentro del Sistema Informativo de la institución con su respectivo número de trámite; 3. Se realiza la búsqueda de la documentación solicitada, la cual pasa a Secretaría General para su debida revisión y certificación; 4. Una vez certificada la documentación es enviada a la Unidad de Documentación y Archivo para su despacho, a través del servicio de courier o entregado por la ventanilla al usuario, o a través del correo electrónico señalado en la petición.	de Lunes a Viernes 08:30 a 17:00	Gratuito	5 días	Instituciones públicas: Instituciones privadas: Ciudadanía en general	La solicitud de copias certificadas deben ser presentadas en la oficinas de la Procuraduría General del Estado - Matriz Quito, o en las diferentes Direcciones Regionales u oficinas provinciales, de manera física, según el Protocolo interno aprobado, y todos los trámites a través del correo electrónico <a href="mailto:secretaria_general@pge.gob.ec">secretaria_general@pge.gob.ec</a> , durante la emergencia sanitaria nacional.	<a href="#">La Procuraduría General del Estado, se encuentra ubicada en la Av. Amazonas 1203 - 123 y Arizaga, Edificio Amazonas, Plaza Quito, Ecuador. Teléfono: (02) 294 1300. su página web es <a href="http://www.pge.gob.ec">www.pge.gob.ec</a></a>	Dirección de correo: <a href="mailto:secretaria_general@pge.gob.ec">secretaria_general@pge.gob.ec</a> (permanente)  Ventanilla de la Procuraduría General del Estado. (Excepcionalmente, de acuerdo al Protocolo interno aprobado)	No	Solicitud de copias certificadas	"NO APLICA" La Procuraduría General del Estado no tiene este servicio, todo pedido de información debe ser realizado mediante oficina dirigida al Procurador General del Estado.	20	1.182	100%
Para ser llenado por las instituciones que disponen de Portal de Trámites Ciudadanos (PTC)										"NO APLICA" La Procuraduría General del Estado no tiene este servicio electrónico								
FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:										30/06/2023								
PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:										MENSUAL								
UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN - LITERAL d):										SECRETARÍA GENERAL								
RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL d):										Viviam Fallo								
CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:										<a href="mailto:viviam.fallo@pge.gob.ec">viviam.fallo@pge.gob.ec</a>								
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:										(02) 294-1300 Ext. 2406								

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 descargar 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 (mensual)	Número de ciudadanos/ciudadanas que accedieron al servicio acumulado	Porcentaje de satisfacción sobre el uso del servicio
1	Centro de Mediación de la Procuraduría General del Estado (arts. 97 y 190 de la Constitución de la República del Ecuador y 32 de la Ley de Arbitraje y Mediación).	Procedimientos de Mediación	Se debe presentar una solicitud vía correo electrónico (secretaria_general@pge.gob.ec) dirigida a la Dirección Nacional de Mediación de la Procuraduría General del Estado con los siguientes datos: a. Nombres y apellidos completos del solicitante y la calidad en que comparece; b. Correo electrónico, dirección y teléfono telefónico de los partes; c. Antecedentes de la petición; d. Resumen de la naturaleza del conflicto. e. Estimación de la cuantía (si la hubiera, caso contrario indeterminada). f. Declaración sobre la asistencia de procesos judiciales, arbitrales, administrativos así como de un resumen especial de la Contaduría General del Estado, y g. Firma de uno de los solicitantes. También pueden ingresar el procedimiento mediante una derivación judicial o fiscal.	Los documentos se los envía de manera digital en correo electrónico (secretaria_general@pge.gob.ec) 1. Copia del documento de identidad y certificado de vitalidad del (los) peticionante(s). 2. Mandamiento o acción de personal en caso de estar representando a una persona jurídica. 3. Documentos que sustentan la petición entre contratos, escrituras, convenios, actas, etc. 4. Comprobante del pago de \$200 en la cuenta corriente No. 0366620 del Banco del Pichincha a nombre de la Procuraduría General del Estado. Se encuentran exonerados del pago los procedimientos que tienen sobre asuntos regulados por el Código de la Mujer y Adolecentes, asuntos laborales, peticiones realizadas por personas de la tercera edad, peticiones con carnet del COINAD, peticiones judiciales presentadas con recursos públicos, procedimientos cuya cuantía sea inferior a \$200 (dimensiones judiciales o fiscales)	Los procesos son ingresados vía correo electrónico y las audiencias se dan por teleconferencia. Una vez ingresada la petición de mediación, el centro de mediación designa a un mediador quien invitará a las partes a las audiencias que estime pertinentes, con el objetivo de alcanzar un acuerdo. Al finalizar el procedimiento las partes deberán firmar un acta de acuerdo total, parcial o con la imposibilidad de lograrlo. En caso de que no se instaura el procedimiento de mediación por insistencia de alguna de las partes, el mediador emite una constancia de imposibilidad de mediación.	Lunes a viernes 08H30 a 17H00	Costos administrativos inferiores a \$200 Costos por servicios de mediación: únicamente en el evento total a parental, y en calificación de acuerdo a la cuantía del asunto o a las horas de audiencia en caso de que la cuantía del mismo sea indeterminada. Se encuentran exonerados del pago los procedimientos que tienen sobre asuntos regulados por el Código de la Mujer y Adolecentes, asuntos laborales, peticiones realizadas por personas de la tercera edad, peticiones con carnet del COINAD, peticiones judiciales presentadas con recursos públicos y por entidades del Sector Público, procedimientos cuya cuantía sea inferior a \$200 y dimensiones judiciales o fiscales	8 a 10 días desde el momento que ingresa la petición completa	Personas jurídicas públicas y privadas, instituciones del Estado, ciudadanía en general	Quito: Av. Río Amazonas N39-123 y Arizaga, edificio Amazonas Plaza Guayaquil: Av. Malecón y P. Icaza, edificio La Previsora Cuenca: Cornelio Merchán y Manuel J. Calle, esquina Loja: 18 de Noviembre, entre Colón y José Antonio Egaguirín, edificio Hogar y Más. Portoviejo: Olmedo, entre Sucre y Córdoba, edificio La Previsora Riobamba: 10 de Agosto y España, edificio en Consejo Provincial Machala: Rocafuerte y Junín, esquina, frente a la prefectura Esmeraldas: Sucre y Mejía, esquina, frente a la Unidad Judicial Civil San Cristóbal: 12 de Febrero, entre Juan José Flores y Boy Abrego Tulcan: Bolívar 53-027 y Junín, edificio de los correos	Quito: Av. Río Amazonas N39-123 y Arizaga, edificio Amazonas Plaza (02) 294 1300 ext. 2116 Guayaquil: Av. Malecón y P. Icaza, edificio La Previsora (04) 256 4932 Cuenca: Cornelio Merchán y Manuel J. Calle, esquina (07) 288 8588 Loja: 18 de Noviembre, entre Colón y José Antonio Egaguirín, edificio Hogar y Más (07) 258 6653 Portoviejo: Olmedo, entre Sucre y Córdoba, edificio La Previsora (05) 243 5827 Riobamba: 10 de Agosto y España, edificio en Consejo Provincial (03) 294 7273	Correo del Centro de Mediación secretaria_mediacion@pge.gob.ec	No	"NO APLICA" La Procuraduría General del Estado no tiene este servicio, todo pedido de información debe ser realizada mediante un formulario de solicitud del Centro de Mediación	"NO APLICA"	Procedimientos ingresados: 93 Procedimientos finalizados: 87	Procedimientos Activos: 815	100%
Para ser llenado por las instituciones que disponen de Portal de Trámites Ciudadanos (PTC)											"NO APLICA" La Procuraduría General del Estado no tiene este servicio electrónico							
FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:											30/06/2023							
PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:											MENSUAL							
UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN - LITERAL b):											DIRECCIÓN NACIONAL DE MEDIACIÓN FINANCIADO							
RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL b):											AB. JAIME ALEJANDRO ANDRADA ARBOLÉZA							
CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:											jma@pge.gob.ec							
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:											(02) 294 1300 ext. 2233							
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 descargar 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 (mensual)	Número de ciudadanos/ciudadanas que accedieron al servicio acumulado	Porcentaje de satisfacción sobre el uso del servicio
1	Acceso a la Información Pública, Artículo 7 de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública.	Préstamo de libros en Biblioteca PGE	1. Identificarse a) Usuario interno PGE b) Usuario externo c. Solicitar Autor y Dobra de Orindulo 3.- Usuarios interno y externo Reniar tarjeta kardex, préstamo de libro	a) Usuario interno PGE identificarse con credencial b) Usuario externo identificar con cédula de ciudadanía original	1.- Se realiza la consulta de existencia de Autor y Dobra solicitado por el usuario en el sistema Winidex, de uso de la Biblioteca donde se encuentran registrado la totalidad de libros disponibles. 2.- Se registra el préstamo del libro en el Kardex de cada libro. 3.- Se registra la entrega del libro en el Kardex y se entrega credencial. NOTA: solo los usuarios internos de la PGE pueden hacer uso de los libros solicitados fuera de las instalaciones de la Biblioteca. En el caso de los usuarios externos se les facilita los libros para que saquen fotocopias previa entrega de cédula de ciudadanía	de Lunes a Viernes 08:30 a 16:45	Gratis	Inmediata	Instituciones Públicas Instituciones Privadas Ciudadanía en general	Biblioteca de la Procuraduría General del Estado	La Procuraduría General del Estado, se encuentra ubicada en la Av. Amazonas N 39 - 123 y Arizaga, Edificio Amazonas, PISO CUARTO, ECUADOR, QUININDÍ, TEL: (02) 294 1300, correo electrónico: web en www.pge.gob.ec	Ventanilla de la Procuraduría General del Estado.	No	"NO APLICA" La Procuraduría General del Estado no tiene este servicio, todo pedido de préstamo de libros se realiza de forma personal	"NO APLICA" La Procuraduría General del Estado no tiene el servicio	2	11	100%
Para ser llenado por las instituciones que disponen de Portal de Trámites Ciudadanos (PTC)											"NO APLICA" La Procuraduría General del Estado no tiene este servicio electrónico							
FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:											30/06/2023							
PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:											MENSUAL							
UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN - LITERAL b):											BIBLIOTECA / DIRECCIÓN NACIONAL ADMINISTRATIVA							
RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL b):											Ing. Juan Pablo Girán							
CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:											jgiran@pge.gob.ec							
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:											(02) 294 1300 ext. 2371							