

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)	Requisitos para la obtención del servicio (Se deberá listar los requisitos que exige la obtención del servicio y donde se)	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)	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)	Tipos de canales disponibles de atención presencial: (Detallar si es por ventanilla, oficina, brigada, página web, correo)	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 Informático de la Institución con su	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 N39 - 123 y Arizaga, Edificio Amazonas, Plaza Quito, Ecuador. teléfono (593 2) - 2941300. 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 domiciliaria; d. Números telefónicos; e. Precisar e identificar el documento solicitado con números y	1. La solicitud debe reunir todos los requisitos para la obtención de la copia certificada o simple. 2. La solicitud es registrada dentro del Sistema	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	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	<a href="http://LaProcuraduriaGeneraldelEstado.seencuentraubicadaenlaAv.AmazonasN39-123yArizaqaEdificioPlazaQuitoEcuador.telefono(5932)-2941300.supaginawebeswww.pge.gob.ec">La Procuraduría General del Estado, se encuentra ubicada en la Av. Amazonas N39 - 123 y Arizaqa Edificio Plaza Quito, Ecuador. teléfono (593 2) - 2941300. su página web es www.pge.gob.ec</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	"NO APLICA" La Procuraduría General del Estado no tiene este servicio, todo pedido de información debe ser realizado mediante oficio dirigido al Procurador General del Estado.	"NO APLICA" La Procuraduría General del Estado no tiene el servicio de copias certificadas vía internet (on line),	28	1.140	100%
---	----------------------------------	---------------------	---	--	--	----------------------------------	----------	--------	---	---	---	--	----	--	---	----	-------	------

**Para ser llenado por las instituciones que disponen de Portal de Trámites** "NO APLICA" La Procuraduría General del Estado no tiene este servicio electrónico

FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN: 30/04/2023

PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN: MENSUAL

UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACION - LITERAL d): SECRETARÍA GENERAL

RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL d): Viviam Fiallo

CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA [viviam.fiallo@pge.gob.ec](mailto:viviam.fiallo@pge.gob.ec)

NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA (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 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,	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	Tipos de canales disponibles de atención presencial: (Detallar si es por ventanilla, oficina, brigada, página web, correo electrónico, chat	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.	Préstamo de libros en Biblioteca PGE	1.- Identificarse a) Usuario interno PGE b) Usuario externo 2.- Solicitar Autor y Obra de Consulta 3.- Usuarios interno y externo llenar tarjeta kardex préstamo de libro	a) Usuario interno PGE identificarse con credencial b) Usuario externo identificarse con cédula de ciudadanía original	1.- Se realiza la consulta de existencia de Autor y Obra solicitado por el usuario en el sistema Winisis, de uso de la Bilioteca donde se encuentran registrada 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 credenciales. NOTA: solo los usuarios internos de la PGE pueden hacer uso de	de Lunes a Viernes 08:30 a 13:00 14:00 a 16:45	Gratuito	Inmediata	Instituciones Públicas Instituciones Privadas Ciudadanía en general	Biblioteca de la Procuraduría General del Estado	<a href="http://LaProcuraduriaGeneraldelEstado.seencuentraubicadaenlaAv.AmazonasN39-123yArizaga.EdificioAmazonasPlaza.Quito.Ecuador.teléfono(5932)-2941300.su.página.web.es.www.pge.gob.ec">La Procuraduría General del Estado, se encuentra ubicada en la Av. Amazonas N39 - 123 y Arizaga. Edificio Amazonas Plaza. Quito. Ecuador. teléfono (593 2) - 2941300. su página web es www.pge.gob.ec</a>	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	6	100%
---	--	--------------------------------------	---	---	--	--	----------	-----------	---	--	---	---	----	---	---	---	---	------

**Para ser llenado por las instituciones que disponen de Portal de Trámites** "NO APLICA" La Procuraduría General del Estado no tiene este servicio electrónico

FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN: 30/04/2023

PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN: MENSUAL

UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACION - LITERAL d): BIBLIOTECA / DIRECCIÓN NACIONAL ADMINISTRATIVA

RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL d): Ing. Jean Paolo Cirani

CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA [jean.cirani@pge.gob.ec](mailto:jean.cirani@pge.gob.ec)

NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA (02) 294-1300 Ext. 2371

**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	Requisitos para la obtención del servicio (Se deberá listar los requisitos que exige la obtención del servicio y donde se	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	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	Tipos de canales disponibles de atención presencial: (Detallar si es por ventanilla, oficina, brigada, página web, correo	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 período (mensual)	Número de ciudadanos/ciudadanas que accedieron al servicio acumulativo	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 52 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 Directora 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 números telefónicos de las partes; c. Antecedentes de la petición; d. Resumen de la naturaleza del conflicto; e. Estimación de	Los documentos se los envía de manera digital vía correo electrónico (secretaria_general@pge.gob.ec) 1. Copia del documento de identidad y certificado de votación del o los peticionarios; 2. Nombramiento o acción de personal en caso de estar representando a una persona jurídica; 3. Documentos que sustenten la petición como: contratos, escrituras, convenios, actas, etc. 4. Comprobante del pago de \$100 en la cuenta corriente No. 0346662-0 del Banco del Pacífico a nombre de la Procuraduría General del Estado (Se encuentran exonerados del	Los procesos son ingresados vía correo electrónico y las audiencias serán 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	Lunes a viernes 08h30 a 17h00	Costos administrativos iniciales: \$100 Costos por servicios de mediación: únicamente si las partes alcanzan un acuerdo total o parcial, y se calculan de acuerdo a la cuantía del acuerdo o a las horas en audiencia en caso de que la cuantía del mismo sea indeterminada Se encuentran exonerados del pago los procedimientos que traten sobre asuntos regulados por el Código de la Niñez y Adolescencia, asuntos laborales, peticiones realizadas por personas de la tercera edad, personas con carnet del CONADIS, personas jurídicas privadas con	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: Cornelo Merchán y Manuel J. Calle, esquina (07 288 8598) Loja: 18 de Noviembre, entre Colón y José Antonio Eguiguren, edificio Hogar y Más Portoviejo: Olmedo, entre Sucre y Córdova, edificio La Previsora Riobamba: 10 de Agosto y España	Quito: Av. Río Amazonas N39-123 y Arizaga, edificio Amazonas Plaza Guayaquil: Av. Malecón y P. Icaza, edificio La Previsora (04 256 4532) Cuenca: Cornelo Merchán y Manuel J. Calle, esquina (07 288 8598) Loja: 18 de Noviembre, entre Colón y José Antonio Eguiguren, edificio Hogar y Más (07 258 4653) Portoviejo: Olmedo, entre Sucre y Córdova, edificio La Previsora (05 263 5827) Riobamba: 10 de Agosto y	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 oficio dirigido a la Directora Nacional del Centro de Mediación	"NO APLICA"	Procedimientos ingresados: 82 Procedimientos Finalizados: 92	Procedimientos Activos: 893	100%
<b>Para ser llenado por las instituciones que disponen de Portal de Trámites</b>										<b>"NO APLICA" La Procuraduría General del Estado no tiene este servicio electrónico</b>								
FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:										30/04/2023								
PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:										MENSUAL								
UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACION - LITERAL d):										DIRECCIÓN NACIONAL DE MEDIACIÓN ENCARGADO								
RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL d):										AB. JAIME ALEJANDRO ANDRADE ARBOLEDA								
CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:										<a href="mailto:jaime.andrade@pge.gob.ec">jaime.andrade@pge.gob.ec</a>								
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:										(02) 294-1300 Ext. 2220								