

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, Día, Semana)	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 dirección 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 (por línea)	Número de ciudadanos/ciudadanos que accedieron al servicio en el último periodo (mensual)	Número de ciudadanos/ciudadanos 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.	Copias Certificadas	1. Presentar una solicitud dirigida al Secretario General o Máximo Autoridad de la Procuraduría General del Estado, la misma que debe contener los siguientes datos: a. Nombre y apellidos completos del solicitante; b. Dirección electrónica (e-mail); c. Dirección domiciliar; d. Número telefónico; e. Precisar e identificar al documento solicitado con número y fecha emitida; f. Justificación de la solicitud. g. Declarar si es para trámite judicial o particular. h. 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: secretaria_general@pge.gob.ec , durante la emergencia sanitaria nacional). 2. La solicitud es registrada dentro del Sistema Informático 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 verificación. 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 las oficinas de la Procuraduría General del Estado - Maipú Doble, 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 secretaria_general@pge.gob.ec , durante la emergencia sanitaria nacional.	La Procuraduría General del Estado, se encuentra ubicada en la Av. Amazonas N29 - 123 y Alameda, Edificio Amazonas Plaza, Quito, Ecuador, teléfono: 0224 2611100, su pagina web es www.pge.gob.ec	Dirección de correo: secretaria_general@pge.gob.ec (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 (por línea).	20	714	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:											30/4/2022								
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):											Dr. Héctor Eduardo Holguín Pedraza								
CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:											eduardo.holguin@pge.gob.ec								
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:											(02) 294 4 300 Ext. 2130								

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 detallan las 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 Místico)	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 (en línea)	Número de ciudadanos/ciudadanas que accedieron al servicio en el último período (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. 71 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 de forma electrónica (procuraduria_general@pge.gob.ec) dirigida a la Dirección Nacional de Mediación de la Procuraduría General del Estado con los siguientes datos: a. Nombre y apellido completos del solicitante y la ciudad en que reside. b. Correo electrónico, dirección y número telefónico de las partes. c. Antecedentes de la gestión. d. Resumen de la naturaleza del conflicto. e. Estimación de la cuantía (a la habida, una vez conocido indeterminada). f. Declaración sobre la existencia de procesos judiciales, arbitrales, administrativos así como de un arbitraje especial de la Contraloría General del Estado. Si la forma de el o los solicitantes. También pueden ingresar al procedimiento mediante una denominación judicial a través de la oficina de atención al ciudadano.	Los documentos se los envía de manera digital en forma electrónica (procuraduria_general@pge.gob.ec). Copia del documento de identidad y certificado de verificación de los datos. g. Acordamiento o acción de gestión en caso de estar representado por un procurador. h. Documentos que sustentan la participación: contratos, recibos, convenios, actas, etc. i. Contratación de pago de costas a cuenta corriente No 336662-0 del Banco del Pichincha o Banco de la Procuraduría General del Estado (se encuentra en el expediente del procedimiento que trae sobre su nombre registrado en el código de la fe pública y Administración, Asuntos laborales, pensiones jubiladas del primer de la carrera civil, personas con causal del CONAEC, personas jurídicas privadas con recursos públicos y por entidades del sector público, procedimientos con causal de arbitraje y 5000) y denuncias judiciales o fiscales.	Los procesos son ingresados vía correo electrónico a las audiencias autorizadas por la Dirección del Centro de Mediación de la Procuraduría General del Estado. Una vez ingresada la petición de mediación, el centro de mediación el centro designa a un mediador quien invoca a las partes, a las audiencias que dentro del proceso se estimen 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 alcance el procedimiento de mediación por inasistencia de alguna de las partes, el mediador emite una constancia de imposibilidad de mediación.	Lunes a Viernes 8:00 a 17:00	Costo administrativo: Inicialmente \$100 Costo por servicios de mediación: solamente si las partes alcanzan un acuerdo total o parcial, a un acuerdo o a las horas que se acuerde en caso de que el acuerdo no sea alcanzado. Se encuentran autorizados del pago los procedimientos que tienen sobre su nombre registrado en el código de la fe pública y Administración, Asuntos laborales, pensiones jubiladas del primer de la carrera civil, personas con causal del CONAEC, personas jurídicas privadas con recursos públicos y por entidades del sector público, procedimientos con causal de arbitraje y 5000) y denuncias 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 (02 294 1300 ext. 2218) Guayaquil: Av. Malecón y P. Icaza, edificio La Provisora Suceña: Corralito Merchán y Manuel J. Calle, esquina Luján Luján: 18 de Noviembre, entre Colón y José Antonio Egiguren, edificio Hagar y Más (07 274 4870) Peroteño: Oromo, entre Sacre y Cotacachi, edificio La Provisora (05 261 9057) Bañados: 10 de Agosto y Equije, edificio Consejo Provincial (05 294 7271) Machala: Rocaforte y Jiménez, esquina edificio de la prefectura (07 270 3460) Esmeraldas: Taura y Mejía, esquina, frente a la Unidad Judicial San Cristóbal San Cristóbal: 12 de Febrero, entre Juan José Flores y Eloy Alfaro Tulcan: Bolívar 53 027 y Junín, edificio de los correos (06 296 1181)	Quito: Av. Río Amazonas N39-123 y Arizaga, edificio Amazonas Plaza (02 294 1300 ext. 2218) Guayaquil: Av. Malecón y P. Icaza, edificio La Provisora Suceña: Corralito Merchán y Manuel J. Calle, esquina Luján Luján: 18 de Noviembre, entre Colón y José Antonio Egiguren, edificio Hagar y Más (07 274 4870) Peroteño: Oromo, entre Sacre y Cotacachi, edificio La Provisora (05 261 9057) Bañados: 10 de Agosto y Equije, edificio Consejo Provincial (05 294 7271) Machala: Rocaforte y Jiménez, esquina edificio de la prefectura (07 270 3460) Esmeraldas: Taura y Mejía, esquina, frente a la Unidad Judicial San Cristóbal San Cristóbal: 12 de Febrero, entre Juan José Flores y Eloy Alfaro Tulcan: Bolívar 53 027 y Junín, edificio de los correos (06 296 1181)	No				Procedimientos ingresados: 96 Procedimientos Finalizados: 123	Procedimientos Acabos: 916	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:											30/4/2022							
PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:											MENSUAL							
UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN - LITERAL d):											DIRECCIÓN NACIONAL DE MEDIACIÓN							
RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL d):											DR. LUIS FERNANDO MORÁN HERRERA							
CORREO ELECTRÓNICO DEL O RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:											info@pge.gob.ec							
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:											(02) 294-1300 Ext. 2218							

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 deben 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, telefonos institucionales)	Servicio Automatizado (%No)	Link para descargar el formulario de servicios	Link para el servicio por internet (en línea)	Número de Ciudadanía/Ciudadanos que accedieron al servicio en el último período (mensual)	Número de Ciudadanía/Ciudadanos 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.- Usuario interno externo llenar tarjetas kárdex 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 interno, de uso de la Biblioteca donde se encuentran registrados la totalidad de libros disponibles. 2.- Se registra el préstamo del libro en el Kárdex de cada libro. 3.- Se registra la entrega del libro en el Kárdex y se entrega credenciales. 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 13:00 14:00 a 16:45	Gratis	Inmediata	Instituciones Publicas Instituciones Privadas Ciudadanía en general	Biblioteca de la Procuraduría General del Estado	La Procuraduría General del Estado no presta libros en físico. Dependencia: Biblioteca Nacional Administrativa. Calle 11 Sur, Sector: Gobierno, Teléfono: (02) 294 1300. E-mail: web@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	90	125	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:						30/4/2022												
PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:						MENSUAL												
UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN - LITERAL (B):						BIBLIOTECA / DIRECCION NACIONAL ADMINISTRATIVA												
RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL (C):						Mgs. Nelson Samaniego												
CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:						nelson.samaniego@pge.gob.ec												
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:						(02) 294 1300 Ext. 2130												