

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 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 (S/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: secretaria_general@pge.gob.ec , 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 publicas 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 secretaria_general@pge.gob.ec , durante la emergencia sanitaria nacional.	La Procuraduría General del Estado, se encuentra ubicada en la Av. Amazonas N39 - 123 y Azuaga, Edificio Amazonas Plaza, Quito, Ecuador. teléfonos 0993 21 2941300, su página 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	Solicitud de acceso a la información pública	"NO APLICA" La Procuraduría General del Estado no tiene el servicio de copias certificadas via 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. Números telefónicos; 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: secretaria_general@pge.gob.ec , 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 publicas Instituciones privadas Ciudadanía en general	La solicitud de copias certificadas deben ser presentadas 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 secretaria_general@pge.gob.ec , durante la emergencia sanitaria nacional.	La Procuraduría General del Estado, se encuentra ubicada en la Av. Amazonas N39 - 123 y Azuaga, Edificio Amazonas Plaza, Quito, Ecuador. teléfonos 0993 21 2941300, su página 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 el servicio de información debe ser realizado mediante oficina dirigida al Procurador General del Estado.	"NO APLICA" La Procuraduría General del Estado no tiene el servicio de copias certificadas via internet (on line).	25	1.045	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:											31/12/2022							
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):											Wladimir Fallo							
CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:											wladimir.fallo@pge.gob.ec							
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 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 (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 Renar 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 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 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 Públicas: Instituciones Privadas Ciudadanía en general	Biblioteca de la Procuraduría General del Estado	La Procuraduría General del Estado de encuestas públicas en la Av. Américas 1300 - 1234 ciudad, Estado, Américas Blvd. Ocho, Ecuador, telefon 2582 21 - 2641300 en correo web en www.pge.gub.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	0	178	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:											31/12/2024							
PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:											MENSUAL							
UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN - LITERAL d):											BIBLIOTECA / DIRECCIÓN NACIONAL ADMINISTRATIVA							
RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL d):											PGE, EPMISDIA EPMCO							
CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:											ibiblioteca@pge.gub.ec							
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:											(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	Requisitos para la obtención del servicio	Procedimiento interno que sigue el servicio	Horario de atención al público	Costo	Tiempo estimado de respuesta	Tipo de beneficiarios o usuarios del servicio	Oficinas y dependencias que ofrecen el servicio	Dirección y dependencia que ofrece el servicio	Tiempo de canales disponibles de atención presencial:	Servicio Automatizado	Link para descargar el formulario de servicios	Link para el servicio por internet (por 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. 97 y 136 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 Dirección Nacional de Mediación de la Procuraduría General del Estado con los siguientes datos: a. Nombres y apellidos completos del solicitante y la ciudad en que comparece; b. Correo electrónico, dirección y teléfonos telefónicos de las 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 legajo especial de la Contaduría General del Estado, y; g. Firma de él o los solicitantes. También pueden ingresar el procedimiento mediante una derivación judicial o fiscal.	Los documentos se les 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 postulantes; 2. Nombramiento a acción de personal en caso de estar representado a una persona jurídica; 3. Documento que sustente la petición como: contratos, escrituras, censales, entre otros; 4. Comprobante del pago de \$300 en la cuenta corriente No. 096842 del Banco del Pichincha a nombre de la Procuraduría General del Estado 5. De encontrar inconvenientes del pago en procedimientos que tratan sobre asuntos regulados por el Código de la Niñez y Adolescencia, asuntos laborales, peticiones realizadas por personas de la tercera edad, personas con discapacidad y por miembros del Sector Público, procedimientos cuya cuantía sea inferior a \$5000 y derivaciones judiciales o fiscales.	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 instará 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 inasistencia de alguna de las partes, el mediador emite una constancia de imposibilidad de mediación.	Lunes a viernes 08H30 a 17H00	Costos administrativos - iniciales: \$100 Costos por servicios de mediación: concurrencia a las partes al menos 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 requeridas del pago los procedimientos que tratan sobre asuntos regulados por el Código de la Niñez y Adolescencia, asuntos laborales, peticiones realizadas por personas de la tercera edad, personas con discapacidad y por miembros del Sector Público, procedimientos cuya cuantía sea inferior a \$5000 y derivaciones 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: Camello Merchán y Manuel J. Calle, España Lago: 18 de Noviembre, entre Colón y José Antonio Espigares, edificio Hogar y Más Portoviejo: Olmedo, entre Sucre y Córdova, edificio La Previsora Riobamba: 10 de Agosto y España, edificio Consejo Provincial Machala: Rocafuerte y Justín, esquina, edificio de la prefectura Esmeraldas: Sucre y Mejía, esquina, frente a la Unidad Judicial Cívica San Cristóbal: 12 de Febrero, entre Juan José Flores y Boy Afilaro Tulcan: Bolívar 53-027 y Jurín, edificio de los correos	Quito: Av. Río Amazonas N39-123 y Arizaga, edificio Amazonas Plaza (02 294 1300 ext. 2215) Guayaquil: Av. Malecón y P. Icaza, edificio La Previsora (04 256 4532) Cuenca: Camello Merchán y Manuel J. Calle, esquina (02 388 8598) Lago: 18 de Noviembre, entre Colón y José Antonio Espigares, edificio Hogar y Más (07 258 4653) Portoviejo: Olmedo, entre Sucre y Córdova, edificio La Previsora (05 333 5873) Riobamba: 10 de Agosto y España, edificio Consejo Provincial (03 294 1274)	Carro del Centro de Mediación secretaria_general@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 Dirección Nacional del Centro de Mediación	"NO APLICA"	Procedimientos Ingresados: 135 Procedimientos Finalizados: 108	Procedimientos Activos: 930	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:											17/12/2022							
PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:											MENSUAL							
UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN - LITERAL g):											DIRECCIÓN NACIONAL DE MEDIACIÓN ENCARGADO							
CONSEJO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:											DR. LUIS FERNANDO MORERA HEREDIA							
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:											02) 294-1300 Ext. 2215							