

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	Gratis	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 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 Arizaga, Edificio Amazonas Plaza, Quito, Ecuador, teléfono (593 2) 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 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: 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	Gratis	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 -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 Arizaga, Edificio Amazonas Plaza, Quito, Ecuador, teléfono (593 2) 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 este servicio, todo pedido 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 vía internet (on line).	22	1.225	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:	31/08/2023
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:	viviam.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 ciudadanía para la atención del servicio)	Requisitos para la obtención del servicio (Se detallan todos 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 (Días, Horas, Minutos)	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 o la página de inicio del sitio web y/o dirección manual)	Tipos de canales disponibles de atención presencial: (Detalle si es por correo electrónico, oficina, página web, correo electrónico, chat en línea, contact center, call center, teléfono interactivo)	Servicio Automatizado (Sí/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	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 (procuraduria_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 ciudad en que comparece; b. Correo electrónico, dirección y números telefónicos de las partes; c. Antecedentes de la gestión; d. Resumen de la naturaleza del conflicto; e. Estimación de la cuantía (si la hubiera, caso contrario indeterminado); f. Declaración sobre la existencia de procesos judiciales, arbitrales, administrativos, así como de un examen especial de la Contraloría 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 los envía de manera digital en correo electrónico (secretaria_general@pge.gob.ec) 1. Copia del documento de identidad y certificado de votación del o los postulantes; 2. Nomenclario o acción de personal por caso de estar representando a una persona jurídica; 3. Documentos que sustenten la petición como: contratos, escrituras, convenios, actas, etc. 4. Compromiso del pago de \$300 en la cuenta corriente No. 0346620 del Banco del Pichincha a nombre de la Procuraduría General del Estado (Se encuentran exonerados 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 carnet del CONADIS, personas jurídicas privadas con recursos públicos y por entidades del Sector Público, procedimiento 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 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 inasistencia de alguna de las partes, el mediador emite una constancia de imposibilidad de mediación.	Lunes a viernes 09H00 a 17H00	Costos administrativos menores \$300 Costos por servicios de mediación únicamente de las partes alcanzan un acuerdo total o parcial, se calcula 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 tratan 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 recursos públicos y por entidades del Sector Público, procedimiento 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 P. Icaza, edificio La Previoara Cuenca: Coronel Merchán y Manuel J. Calle, esquina Loja: 18 de Noviembre, entre Colón y José Antonio Guigueren, edificio Hogar y Más Portoviejo: Olmedo, entre Sucre y Córdoba, Esmeraldas: Sucre y Mejía, esquina, edificio de la prefectura San Cristóbal: 12 de Febrero, entre Juan José Flores y Eloy Alfaro 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. 2110) Guayaquil: Av. Malecón y P. Icaza, edificio La Previoara (04 256 4532) Cuenca: Coronel Merchán y Manuel J. Calle, esquina (07 288 8508) Loja: 18 de Noviembre, entre Colón y José Antonio Guigueren, edificio Hogar y Más (07 258 4653) Portoviejo: Olmedo, entre Sucre y Córdoba, edificio La Previoara (05 243 5127) Nabamba: 10 de Agosto y España, edificio ex Consejo Provincial (03 294 7272)	No	Correo del Centro de Mediación secretaria_mediacion@pge.gob.ec	"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: 84 Procedimientos Finalizados: 93	Procedimientos Activos: 500	100%
Para ser llamado 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:											31/08/2023							
PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:											MENSUAL							
UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN - LITERAL d):											DIRECCIÓN NACIONAL DE MEDIACIÓN ENCARGADO							
RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL d):											AB. JAIME ALJANDRO ANDRADE ARROLEDIA							
CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:											med@pge.gob.ec							
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:											(02) 294 1300 Ext. 2220							