

Art. 7 de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública - LOTAP

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 (D/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	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 (LOTAP).	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 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 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)	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. 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 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 la oficina 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)	No	"NO APLICA" La Procuraduría General del Estado no tiene el servicio, todo pedido de información debe ser realizado mediante oficina dirigida al Procurador General del Estado.	20	1.266	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:											31/10/2023							
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 Falló							
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 - LOTAP

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 (D/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 150 de la Constitución de la República del Ecuador y 12 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 números telefónicos de las partes; c. Antecedentes de la petición; d. Documento de la situación 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 examen especial de la Contrataría General del Estado, y; g. Firma de la/s solicitant/es. También pueden ingresar el procedimiento mediante una derivación judicial o fiscal.	1. El documento se le envía de manera digital vía correo electrónico (secretaria_general@pge.gob.ec) 2. Copia del documento de identidad y certificado de vitalidad del o los participantes; 3. Notificación o acción de personal en caso de estar representado a una persona jurídica; 4. Documentos que sustentan la petición como: contratos, escrituras, promesas, etc.; 5. Comprobante del pago de \$200 en la cuenta corriente No. 004001 del Banco del Pichincha a nombre de la Procuraduría General del Estado (Se encuentran enmendados del pago los procedimientos que están sobre proceso regulados por el Código de la Infancia y Adolescencia, asuntos laborales, peticiones realizadas por personas de la tercera edad, personas con discapacidad, personas jurídicas privadas con recursos públicos y por unidades del Sector Público, procedimientos cuya cuantía sea inferior a \$200) (determines 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 invitara 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: \$100 Costos por servicios de mediación: únicamente el litigio se abona con acuerdo total o parcial, y se calcula de acuerdo a la cuantía del acuerdo o la hora su sujeción en caso de que no se alcance el mismo. Se encuentran enmendados del pago los procedimientos que están sobre proceso regulados por el Código de la Infancia y Adolescencia, asuntos laborales, peticiones realizadas por personas de la tercera edad, personas con discapacidad, personas jurídicas privadas con recursos públicos y por unidades del Sector Público, procedimientos cuya cuantía sea inferior a \$200 y determines 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: Cornejo Merchán y Manuel J. Calle, edificio La Previsora Lago: 18 de Noviembre, entre Colón y José Antonio Eguiagarren, edificio Hogar y Más Portoviejo: Olmedo, edificio Hogar y Más Lago: 18 de Noviembre, entre Colón y José Antonio Eguiagarren, edificio Hogar y Más (07 288 8598) Lago: 18 de Noviembre, entre Colón y José Antonio Eguiagarren, edificio Hogar y Más (07 251 4651) Portoviejo: Olmedo, entre Suroeste y Córdoba, edificio La Previsora (05 310 1877) Babahua: 10 de Agosto y España, edificio ex Colegio Previsora (01 294 2714)	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 realizado mediante oficina dirigida a la Dirección Nacional del Centro de Mediación	"NO APLICA"	Procedimientos Ingresados: 134 Procedimientos Finalizados: 109	Activos: 895	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:											31/10/2023							
PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:											MENSUAL							
UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN - LITERAL d):											DIRECCIÓN NACIONAL DE MEDIACIÓN ENCARGADA							

RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACION DEL LITERAL d):	AB. JAIME ALEJANDRO ANDRADE ARBOLEDA
CORREO ELECTRONICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACION:	jaime.andrade@procuraduria.gob.mx
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACION:	(02) 254 1300 EXT. 2220