

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<br>(Se describe el detalle del proceso que debe seguir la ciudadanía para la obtención del servicio).   | Requisitos para la obtención del servicio<br>(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<br>(Detallar los días de la semana y horarios)                               | Costo    | Tiempo estimado de respuesta<br>(Horas, Días, Semanas) | Tipo de beneficiarios o usuarios del servicio<br>(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<br>(link para direccionar a la página de inicio del sitio web y/o descripción manual) | Tipos de canales disponibles de atención presencial.<br>(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.   | Pedido realizado por cualquier ciudadano/a para conocer el manejo de los recursos que administran las entidades del Estado.                            | 1. Entregar la solicitud de acceso a la información pública en físico o a través de correo electrónico.<br>2. Estar pendiente de que la respuesta de contestación se entregue antes de los 10 días dispuestos en el Art. 9 de la LOTAIP (10 días y 5 días con prórroga).<br>3. Retirar la comunicación con la respuesta a la solicitud según el medio que este haya escogido (servicio en línea o retro en oficinas).  | 1. Llenar el formulario de la solicitud de acceso a la información pública o<br>2. Pasarla al área que genera, produce o custodia la información.<br>3. Realizar el seguimiento a la solicitud hasta la entrega de la respuesta.  | 1. La solicitud de acceso a la información pública llega a la máxima autoridad de la institución.<br>2. Pasa al área que genera, produce o custodia la información.<br>3. Se entrega la respuesta al solicitante por el medio de la interacción que este haya escogido.   | Lunes a Viernes de 8:30 a 17:00   | Gratuito | 15 días  | Ciudadanía en general   | Edificio El Comercio                              | Edificio El Comercio Chile Oe-21 Planta Baja Teléfono (02) 3827000  | Ventanilla Recepción de documentos   | No                            | <a href="#">SOLICITUD DE ACCESO</a>   | "Este servicio aún no está disponible en línea"   | 4   | 41   | 81,25%   |
| 2  | Atención de Requerimientos Ciudadanos  | Solicitud generada por ciudadanos atendidos de forma presencial para requerimientos dirigidos al Señor Presidente.                                     | 1. Entregar el formulario a través de canal presencial<br>2. Obtener turno para atención<br>3. Ser atendido por el analista de Atención Ciudadana<br>4. Registro de datos del ciudadano en página web<br>5. Análisis de caso del ciudadano<br>6. Derivación según el caso  | 1. Cédula de Identidad o Pasaporte.<br>2. Llenar formulario de Solicitud de Requerimiento Ciudadano.  | 1. La Solicitud de Requerimiento Ciudadano llega a la instancia pertinente de la institución o derivación a otra institución.<br>2. Análisis y designación de información<br>3. Designación de la Unidad o persona responsable de generar la respuesta.<br>4. Entrega de la respuesta al o la solicitante por el medio de interacción que haya escogido.  | Lunes a Viernes de 8:30 a 17:00   | Gratuito | 15 días  | Ciudadanía en general   | Edificio El Comercio                              | Edificio El Comercio Chile Oe-21 Planta Baja Teléfono (02) 3827000  | Ventanilla Recepción de documentos   | No                            | <a href="#">SOLICITUD DE REQUERIMIENTO CIUDADANO</a>  | "Este servicio aún no está disponible en línea"   | 1.481   | 19.185   | 81,25%   |
| 3  | Guianza en los Museos de Presidencia (Palacio de Gobierno)                                     | La Presidencia de la República del Ecuador a través de la Dirección de Gestión Patrimonial brinda servicios de difusión y promoción cultural.          | 1. Solicitar turno vía telefónica, WhatsApp, correo electrónico e indicar todos los datos para la reserva.<br>2. Entregar cédula de ciudadanía o pasaporte según sea el caso.<br>3. Asistir 5 minutos antes de la hora señalada para el ingreso.<br>4. Recibir cédula de ciudadanía o pasaporte, según sea el caso.  | 1. Presentar original de la cédula de identidad o pasaporte.<br>2. Turno asignado.  | 1. Se da la bienvenida por parte del guía asignado para la visita.<br>2. Solicitar documentación de identificación a usuario y entregar tarjeta de visitante.<br>3. Realizar el recorrido en el Palacio de Carondelet.<br>4. Entregar documentación presentada al inicio de la visita (cédula de identidad o pasaporte)   | Martes a Domingo 09:00 a 16:00  | Gratuito | Inmediato  | Ciudadanía en general   | Palacio de Gobierno                               | García Moreno N10 - 43 entre Chile y Espejo Teléfono: (02) 23827000   | Correo electrónico a <a href="mailto:cultural@presidencia.gob.ec">cultural@presidencia.gob.ec</a> ; o por medio de llamada telefónica al número 02-3827000 ext. 7090   | No                            | "No aplica este servicio no requiere de formularios la atención es de forma directa"  | "Este servicio aún no está disponible en línea"   | 329   | 1.995  | 95,63%   |
| 4  | Guianza en los Museos de Presidencia (Museo del Pasillo)                                       | La Presidencia de la República del Ecuador a través de la Dirección de Gestión Patrimonial brinda servicios de difusión y promoción cultural.          | 1. Solicitar turno vía telefónica, WhatsApp, correo electrónico e indicar todos los datos para la reserva; o acudir directamente a la recepción del museo.<br>2. Presentar carnet o certificado de vacunación de Covid-19.<br>3. Asistir 5 minutos antes de la hora señalada para el ingreso.<br>4. Participar en la guía con el grupo registrado.   | 1. Carné o certificado de vacunación de Covid - 19<br>2. Turno asignado.  | 1. Se da la bienvenida por parte del guía asignado para la visita.<br>2. Se da instrucciones de seguridad al usuario o visitante.<br>3. Realizar el recorrido en el Museo del Pasillo.  | Martes a Domingo 09:00 a 16:00  | Gratuito | Inmediato  | Ciudadanía en general   | Museo del Pasillo                                 | García Moreno N02-04 y Bolívar Esq. Teléfono: (02) 23827000   | Correo electrónico a <a href="mailto:museodelpasillo@presidencia.gob.ec">museodelpasillo@presidencia.gob.ec</a> o por medio de llamada telefónica al número 02-3827000 ext. 7124 o mensaje de WhatsApp al número de teléfono 0982456797. | No                            | "No aplica este servicio no requiere de formularios la atención es de forma directa"  | "Este servicio aún no está disponible en línea"   | 1.239   | 9.955  | 95,63%   |
| 5  | Certificación de documentos: bajo custodia del Archivo Intermedio de la Administración Pública | La Presidencia de la República del Ecuador a través de la Dirección de Archivo de la Administración Pública brinda el servicio de Copias Certificadas. | 1. El usuario realizará la solicitud de certificación de documentos a la Dirección de Archivo de la Administración Pública de forma presencial o lo puede realizar en línea a través del siguiente link: <a href="https://sigre.presidencia.gob.ec/solicitud/copias/registro">https://sigre.presidencia.gob.ec/solicitud/copias/registro</a><br>2. El usuario recibirá los documentos debidamente certificados. En el caso de entrega de documentación física se realizará en las instalaciones de la Dirección de Archivo de la Administración Pública y si fuese entrega de documentación electrónica se realizará a través un enlace de descarga. | 1. Solicitud de certificación de documentos debidamente fundamentada dirigida a la Dirección de Archivo de la Administración Pública presencial o a través del siguiente link: <a href="https://sigre.presidencia.gob.ec/solicitud/copias/registro">https://sigre.presidencia.gob.ec/solicitud/copias/registro</a><br>2. De ser representante legal o persona natural: Deberá presentar la documentación que acredite la autorización para ser el representante legal o jurídico de empresa o persona natural debidamente acreditado. | 1. Se recibe la solicitud de certificación y se dispone la búsqueda de el o los documentos solicitados para ser certificados.<br>2. Recibir solicitud.<br>3. Delegar atención de solicitud.<br>4. Revisar solicitud.<br>5. Realizar búsqueda de documentos.<br>6. Realizar reproducción y digitalización de los documentos.<br>7. Cotizar documentación y poner sellos en documentación física.<br>8. Elaborar razón de certificación.<br>9. Certificar documentación y firmar razón de certificación.<br>10. Elaborar oficio de respuesta.<br>11. Entregar copia certificada.<br>12. Realizar la digitalización del trámite en el sistema. | Lunes a Viernes de 8:30 a 17:00   | Gratuito | 23 horas laborales                                     | Ciudadanía en general   | Dirección de Archivo de la Administración Pública | Av. Teniente Gonzalo Gallo y Av. La Prensa. Ref: Detrás de la Unidad Educativa PAE No 1.  | Correo electrónico a <a href="mailto:ortiz@presidencia.gob.ec">ortiz@presidencia.gob.ec</a> y por medio de llamada telefónica al número 02-3827000 ext. 7009   | Si                            | <a href="https://sigre.presidencia.gob.ec/#!/solicitud/copias/mi/tra">https://sigre.presidencia.gob.ec/#!/solicitud/copias/mi/tra</a> | <a href="https://www.gob.ec/#!/tramites/ortiz@presidencia.gob.ec/mi/tra">https://www.gob.ec/#!/tramites/ortiz@presidencia.gob.ec/mi/tra</a><br><a href="https://sigre.presidencia.gob.ec/#!/solicitud/copias/mi/tra">https://sigre.presidencia.gob.ec/#!/solicitud/copias/mi/tra</a><br><a href="https://www.gob.ec/#!/tramites/ortiz@presidencia.gob.ec/mi/tra">https://www.gob.ec/#!/tramites/ortiz@presidencia.gob.ec/mi/tra</a> | 0   | 14   | En construcción                                      |
| Para ser llenado por las instituciones que disponen de Portal de Trámites Ciudadanos (PTC) |  |  |  |   |   | "NO APLICA", debido a que (nombre completo de la entidad) no utiliza el Portal de Trámites Ciudadanos (PTC) |          |  |   |   |   |  |                               |   |   |   |  |  |
| FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:   |  |  |  |   |   | 30/11/2022  |          |  |   |   |   |  |                               |   |   |   |  |  |
| PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:   |  |  |  |   |   | MENSUAL   |          |  |   |   |   |  |                               |   |   |   |  |  |
| UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN - LITERAL d):   |  |  |  |   |   | DIRECCIÓN DE PROCESOS, SERVICIOS, CALIDAD Y COMUNICACIÓN SOCIAL   |          |  |   |   |   |  |                               |   |   |   |  |  |
| RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL d):                       |  |  |  |   |   | XAVIER FLORESMILO BOLAÑOS CUZCO   |          |  |   |   |   |  |                               |   |   |   |  |  |
| CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:          |  |  |  |   |   | <a href="mailto:bolanosx@presidencia.gob.ec">bolanosx@presidencia.gob.ec</a>                                |          |  |   |   |   |  |                               |   |   |   |  |  |
| NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:           |  |  |  |   |   | (02) 382-7000 EXTENSIÓN 7188  |          |  |   |   |   |  |                               |   |   |   |  |  |