

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 (%/No)	Link para descargar el formulario de servicios	Link para el servicio por internet (on line)	Número de ciudadanas / ciudadanos que accedieron al servicio en el último periodo (mensual)	Número de ciudadanas / ciudadanos que accedieron al servicio acumulado	Porcentaje de satisfacción sobre el uso del servicio
1	Acceso a la información pública.	Pedido realizado por ciudadano/a para conocer el manejo de los recursos que administran las entidades del Estado.	1. Entrar la solicitud de acceso a la información pública en físico o a través de correo electrónico. 2. Estar pendiente de que la respuesta de contestación se entregue antes de los 10 días siguientes en el art. 5 de la LOTAIP (10 días y 5 días con prórroga). 3. Realizar la comunicación con la respuesta a la solicitud según el medio que este haya escogido (servicio en línea o retro en oficina).	1. Llenar el formulario de la solicitud de acceso a la información pública o a través de correo electrónico. 2. Llenar la información si el servicio está disponible en internet (on line). 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. 2. Pasa al área que genera, produce o custodia la información. 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	Gratis	15 días	Ciudadanía en general	Edificio El Comercio	Edificio El Comercio Chile Def-21 Plazuela Baja Teléfono (02) 3827000	Ventanilla Recepción de documentos	No	SOLICITUD DE ACCESO	"Este servicio aún no está disponible en línea"	3	44	80,9%
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 2.- Obtener turno para atención 3.- Ser atendido por el analista de Atención Ciudadana 4.- Registro de datos del ciudadano en página web 5.- Análisis de caso del ciudadano 6.- Derivación según el caso.	1.- Cobrar de Identidad o Pasaporte. 2.- Llenar formulario de Solicitud de Requerimiento Ciudadano.	1. La Solicitud de Requerimiento Ciudadano llega a la máxima gerencia de la institución o derivación a otra institución. 2. Análisis y designación de información. 3. Designación de la Unidad o persona responsable de generar la respuesta. 4. Entrega de la respuesta a la solicitante por el medio de interacción que haya escogido.	Lunes a Viernes de 8:30 a 17:00	Gratis	15 días	Ciudadanía en general	Edificio El Comercio	Edificio El Comercio Chile Def-21 Plazuela Baja Teléfono (02) 3827000	Ventanilla Recepción de documentos	No	SOLICITUD DE REQUERIMIENTO CIUDADANO	"Este servicio aún no está disponible en línea"	1.379	20.564	80,9%
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. 2. Entregar cédula de ciudadanía o pasaporte según sea el caso. 3. Asistir 5 minutos antes de la hora señalada para el ingreso. 4. Recibir cédula de ciudadanía o pasaporte, según sea el caso.	1. Presentar original de la cédula de identidad o pasaporte. 2. Turno asignado.	1. Se da la bienvenida por parte del guía asignado para la visita. 2. Solicitar documentación de identificación a usuario y entregar tarjeta de visitante. 3. Realizar el recorrido en el palacio de Carondelet. 4. Entregar documentación presentada al inicio de la visita (cédula de identidad o pasaporte).	Martes a Domingo 09:00 a 16:00	Gratis	Inmediato	Ciudadanía en general	Palacio de Gobierno	García Moreno N10 - 43 entre Chile y Loja Teléfono: (02) 3827000	Correo electrónico a cultural@presidencia.gob.ec o por medio de llamada telefónica al número 02-3827000 ext. 7000	No	"No aplica este servicio no requiere de formularios la atención es de forma directa"	"Este servicio aún no está disponible en línea"	264	2.259	97,3%
4	Guianza en los Museos de Presidencia (Museo del Pasado)	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 asistir directamente a la recepción del museo. 2. Presentar carné o certificado de vacunación Covid-19. 3. Asistir 5 minutos antes de la hora señalada para el ingreso. 4. Participar en la guianza con el grupo registrado.	1. Carné o certificado de vacunación Covid-19 2. Turno asignado.	1. Se da la bienvenida por parte del guía asignado para la visita. 2. Se da las instrucciones de seguridad al usuario y visitante. 3. Realizar el recorrido en el Museo del Pasado.	Martes a Domingo 09:00 a 16:00	Gratis	Inmediato	Ciudadanía en general	Museo del Pasado	García Moreno N02-04 y Bolívar Esq. Teléfono: (02) 23827000	Correo electrónico a museodelpasado@presidencia.gob.ec 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"	1.654	11.609	96,1%
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 a través de la siguiente dirección de correo electrónico: https://registro.presidencia.gob.ec/solicitud/copia 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 del 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: https://registro.presidencia.gob.ec/solicitud/copia 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. 2. Recibir solicitud. 3. Delegar atención de solicitud. 4. Realizar solicitud. 5. Realizar búsqueda de documentos. 6. Realizar reproducción y digitalización de los documentos. 7. Corregir documentación y poner sellos en los documentos. 8. Elaborar razón de certificación. 9. Certificar documentación y firmar razón de certificación. 10. Elaborar copia de respuesta. 11. Entregar copia certificada. 12. Registrar la finalización del trámite en el sistema.	Lunes a Viernes de 8:30 a 17:00	Gratis	23 horas laborables	Ciudadanía en general	Dirección de Archivo de la Administración Pública	Av. Teniente Gonzalo Gallo y Av. La Prensa. Ref. Cercas de la Unidad Educativa FAE No 1.	Correo electrónico a ort@presidencia.gob.ec y por medio de llamada telefónica al número: 3827000 ext. 7009	Si	https://registro.presidencia.gob.ec/solicitud/copia	https://www.gob.ec/transparencia/informacion-publica/areas-copias-certificadas https://www.gob.ec/transparencia/informacion-publica/areas-copias-certificadas	5	24	100,0%
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:											31/12/2022							
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):											PATRICIA MARIBEL REYES NAVARRO							
CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:											Patricia.Reyes@presidencia.gob.ec							
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:											(02) 382-7000 EXTENSIÓN 7079							