

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 dirección 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 | Servicio al Ciudadano | 1. Atender con amabilidad al público. 2. Otorgar información relativa al Tribunal Contencioso Electoral, bajo la Ley orgánica de Transparencia y Acceso a la Información pública. 3. Recibir las quejas y denuncias que presenten los usuarios externos de la institución en cuanto a los servidores/as del TCE. 4. Comunicar oportunamente a la Unidad de Recursos Humanos y Presidencia sobre las quejas y denuncias presentadas. 5. Dar seguimiento a las quejas y denuncias presentadas. 6. Las demás funciones que le sean asignadas por las autoridades de la institución. | Recepción de llamadas telefónicas para consultas o quejas ciudadanas. Atención personal en la oficina del TCE donde se brinda información. Emisión de información a través de la dirección electrónica servicio.ciudadano@tce.gob.ec | Solicitar información | Orienta, informa y facilita, el acceso a la información relativa al TCE. Difundir y promocionar los servicios del TCE (a administración de Justicia Electoral; ámbito de acción) Difusión de los productos del TCE. | 08:00 a 17:00 | Gratuito | 2 días | Ciudadanía en general | Oficina matriz: Quito | José Manuel Abascal N 37-49 y Portete - Teléfono: 02 - 3815000 ext. 722 web: http://www.tce.gob.ec | Teléfono: 3815000_email_servicio.ciudadano@tce.gob.ec | Si | http://www.tce.gob.ec/transparencia/ | servicio.ciudadano@tce.gob.ec | 31 | 31 | 100% |
| 2 | Biblioteca Especializada en Justicia Electoral y Democracia | Contar con un fondo documental de 3000 títulos relacionados con la temática de especialización de la Biblioteca | 1) Préstamo de material bibliográfico conforme a Reglamento de Biblioteca. 2) Atención e información a Usuarios/as a través de correo electrónico o teléfono. 3) Acceso a bases de datos especializadas a través de Biblioteca Virtual Especializada. 4) Acceso a catálogo bibliográfico. | 1) Presentar cédula de identidad o carné estudiantil de Usuario/a solicitante de material bibliográfico (presencial). 2) Solicitar por correo electrónico u otro medio el requerimiento de información bibliográfica. | 1) Una vez que se identifica el texto o material bibliográfico solicitado, la consulta se realiza en sala de lectura de biblioteca. 2) Si la solicitud es a través de correo electrónico, la información requerida se envía por este medio escaneada o formato pdf. | 08H00 a 17H00 | Gratuito | Inmediato | Ciudadanía en general | Se atiende en la sede principal Quito | José Manuel Abascal N 37-49 y Portete - Teléfono: 02 - 3815000 ext. 722 web: http://www.tce.gob.ec | Biblioteca (institución), correo electrónico, teléfono y página web de Biblioteca | Si | No aplica | http://www.tce.gob.ec/biblioteca/ | 1) Treinta (30) Usuarios/as solicitaron para consulta material bibliográfico de Biblioteca, junio 2016. 2) La página web de Biblioteca virtual no mantiene un contador que permita identificar el número de Usuarios/as que acceden a este link. | No aplica | 100% de Usuarios/as que consultaron en sala de lectura. Será indispensable adquirir nuevas publicaciones en la temática de especialización de la Biblioteca, es una sugerencia de Usuarios/as. |
| 3 | Emisión de certificados | Certificado de no tener sentencia ejecutoriada del Tribunal Contencioso Electoral | Selección del servicio en el portal institucional | Llenar la información solicitada para la emisión del certificado | El sistema se alimenta por de la información recibida de la DINARDAP | Siempre | Gratuito | Inmediato | Ciudadanía en general | Oficina matriz: Quito | José Manuel Abascal N 37-49 y Portete - Teléfono: 02 - 3815000 ext. 701 | Teléfono: 3815000_email_secretaria.general@tce.gob.ec | Si | No aplica | http://www.tce.gob.ec/cerTCE/mrc_descarga.php | 139 | 139 | 100% |
| 4 | Capacitación a través de e-learning | Certificado de haber aprobado el curso | Selección del servicio en el portal institucional | 1. Llenar la información solicitada para la emisión del certificado. 2. Aprobar el curso. | El sistema se alimenta por los registros de los ciudadanos interesados en la capacitación en línea. | Siempre | Gratuito | Inmediato | Ciudadanía en general | Oficina matriz: Quito | José Manuel Abascal N 37-49 y Portete - Teléfono: 02 - 3815000 ext. 736 | http://www.tce.gob.ec/e-learning/ | Si | No aplica | http://www.tce.gob.ec/e-learning/ | 157 | 157 | 100% |

Para ser llenado por las instituciones que disponen de Portal de Trámites Ciudadanos (PTC)

Portal de Trámite Ciudadano (PTC)

FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:

30/06/2016

PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN: Mensual

MENSUAL

UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN - LITERAL d):

DIRECCIÓN DE INVESTIGACIÓN CONTENCIOSO ELECTORAL

RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL d):

AB. ANA RIVADENEIRA REDÍN

CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:

gabriela.rivadeneira@tce.gob.ec

NUMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:

3815000 ext. 742