

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 canal del proceso que debe seguir la o el ciudadano para la obtención del servicio)	Requisitos para la obtención del servicio (Se deberá incluir 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 (Cualquier o 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 (Enlace para direccionar a la página de inicio del sitio web y/o descripción manual)	Tipo de canales disponibles de atención presencial: (Detallar si es por escritorio, oficina, brigada, página web, correo electrónico, chat en línea, central de llamadas, call center, teléfono institución)	Servicio Automatizado (SI/NO)	Link para descargar el formulario de servicios	Link para el servicio por Internet (en línea)	Número de ciudadanos/ciudadanas que accedieron al servicio en el último período (mensual)	Número de ciudadanos/ciudadanas que accedieron al servicio acumulado	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 procedimientos 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. Envío de información a través de la atención electrónica servicio.ciudadano@tce.gob.ec	Solicitar información	Oficinas, informes y Auditoría, el acceso a la información relativa al TCE. Difundir y promocionar los servicios del TCE (la administración de Justicia Electoral), ámbito de acción) Difusión de los productos del TCE.	08:00 a 17:00	Gratis	2 días	Ciudadanía en general	Oficina matriz Quito	Abascof N.37-48 y Portaflo www.tce.gob.ec	Teléfono: 3815000 email: servicio.ciudadano@tce.gob.ec	Si	No aplica	http://www.tce.gob.ec mailto:servicio.ciudadano@tce.gob.ec	2	2	90%
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 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 de usuario solicitante de material bibliográfico (gramatical). 2. Solicitar por correo electrónico u otro medio. 3. Si se solicita por otro medio se enviará al Usuario o Usuario a través de correo electrónico la información requerida.	1. Una vez que se identifica el texto o material bibliográfico solicitado, la consulta se realiza en sala de lectura de biblioteca. 2. Si se solicita por otro medio se enviará al Usuario o Usuario a través de correo electrónico la información requerida.	08:00 a 17:00	Gratis	inmediato	Ciudadanía en general	Se atiende en la sede principal Quito	http://www.tce.gob.ec servicio.ciudadano@tce.gob.ec 7777@tce.gob.ec	biblioteca (prestación), correo electrónico, teléfono y página web de biblioteca	Si	No aplica	http://www.tce.gob.ec/7777/biblioteca	1) 47 Usuarios/as realizaron consultas de material bibliográfico en sala de lectura. 2) La página web de Biblioteca Virtual no tiene contador que permita registrar el número de Usuarios/as que acceden a este link.	10 usuarios	95% de Usuarios/as que consultaron en sala de lectura.
3	Emisión de certificados	Certificado de no tener sentencia ejecutoriada del Tribunal Contencioso Electoral	Por medio del portal institucional	Enviar la información solicitada para la emisión del certificado	Se alimenta el sistema por medio de la información recibida de la UNIDAD	No aplica	Gratis	inmediato	Ciudadanía en general	Oficina matriz Quito	Abascof N.37-48 y Portaflo www.tce.gob.ec	Teléfono: 3815000 email: secretaria.general@tce.gob.ec	Si	No aplica	http://www.tce.gob.ec/wfTCE/truc_d/vercerta.php	12	12	100%
Para ser llenado por las instituciones que disponen de Portal de Trámites Ciudadanos (PTC)												Portal de Trámites Ciudadanos (PTC)						
FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:												(13/07/2015)						
PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:												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: Anika Iruadameya Redín						
CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:												anika@iruadameya@tce.gob.ec						
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:												(02) 3815000 EXTENSIÓN 742						