

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 cómo 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 dependencias que ofrecen el servicio (Incluir el link para descargar el formulario manual)	Tipos de canales disponibles de atención presencial: (Escribir 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 (en línea)	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. Constatar 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. Ofender y promocionar los servicios del TCE de administración de Justicia Electoral (ámbito de acción) Difundir de los productos del TCE.	08:00 a 17:00	Gratuito	2 días	Ciudadanía en general	Oficina matriz Quito	Abascof N 37-49 y Portside www.tce.gob.ec	Teléfono: 3815000 email: servicio.ciudadano@tce.gob.ec	Si	No aplica	http://www.tce.gob.ec www.ciudadano@tce.gob.ec	5	5	90%
2	Biblioteca Especializada en Justicia Electoral y Democracia	Contar con un fondo documental de 3000 títulos relacionados con 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 de ciudadanía solicitante de material bibliográfico (prevencional). 2. Solicitar por correo electrónico o otro medio.	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 envía al Usuario o Usuario/a a través de correo electrónico la información requerida.	08:00 a 17:00	Gratuito	Inmediato	Ciudadanía en general	Se atiende en la sede principal Quito	book@tce.gob.ec Abascof N 37-49 y Portside. Teléfono: 02-3815000 ext. 722 / web: www.tce.gob.ec	Biblioteca (Institución), correo electrónico, teléfono y página web de biblioteca	Si	No aplica	http://pages.tce.gob.ec/7728-biblioteca/	1164 usuarios/as realizaron consultas de material bibliográfico en sala de lectura 214 página web de Biblioteca Virtual no tiene contador que permita conocer el número de usuarios/as que acceden a este link.	No aplica	98% de usuarios/as que consultaron en sala de lectura.
3	Emisión de certificados	Certificado de no tener sentencia recurrida del Tribunal Contencioso Electoral	Por medio del portal institucional	Enviar la información solicitada para la emisión del certificado	Se alimenta al sistema por medio de la información recibida de la UNADSEP	No aplica	Gratuito	Inmediato	Ciudadanía en general	Oficina matriz Quito	Abascof N 37-49 y Portside www.tce.gob.ec	Teléfono: 3815000 email: secretaria.genera@tce.gob.ec	Si	No aplica	http://www.tce.gob.ec/cv/TCE/mr_de-servicio.php	28	28	100%
Para ser atendido por las instituciones que disponen de Portal de Trámites Ciudadanos (PTC)												Portal de Trámites Ciudadanos (PTC)						
FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:												DD/MM/AAAA (31/06/2015)						
PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:												MENSUAL						
UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN - LITERAL a)												SERVICIO AL CIUDADANO/BIBLIOTECA/ SECRETARÍA GENERAL						
RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL a)												Vicente Cárdenas Cuello						
CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:												vicente.cardenas@tce.gob.ec						
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:												(02) 3815000 EXTENSIÓN 742						