

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 (S/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 (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	Abasco N 37-49 y Parque 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	19	19	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/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 Usuario/a solicitante de material bibliográfico (presencial). 2. Solicitar por correo electrónico u otro medio. 3. Acceso a bases de datos especializadas a través de Usuario o Usuario/a 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 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	José Manuel Abascal N 37-49 y Parque - Teléfono: 02-3815000 ext. 772 / web: www.tce.gob.ec	Biblioteca (institución), correo electrónico, teléfono y página web de Biblioteca	Si	NO APLICA	http://www.tce.gob.ec http://www.tce.gob.ec	1) 25 Usuarios/as realizaron consultas de material bibliográfico en sala de lectura. 2) 3 Usuarios/as realizaron solicitudes bibliográficas especializadas en derecho electoral a través de correo electrónico. 3) La página web de Biblioteca Virtual no tiene contador que permita conocer el número de Usuarios/as que acceden a este link.	NO APLICA	95% de Usuarios/as que consultaron en sala de lectura.
Para ser llenado por las Instituciones que disponen de Portal de Trámites Ciudadanos (PTC)												Portal de Trámite Ciudadano (PTC)						
FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:												31/03/2015						
PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:												MENSUAL						
UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN - LITERAL d)												SERVICIO AL CIUDADANO/ BIBLIOTECA						
RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL d):												Vicente Cárdenas Cedillo						
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						