

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   | Requisitos para la obtención del servicio  | Procedimiento interno que sigue el servicio  | Horario de atención al público | Costo  | Tiempo estimado de respuesta | Tipo de beneficiarios o usuarios del servicio | 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:   | 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 período (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<br>2. Dirigir información relativa al Tribunal Contencioso Electoral, bajo la Ley orgánica de Transparencia y Acceso a la Información pública.<br>3. Recibir las quejas y denuncias que presenten los usuarios externos de la institución en cuanto a los servidores del TCE.<br>4. Comunicar oportunamente a la Unidad de Recursos Humanos y Presidencia sobre las quejas y denuncias presentadas.<br>5. Dar seguimiento a las quejas y denuncias presentadas.<br>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 (de 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                           | José Manuel Abascal N 37-49 y Porteto www.tce.gob.ec Teléfono: 02 - 3815000 ext. 725   | Teléfono: 3815000_email: servicio.ciudadano@tce.gob.ec | SI                            | <a href="http://www.tce.gob.ec/transparencia/">http://www.tce.gob.ec/transparencia/</a> | <a href="mailto:servicio.ciudadano@tce.gob.ec">servicio.ciudadano@tce.gob.ec</a>                          | 22   | No aplica  | 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.<br>2) Atención e información a Usuarios/as a través de correo electrónico o teléfono.<br>3) Acceso a bases de datos especializadas a través de Biblioteca Virtual Especializada.<br>4) Acceso a catálogo bibliográfico. | 1) Presentar cédula de identidad o carnet (estudiante) de Usuario/a solicitante de material bibliográfico (presencial).<br>2) Solicitar por correo electrónico u otro medio de 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.<br>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                  | Gratis | Inmediato                    | Ciudadanía en general                         | Oficina matriz: Quito                           | José Manuel Abascal N 37-49 y Porteto www.tce.gob.ec Teléfono: 02 - 3815000 ext. 722   | Teléfono: 3815000_email: servicio.ciudadano@tce.gob.ec | SI                            | No aplica   | <a href="http://zapsa.tce.gob.ec/778/bibliotecaTCE/">http://zapsa.tce.gob.ec/778/bibliotecaTCE/</a>       | 1) Seletta y un (71) Usuarios/as solicitaron para consulta material bibliográfico de Biblioteca, marzo 2016.<br>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  | 95% de Usuarios/as que consultaron en sala de lectura. |
| 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                        | Gratis | Inmediato                    | Ciudadanía en general                         | Oficina matriz: Quito                           | José Manuel Abascal N 37-49 y Porteto www.tce.gob.ec Teléfono: 02 - 3815000 ext. 701   | Teléfono: 3815000_email: secretaria.general@tce.gob.ec | SI                            | No aplica   | <a href="http://www.tce.gob.ec/cerTCE/mrc_descarga.php">http://www.tce.gob.ec/cerTCE/mrc_descarga.php</a> | 19   | No aplica  | 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.<br>2. Aprobar el curso.   | El sistema se alimenta por los registros de los ciudadanos interesados en la capacitación en línea.  | Siempre                        | Gratis | Inmediato                    | Ciudadanía en general                         | Oficina matriz: Quito                           | José Manuel Abascal N 37-49 y Porteto www.tce.gob.ec Teléfono: 02 - 3815000 ext. 736   | Teléfono: 3815000_email: franciso.torales@tce.gob.ec   | SI                            | No aplica   | <a href="http://www.tce.gob.ec/e-learning/">http://www.tce.gob.ec/e-learning/</a>                         | 0  | No aplica  | 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:

31/03/2016

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. ANA RIVADENEIRA REDÍN

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

[ana.rivadeneira@tce.gob.ec](mailto:ana.rivadeneira@tce.gob.ec)

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

3815000 ext. 742