

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 (Sí/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  | Acceso a la Información Pública   | Las personas Naturales o Jurídicas pueden acceder a la información del Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información  | Solicitud del usuario dirigida al Ministro de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información   | Solicitud del usuario para acceder a la información, que se puede obtener en la página web del MINTEL o en sus instalaciones.       | 1. La solicitud de acceso a la información pública llega a la máxima autoridad de la institución. 2. Pasa al área que genera, produce o custodia la información. 3. Entrega de la respuesta al o la solicitante por el medio de interacción que haya escogido.   | De Lunes a Viernes de 08h30 a 17h30   | Gratis | Dependiendo del requerimiento y en conformidad al Art. 9 de la LOTAIP.  | Ciudadanía en general  | Todas las dependencias del MINTEL   | MINTEL- DOCUMENTACIÓN Y ARCHIVO. Av. 6 de Diciembre N25-75 y Av. Colón, primer piso- teléfono 2200-200 / www.telecomunicaciones.gob.ec                     | Oficina  | No                            | <a href="#">SOLICITUD DE ACCESO</a>  | "NO APLICA", debido a que la Institución no cuenta con un portal de servicios on-line | 2  | 4   | 100%   |
| 2  | Acceso a Internet, capacitaciones TIC, fomento y apoyo a la innovación y emprendimientos. | Los ciudadanos especialmente de las zonas rurales y urbano marginales, pueden acceder a los servicios en los Infocentros y Megainfocentros, capacitaciones TIC, Gobierno en línea, fomento y apoyo a innovación y emprendimientos | El ciudadano debe acercarse a cualquiera de los 177 Infocentros y Megainfocentros, ubicados en el país, registrarse en el Sistema Integrado de Administración de Infocentros - SIADI y puede acceder a cualquiera de nuestros servicios.  | Llevar su cédula de identidad   | 1) Se registra al usuario en el sistema SIADI 2) El Facilitador apoyará al ciudadano en la actividad que desee realizar.   | De Lunes a Viernes de 08h00 a 17h00   | Gratis | La espera dependerá del número de usuarios que se encuentren utilizando los servicios, en el infocentro.                                  | Ciudadanía en general  | 177 Infocentros y Megainfocentros a nivel nacional  | GPARI Av. 6 de Diciembre N25-75 y Av. Colón, Tercer piso- teléfono 2200-200 / http://infocentros.mintel.gob.ec   | Virtual, sitio Web, redes sociales, presencial en los 177 Infocentros a nivel nacional.  | No                            | "NO APLICA", debido a que el formulario por internet solo se activa dentro de la red del MINTEL o de los infocentros                       | "NO APLICA", debido a que la Institución no cuenta con un portal de servicios on-line | 13.890   | 15.404  | 100%   |
| 3  | Contacto Ciudadano  | La ciudadanía en general puede ingresar al Portal Contacto Ciudadano para ingresar sus Preguntas, Quejas, Sugerencias, Solicitudes de Información Pública, Felicitaciones y Denuncias.  | Los ciudadanos pueden acceder a este servicio al ingresar a la página web www.telecomunicaciones.gob.ec y dar clic en la pestaña "Contacto Ciudadano", ubicada en la parte inferior de la web. En este portal el ciudadano deberá llenar algunos datos personales (opcional) ya que se puede hacer de manera anónima) y redactar su petición. | El ciudadano debe contar con una cuenta de correo electrónico y acceso a internet.  | 1.- El funcionario de la Dirección de Comunicación Social (DCS) a cargo del manejo de este portal, envía a través de correo electrónico la inquietud al área correspondiente. 2.- Una vez que se tiene la respuesta oficial, el funcionario de la DCS revisa la redacción del texto y reenvía al ciudadano a través de la plataforma Contacto Ciudadano. | La plataforma web funciona todo el tiempo. Las inquietudes se responden de Lunes a Viernes de 08h30 a 17h30                                 | Gratis | 48 horas como máximo. (excepto las Solicitudes de Información Pública que por su naturaleza suelen ser más complejas en su recopilación). | Ciudadanía en general  | Todas las dependencias del MINTEL, bajo la coordinación de la Dirección de Comunicación Social. | MINTEL - Dirección de Comunicación Social, Av. 6 de Diciembre N25-75 y Av. Colón, piso nueve - teléfono 2200-200.  | Solo a través de la página web www.telecomunicaciones.gob.ec - pestaña "Contacto Ciudadano"  | Sí                            | "NO APLICA", debido a que el Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información no utiliza formularios para este servicio | <a href="#">CONTACTO CIUDADANO</a>  | 0  | 0   | 0%   |
| Para ser llenado por las instituciones que disponen de Portal de Trámites Ciudadanos (PTC) |   |   |   |   |  | "NO APLICA" debido a que el Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información no utiliza el Portal de Trámites Ciudadanos |        |   |  |   |  |  |                               |  |   |  |   |  |
| FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:   |   |   |   |   |  | 28/02/2022  |        |   |  |   |  |  |                               |  |   |  |   |  |
| PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:   |   |   |   |   |  | MENSUAL   |        |   |  |   |  |  |                               |  |   |  |   |  |
| UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACION - LITERAL d):   |   |   |   |   |  | DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA  |        |   |  |   |  |  |                               |  |   |  |   |  |
| RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL d):                       |   |   |   |   |  | MG.S. MARCOS ARBOLEDA   |        |   |  |   |  |  |                               |  |   |  |   |  |
| CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:          |   |   |   |   |  | <a href="mailto:marcos.arboleda@mintel.gob.ec">marcos.arboleda@mintel.gob.ec</a>  |        |   |  |   |  |  |                               |  |   |  |   |  |
| NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:           |   |   |   |   |  | PBX (02) 2 200-200 EXTENSIÓN 1603   |        |   |  |   |  |  |                               |  |   |  |   |  |