

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 (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 periodo (mensual) | Número de ciudadanos/ciudadanas que accedieron al servicio acumulativo | Porcentaje de satisfacción sobre el uso del servicio |
|--|--|---|--|---|---|--|----------|---|--|---|--|--|-------------------------------|--|--|---|--|--|
| 1 | Solicitud de Acceso a la Información Pública | Listado de las instituciones que conforman la Función Ejecutiva años 2011, 2012 y 2013 | 1. Entregar la solicitud de acceso a la información pública en físico o a través de correo electrónico 2. Estar pendiente de que la respuesta de contestación se entregue antes de los 15 días dispuesto en el Art. 9 de la LOTAIP (10 días y 5 días con prórroga) 3. Retirar la comunicación con la respuesta a la solicitud según el medio que haya escogido (servicio en línea o retro en oficinas) | 1. Llenar el formulario de la solicitud de acceso a la información pública; ó 2. Llenar la información si el servicio está disponible en internet (en línea). 3. Realizar el seguimiento a la solicitud hasta la entrega de la respuesta. 4. Entrega de la comunicación con la respuesta al o la solicitante | 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. Se remite a la máxima autoridad para la firma de la respuesta o a quien haya delegado oficialmente. 4. Entrega de la comunicación con la respuesta al o la solicitante | 08:30 a 17:00 | Gratuito | 15 días | Ciudadanía en general | Se atiende en todas las oficinas a nivel nacional | Página web institucional. | Página web y oficinas a nivel nacional | Si | Formulario | Contacto | 26,00 | 100,00 | 100% |
| 2 | Satisfacer las consultas, requerimientos y reclamos de la ciudadanía a través de chat en línea. | Rectores, docentes, estudiantes, padres de familia que participan en los procesos relacionados con el INEVAL. | Ingresar a la página web del Ineval www.ineval.gob.ec , seleccionar la opción chat en línea o ingresar directamente al siguiente enlace http://www.ineval.gob.ec/soporte/client.php | Para acceder al servicio el usuario debe registrar su nombre y correo electrónico. | El usuario es atendido inmediatamente por uno de los operadores de Atención a la Ciudadanía, en ese momento se da respuesta a todas las consultas. | 08:00 a 17:00 | Gratuito | Inmediato | Ciudadanía en general | Ineval sede San Gabriel: Calle Pedregal 34-41 y Rumipamba. | Soporte web ciudadano | Chat en línea | Si | Soporte web ciudadano | Soporte web ciudadano | 0 | 0 | 100% |
| 3 | Satisfacer las consultas, requerimientos y reclamos de la ciudadanía a través de correo electrónico. | Rectores, docentes, estudiantes, padres de familia que participan en los procesos relacionados con el INEVAL. | Enviar la solicitud a través del correo electrónico | El envío del requerimiento se debe realizar al correo tomando en cuenta el proceso del cual desean obtener información: serbachiller@ineval.gob.ec , serestudiante@ineval.gob.ec , evaluacion@ineval.gob.ec , revisiondenotas@ineval.gob.ec | 1. Revisar las solicitudes que llegan al correo electrónico. 2. Dar respuesta a las consultas de la ciudadanía. | 08:00 a 17:00 | Gratuito | 24 horas | Ciudadanía en general | Ineval sede San Gabriel: Calle Pedregal 34-41 y Rumipamba. | serbachiller@evaluacion.gob.ec , serestudiante@evaluacion.gob.ec , evaluacion@evaluacion.gob.ec , revisiondenotas@evaluacion.gob.ec , sermaestro@evaluacion.gob.ec | Correo electrónico | Si | serbachiller@evaluacion.gob.ec | serbachiller@evaluacion.gob.ec | 2.177 | 931 | 100% |
| 4 | Satisfacer las consultas, requerimientos y reclamos de la ciudadanía a través de llamadas telefónicas. | Rectores, docentes, estudiantes, padres de familia que participan en los procesos relacionados con el INEVAL. | Contacto telefónico | Llamar al (02) 3931400 ext. 536/272/266/726/220/271 | Responder, ecuchar y dar respuesta a consultas y requerimientos telefónicos. | 08:00 a 17:00 | Gratuito | Inmediato | Ciudadanía en general | Ineval sede San Gabriel: Calle Pedregal 34-41 y Rumipamba. Sede Brasil: General Francisco de Miranda N47-10 y Av. Brasil, esquina | 31400 ext. 536/272/266/726/220 | Teléfono de la institución | No | No aplica | No aplica | 350 | 735 | 100% |
| 5 | Satisfacer las consultas, requerimientos y reclamos de la ciudadanía a través de redes sociales (facebook y twitter). | Rectores, docentes, estudiantes, padres de familia que participan en los procesos relacionados con el INEVAL. | Acceder a redes sociales | Crear una cuenta en facebook o twitter | 1. Revisar las solicitudes que llegan en facebook y twitter. 2. Dar respuesta a las consultas de la ciudadanía. | 08:00 a 17:00 | Gratuito | 24 horas | Ciudadanía en general | Ineval sede San Gabriel: Calle Pedregal 34-41 y Rumipamba. | Redes sociales | Página web | Si | Redes sociales | Redes sociales | 500 | 300 | 100% |
| 6 | Satisfacer las consultas, requerimientos y reclamos de la ciudadanía a través de atención personalizada. | Rectores, docentes, estudiantes, padres de familia que participan en los procesos relacionados con el INEVAL. | Visitar el Instituto Nacional de Evaluación Educativa | Visitar el Instituto Nacional de Evaluación Educativa, portar los datos del participante que desea validar los resultados de las evaluaciones. | Atender inmediatamente a los ciudadanos que visitan el instituto para solicitar información. | 08:00 a 17:00 | Gratuito | Inmediato | Ciudadanía en general | Ineval sede San Gabriel: Calle Pedregal 34-41 y Rumipamba. Sede Brasil: General Francisco de Miranda N47-10 y Av. Brasil, esquina | Ineval sede San Gabriel: Calle Pedregal 34-41 y Rumipamba. Sede Brasil: General Francisco de Miranda N47-10 y Av. Brasil, esquina | Oficina | No | No aplica | No aplica | 100 | 126 | 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: | | | | | | | | | | | 30/04/2017 | | | | | | | |
| PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN: | | | | | | | | | | | MENSUAL | | | | | | | |
| UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACION - LITERAL d): | | | | | | | | | | | DIRECCIÓN DE COMUNICACIÓN SOCIAL | | | | | | | |
| RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL d): | | | | | | | | | | | ÓSCAR BENÍTEZ | | | | | | | |
| CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN: | | | | | | | | | | | oscar.benitez@evaluacion.gob.ec | | | | | | | |
| NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN: | | | | | | | | | | | (02) 3931400 EXTENSIÓN 390 | | | | | | | |