

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; 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.	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	13,00	568,00	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/cliente.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@ineval.gob.ec , serestudiante@ineval.gob.ec , evaluacion@ineval.gob.ec , revisiondenotas@ineval.gob.ec , sermaestro@ineval.gob.ec	Correo electrónico	Si	serbachiller@ineval.gob.ec , serestudiante@ineval.gob.ec , evaluacion@ineval.gob.ec , revisiondenotas@ineval.gob.ec , sermaestro@ineval.gob.ec	serbachiller@ineval.gob.ec , serestudiante@ineval.gob.ec , evaluacion@ineval.gob.ec , revisiondenotas@ineval.gob.ec , sermaestro@ineval.gob.ec	626	5.054	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, escuchar 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	3931400 ext. 536/272/266/726/220/271	Teléfono de la institución	No	No aplica	No aplica	50	3.285	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	Abrir 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	100	527	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	30	56	100%
Para ser llenado por las instituciones que disponen de Portal de Trámites Ciudadanos (PTC)											Portal de Trámite Ciudadano (PTC)							
FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:											31/10/2017							
PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:											MENSUAL							
UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN - LITERAL d):											DIRECCIÓN DE COMUNICACIÓN SOCIAL							
RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL d):											CAROLINA DEL CARMEN LUGO CASTRO							
CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:											carolina.lugo@evaluacion.gob.ec							
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:											(02) 3931400 EXTENSIÓN 390							