

## 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, contacto center, call center, teléfono institución)	Servicio Automatizado (Si/No)	Link para descargar el formulario de servicios	Link para el servicio por internet (en línea)	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	SOLICITUD DE INFORMACIÓN PÚBLICA	EN EL PORTAL INSTITUCIONAL SE ENCUENTRA LA SOLICITUD DE INFORMACIÓN PÚBLICA, PARA EL REGISTRO DE INQUIETUDES DEL USUARIO	INGRESAR A LA OPCIÓN PROGRAMAS Y SERVICIOS PAGINA PRINCIPAL	NINGUNO	1. Registro solicitud en el portal institucional 2. Emisión a la Dirección Pertinente 3.- Revisión y emisión de respuesta	8:30 a 17:00	Gratuito	1 Día	Ciudadanía en general	SETEC	<a href="mailto:informate@setec.gob.ec">informate@setec.gob.ec</a>	Portal Institucional	No	<a href="http://www.secretariacapacion.gob.ec/solicitud-informacion-publica/">http://www.secretariacapacion.gob.ec/solicitud-informacion-publica/</a>	<a href="http://www.secretariacapacion.gob.ec/solicitud-informacion-publica/">http://www.secretariacapacion.gob.ec/solicitud-informacion-publica/</a>	5	5	"NO APLICA" debido a que no disponemos de instrumentos y parámetros de medición establecidos que permita el registro de la satisfacción sobre el uso del servicio, nos encontramos en etapa de mejora y elaboración de portal de servicios.
2	ATENCIÓN A USUARIOS	SE ATIENDE A USUARIOS EN LAS OFICINAS, VÍA TELEFÓNICA O A TRAVÉS DE CORREO ELECTRÓNICO	1. Solicitar información, vía telefónica, a través de una cita, o por correo electrónico.	1. Llamar, escribir al correo para despejar inquietudes o para solicitar una cita.	1. Respuesta inmediata por el canal solicitado.	8:30 a 17:00	Gratuito	INMEDIATO	Ciudadanía en general	OFICINA MATRIZ DE QUITO Y OFICINA DE ATENCIÓN AL CLIENTE (GUAYAQUIL)	<b>OFICINA MATRIZ QUITO:</b> Av. Amazonas N38-42 y Villalengua. Teléf. 593- 2 257-802/ 593-2 257-803/ 593-2 254-755. <b>OFICINA DE ATENCIÓN AL CLIENTE GUAYAQUIL:</b> Av. Quito 206 y Padre Solano Ed. SECAP piso 6 Teléf. 593-4 2399621 /593-4 2399605.	Oficina, correo electrónico	No	"NO APLICA", debido a que la institución no cuenta con un portal de servicios	<a href="mailto:mpespinoso@setec.gob.ec/mrosado@setec.gob.ec">mpespinoso@setec.gob.ec/mrosado@setec.gob.ec</a>	47	47	"NO APLICA" debido a que no disponemos de instrumentos y parámetros de medición establecidos que permita el registro de la satisfacción sobre el uso del servicio, nos encontramos en etapa de mejora y elaboración de portal de servicios.

Para ser llenado por las instituciones que disponen de Portal de Trámites Ciudadanos (PTC)

<http://www.tramitesciudadanos.gob.ec/institucion.php?cd=354>

FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:	31/01/2016
PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:	MENSUAL
UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN - LITERAL d):	DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN
RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL d):	Econ. Gabriela Rovalino - Directora de Planificación, Cooperación y Coordinación
CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:	<a href="mailto:grovalino@setec.gob.ec">grovalino@setec.gob.ec</a>
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:	(593-2) 2257-802 / 2257803 EXT. 1433

\*La institución se encuentra en reestructuración, debido a la publicación del Registro Oficial Suplemento No. 666, el Decreto Ejecutivo No. 860, el 11 de enero de 2016, mediante el cual se transforma a la Secretaría Técnica de Capacitación y Formación Profesional en la Secretaría Técnica de Sistema Nacional de Cualificaciones y Capacitación Profesional adscrita al Ministerio Coordinador de Conocimiento y Talento Humano, con autonomía administrativa y financiera, para el ejercicio y ejecución de la política inherente al Sistema. El cambio de normativa conlleva un proceso de reorganización institucional, y de posterior ajuste de los instrumentos de planificación tales como Matriz de Competencias, Modelo de Gestión, Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos, Planificación Estratégica y Operativa, entre otros.

\*\* La información referente a solicitud de información pública es proporcionado por la Dirección de Comunicación Social de SETEC.

\*\* La información relacionada a atención Usuarios es proporcionado por la Dirección Acreditación y Fortalecimiento de la Oferta de SETEC.