

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 (S/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	Atención al público	Atención ciudadana via telefónica y correo electrónico.	No aplica no se tiene servicios directos con la ciudadanía.	No aplica no se tiene servicios directos con la ciudadanía.	Las llamadas se atienden en la recepción y las mismas son transferidas al área o servidor correspondiente, de igual manera los correos electrónicos que llegan al mail de Comunicación Social, son reasignados con el fin de que se de una respuesta inmediata.	De Lunes a Viernes 08:15 a 17:15	Gratis	Los correos electrónicos se responden en un máximo de 5 días.	Ciudadanía en general	Atención en oficinas matriz	PAGINA WEB ENAMI EP	Página web, correo electrónico, chat en línea, contact center, call center, teléfono institución	Si	FORMULARIO	FORMULARIO	1.996 sesiones	9.349 HASTA JUNIO	90%
Para ser llenado por las instituciones que disponen de Portal de Trámites Ciudadanos (PTC)						No aplica, la Empresa Nacional Minera no dispone de Portal de Trámites Ciudadanos												
FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:												30/04/2018						
PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:												MENSUAL						
UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACION - LITERAL d):												UNIDAD DE COMUNICACION SOCIAL						
RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACION DEL LITERAL d):												Isabel Moreno						
CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:												maria_moreno@enami.gov.ec						
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:												023 953 000 extensión 1009						