

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 ciudadanía 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 (Hora, Día, Semana)	Tipo de beneficiarios o usuarios del servicio (Directos o en su calidad de 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)	Tipo de canales disponibles de atención presencial (Detallar en su caso ventanilla, oficina, tienda, página web, correo electrónico, chat en línea, contact center, call center, teléfono, etc.)	Servicio Automatizable (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 acumulado	Porcentaje de satisfacción sobre el uso del servicio
1	Solicitud de Acceso a la Información Pública	Podrá realizado por cualquier ciudadano/a para conocer el manejo de los recursos que hacen las instituciones del Estado.	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 siguientes al del Art. 9 de la LOTAIP (10 días y 5 días con prórroga). Retirar la comunicación con la respuesta a la solicitud según el medio que haya escogido (servicio en línea o físico en oficina).	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.	08H15 a 17H00	Gratis	15 días	Ciudadanía en general	Se atiende en todas las oficinas a nivel nacional.	DIRECCIONES	Oficina a escala nacional	No	SOLICITUD ACCESO	<a href="#">Formulario de solicitud de acceso a la información pública</a>	72	72	Información no disponible ARCTEL, deberá desarrollar algún mecanismo para medir la satisfacción sobre el uso de sus servicios
2	SOLICITUD DE OTORGAMIENTO O ADMINISTRACIÓN DE TÍTULOS HABILITANTES	El otorgamiento se lo realiza a los usuarios que cumplan con los requisitos legales, técnicos y económicos-financieros, según los formatos establecidos. El proceso de otorgamiento termina con la recepción del pago por derechos de concesión para los casos que aplique y la suscripción del acta de suscripción con la que el usuario acepta las condiciones estipuladas en el título habilitante y la aplicación del otorgamiento jurídico según. La administración se lo realiza en atención a la solicitud presentada por los usuarios para esto deben cumplir con los requisitos legales y técnicos presentados en el tipo de solicitud según los formatos establecidos. El poseedor del título habilitante puede solicitar: cancelación, transferencia, ampliación, extensión, modificaciones legales o técnicas del título habilitante.	<a href="#">https://www.arctel.gub.ve</a>	LOS REQUISITOS DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES ESTÁN PUBLICADOS EN PÁGINAS INDEPENDIENTES DE LA PÁGINA WEB.	Solicitud ingresa a la Dirección de Títulos Habilitantes	08H15 a 17H00	US\$ 0	De acuerdo al procedimiento	Ciudadanos y empresas	Se atiende en todas las oficinas a nivel nacional	Av. Diego de Almagro N31-95 Whymper y Alpalana Teléfono: (593)21 2947800	Oficina, correo electrónico y comunicaciones oficiales	No	<a href="#">https://www.arctel.gub.ve</a>	<a href="#">https://www.arctel.gub.ve</a>	194	194	Información no disponible ARCTEL, deberá desarrollar algún mecanismo para medir la satisfacción sobre el uso de sus servicios
3	ATENCIÓN A PRESTADORES DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES	Disposiciones de acceso y uso compartido de infraestructura para la prestación de Servicios de Telecomunicaciones - Conexión entre las partes, que permite el acceso y uso compartido de infraestructuras físicas para la prestación de servicios de telecomunicaciones.	<a href="#">https://www.arctel.gub.ve</a>	<a href="#">https://www.arctel.gub.ve</a>	<a href="#">https://www.arctel.gub.ve</a>	08H15 a 17H00	US\$ 0	De acuerdo al procedimiento	Ciudadanos y empresas	Se atiende en todas las oficinas a nivel nacional	Av. Diego de Almagro N31-95 Whymper y Alpalana Teléfono: (593)21 2947800	Oficina, correo electrónico y comunicaciones oficiales	SI	<a href="#">https://www.arctel.gub.ve</a>	<a href="#">https://www.arctel.gub.ve</a>	11	11	Información no disponible ARCTEL, deberá desarrollar algún mecanismo para medir la satisfacción sobre el uso de sus servicios
4	ATENCIÓN DE RECLAMOS, DENUNCIAS, PEDIDOS DE INFORMACIÓN	El servicio se lo ofrece de forma gratuita y está orientado al fortalecimiento de la transparencia institucional a través de la atención de reclamos, denuncias, pedidos de información y aplicaciones a los procesos de concesión, autorización, modificación de títulos habilitantes, relacionados a las telecomunicaciones de personas naturales y jurídicas, y de los Organismos de Control.  Este servicio se lo ofrece a nivel nacional en las oficinas de la ARCTEL de lunes a viernes de 08H15 a 17H00 de forma presencial, a través de los medios digitales como redes sociales, página web y correo electrónico, además de Call Center.	<a href="#">https://www.arctel.gub.ve</a>	Llenar el formulario correspondiente	Solicitud ingresa a la Unidad de Atención a Reclamos	08H15 a 17H00	US\$ 0	De acuerdo al procedimiento	Ciudadanos y empresas	Se atiende en todas las oficinas a nivel nacional	Av. Diego de Almagro N31-95 Whymper y Alpalana Teléfono: (593)21 2947800	Oficina, correo electrónico, página web, línea 1800 661-567, redes sociales	SI	<a href="#">https://www.arctel.gub.ve</a>	<a href="#">https://www.arctel.gub.ve</a>	2221	2221	Información no disponible ARCTEL, deberá desarrollar algún mecanismo para medir la satisfacción sobre el uso de sus servicios
5	INFORMACIÓN ESTADÍSTICAS Y TÉCNICA DEL SECTOR	Esta servicio se ofrece de forma gratuita y consiste en proporcionar información estadística del ámbito, en el que se incluyen: • Telefonía Fija • Servicio Móvil Avanzado • Servicio Portabilidad • Espectro Radioeléctrico • Sistema Troncalizado • Empresas Telecomunicaciones • Wireless • Redes privadas • Audio y Video por suscripción • Clusters • Radiodifusión y Televisión • Entidades de Certificación  Toda la ciudadanía podrá acceder al servicio a través del portal institucional de la ARCTEL, que cuenta con una disponibilidad del 99,9% los 365 días del año, las 24 horas.	<a href="#">https://www.arctel.gub.ve</a>	ingresar a la sección estadística de la página web, o enviar un pedido al correo: comunicacion@arctel.gub.ve	Solicitud ingresa a la Dirección del Estudio y Análisis de Mercado	08H15 a 17H00	US\$ 0	De acuerdo al procedimiento	Ciudadanos y empresas	Se atiende en todas las oficinas a nivel nacional	Av. Diego de Almagro N31-95 Whymper y Alpalana Teléfono: (593)21 2947800	Oficina, correo electrónico y comunicaciones oficiales	No	<a href="#">https://www.arctel.gub.ve</a>	<a href="#">https://www.arctel.gub.ve</a>	2	2	Información no disponible ARCTEL, deberá desarrollar algún mecanismo para medir la satisfacción sobre el uso de sus servicios
6	ATENCIÓN A SOLICITUDES DE CONTROL DE CUMPLIMIENTO DE NORMATIVA SOBRE EMISIÓN DE RADIACIONES IONIZANTES	Radiações ionizantes. Según lo establecido en la Ley de Telecomunicaciones, se entenderá como la radiación generada por uso de frecuencias del espectro radioeléctrico que no es capaz de ionizar directamente energía a una molécula o incluso un átomo, de modo que pueda remover electrones o romper enlaces químicos.  Considerando que las emisiones de campos electromagnéticos (CEM) constituyen una de las exposiciones ambientales más comunes, que se va generando por internet en la ciudadanía, se considera indispensable que los Organismos competentes, proporcionen fuentes oficiales de información a través de un lenguaje directo con los interesados.  En este sentido la ARCTEL atiende solicitudes de Charlas Informativas y mediciones para determinar el cumplimiento de la normativa y agente sobre emisión de radiaciones ionizantes.	<a href="#">https://www.arctel.gub.ve</a>	Solicitar requerimiento a través de canales oficiales	Solicitud ingresa a la Dirección Técnica de Control del Espectro Radioeléctrico	08H15 a 17H00	US\$ 0	De acuerdo al procedimiento	Ciudadanos y empresas	Se atiende en todas las oficinas a nivel nacional	Av. Diego de Almagro N31-95 Whymper y Alpalana Teléfono: (593)21 2947800	Oficina, correo electrónico y comunicaciones oficiales	No	<a href="#">https://www.arctel.gub.ve</a>	<a href="#">https://www.arctel.gub.ve</a>	0	0	Información no disponible ARCTEL, deberá desarrollar algún mecanismo para medir la satisfacción sobre el uso de sus servicios

