cuenca
GAD MUNICIPAL

**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 institucional) | 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 (trimestral) | Número de ciudadanos/ciudadanas que accedieron al servicio acumulativo | Porcentaje de satisfacción sobre el uso del servicio |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | TESORERIA: Recaudación de los diferentes rubros Municipales | Cobros de títulos de crédito emitidos como dispone las leyes nacionales y ordenanzas municipales | 1.- Puede acercarse a las ventanillas municipales ubicadas en el palacio municipal, control municipal, Etapa arenal o Etapa Gapal.<br>2.- Puede cancelar en las ventanillas de las empresas municipales tales como: ETAPA EP, EMOV EP, FARMASOL EP y Registraduría de la Propiedad.<br>3.- En Instituciones Financieras Banco del Austro (AustroPagos), en las cooperativas La Merced, Baños, Próvida y 29 de Octubre.<br>4.- Bancos habilitados por Banred (Guayaquil y Bolivariano)<br>5.- Canal Electrónico Banco del Austro (www.bancodelaustro.com); Botón de Pagos GAD. Municipal de Cuenca www.cuenca.gob.ec. | Para el pago de los rubros puede ser:<br>Clave Catastral del predio<br>Cedula Ciudadanía/ RUC del Contribuyente<br>Por Nombre del Contribuyente<br>Acercarse con la notificación en caso de haber sido notificado.<br>Los pagos pueden ser en efectivo, cheque certificado, tarjeta de crédito o débito, nota de crédito, comprobante del SPI, compensación o comprobantes de abonos o depósitos previos en las ventanillas municipales.<br>En caso de realizar pagos en ventanillas de otras empresas, cooperativas o bancos el pago será en efectivo o de acuerdo a la forma de pago que defina la institución.<br>Los canales electrónicos del banco del Austro definen la tarjeta que puede utilizar y el botón de pagos municipal esta habilitado para tarjeas diners y visa o mastercard banco pichincha | 1.-En caja mediante procesos del sistema informático el contribuyente obtiene un detalle de los títulos de crédito que adeuda a la institución<br>2- En Caja se señala título por título los rubros que el contribuyente desea cancelar<br>3.- El valor total a pagar de la selección de títulos previa se le informa al contribuyente y en caso de que desea pagar se procesa a generar el comprobante de pago, en el cual se detalla de manera resumida el pago realizado<br>4.- Al final del día el sistema informático genera un reporte de recaudación diaria<br>5.- El recaudador realiza el informe de recaudación detallando las formas de cobro<br>6.- En tesorería el encargado de la recaudación envía los ingresos en efectivo, mediante la empresa de transporte de valores,<br>7.- Los valores son entregados al banco del pichincha para su registro en la cuenta rotativa municipal, posteriormente transferido a la cuenta del Banco del Central.<br>8.- Revisión y contabilización del servicio | a.- En ventanillas municipales ubicadas en Palacio Municipal, de 8h00 a 17h00 de lunes a viernes y sábado de 8h00 a 13h00<br>b.- Control Municipal, en ETAPA-Gapal desde 08h00 a 13h00 y de 15h00 a 17h00 de lunes a viernes,<br>c.- En ventanilla de ETAPA Arenal de 08h00 a 16h00, de lunes a viernes<br>d.-En ventanillas de Empresas Municipales, cooperativas y bancos según horario que defina la institución,<br>e.-En los canales electrónicos el horario es 24/7 | Sin costo para la atención en la recaudación de los rubros | Atención Inmediata según el turno respectivo | Toda la ciudadanía en general nacional o extranjera que tenga alguna obligación con el GAD Municipal de Cuenca | Ventanillas de Tesorería Municipal, Instituciones Financieras con convenios de recaudación y de las Empresas Municipales | Direcciones Municipales: Palacio Municipal Sucre y Benigno Malo (esq.) (2845499 ext: 113), Alcaldía de Cuenca Bolívar y Borrero, Control Municipal Ave. 12 de Abril y Paucarbamba (4078481 ext: 160), Etapa Gapal Ave. 10 de Agosto y Paucarbamba (2831900 ext: 1956), Etapa Arenal (Av. De la Américas) | Ventanilla, Página Web | Si | No Aplica | https://www.cuenca.gob.ec/payclub2014/index.php | 12.826 | 231.239 | 99% * |
| 2 | TESORERIA: Entrega de certificados de no adeudar y reimpresiones de cartas de pago, y venta de especies valoradas físicas y electrónicas | Contribuyentes naturales o jurídicos que soliciten un certificado de no adeudar personal o de la propiedad para distintos trámites externos, aunque también puede ser interno, cuando requieren un detalle de los títulos pagados, por perdida de comprobante o solicitud expresa y por solicitud de formulario para tramite municipal | Para obtener certificados, reimpresiones y especies físicos acercarse a cualquiera de las ventanillas municipales en todas sus direcciones | a.- En caso de certificados personales se requiere el nombre del contribuyente y la cedula para verificación,<br>b.- Para certificados de no adeudar a la propiedad se requiere la clave catastral<br>c.- Para reimpresiones de cartas de pago el rubro y el año de emisión del título pagado<br>d.- Para formularios se debe especificar que formulario se requiere y los datos del comprador tales como la cédula o el nombre<br>e.- En todo tramite se requiere la papeleta de votación | 1.- El sistema informático registra el cobro,<br>2.- La caja realiza el informe de recaudación<br>3.- En tesorería el encargado de recaudación envía el depósito del ingreso general al banco del pichincha cuenta rotativa municipal | 8h00 a 17h00 de lunes a viernes y sábado de 8h00 a 13h00 en ventanillas municipales | En caso de especies valoradas el valor de pago depende del formulario que compre y los certificados de no adeudar y reimpresiones de cartas de pago tienen valores establecidos por el Concejo Cantonal | Atención Inmediata según el turno respectivo | Toda la ciudadanía en general nacional o extranjera que requiera algún servicio del GAD Municipal de Cuenca | Ventanillas de Tesorería Municipal | Direcciones Municipales: Palacio Municipal Sucre y Benigno Malo (esq.) (2845499 ext: 113), Control Municipal Ave. 12 de Abril y ave. Paucarbamba (4078481 ext: 160), Etapa Gapal Ave. 10 de Agosto y Paucarbamba (2831900 ext: 1956), Etapa Arenal (Av. De la Américas) | Ventanilla | Si | No | No | 2.311 | 31.613 | 99% |
| 3 | TESORERIA: Recepción de abonos a tributos o ingresos varios | Se receptan valores a deudas por títulos emitidos con planes de pago, abonos o por otros ingresos municipales | 1.- El contribuyente que desea hacer un depósito se acerca a secretaría de tesorería y hace el registro correspondiente del concepto por el cual va ha depositar,<br>2.- La secretaría registra el ingreso y luego el contribuyente se dirige a ventanilla a depositar el valor respectivo<br>3.- En caja recibe el comprobante de pago respectivo | En caso de ser plan de pagos debe haber el plan generado en coactivas, si es otro el motivo se debe especificar cual es para registrar en el sistema | 1.- El sistema informático registra el ingreso,<br>2.- La caja realiza el informe de recaudación<br>3.- El encargado de recaudación envía el depósito del ingreso general al banco del pichincha cuenta rotativa municipal | 8h00 a 13h00 y de 15h00 a 17h00 de lunes a viernes en secretaría de tesorería y los depósitos en ventanillas municipales | Gratuito | Atención Inmediata | Toda la ciudadanía en general nacional o extranjera que requiera algún servicio del GAD Municipal de Cuenca | Secretaría y Ventanillas de Tesorería Municipal | Direcciones Municipales: Palacio Municipal Sucre y Benigno Malo (esq.) telf.: 2845499 ext 113 | Secretaría y Ventanilla municipales | Si | No | No | 91 | 1.510 | 99% |
| 4 | TESORERIA Coactivas: -Información de deudas, -Notificaciones por rubros, -Llamadas persuasivas -Elaboración de planes de pago | Informar los valores que adeuda un contribuyente al GAD Municipal de Cuenca, cuales son los rubros y montos exigibles con sus respectivas fechas, la notificación es entregada al contribuyente personalmente y es un documento habilitante para procesos legales coactivos, en caso de que los contribuyentes que tienen valores vencidos solicitan facilidades de pagos se les genera un plan de pagos | a.- El contribuyente que desea información puede hacerlo acercándose a las oficinas de coactivas en donde un funcionario le atenderá y de ser necesario mayores explicaciones o fundamentos legales le explicara el abogado encargado de coactivas<br>b.- Las consultas de deudas pueden ser personales o también obtenerse ingresando a la pagina web del GAD Municipal de Cuenca www.cuenca.gob.ec opción consultas<br>c.-Las notificaciones pueden ser solicitadas en oficinas de coactivas con los datos personales o de la propiedad dependiendo del tipo de notificación o rubro<br>d.- Para solicitar facilidades de pagos debe realizar una petición en la dirección financiera (departamento de coactivas) | a.- El contribuyente que desea información puede hacerlo personalmente o hacer una solicitud escrita que cumpla los requisitos del Articulo 119 del Código Tributario<br>b.- Para consultas de deudas es necesario el nombre del contribuyente o la cédula o ruc del mismo, en caso de tener propiedades puede presentar la clave catastral de dicha propiedad<br>c.-Las notificaciones requieran los datos personales o de la propiedad dependiendo del tipo de notificación o rubro<br>d.- Para solicitar facilidades de pagos si el tiempo solicitado del plan es de hasta 6 meses, será autorizado por la Dirección Financiera<br>En caso de requerir un plazo mayor deberá solicitar al alcalde quien podrá autorizar a un plazo máximo de 24 meses.<br>e.- En cualquiera de los casos será requisito principal el pago inmediato del 20% de la obligación en mora como mínimo y los demás requisitos establecidos en el Artículo 152 del Código Tributario | a.- Para consultas, el funcionario de coactivas utiliza el sistema Informático que presenta la información solicitada por el contribuyente en referencia a sus deudas<br>b.-Para notificaciones o aviso de pago coactivas planifica como va a generar las notificaciones dependiendo de las fechas, rubros o montos adeudados por contribuyentes o sectores, una vez que definió el proceso ejecuta el sistema informático que tiene para el efecto,<br>c.- Para los planes de pago se analiza la solicitud y el tiempo generando el plan que le entrega al contribuyente para el pago respectivo, en caso de peticiones solicitadas al Alcalde la Dirección Financiera emite un informe previo a la resolución del alcalde | 8h00 a 13h00 y de 15h00 a 18h00 de lunes a viernes en la oficina de coactivas en el palacio municipal | Gratuito | Atención Inmediata | Toda la ciudadanía en general nacional o extranjera que requiera algún servicio del GAD Municipal de Cuenca | Oficinas de Coactivas en Tesorería Municipal | Direcciones Municipales: Palacio Municipal Sucre y Benigno Malo (esq.) Planta baja y 2do. Piso telf.: 2845499 ext. 583, 2837062 | Oficina | Si | No | No | 1.410 | 8.197 | NO APLICA<br>No hay estadistica de medición a los contribuyentes |
| 5 | RENTAS: Emisiones: catastrales y declarativas | Emisiones de títulos de crédito, catastrales o declarativos, anuales, mensuales y diarios según sea el caso y la naturaleza del rubro. | Las emisiones catastrales se las realiza a inicios de cada año, considerando como base imponible el que se encuentre catastrado el año inmediato anterior. En caso de emisiones de rubros declarativos el contribuyente (responsable), debe acercarse a las ventanillas de rentas, | Para la emisión el requisito indispensable es el número de cédula o RUC; y, pero si el contribuyente posee predio podría otorgar el número de registro catastral, además se requerirá de varios requisitos, depende el tipo de rubro. | Las emisiones se realizan luego de revisar la documentación necesaria utilizando el sistema correspondiente según el rubro, | Se receptan las solicitudes de lunes a viernes en un horario de 08h00 a 18h00 en las ventanillas de rentas y de 8h00 a 13h00 y de 15h00 a 18h00 en las ventanilla ubicadas en la Dirección de Control Municipal. | La atención no tiene ningún valor, es gratuito. Si el proceso genera una declaración y emisión tiene un costo conforme el tipo de tributo. | a. Para las emisiones depende de la declaración, se puede realizar en forma inmediata en presencia del contribuyente (Patentes y Activos totales, traspasios)<br>b.Otros tributos se atienden en un máximo de 48 horas (alcabalas y plusvalía) | Ciudadanía en general | Oficinas de Rentas en el GAD Municipal | Direcciones Municipales: Palacio Municipal Sucre y Benigno Malo (esq.) Planta baja y 2do. Piso telf.: 2845499 ext. 212 y 213 | Oficina y ventanillas | Si | a. Listado de rubros municipales<br>b. Leyes y ordenanzas vigentes | No | a.- 7.647 contribuyentes con emisiones declarativas o no catastrales<br>b.- 7.924 contribuyentes con emisiones catastrales | a.- 116.549 contribuyentes con emisiones delarativas o no catastrales<br>b.- 337.542 contribuyentes con emisiones catastrales | NO APLICA |
| 5 | RENTAS: atención a solicitudes y reclamos de los rubros tributarios (impuestos, tasas y contribuciones) y no tributarios. (multas, arriendos y otros) | Las solicitudes y reclamos se canalizan a través de una petición del contribuyente (representante) | El contribuyente que se desee informar o que se considere afectado por la emisión de un tributo deberá solicitar por escrito información, baja de títulos o emisión de notas de crédito | Los reclamos y solicitudes se puede realizar a través de un formulario que se otorga en las Ventanilla de Rentas o podrá efectuarlo en cualquier formato, siempre y cuando cumpla con las disposiciones del Código tributario Art. 119. | 1.- Las consultas se hacen utilizando el sistema de consultas o pagina web y de ser el caso analizando la documentación interna dependiendo del tipo de consulta.<br>2.- Los reclamos que son ingresados al sistema documental (quipux) y son enviado a los técnicos encargados de resolver mediante la respectiva resolución. | Se receptan las solicitudes de lunes a viernes en un horario de 08h00 a 18h00 en las ventanillas de rentas y de 8h00 a 13h00 y de 15h00 a 18h00 en las ventanilla ubicadas en la Dirección de Control Municipal. | Gratuito | Los reclamos tributarios a pesar de que conforme lo estipula el Código Tributario un plazo de atención de 120 días, se da atención en un máximo de 30 días. | Ciudadanía en general | Oficinas de Rentas en el GAD Municipal | Direcciones Municipales: Palacio Municipal Sucre y Benigno Malo (esq.) Planta baja y 2do. Piso telf.: 2845499 ext. 212 y 213 | Oficina y ventanillas | Si | Formulario de solicitudes | No | 52 reclamos tramitados | 789 reclamos tramitados | NO APLICA |
| 7 | RENTAS: Recepción de solicitudes de exoneraciones y/o rebajas | Se beneficia a los contribuyentes que conforme el COOTAD, Leyes y Ordenanzas pueden disminuir o exonerar y/o rebajar los valores emitidos del tributo | El contribuyente que requiere solicitar una exoneración y/o rebaja se acerca a las oficinas de rentas personalmente o delegando a otra persona, donde se llevan un formulario con los datos indispensables para verificar el beneficio | Llenar el formulario de solicitud y adjuntar la documentación respectiva según el rubro que desee exonerarse (cédula de identidad, carne del CONADIS) | 5.- Finaliza el proceso con la ejecución de las resoluciones dependiendo el tipo de solicitud y notifican al contribuyente lo realizado. | Se receptan las solicitudes de lunes a viernes en un horario de 08h00 a 18h00 en las ventanillas de rentas y de 8h00 a 13h00 y de 15h00 a 18h00 en las ventanilla ubicadas en la Dirección de Control Municipal. | Gratuito | Atención Inmediata o máximo 72 horas | Toda la ciudadanía en general nacional o extranjera que requiera algún servicio del GAD Municipal de Cuenca | Oficinas de Rentas en el GAD Municipal | Direcciones Municipales: Palacio Municipal Sucre y Benigno Malo (esq.) Planta baja y 2do. Piso telf.: 2845499 ext. 212 y 213 | Oficina | Si | Formulario de exoneración y/o rebaja | No | 202 exonerados (111 tercera edad, 73 discapacidad) | 21.404 exonerados (18,116 tercera edad, 2,222 discapacidad) | NO APLICA |
| 8 | Dirección Financiera: Compensaciones | Cumpliendo las condiciones establecidas en la ley Articulos 51,52 de Código Tributario y 1583,1671 y 1672 del Código Civil, la administración puede realizar compensaciones de obligaciones de oficio o por petición de parte del contribuyente | Si es el contribuyente que solicita deberá acercarse a la dirección financiera municipal y entregar la solicitud, en caso de ser de oficio el abogado responsable del proceso coordinara con la persona responsable de la dirección financiera para que se registre la compensación | a.- Debe haber la solicitud expresa del contribuyente que desea compensar deudas con el GAD Municipal de Cuenca<br>b.- Los datos personales para verificación de la calidad en la que actúa (personal o como responsable o representante legal) | 1.- Se escogen los vales a compensar y sus montos son compensados con los títulos de crédito que adeude el contribuyente<br>Se registra la solicitud de compensación respectiva en el sistema informático de solicitudes<br>3.- Se genera la resolución de compensación y<br>4.- Se ejecuta la resolución en tesorería con el retiro de los títulos de crédito compensados y contablemente se descargan los vales que se compensarón | 2.- 8h00 a 13h00 y de 15h00 a 18h00 de lunes a viernes en la oficinas de la Dirección Financiera en el palacio municipal | Gratuito | Atención Inmediata | Toda la ciudadanía en general nacional o extranjera que requiera algún servicio del GAD Municipal de Cuenca | Oficinas de la Dirección Financiera en el GAD Municipal | Direcciones Municipales: Palacio Municipal Sucre y Benigno Malo (esq.) 2do. Piso telf.: 2845499 ext. 211 | Oficina | Si | No | No | 0 | 2 | NO APLICA |

| Para ser llenado por las instituciones que disponen de Portal de Trámites Ciudadanos (PTC) | Portal de Trámite Ciudadano (PTC) |
|---|---|
| **FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:** | 30/11/2016 |
| **PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:** | MENSUAL |
| **UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACION - LITERAL d):** | DIRECCIÓN FINANCIERA |
| **RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL d):** | ECON. MARIA FERNANDA VINTIMILLA ALVEAR |
| **CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:** | mavintim@cuenca.gob.ec |
| **NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:** | (07) 4134900 EXTENSIÓN 1215 |