

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 y/o donde se obtienen)	Procedimiento interno que sigue el funcionario	Horario de atención al público (Detallar los días de la semana y horas)	Costo	Tiempo estimado de respuesta (Horas, Días, Semanas)	Tipo de beneficiarios o usuarios del servicio (Detallar si es para ciudadanía en general)	Oficinas y dependencias que ofrecen el servicio	Dirección y teléfono de la oficina y dependencia que ofrece el servicio (link para dirección y link para dependencia)	Tipos de canales disponibles de atención presencial: (Detallar si es por)	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.	Número de ciudadanos/ciudadanas que accedieron al servicio acumulado	Porcentaje de satisfacción sobre el uso del servicio
1	TESORERÍA: Recaudación de los diferentes rubros: Municipalidad	Cobros de títulos de crédito emitidos como depósitos en letras nacionales y ordenanzas municipales	1.- Puede acercarse a las ventanillas municipales ubicadas en el patio municipal, control municipal, Etapa Areano o Etapa Gaspar. 2.- Puede acercarse en las ventanillas de las empresas municipales tales como: ETAPA EP, EMD EP, ARMADES, EP y Registradora de la Propiedad. 3.- En Instituciones Financieras Banco del Austro (AustroBanco), en las cooperativas La Merced, Baños, Pólvora y 29 de Octubre. 4.- Bancos habilitados por Barret (Guayaquil y Bolívar). 5.- Canal Electrónico Banco del Austro (www.bancoelectronicom.com) Botón de Pagos GAD Municipal de Cuenca www.cuenca.gob.ec	Para el pago de los rubros puede ser: 1.- Cobros de títulos de crédito emitidos por el Ayuntamiento. 2.- Cobros de títulos de crédito emitidos por el Ayuntamiento. 3.- Cobros de títulos de crédito emitidos por el Ayuntamiento. 4.- Cobros de títulos de crédito emitidos por el Ayuntamiento. 5.- Cobros de títulos de crédito emitidos por el Ayuntamiento.	1.- En cada momento proceso del sistema informático el contribuyente obtiene un detalle de los títulos de crédito que adeuda a la institución. 2.- En caso de señalada deuda por rubros que el contribuyente desea cancelar. 3.- El valor total a pagar de la selección de títulos que desea cancelar se genera un comprobante de pago, en el cual se detalla de manera resumida el pago realizado. 4.- Al final del día el sistema informático genera un reporte de recaudación diaria. 5.- El recaudador realiza el informe de recaudación detallando los formas de cobro. 6.- En los casos de encargado de la recaudación emite los ingresos en efectivo, mediante la empresa de transporte de valores. 7.- Los valores son entregados al banco del pichincha para su registro en la cuenta rotativa municipal, posteriormente transfiriendo a la cuenta del Banco del Central.	En ventanillas municipales ubicadas en Palacio Municipal, de 8:00 a 17:00 de lunes a viernes y sábado de 8:00 a 13:00 h. Control Municipal, en ETAPA Gaspar de 8:00 a 17:00 de lunes a viernes, c. en ventanilla de ETAPA Areano de 8:00 a 15:00, de lunes a viernes. 4.- En ventanillas de Empresas Municipales, cooperativas y bancos según horario que define la institución. e.- En las casillas electrónicas 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	Ventanilla de Tesorería Municipal, Instituciones Financieras con convenios de recaudación y de las Empresas Municipales	Direcciones Municipales: Palacio Municipal Sacre y Benigno Malo (eq.) (2845499 ext. 113), Alcaldía de Cuenca Bolívar y Barret, Control Municipal Areano, 12 de Abril / Pausacamba (407848 ext. 160), Etapa Gaspar Areano, 10 de Agosto y Pausacamba (2811900 ext. 1956), Etapa Areano (Av. De la América)	Ventanilla, Página Web	SI	No Aplica	https://www.cuenca.gob.ec/Pag/cub0204/index.php	13.497	194.147	99%
2	TESORERÍA: Entrega de certificados de no adeudar y reintegraciones de cartas de pago y venta de espacios valorados fijas y eléctricas	Contribuyentes naturales o jurídicos que solicitan un certificado de no adeudar personal o de la propiedad para distintos trámites externos, siempre también puede ser interno, cuando requieren un detalle de los rubros pagados, por pérdida de comprobantes o solicitud expresa y por solicitud de formulario para trámite municipal	Para obtener certificados, reintegraciones y formularios fijos acercarse a cualquier de las ventanillas municipales en todas las direcciones	1.- El sistema informático registra el cobro, 2.- La caja realiza el informe de recaudación y el encargado de recaudación emite el depósito del ingreso general al banco del pichincha cuenta rotativa municipal. 3.- En todo trámite se requiere la papilera de verificación.	1.- El sistema informático registra el cobro, 2.- La caja realiza el informe de recaudación y el encargado de recaudación emite el depósito del ingreso general al banco del pichincha cuenta rotativa municipal.	8:00 a 17:00 de lunes a viernes y sábado de 8:00 a 13:00 de ventanillas municipales	En caso de espacios valorados el formulario que compete y los certificados de no adeudar y reintegraciones de cartas de pago deben ser elaborados 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	Ventanilla de Tesorería Municipal	Direcciones Municipales: Palacio Municipal Sacre y Benigno Malo (eq.) (2845499 ext. 113), Control Municipal Areano, 12 de Abril y Areano, Pausacamba (407848 ext. 160), Etapa Gaspar Areano, 10 de Agosto y Pausacamba (2811900 ext. 1956), Etapa Areano (Av. De la América)	Ventanilla	SI	No	No	3.552	27.114	99%
3	TESORERÍA: Recepción de abonos y tributos o ingresos varios	Se reciben valores a deudas por rubros emitidos por planes de pago, abonos o por otros ingresos municipales	1.- El contribuyente que desea hacer el depósito se acerca a la oficina de tesorería y hace el registro correspondiente del concepto por el cual va a depositar. 2.- El funcionario registra el ingreso y elabora el comprobante de pago. 3.- El contribuyente se dirige a ventanilla a depositar el valor respectivo. 4.- En caso de recibir el comprobante de pago	En caso de ser plan de pagos debe haber el plan generado en coactivos, si es otro el motivo se debe especificar cual es para registrar en el sistema informático	1.- El sistema informático registra el ingreso, 2.- La caja realiza el informe de recaudación y el encargado de recaudación emite el depósito del ingreso general al banco del pichincha cuenta rotativa municipal.	8:00 a 13:00 y de 15:00 a 17:00 de lunes a viernes 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 Ventanilla de Tesorería Municipal	Direcciones Municipales: Palacio Municipal Sacre y Benigno Malo (eq.) (2845499 ext. 113), Control Municipal Areano, 12 de Abril y Areano, Pausacamba (407848 ext. 160), Etapa Gaspar Areano, 10 de Agosto y Pausacamba (2811900 ext. 1956), Etapa Areano (Av. De la América)	Secretaría y Ventanilla municipales	SI	No	No	83	699	99%
4	TESORERÍA Coactivos: Información de deudas, Notificaciones por rubros, Demandas generadas, Elaboración de planes de pago	Informar los valores que adeuda un contribuyente al GAD Municipal de Cuenca, cuando con los rubros y montos exigibles con sus respectivos 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 soliciten facilidades de pago se les genera un plan de pago	a.- El contribuyente que desea información puede acercarse a las oficinas de coactivos en donde el funcionario le atenderá y de ser necesario mayores explicaciones o fundamentos legales le explicará el abogado defensor de coactivos. b.- Las consultas de deudas pueden ser personales o también observarse ingresando a la página web del GAD Municipal de Cuenca www.cuenca.gob.ec opción consultas. c.- Las notificaciones pueden ser solicitadas en oficinas de coactivos con los datos personales o telefónicos de la propiedad. d.- Para solicitar facilidades de pago debe realizar una petición en la dirección financiera (departamento de coactivos)	a.- Para consultar, el funcionario de coactivos utiliza el sistema informático que presenta la información solicitada por el contribuyente en referencia a sus deudas. b.- Para notificaciones o aviso de pago coactivos se genera un comprobante de pago con los datos de la propiedad dependiente del tipo de notificación a rubro. c.- Para solicitar facilidades de pago se genera un plan de pago con los datos de la propiedad dependiente del tipo de notificación a rubro. d.- En cualquiera de los casos será requisito principal el pago inmediato del 20% de la obligación en mes como mínimo y los demás requisitos establecidos en el Artículo 152 del Código Tributario	a.- Para consultar, el funcionario de coactivos utiliza el sistema informático que presenta la información solicitada por el contribuyente en referencia a sus deudas. b.- Para notificaciones o aviso de pago coactivos se genera un comprobante de pago con los datos de la propiedad dependiente del tipo de notificación a rubro. c.- Para solicitar facilidades de pago se genera un plan de pago con los datos de la propiedad dependiente del tipo de notificación a rubro. d.- En cualquiera de los casos será requisito principal el pago inmediato del 20% de la obligación en mes como mínimo y los demás requisitos establecidos en el Artículo 152 del Código Tributario	8:00 a 13:00 y de 15:00 a 18:00 de lunes a viernes en la oficina de coactivos en el patio municipal	Gratuito	Atención Inmediata	Toda la ciudadanía en general nacional o extranjera que requiera algún servicio del GAD Municipal de Cuenca	Oficinas de Coactivos en Tesorería Municipal	Direcciones Municipales: Palacio Municipal Sacre y Benigno Malo (eq.) (Planta baja y 2do. Piso (eq.) 2845499 ext. 583, 283762	Oficina	SI	WWW	No	44	7.624	
5	RENTAS: Emisiones catastrales y declarativas	Emisiones de títulos de crédito, catastrales o declarativos, anuales, mensuales y diarios según el caso y la naturaleza del rubro.	Las emisiones catastrales se las realiza a inicios de cada año, considerando como base de datos los datos catastrales del año inmediato anterior. En caso de emisiones de rubros declarativos el contribuyente responsable, debe acercarse a las ventanillas de rentas,	Para la emisión se requiere indispensable el número de cédula o RUC, pero si el contribuyente emisor puede otorgar el número de registro catastral, además se requieren de varios requisitos depende el tipo de rubro.	Se reciben las solicitudes de lunes a viernes en un horario de 8:00 a 18:00 en las ventanillas de rentas y de 8:00 a 13:00 en las ventanillas 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 al tipo de tributo.	a. Para las emisiones depende de la declaración, se puede realizar en forma inmediata en presencia del contribuyente (Planetas y Activos totales, traspaño) b. Dicho tributo se abona en un máximo de 48 horas (pajabala y pajavalla).	Ciudadanía en general	Oficinas de Rentas en el GAD Municipal de Cuenca	Direcciones Municipales: Palacio Municipal Sacre y Benigno Malo (eq.) (Planta baja y 2do. Piso (eq.) 2845499 ext. 212 y 213	Oficina y ventanilla	SI	a. Listado de rubros municipales b. Leyes y ordenanzas vigentes.	No	a. 8.153 contribuyentes con emisiones no catastrales b. 4.201 contribuyentes con emisiones catastrales	a. 233.088 contribuyentes con emisiones catastrales b. 62.887 contribuyentes con emisiones no catastrales		
5	RENTAS: atención a solicitudes y reclamos de los rubros tributarios (Impuestos, tasas y contribuciones) y rubros (rentas, arrendos y otros)	Las solicitudes y reclamos se canalizan a través de la oficina de atención al ciudadano, bajo de títulos o emisión de notas de crédito	El contribuyente que desea informar o que se considere afectado por la emisión de un rubro deberá solicitar por escrito informados, bajo de títulos o emisión de notas de crédito	Los reclamos y solicitudes se puede realizar a través de formularios que se dirige en las ventanillas de Rentas y podrá efectuarse en cualquier formato, siempre y cuando cumpla con las disposiciones del Código Tributario Art. 119.	1.- Las consultas se hacen utilizando el sistema de consulta o página web y de ser el caso utilizando documentación interna dependiendo del tipo de consulta. 2.- Los reclamos que son ingresados al sistema informático se ingresados al sistema informático (pajaba) y son enviados a los técnicos encargados de resolver mediante la respectiva resolución.	Se reciben las solicitudes de lunes a viernes en un horario de 8:00 a 18:00 en las ventanillas de rentas y de 8:00 a 13:00 en las ventanillas ubicadas en la Dirección de Control Municipal.	Gratuito	Atención Inmediata	Ciudadanía en general	Oficinas de Rentas en el GAD Municipal	Direcciones Municipales: Palacio Municipal Sacre y Benigno Malo (eq.) (Planta baja y 2do. Piso (eq.) 2845499 ext. 212 y 213	Oficina y ventanilla	SI	Formulario de solicitudes	No	33 reclamos tramitados	540 reclamos tramitados	
7	RENTAS: Recepción de solicitudes de exoneraciones y/o rebajas	Se beneficia a los contribuyentes que conforme al CODICAT, Leyes y Ordenanzas pueden demostrar o probar y/o rebajar los valores emitidos del tributo	El contribuyente que requiere solicitar una exoneración y/o rebaja se acerca a las oficinas de atención al ciudadano, personalmente o a través de un representante, donde se leavna un formulario con los datos indispensables para verificar el beneficio	Una vez el formulario de solicitud y adjuntar la documentación respectiva según el rubro que desea exonerar (cédula de identidad, carné del CNARC)	1.- Finaliza el proceso con la ejecución de las resoluciones dependiente del rubro y notifica al contribuyente lo realizado.	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 Sacre y Benigno Malo (eq.) (Planta baja y 2do. Piso (eq.) 2845499 ext. 212 y 213	Oficina	SI	Formulario de exoneración y/o rebaja	No	3394 exonerados	10.284 exonerados		
8	Dirección Financiera: Compensaciones	Compliendo las condiciones establecidas en la Ley Artículos 51,52 de Código Tributario y 1583,1671 y 1672 del Código Civil, la administración puede recibir compensaciones de obligaciones de oficio por petición de parte del contribuyente	Si 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 coordinará con la persona responsable de la dirección financiera para que se registre la compensación	a.- Debe haber la solicitud expresada del contribuyente que desea compensar deudas con el GAD Municipal de Cuenca b.- Los datos personales para verificación de la calidad en la que actúa (personal o como representante legal)	1.- Se escogen los valores a compensar y sus montos son compensables con los títulos de crédito que adeuda el contribuyente 2.- Se registra la solicitud de compensación respectiva en el sistema informático de solicitudes 3.- Se genera la resolución de compensación y se ejecuta la resolución en conjunto con el rubro de los títulos de crédito compensados y contablemente se descargan los valores que se compensaron	Se reciben las solicitudes de lunes a viernes en un horario de 8:00 a 13:00 en las ventanillas de rentas y de 8:00 a 13:00 en las ventanillas ubicadas en la Dirección de Control Municipal.	Gratuito	Atención Inmediata	Toda la ciudadanía en general nacional o extranjera que requiera algún servicio del GAD Municipal de Cuenca	Oficinas de Dirección Financiera en el GAD Municipal	Direcciones Municipales: Palacio Municipal Sacre y Benigno Malo (eq.) (2do. Piso (eq.) 2845499 ext. 211	Oficina	SI	No	No	0	1	

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

Portal de Trámites Ciudadanos (PTC)

FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:	04/09/2015
FRECUENCIA DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:	MESESUAL
UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN: LITERAL (s):	DIRECCIÓN FINANCIERA - REAFIURA DE RENTAS
RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN (LITERAL (s)):	ING. COM. FERNANDO DYRVIDE TELLO
CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:	tdyrvide@cuencia.gob.ec
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:	(07) 284-5499 EXTENSIÓN 212