

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 (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 (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	TESORERÍA: Recaudación de los diferentes rubros Municipales	Cabore de rubros de crédito emitidos como diligencia las leyes nacionales y ordenanzas municipales	1.- Puede acercarse a las ventanillas municipales ubicadas en el Palacio Municipal, control municipal, Plaza Arenal o Plaza Gaspal. 2.- Puede cancelar en las ventanillas de las empresas municipales tales como: ETAPA EP, IMOP EP, FANAMSA EP y Registraduría de la Propiedad. 3.- En Instituciones Financieras Banco del Austro (Austroplaza), en las cooperativas La Merced, Buho, Pródiga y 23 de Octubre. 4.- Bancos habilitados por Berner (Guaymas y Bolivariano) 5.- Canal Electrónico Banco del Austro (www.bancodeaustro.com). Botón de Pago GAD Municipal de Cuenca www.cuenca.gob.ec	Para el pago de los rubros puede ser: Cabe Catastral del predio Cabe Catastral/RUC del Contribuyente Por Nombre del Contribuyente Además con la notificación en caso de haber sido notificado. Los pagos pueden ser en efectivo, cheque, certificado, tarjeta de crédito o débito, nota de crédito, comprobante del SAT, comprobante o comprobantes de abonos o créditos previos en las ventanillas municipales. En caso de realizar pago en ventanilla de otras empresas, cooperativas o bancos el pago será en efectivo y de acuerdo a la forma de pago que defina la institución. Los canales electrónicos del banco del Austro definen la tarjeta que puede utilizar y el botón de pago municipal está habilitado para tarjetas de crédito y se usa o monedero banco pública.	1.- En caja mediante procesos del sistema informático el contribuyente obtiene un detalle de los rubros de crédito que adeuda a la institución. 2.- Si el pago se realiza título por título los rubros que el contribuyente desea cancelar. 3.- El valor total a pagar de la selección de rubros previa se la informa al contribuyente y en caso de que desea pagar se procesa a generar el comprobante de pago, en el cual se detallan de manera resumida el detalle de rubros a cancelar. 4.- Al final del día el sistema informático genera un reporte de recaudación diaria. 5.- El recaudador realiza el informe de recaudación detallando las formas de cobro en efectivo y de acuerdo a la forma de pago que defina la institución. 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. 6.- Rendición y constatación del servicio	En caso para la atención en la sede central 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 convenio de recaudación y de las Empresas Municipales	Direcciones Municipales: Palacio Municipal Sure y Benigno Malo (en) 1284549 ext: 113, Alacala de Cuenca Bolívar y Berner, Control Municipal Ave. 12 de Abril y Paurumbamba 4078481 ext: 160, Plaza Gaspal Ave. 10 de Agosto y Paurumbamba 283300 ext: 1956, Plaza Arenal (Av. de la América)	Ventanilla, Página Web	Si	No Aplica	http://www.cuenca.gob.ec/servicios/2024/4/index.php	17.607	128.217	99% *	
2	TESORERÍA: Entrega de certificados de no adeudar y reintegraciones de cartas de pago, y venta de especies valuatorias físicas y electrónicas	Contribuyentes naturales o jurídicos que solicitan un certificado de no adeudar personal o de la propiedad para distintos fines externos, aunque también puede ser interno, cuando requieren un detalle de los rubros pagados, por período de comprobante o solicitud expresa y por solicitud de formulario para trámite municipal	Para obtener certificados, reintegraciones y reintegraciones de cartas de pago, y venta de especies valuatorias físicas y electrónicas	a.- En caso de certificados personales se requiere el nombre del contribuyente y la cédula para verificación. b.- Para certificados de no adeudar a la propiedad se requiere la clave catastral. c.- Para reintegraciones de cartas de pago, rubros y el año de emisión del rubro pagado. d.- Para formularios se debe especificar qué formulario se requiere y los datos del comprador tales como la cédula o el nombre. e.- En todo trámite se requiere el papeleta de votación	1.- El sistema informático registra el cobro. 2.- La caja realiza el informe de recaudación. 3.- En tesorería el encargado de recaudación envía el detalle del registro 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 en ventanillas municipales	Gratuito	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	Ventanilla	Si	No		3.091	12.235	99%	
3	TESORERÍA: Recupero de abonos o rubros o ingresos varios	Se recuperan valores a deudas por rubros emitidos con planes de pago, abonos o por otros ingresos varios	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 a depositar. 2.- La secretaría registra el ingreso y luego el contribuyente se dirige a ventanilla a depositar el valor respectivo. 3.- En caja recibe el comprobante de pago respectivo	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 el sistema	1.- El sistema informático registra el ingreso. 2.- La caja realiza el informe de recaudación. 3.- El encargado de recaudación envía 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 Ventanillas de Tesorería Municipal	Secretaría y Ventanilla municipales	Si	No		168	555	99%	
4	TESORERÍA Coactivos: Información de deudas, Notificaciones por rubros, Alertas por incumplimiento de planes de pago	Informar los valores que adeuda un contribuyente al GAD Municipal de Cuenca, cuáles son los rubros y montos exigibles con sus respectivas fechas, la notificación es entregada al contribuyente personalmente o en un documento habilitado para procesos legales coactivos, en caso de que los contribuyentes que tienen valores vencidos solicitan facilidades de pago se le genera un plan de pagos	a.- El contribuyente que desea información puede hacerlo personalmente o hacer una solicitud escrita que cumpla los requisitos del Artículo 152 del Código Tributario. b.- Para consultas de deudas es necesario el nombre del contribuyente o la cédula o el RUC del mismo, en caso de tener propiedades puede presentar la clave catastral o de la propiedad. c.- Las notificaciones requieren los datos personales o de la propiedad dependiendo del tipo de notificación o rubro. d.- Para solicitar facilidades de pago o el tiempo solicitado del plan de pago de hasta 6 meses, será autorizado por la Dirección Financiera. e.- En cualquier caso de la solicitud principal el pago inmediato del 20% de la obligación es como mínimo y los demás requisitos establecidos en el Artículo 152 del Código Tributario	a.- El contribuyente que desea información puede hacerlo personalmente o hacer una solicitud escrita que cumpla los requisitos del Artículo 152 del Código Tributario. b.- Para consultas de deudas es necesario el nombre del contribuyente o la cédula o el RUC del mismo, en caso de tener propiedades puede presentar la clave catastral o de la propiedad. c.- Las notificaciones requieren los datos personales o de la propiedad dependiendo del tipo de notificación o rubro. d.- Para solicitar facilidades de pago o el tiempo solicitado del plan de pago de hasta 6 meses, será autorizado por la Dirección Financiera. e.- En cualquier caso de la solicitud principal el pago inmediato del 20% de la obligación es como mínimo y los demás requisitos establecidos en el Artículo 152 del Código Tributario	a.- Para consultas, 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 avisos de pago coactivos se genera el informe de notificación dependiendo de las fechas, rubros o montos adeudados por contribuyentes o sectores, una vez que definidos los procesos se genera el sistema informático que tiene para el efecto. c.- Para los planes de pago se analiza la solicitud y el tiempo generando el plan que le entregue 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	8:00 a 13:00 y de 15:00 a 18:00 de lunes a viernes en la oficina de coactivos 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 Coactivos en Tesorería Municipal	Oficina	Si	No		1.861	3.659	NO APLICA No hay estadística de medición a los contribuyentes	
5	RENTAS: Emisiones: catastrales y declarativas	Emisiones de rubros de crédito, catastrales o declarativas, anuales, mensuales y fijos en caso y la naturaleza del rubro.	En emisiones catastrales se les realiza a inicio de cada año, considerando como base imponible el que se encuentra catastrado al 31 de noviembre anterior. En caso de emisiones de rubros declarativos el contribuyente (representante), debe acercarse a las ventanillas de rentas.	Para la emisión de rubros de crédito o RUC, y, pero si el contribuyente posee predio puede otorgar el número de registro catastral, además se requiere de varios requisitos, depende el tipo de rubro.	Se reciben las solicitudes de rubros a vender en un horario de 8:00 a 18:00 en las ventanillas de rentas y de 8:00 a 13:00 y de 15:00 a 18:00 en la ventanilla ubicada 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 rubro.	Gratuito	Atención inmediata	Ciudadanía en general	Oficinas de Rentas en el GAD Municipal	Direcciones Municipales: Palacio Municipal Sure y Benigno Malo (en) 1284549 ext: 212 y 213	Oficina y ventanillas	Si	No		a.- 9.583 contribuyentes con emisiones declarativas o no catastrales b.- 7.414 contribuyentes con emisiones catastrales	a.- 55.717 contribuyentes con emisiones declarativas o no catastrales b.- 208.032 contribuyentes con emisiones catastrales	NO APLICA
5	RENTAS: Atención a solicitudes y reclamos de los rubros tributarios (impuestos, tasa 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 desea informar o que se considere afectado por la emisión de un rubro deberá solicitar por escrito información, bajo el rubro o emisión de nota de crédito	Los reclamos y solicitudes se puede realizar a través de un formulario que se otorga en las ventanillas de rentas o puede efectuarse en cualquier momento, siempre y cuando cumpla con las disposiciones del Código tributario Art. 152.	1.- Las consultas se hacen utilizando el sistema de consultas a página web y de ser el caso analizando la documentación interna dependiendo del rubro. 2.- Los reclamos que son impugnados el sistema documental (papers) y son enviados a los técnicos, encargados de resolver mediante la respectiva resolución.	Se reciben las solicitudes de rubros a vender en un horario de 8:00 a 18:00 en las ventanillas de rentas y de 8:00 a 13:00 y de 15:00 a 18:00 en la ventanilla ubicada en la Dirección de Control Municipal.	Gratuito	Atención inmediata	Ciudadanía en general	Oficinas de Rentas en el GAD Municipal	Direcciones Municipales: Palacio Municipal Sure y Benigno Malo (en) 1284549 ext: 212 y 213	Oficina y ventanillas	Si	Formulario de solicitudes	No	69 reclamos tramitados	263 reclamos tramitados	NO APLICA
7	RENTAS: Negociación de solicitudes de exoneraciones y/o rebaja	Se beneficia a los contribuyentes que conforme al CODOT, Leyes y Ordenanzas pueden presentar o exponer y/o rebaja los valores emitidos del tributo	El contribuyente que requiere solicitar una exoneración y/o rebaja se acerca a las oficinas de rentas personalmente o por escrito a una persona, donde se llevan un formulario con los datos indispensables para verificar el beneficio	Usar el formulario de solicitud y adjuntar la documentación respectiva según el rubro que tiene exoneración (página de identidad, carne del CODENAT)	1.- Finaliza el proceso con la ejecución de las resoluciones dependiendo el tipo de solicitud y notificación al contribuyente lo realizado.	Se reciben las solicitudes de rubros a vender en un horario de 8:00 a 18:00 en las ventanillas de rentas y de 8:00 a 13:00 y de 15:00 a 18:00 en la ventanilla ubicada en la Dirección de Control Municipal.	Gratuito	Atención inmediata a 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 Sure y Benigno Malo (en) 1284549 ext: 212 y 213	Oficina	Si	Formulario de exoneración y/o rebaja	No	438 exonerados (286 tercera rebaja, 151 descuentos)	35.571 exonerados	NO APLICA
8	Dirección Financiera: Compensaciones	Cumpliendo las condiciones establecidas en la Ley Artículos 515,2 del Código Tributario y 136,136,7 y 167,2 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, la administración puede realizar compensaciones de obligaciones de oficio o por petición de parte del contribuyente	a.- Debe haber la solicitud expresa 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 compensados con los rubros de crédito que adeuda el contribuyente. 2.- Se registra la solicitud de compensación respectiva en el sistema informático de las oficinas de la Dirección Financiera en el Palacio Municipal. 3.- Se genera la resolución de compensación y se notifica al contribuyente con el reintegro de los rubros de crédito compensados y simultáneamente se descargan los valores que se compensaron	8:00 a 13:00 y de 15:00 a 18:00 de lunes a viernes en la oficina 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 Sure y Benigno Malo (en) 1284549 ext: 211	Oficina	Si	No	No	0	1	NO APLICA

Para ser llenado por las instituciones que disponen de Portal de Trámites Ciudadanos (PTC)	Portal de Trámites Ciudadanos (PTC)
FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:	30/04/2018
PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:	ANUAL
UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN- 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:	mariafernanda.alvear@cuencamunicipal.gob.ec
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:	(07) 4134000 EXTENSIÓN 1215

NOTA: * El porcentaje de 99% de satisfacción de la ciudadanía en una apreciación institucional basada en la gestión implementada para receipt los pagos de la ciudadanía poniéndole a su disposición 54 puntos de pago ubicados estratégicamente en toda la ciudad, además de canales virtuales alternativos y entidades financieras como bancos y cooperativas, para reforzar esta apreciación valoramos también la atención al público la misma que nos esforzamos en que sea de la más alta calidad y veracidad