

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)	Oficinas y dependencias que ofrecen el servicio	Dirección y teléfono de la oficina y dependencia que ofrece el servicio Link para direccionar a la	Tipos de canales disponibles de atención presencial: (Detallar si es por)	Servicio Automatizado (Sí/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 período.	Número de ciudadanos/ciudadanas que accedieron al servicio acumulado	Porcentaje de satisfacción sobre el uso del servicio
1	TESORERÍA: 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, Plaza Arceal o Plaza 24. 2. Puede cancelar en las ventanillas de las empresas municipales tales como: ETAPA (FONOPY, FARMASOL, PY Registrados de la Propiedad). 3. En instituciones financieras: Banco del Austro (Austrofin), en las cooperativas La Mercad, Bafos, Píndola y 29 de Octubre. 4. Bancos habilitados por Banco (Guayaquil y Bolívariano) 5. Canal Electrónico Banco del Austro (www.bancodelaustro.com), Botón de Pago GAD Municipal de Cuenca (www.cuenca.gob.ec).	Para el pago de los rubros puede ser: Clave Catastral del predio Cédula Ciudadana/RUC del Contribuyente Por Nombre del Contribuyente. Acercarse 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 SP, compensación o comprobantes de abonos o depósitos previos en las ventanillas municipales. 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. Los canales electrónicos del Banco del Austro definen la tarjeta que puede utilizarse y el botón de pago municipal está habilitado para tarjetas de crédito y visa o Mastercard banco pichincha	1. En cada mediate proceso del sistema informático el contribuyente obtiene un detalle de los títulos de crédito que adeuda a la institución. 2. En Caja se señala título por título los rubros que el contribuyente desea cancelar. 3. El valor total a pagar de la selección de títulos previa se lo informa al contribuyente y en caso de que desee pagar se procede a generar el 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 las formas de cobro. 6. En tenería el encargado de la recaudación envía 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 relativa municipal, posteriormente transferido a la cuenta del Banco del Central. 8. Revisión y contabilización del servicio	a.- En ventanillas municipales ubicadas en Palacio Municipal, Plaza Arceal o 1700 de lunes a viernes de 8:00 a 17:00 de lunes a viernes y sábado de 8:00 a 13:00. b.- En ventanilla de ETAPA, Plaza Arceal de 08:00 a 13:00 y de 15:00 a 17:00 de lunes a viernes. c.- En ventanilla de ETAPA Arceal de 08:00 a 16:00, de lunes a viernes. d.- En ventanillas de Empresas Municipales, cooperativas y bancos según horario que define la institución. e.- En los canales electrónicos el horario es 24/7	En cada día la atención en 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 Sur y Benigno Malo (eq) 128-499 ext. 113, Alcaldía de Cuenca Bolívar - Bolones, Control Municipal Ave. 12 de Abril y Pascarbanha (407848) ext. 160, Plaza Capital Ave. 10 de Agosto y Pascarbanha (283190 ext. 1956), Plaza Arceal (Av. De la América)	Ventanilla, Página Web	Sí	No Aplica	https://www.cuenca.gob.ec/ajyctb2016/index.php	21.881	131.610	99%
2	TESORERÍA: Entrega de certificados de no adeudar y comprobantes de pago de valores de especies naturales físicas y electrónicas	Contribuyentes naturales o jurídicos que solicitan 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 pérdidas de comprobantes o solicitud expresa y por solicitud de formulario para tramite municipal	Para obtener certificados, reinscripciones y valores físicos acercarse a las ventanillas municipales en todas sus direcciones	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 reinscripciones de valores físicos se requiere la clave catastral y el pago del rubro y el año de emisión del título pagado. Para formularios se debe acercarse al formulario se requiere y los datos del contribuyente como la cédula o el nombre. e.- En todo trámite se requiere la paguella de votación	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 relativa municipal	8:00 a 17:00 de lunes a viernes sábado de 8:00 a 13:00 en ventanillas municipales	En caso de especies valoradas el valor de pago depende del formulario que compy y los certificados de no adeudar y comprobantes de pago de valores establecidos por el Consejo 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 Sur y Benigno Malo (eq) 128-499 ext. 113, Control Municipal Ave. 12 de Abril y Ave. Pascarbanha (407848) ext. 160, Plaza Capital Ave. 10 de Agosto y Pascarbanha (283190 ext. 1956), Plaza Arceal (Av. De la América)	Ventanilla	Sí	No	No	3.568	9.164	99%
3	TESORERÍA: Recepción de valores a tributos o ingresos varios	Se reciben valores a deudas por títulos 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 va a la oficina de depósitos 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 caja, en otro el motivo se debe especificar cual es para registrar en 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 relativa municipal	8:00 a 13:00 y de 15:00 a 17:00 de lunes a viernes de secretaría de tesorería y los depósitos en la oficina de depósitos 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 Sur y Benigno Malo (eq) 128-499 ext. 113	Secretaría y Ventanilla municipales	Sí	No	No	146	387	99%
4	TESORERÍA: 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, cuáles son los rubros y montos exigibles con sus respectivas fechas, la notificación se entrega al contribuyente personalmente y se un documento habilitado para procesos legales, coactivos, en caso de que los contribuyentes que tienen valores vencidos solicitan facilidades de pago o si 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 159 del Código Tributario. b.- Para consultas de deudas se acercan a la secretaría de tesorería y hacen el registro correspondiente del concepto por el cual va a depositar. 2. La secretaría registra el ingreso y luego el contribuyente va a la oficina de depósitos a depositar el valor respectivo 3. En caja recibe el comprobante de pago respectivo	a.- El contribuyente que desea información puede hacerlo personalmente o hacer una solicitud escrita que cumpla los requisitos del Artículo 159 del Código Tributario. b.- Para consultas de deudas se acercan a la secretaría de tesorería y hacen el registro correspondiente del concepto por el cual va a depositar. 2. La secretaría registra el ingreso y luego el contribuyente va a la oficina de depósitos a depositar el valor respectivo 3. En caja recibe el comprobante de pago respectivo	a.- Para consultas, el funcionario de coactivas verifica el sistema informático que presente la información solicitada por el contribuyente en referencia a sus deudas. b.- Para notificaciones o aviso de pago coactivas planifica como va a generar las notificaciones dependiendo de las fechas, recibos y montos adeudados por contribuyentes o sectores, una vez autorizada por la Dirección Financiera. c.- Para los planes de pago se analiza la solicitud y el tiempo generado 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 17:00 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 Sur y Benigno Malo (eq) 128-499 ext. 113, Plaza Arceal (Av. De la América)	Oficina	Sí	No	No	315	1.798	NO APLICA No hay estadística 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 inicio de cada año, considerando como base responsable 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 del registro indispensable es el número de cédula o RUC, y pero si el contribuyente puede proveer podría entregar 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 reciben las solicitudes de renta a viernes en un horario de 08:00 a 18:00 en las ventanillas de renta y de 8:00 a 13:00 y de 15:00 a 18:00 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 (Patentes y Activos totales, traspaños) b. Otros tributos se atienden en un máximo de 48 horas (alcabalas y otros)	Ciudadanía en general	Oficinas de Rentas en el GAD Municipal	Direcciones Municipales: Palacio Municipal Sur y Benigno Malo (eq) 128-499 ext. 113, Plaza Arceal (Av. De la América)	Oficina y ventanillas	Sí	a. Listado de rubros municipales b. Listados y ordenanzas vigentes	No	a.- 9.052 contribuyentes con emisiones catastrales. b.- 7.733 contribuyentes con emisiones declarativas	a.- 46.134 contribuyentes con emisiones catastrales. b.- 198.128 contribuyentes con emisiones declarativas	NO APLICA
6	RENTAS: atención a solicitudes y reclamos de los rubros tributarios (empresas, tasa contribuyente) y no tributarios (multas, sanciones 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 tributo deberá solicitar por escrito información, hoja de tributos y emisión de notas de crédito	Los reclamos y solicitudes se puede realizar a través de un formulario que se entrega en las Ventanillas de Rentas o puede efectuarse en cualquier formato, siempre y cuando cumpla con las disposiciones del Código Tributario Art. 159.	1.- Las consultas se hacen utilizando el sistema de consultas a pagina web y de ser el caso analizando la documentación interna dependiendo del tipo de consulta. 2.- Los reclamos que son ingresados al sistema documental (jurídico) y son enviados a los técnicos, encargados de resolver mediante la respectiva resolución.	Se reciben las solicitudes de renta a viernes en un horario de 08:00 a 18:00 en las ventanillas de renta y de 8:00 a 13:00 y de 15:00 a 18:00 en la Dirección de Control Municipal.	Gratuito	Atención inmediata	Ciudadanía en general	Oficinas de Rentas en el GAD Municipal	Direcciones Municipales: Palacio Municipal Sur y Benigno Malo (eq) 128-499 ext. 113, Plaza Arceal (Av. De la América)	Oficina y ventanillas	Sí	Formulario de solicitudes	No	76 reclamos tramitados	194 reclamos tramitados	NO APLICA
7	RENTAS: Recepción de solicitudes de exoneraciones y/o rebajo	Se beneficia a los contribuyentes que conforme al CODOT y Ley 1072 del Código de la Administración 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 ventanillas de renta y/o al rubro que desea exonerar (página de identidad, como del CODOT)	1.- Debe haber la solicitud expresa del contribuyente que desea compensar deudas con los datos personales para verificación de la solicitud en la que está personal o como responsable o representante legal	1.- Se finaliza el proceso con la ejecución de las resoluciones, dependiendo el tipo de solicitud y el tiempo que se requiere para la realización.	Se reciben las solicitudes de renta a viernes en un horario de 08:00 a 18:00 en las ventanillas de renta y de 8:00 a 13:00 y de 15:00 a 18:00 en la Dirección de Control Municipal.	Gratuito	Atención inmediata 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 Sur y Benigno Malo (eq) 128-499 ext. 113, Plaza Arceal (Av. De la América)	Oficina	Sí	Formulario de exoneración y/o rebajo	No	810 exonerados (Rubro Meyer: 120, Disaparecidos: 80, Otros 200)	19.128 exonerados	NO APLICA
8	Dirección Financiera: Compensaciones	Cumpliendo las condiciones establecidas en la ley Artículos 51,52 de Código Tributario y 1261,1272 del Código Civil, la administración puede realizar compensaciones de obligaciones de una o varias partes del contribuyente	Si es el contribuyente que solicita deberá acercarse a la dirección financiera municipal y entregar la solicitud, en caso de ser de abogado responsable del proceso coordinará con la persona responsable de la solicitud en la que está personal o como responsable o representante legal	a.- Debe haber la solicitud expresa del contribuyente que desea compensar deudas con los datos personales para verificación de la solicitud en la que está personal o como responsable o representante legal	1.- Se escogen los valores a compensar y sus montos son compensados 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 tesorería con el apoyo de los títulos de crédito compensados y contablemente se descargan los valores que se compensan	1.- 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 GAD 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 Sur y Benigno Malo (eq) 128-499 ext. 113, Plaza Arceal (Av. De la América)	Oficina	Sí	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:										31/03/2016								
PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:										MENSUAL								
UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN - LITERAL (d):										DIRECCIÓN FINANCIERA								
RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL (d):										ECON. MARIA FERNANDA VINTALLA ALVAREZ								
CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:										comunicacion@cuencagob.ec								
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:										(07) 4134900 EXTENSIÓN 1215								