



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 (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 período (trimestral)	Número de ciudadanos/ciudadanas que accedieron al servicio acumulativo	Porcentaje de satisfacción sobre el uso del servicio
1	Recaudaciones	Recepción de los tributos (impuestos, tasas, contribuciones de mejora)	El contribuyente pide información sobre el valor a pagar en el balcón de servicios, luego se dirige a ventanillas.	Cedula de ciudadanía (según el caso)	Se revisa todos los documentos habilitantes	Lunes a Viernes de 08:00 a 17:00	gratuito	5 minutos	ciudadanía en general	Recaudación	(02) 2115050 Ext 150	Ventanilla	No	N/A	N/A	910	1.640	85%
2	Pagos	Transferencia a través del banco central (obras, proveedores, servicios básicos, sueldos)	El departamento financiero entrega toda la documentación (comprobante de egreso firmado) para el trámite de pago.	Documentos habilitantes para el pago (comprobante de egreso firmado)	Se revisa todos los documentos habilitantes para el pago	Lunes a Viernes de 08:00 a 17:00	gratuito	48 horas	ciudadanía en general	Tesorería	(02) 2115050 Ext 150	Ventanilla	No	N/A	N/A	300	1.200	88%
3	Coactivas	Recuperación de la cartera vencida (convenios)	El contribuyente pide información en ventanillas y se les da opciones de pagos según el convenio (del valor total el 20% cancela y la diferencia para el mes siguiente).	Cedula, persona quien firma el convenio	Una vez redactado el convenio se procede con la firma de: Jefe de coactivas, contribuyente y la secretaria. Después se registra en la base de datos y se archiva.	Lunes a Viernes de 08:00 a 17:00	gratuito	15 minutos	ciudadanía en general	Coactivas	(02) 2115050 Ext 150	Ventanilla	No	N/A	N/A	20	80	79%
4	Liquidación Plusvalía	Impuesto	Contribuyente adquiere el formulario DPM-1 en la ventanilla de tesorería municipal y el formulario DVC-3 con el cual se realiza la liquidación de la plusvalía.	Formulario DPM-1 Y Formulario DVC-3	Se realiza la liquidación de la plusvalía	Lunes a Viernes de 08:00 a 17:00	gratuito	20 minutos	ciudadanía en general	Rentas	(02) 2115050 Ext 150	Oficina	No	N/A	N/A	250	1.000	85%
5	Liquidación Alcabala	Impuesto	Contribuyente adquiere un aviso de Alcabalas en la ventanilla de tesorería municipal con el cual se realiza la liquidación de alcabala	Aviso de Alcabala	Se realiza la liquidación de la alcabala	Lunes a Viernes de 08:00 a 17:00	gratuito	10 minutos	ciudadanía en general	Rentas	(02) 2115050 Ext 150	Oficina	No	N/A	N/A	500	2.000	89%
6	Liquidación Patentes	Impuesto	Contribuyente debe adquirir el formulario ORM-02 o el formulario ORM-03 para escribirse en catálogos de patentes	El formulario ORM-02 o el formulario ORM-03	Se realiza la liquidación de patentes	Lunes a Viernes de 08:00 a 17:00	gratuito	15 minutos	ciudadanía en general	Rentas	(02) 2115050 Ext 150	Oficina	No	N/A	N/A	80	320	88%
7	Liquidación de impuestos 1.5 x 1000 a los activos totales	Impuesto	El contribuyente adquiere el Formulario ORM-01	Formulario ORM-01	Se realiza la liquidación de impuestos 1.5 x 1000 a los activos totales	Lunes a Viernes de 08:00 a 17:00	gratuito	15 minutos	ciudadanía en general	Rentas	(02) 2115050 Ext 150	Oficina	No	N/A	N/A	80	320	88%
8	Emisión de Títulos de Créditos de Catastros de Impuestos Prediales Urbanos y Rurales	Trámite Interno	Trámite Interno	Trámite Interno	Trámite Interno	Lunes a Viernes de 08:00 a 17:00	gratuito	Trámite Interno	ciudadanía en general	Rentas	(02) 2115050 Ext 150	Oficina	No	N/A	N/A	1000	40000	98%
9																		
10																		
11																		
12																		

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

Portal de Trámite Ciudadano (PTC)

FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:

31/12/2015

PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:

ANUAL

UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACION - LITERAL d):

DIRECCIÓN FINANCIERA

RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL d):

Franklin Santiago Guerrero Pachtrano

CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:

compra@guacacinterna.gob.ec

NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:

(02) 2819-350 EXTENSIÓN 246

