

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 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 (mensual) | Número de ciudadanos/ciudadanas que accedieron al servicio acumulativo | Porcentaje de satisfacción sobre el uso del servicio |
|--|--|---|--|---|---|--|----------|---|--|--|--|--|-------------------------------|--|--|---|--|--|
| 1  | Certificados de Residencia                                 | Para trámites de vivienda y trámites de tener.  | Comprando el derecho de Certificación en el Departamento Administrativo Financiero, y con la presencia del usuario (trámite personalizado).  | 1. Comprobante de pago del derecho de certificación;<br>2. Fotocopias de Cédula de Identidad y último certificado de votación;<br>3. Fotocopia de planilla de pago de servicio básico de agua, luz. | 1. El Certificado de Residencia es elaborado en Secretaría, luego pasa al despacho del Señor Jefe Político para su firma y legalización.<br>2. Si el Certificado de Residencia solicitado, es de aquellos para  | 08:00 a 18:30  | 1.00 USD | 24 horas  | Ciudadanía en general  | En todas las Jefaturas Políticas de la Provincia de El Oro, y en todo el país. | Rochaforte y Guayas: Esquina Teléfono: 073701-640 Ext. 1055-1051.<br>electrónico: jefe politico.machala@mdeloro.gob.ec                                     | En todas las secretaría de Jefaturas Políticas de la provincia de El Oro   | No                            | No   | No   | 40  | 38   | 100%   |
| 2  | Recepción de documentación con peticiones de la ciudadanía | El usuario viene y deja su oficina de petición el cual es receptado.  | El usuario se acerca y solicita se le informe en qué estado está su trámite en una base que se maneja de seguimiento de correspondencia se le verifica y se le informa a que unidad ha sido asignado dicho oficio, para que el peticionario pueda dirigirse a la unidad que mantiene su trámite. | Acercarse a recepción de documentación y solicitar el seguimiento del oficio que dejó el peticionario.  | 1.- El oficio de petición se lo recepta en la oficina de recepción de documentación.<br>2.- Se lo escanea y se lo pasa a la unidad de secretaría vía Quiquix.<br>3.- La secretaria lo imprime y lo pasa a despacho el cual saldrá con sumilla.<br>4.- Secretaria lo resigna vía Quiquix al área que estipula dicha sumilla. | 08:00 a 16:30  | Gratuito | 24 horas  | Ciudadanía en general  | Recepción de Documentos de la Gobernación de la Provincia de El Oro            | mshef.nivicela@mdeloro.gob.ec<br>(073701640 ext 1037)  | Ventanilla   | No                            | No   | No   | 53  | 46   | 100%   |
| 3  | Agenda de audiencias atención al ciudadano                 | Para agendar audiencia los usuarios deben todos los datos como son: tema a tratar, nombre, número de persona a asistir, y número de teléfono. | Se acercan personalmente o llamadas telefónicas a la oficina de recepción de documentación   | Solicitar audiencia con el Sr. Gobernador.  | 1.- El oficio de petición se lo recepta en la oficina de recepción de documentación.<br>2.- Se lo escanea y se lo pasa a la unidad de secretaría vía Quiquix.<br>3.- La secretaria lo imprime y lo pasa a despacho el cual saldrá con sumilla.<br>4.- Secretaria lo resigna vía Quiquix al área que estipula dicha sumilla. | 08:00 a 16:30  | Gratuito | 24 horas  | Ciudadanía en general  | Recepción de Documentos de la Gobernación de la Provincia de El Oro            | mshef.nivicela@mdeloro.gob.ec<br>(073701640 ext 1037)  | Ventanilla   | No                            | No   | No   | 53  | 58   | 100%   |
| Para ser llenado por las instituciones que disponen de Portal de Trámites Ciudadanos (PTC) |  |   |  |   |   |  |          |   |  | NO APLICA  |  |  |                               |  |  |   |  |  |
| FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:   |  |   |  |   |   |  |          |   |  | DD/MM/AAAA   |  |  |                               |  |  |   |  |  |
| PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:   |  |   |  |   |   |  |          |   |  | MENSUAL  |  |  |                               |  |  |   |  |  |
| UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN- LITERAL d):  |  |   |  |   |   |  |          |   |  | UNIDAD DE COMUNICACION SOCIAL  |  |  |                               |  |  |   |  |  |
| RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL d):                       |  |   |  |   |   |  |          |   |  | LEDA KEY LUNA  |  |  |                               |  |  |   |  |  |
| CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:          |  |   |  |   |   |  |          |   |  | key.luna@mdeloro.gob.ec  |  |  |                               |  |  |   |  |  |
| NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:           |  |   |  |   |   |  |          |   |  | (07) 3701640 ext 1025  |  |  |                               |  |  |   |  |  |