

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 (Días, Horas, 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 dependencias que ofrecen el servicio (Para cada dirección se debe indicar el pago de inicio del día web y/o descripción manual)	Tiempo de canales disponibles de atención general (Detallar si es por ventanilla, oficina, teléfono, página web, correo electrónico, chat en línea, contact center, call center, teléfono institución)	Servicio Automatizado (T24/7)	Link para descargar el formulario de servicios	Link para el servicio por internet (por línea)	Número de ciudadanos/usuarios que accedieron al servicio en el último periodo (mensual)	Número de ciudadanos/usuarios que accedieron al servicio acumulativo	Porcentaje de satisfacción sobre el uso del servicio
1	Resolución de reclamaciones, quejas y reclamos	Servicio orientado a la recepción de reclamos, quejas y reclamos de los ciudadanos en materia de servicios públicos, que se han causado en los últimos meses.	1. El ciudadano puede acercarse a cualquier de las Coordinaciones Regionales de Mitoa a Nivel Nacional. 2. Presentar los requisitos respectivos para iniciar el trámite de reclamo. 3. Se informa la fecha para que el usuario comparezca a iniciar el trámite, luego de haberse realizado el primer contacto por correo electrónico o presencialmente.	1. Solicitar dirigirse al coordinador de la regional donde se realizó el trámite. 2. Copia de cédula de identidad y ciudadanía. 3. Comprobante de depósito postal. 4. Copia de la resolución correspondiente. 5. Copia del comprobante de depósito bancario.	1. El Coordinador de la Regional recibe la información del trámite y la respalda en el sistema de gestión. 2. Se notifica al usuario el día y hora de comparecer a iniciar el trámite. 3. El usuario comparece a iniciar el trámite. 4. El Coordinador verifica la información y la respalda en el sistema de gestión. 5. El Coordinador emite la respectiva certificación que se remite al sistema para que sea entregado al usuario.	08:00 - 17:00	Gratuito	3 días	Miembros atencionales, personal administrativo, personal de atención al público y personal de gestión.	Se atiende en todas las Coordinaciones Regionales de Mitoa a nivel nacional.	http://www.aron.gov.ec/	Página web y Coordinaciones Regionales de Mitoa a nivel nacional	No	No aplica No existen formularios ni formatos digitales para acceder al trámite.	No aplica El servicio solo se realiza autorizados y se lo ofrece de manera presencial.	No aplica Aun no se completó el trimestre	142	No aplica En la institución aún no se implementa sistema de evaluación de la ciudadanía, en el presente año se implementará el mecanismo de valoración de la participación ciudadana.
2	Resolución de reclamos gráficos y textuales	Servicio orientado a brindar información oportuna y actualizada a la ciudadanía desde la base de datos institucional.	1. El ciudadano puede acercarse a cualquier de las Coordinaciones Regionales de Mitoa a Nivel Nacional. 2. Presentar los requisitos respectivos para iniciar el trámite de reclamo. 3. Se informa la fecha para que el usuario comparezca a iniciar el trámite, luego de haberse realizado el primer contacto por correo electrónico o presencialmente.	1. Solicitar dirigirse al coordinador de la regional donde se realizó el trámite. 2. Copia de cédula de identidad y ciudadanía. 3. Comprobante de depósito postal. 4. Copia de la resolución correspondiente. 5. Copia del comprobante de depósito bancario.	1. El Coordinador de la Regional recibe la información del trámite y la respalda en el sistema de gestión. 2. Se notifica al usuario el día y hora de comparecer a iniciar el trámite. 3. El usuario comparece a iniciar el trámite. 4. El Coordinador verifica la información y la respalda en el sistema de gestión. 5. El Coordinador emite la respectiva certificación que se remite al sistema para que sea entregado al usuario.	08:00 - 17:00	Gratuito	3 días	Personal atencional, Miembros administrativos, personal de atención al público y personal de gestión.	Se atiende en todas las Coordinaciones Regionales de Mitoa a nivel nacional.	http://www.aron.gov.ec/	Página web y Coordinaciones Regionales de Mitoa a nivel nacional	No	No aplica No existen formularios ni formatos digitales para acceder al trámite.	No aplica El servicio solo se realiza autorizados y se lo ofrece de manera presencial.	No aplica Aun no se completó el trimestre	0	No aplica En la institución aún no se implementa sistema de evaluación de la ciudadanía, en el presente año se implementará el mecanismo de valoración de la participación ciudadana.
3	Emisión de copias y certificados de acciones registradas	Servicio orientado a emitir copias y certificados de acciones registradas.	1. El ciudadano puede acercarse a cualquier de las Coordinaciones Regionales de Mitoa a Nivel Nacional. 2. Presentar los requisitos respectivos para iniciar el trámite de reclamo. 3. Se informa la fecha para que el usuario comparezca a iniciar el trámite, luego de haberse realizado el primer contacto por correo electrónico o presencialmente.	1. Solicitar dirigirse al coordinador de la regional donde se realizó el trámite. 2. Copia de cédula de identidad y ciudadanía. 3. Comprobante de depósito postal. 4. Copia del comprobante de depósito bancario.	1. El Coordinador de la Regional recibe la información del trámite y la respalda en el sistema de gestión. 2. Se notifica al usuario el día y hora de comparecer a iniciar el trámite. 3. El usuario comparece a iniciar el trámite. 4. El Coordinador verifica la información y la respalda en el sistema de gestión. 5. El Coordinador emite la respectiva certificación que se remite al sistema para que sea entregado al usuario.	08:00 - 17:00	Gratuito	3 días	Miembros atencionales, personal administrativo, personal de atención al público y personal de gestión.	Se atiende en todas las Coordinaciones Regionales de Mitoa a nivel nacional.	http://www.aron.gov.ec/	Página web y Coordinaciones Regionales de Mitoa a nivel nacional	No	No aplica No existen formularios ni formatos digitales para acceder al trámite.	No aplica El servicio solo se realiza autorizados y se lo ofrece de manera presencial.	No aplica Aun no se completó el trimestre	84	No aplica En la institución aún no se implementa sistema de evaluación de la ciudadanía, en el presente año se implementará el mecanismo de valoración de la participación ciudadana.
4	Emisión de información interna	Servicio orientado a poner en disposición de la ciudadanía la información de las acciones registradas en el sistema.	1. El ciudadano puede acercarse a cualquier de las Coordinaciones Regionales de Mitoa a Nivel Nacional. 2. Presentar los requisitos respectivos para iniciar el trámite de reclamo. 3. Se informa la fecha para que el usuario comparezca a iniciar el trámite, luego de haberse realizado el primer contacto por correo electrónico o presencialmente.	No aplica	1. El Coordinador de la Regional recibe la información del trámite y la respalda en el sistema de gestión. 2. Se notifica al usuario el día y hora de comparecer a iniciar el trámite. 3. El usuario comparece a iniciar el trámite. 4. El Coordinador verifica la información y la respalda en el sistema de gestión. 5. El Coordinador emite la respectiva certificación que se remite al sistema para que sea entregado al usuario.	08:00 - 17:00	Gratuito	1 mes	Ciudadanía en general	Se atiende en todas las Coordinaciones Regionales de Mitoa a nivel nacional.	http://www.aron.gov.ec/	No aplica Se realiza vía web.	No aplica No existen formularios ni formatos digitales para acceder al trámite.	No aplica El servicio solo se realiza autorizados y se lo ofrece de manera presencial.	No aplica Aun no se completó el trimestre	No aplica	No aplica En la institución aún no se implementa sistema de evaluación de la ciudadanía, en el presente año se implementará el mecanismo de valoración de la participación ciudadana.	
5	Resoluciones judiciales en temas fiscales	Servicio orientado a emitir resoluciones judiciales en temas fiscales.	1. El ciudadano puede acercarse a cualquier de las Coordinaciones Regionales de Mitoa a Nivel Nacional. 2. Presentar los requisitos respectivos para iniciar el trámite de reclamo. 3. Se informa la fecha para que el usuario comparezca a iniciar el trámite, luego de haberse realizado el primer contacto por correo electrónico o presencialmente.	1. Solicitar dirigirse al coordinador de la regional donde se realizó el trámite. 2. Copia de cédula de identidad y ciudadanía. 3. Comprobante de depósito postal. 4. Copia de la resolución correspondiente. 5. Copia del comprobante de depósito bancario.	1. El Coordinador de la Regional recibe la información del trámite y la respalda en el sistema de gestión. 2. Se notifica al usuario el día y hora de comparecer a iniciar el trámite. 3. El usuario comparece a iniciar el trámite. 4. El Coordinador verifica la información y la respalda en el sistema de gestión. 5. El Coordinador emite la respectiva certificación que se remite al sistema para que sea entregado al usuario.	08:00 - 17:00	Gratuito	30 días	Miembros atencionales, personal administrativo, personal de atención al público y personal de gestión.	Se atiende en todas las Coordinaciones Regionales de Mitoa a nivel nacional.	http://www.aron.gov.ec/	Página web y Coordinaciones Regionales de Mitoa a nivel nacional	No	No aplica No existen formularios ni formatos digitales para acceder al trámite.	No aplica El servicio solo se realiza autorizados y se lo ofrece de manera presencial.	No aplica Aun no se completó el trimestre	8	No aplica En la institución aún no se implementa sistema de evaluación de la ciudadanía, en el presente año se implementará el mecanismo de valoración de la participación ciudadana.
6	Asesoría de auditorías fiscales	Servicio orientado a brindar asesoría en temas fiscales.	1. El ciudadano puede acercarse a cualquier de las Coordinaciones Regionales de Mitoa a Nivel Nacional. 2. Presentar los requisitos respectivos para iniciar el trámite de reclamo. 3. Se informa la fecha para que el usuario comparezca a iniciar el trámite, luego de haberse realizado el primer contacto por correo electrónico o presencialmente.	1. Solicitar dirigirse al coordinador de la regional donde se realizó el trámite. 2. Copia de cédula de identidad y ciudadanía. 3. Comprobante de depósito postal. 4. Copia de la resolución correspondiente. 5. Copia del comprobante de depósito bancario.	1. El Coordinador de la Regional recibe la información del trámite y la respalda en el sistema de gestión. 2. Se notifica al usuario el día y hora de comparecer a iniciar el trámite. 3. El usuario comparece a iniciar el trámite. 4. El Coordinador verifica la información y la respalda en el sistema de gestión. 5. El Coordinador emite la respectiva certificación que se remite al sistema para que sea entregado al usuario.	08:00 - 17:00	Gratuito	5 días	Personas naturales	Se atiende en todas las Coordinaciones Regionales de Mitoa a nivel nacional.	http://www.aron.gov.ec/	Página web y Coordinaciones Regionales de Mitoa a nivel nacional	No	No aplica No existen formularios ni formatos digitales para acceder al trámite.	No aplica El servicio solo se realiza autorizados y se lo ofrece de manera presencial.	No aplica Aun no se completó el trimestre	0	No aplica En la institución aún no se implementa sistema de evaluación de la ciudadanía, en el presente año se implementará el mecanismo de valoración de la participación ciudadana.