

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 (trimestral)	Número de ciudadanos/ciudadanas que accedieron al servicio acumulativo	Porcentaje de satisfacción sobre el uso del servicio
1	Servicio al cliente en el área de la Gerencia de Transporte Terrestre y Tránsito: Matriculación, Semaforización y Señalización, Terminal Terrestre, SIT, Parqueaderos	Atención y orientación al usuario para ayudarle en el trámite que solicita	El usuario realiza un oficio que es entrega en información en la oficina principal para ser ingresado en el quipux 2.- Si el documento es para matriculación lo tiene que dejar en las oficinas en la terminal terrestre	1.- El usuario deja el documento en recepción 2.- Es ingresado al quipux y se envía a el área correspondiente	1.- Ingresado al quipux por la recepción al gerente de esta área 2.- El Gerente direccional a los diferentes departamentos que corresponde a su gerencia y departamentos del empresa 3.- Se envía la información al Gerente con la respuesta 4.- Se comunica al usuario la respuesta de lo solicitado	oficina principal de lunes a viernes de 08h00 a 13h00 a 15h00 a 18h00, matriculación de lunes a viernes de 08h00 a 17h00 y sábados de 08h00 a 13h00, Terminal Terrestre las 24 horas	Gratuito	15 a 30 días	Ciudadanía en general	Se atiende en las oficinas principal y en las Agencias de matriculación en el cantón Cuenca	Oficina principal en las Carlos Arizaga Toral y Tarquino Cordero, vía a misicata telef. 2855-694 ext. 445, Terminal Terrestre en la Av. España y Chapetones telef. 2842633, Matriculación Terminal Terrestre telef. 2855-694 ext. 483 / 485, Mayancela telef. 2900-713, Capulispamba telef. 2875-661, Sindicato de Choferes telef. 2815-638. AEADA telef. 2855-694 ext. 499	Ventanilla	No	no se tiene formulario		No se ha realizado un estudio para determinar la cantidad de usuarios que son atendidos		
Para ser llenado por las instituciones que disponen de Portal de Trámites Ciudadanos (PTC)											Portal de Trámite Ciudadano (PTC)							
FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:											DD/MM/AAAA (13/03/2015)							
PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:											MENSUAL							
UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACION - LITERAL d):											GERENCIA DE TRANSPORTE TERRESTRE Y TRÁNSITO							
RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL d):											ING. MATEO COBOS							
CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:											mcobos@emov.gob.ec							
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:											(07) 2855-694 EXTENSIÓN 2445 (Número de teléfono y extensión)							