

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 período (mensual) | Número de ciudadanos/ciudadanas que accedieron al servicio acumulado | Porcentaje de satisfacción sobre el uso del servicio  |
|-----|--|---|---|---|---|--|----------|---|--|---|--|--|-------------------------------|--|--|---|--|---|
| 1   | Solicitud de Acceso a la Información Pública | La ciudadanía podrá hacer uso de la información considerada como no reservada dentro del Banco de Desarrollo del Ecuador B.P.   | 1. Entregar la solicitud de acceso a la información pública en físico o a través de correo electrónico<br>2. Estar pendiente de que la respuesta de contestación se entregue antes de los 15 días dispuesto en el Art. 9 de la LOTAIP (10 días y 5 días con prórroga)<br>3. Retirar la comunicación con la respuesta a la solicitud según el medio que haya escogido (servicio en línea o retiro en oficinas) | 1. Llenar el formulario de la solicitud de acceso a la información pública; ó<br>2. Llenar la información si el servicio está disponible en internet (en línea).<br>3. Realizar el seguimiento a la solicitud hasta la entrega de la respuesta. | 1. La solicitud de acceso a la información pública llega a la máxima autoridad de la institución.<br>2. Pasa al área que genera, produce o custodia la información.<br>3. Se remite a la máxima autoridad para la firma de la respuesta o a quien haya delegado oficialmente.<br>4. Entrega de la comunicación con la respuesta al o la solicitante       | 08:00 a 17:00  | Gratuito | 15 días   | Ciudadanía en general  | Se atiende en todas las oficinas a nivel nacional   | <a href="http://www.bde.fin.ec">www.bde.fin.ec</a>   | Página web y oficinas a nivel nacional   | No                            | NO APLICA - No se dispone de formulario para este sistema                            | NO APLICA, no existe servicio de atención por internet                                   | 0   | 0  | NO APLICA, debido a que no ha habido requerimientos mediante el Formulario de Solicitud de Acceso a la Información Pública. |
| 2   | Aplicativo de Atención al Cliente            | Servicio orientado a maximizar la satisfacción del cliente externo, garantizando el cumplimiento de los estándares de calidad en los productos y servicios que ofrece el Banco de Desarrollo del Ecuador B.P. | 1. Ingresar a la página web del Banco (bde.fin.ec)<br>2. Dar click en el botón Unidad de Atención al Cliente<br>3. Ingresar el tipo de requerimiento. (Consultas, Quejas Reclamos y Sugerencias)  | No existe ningún requisito, cualquier persona puede ingresar al aplicativo.   | 1. Se recibe el requerimiento por medio del aplicativo, se canaliza de acuerdo a procedimientos establecidos.<br>2. Se envía el requerimiento a la unidad correspondiente, donde se analiza y se da respuesta a el requerimiento.<br>3. Se receipta la respuesta por parte de la unidad y se procede a dar respuesta al cliente por medio del aplicativo. | 08:00 a 17:00  | Gratuito | 15 días   | Gobiernos Autónomos Descentralizados (GAD), cualquier persona natural.   | Av. Amazonas y Unión Nacional de Periodistas, Plataforma Gubernamental de Gestión Financiera<br>Email: info@bde.fin.ec<br>PBX (02) 2999600-<br>FAX (02) 2250320                           | <a href="http://www.bde.fin.ec">www.bde.fin.ec</a>   | Aplicativo de Atención al Cliente  | Si                            | NO APLICA - No se dispone de formulario para este sistema                            | <a href="#">aplicativo de atención al cliente</a>  | 8   | 8  | NO APLICA, no se ha generado esta información   |
| 3   | Emisión de Certificación de Documentos       | Servicio orientado a atender los pedidos de copias certificadas de documentos del Banco de Desarrollo del Ecuador B.P.  | 1.-Entregar la solicitud de documentos certificados<br>2.-Verificar los documentos a ser entregados con el Archivo Central<br>3.-En caso de que la documentación a certificar sea voluminosa, el usuario debe sacar las copias<br>4.-Retirar los documentos certificados  | No existe ningún requisito, cualquier persona puede ingresar al servicio.   | 1. Las Solicitudes de los Expedientes de la Dirección de Bienes Y Servicios se recibe mediante Memorandos, se dan contestación y se devuelve el documento original y las copias certificadas de lo referido.<br>2. Las Solicitudes de fojas útiles diarias se recibe mediante Solicitud donde van detallados los documentos a ser Certificados.           | 08:00 a 17:00  | Gratuito | 8 días  | Cualquier persona natural en ejercicio del derecho de acceso a la información pública.   | Av. Amazonas y Unión Nacional de Periodistas, Plataforma Gubernamental de Gestión Financiera<br>Página Web: bde.fin.ec<br>Email: info@bde.fin.ec<br>PBX (02) 2999600-<br>FAX (02) 2250321 | <a href="http://www.bde.fin.ec">www.bde.fin.ec</a>   | Presencial   | Si                            | NO APLICA - No se dispone de formulario para este sistema, el servicio es presencial | NO APLICA, no se dispone de servicio de atención por internet, el servicio es presencial | 116   | 116  | NO APLICA, no se ha generado esta información   |

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

[Portal de Trámite Ciudadano \(PTC\)](#)

|   |  |
|---|--|
| FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:  | (31/03/2018)   |
| PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:                                  | MENSUAL  |
| UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN - LITERAL d):                                  | UNIDAD DE ATENCIÓN AL CLIENTE                                    |
| RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL d):              | JUAN PABLO COBOS COBOS   |
| CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN: | <a href="mailto:juan.cobos@bde.fin.ec">juan.cobos@bde.fin.ec</a> |
| NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:  | (02) 2999600 EXTENSIÓN 10508                                     |