

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	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 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) 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 2. Llenar la información si el servicio está disponible en internet (en línea). 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. 2. Pasa al área que genera, produce o custodia la información. 3. Se remite a la máxima autoridad para la firma de la respuesta o a quien haya delegado oficialmente. 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	www.bde.fin.ec	Página web y oficinas a nivel nacional	No	Solicitud de Acceso a la Información Pública BDE	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) 2. Dar clic en el botón Unidad de Atención al Cliente o en el botón consultas, quejas, reclamos y sugerencias. 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 y se canaliza de acuerdo a procedimientos establecidos. 2. Se envía el requerimiento a la unidad correspondiente, donde se analiza y se da respuesta al requerimiento. 3. Se receipta la respuesta por parte de la unidad y se procede a enviar la misma 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 Email:info@bde.fin.ec PBX(02)2999600- FAX(02)2250320	www.bde.fin.ec	Aplicativo de Atención al Cliente	Si	NO APLICA - No se dispone de formulario para este sistema	Aplicativo de Atención al Cliente	7	15	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 2.-Verificar los documentos a ser entregados con el Archivo Central 3.-En caso de que la documentación a certificar sea voluminosa, el usuario debe sacar las copias 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. 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 Página Web:bde.fin.ec Email:info@bde.fin.ec PBX(02)2999600- FAX(02)2250321	www.bde.fin.ec	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	105	221	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:	(30/04/2018)
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:	juan.cobos@bde.fin.ec
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:	(02) 2999600 EXTENSIÓN 10508