

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



No.	Denominación del servicio	Descripción del servicio	Cómo acceder al servicio	Requisitos para la obtención del servicio	Procedimiento interno que sigue el servicio	Horario de atención al público	Costo	Tiempo estimado de respuesta	Tipo de beneficiarios o usuarios del servicio	Oficinas y dependencias que ofrecen el servicio	Dirección y teléfono de la oficina y dependencia que ofrece el servicio	Tipos de canales disponibles de atención presencial:	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	Recepción de inconformidades ciudadanas.	Atender a los usuarios que necesitan presentar sus inconformidades.	Acercarse a la Ventanilla Única para presentar su inconformidad.	Acercarse a la Ventanilla Única para presentar su inconformidad.	1. Acceder al link de inconformidades ciudadanas. 2. Solicitar los datos de los usuarios como nombres y número de cédula para receptor la inconformidad. 3. Recaptar la inconformidad. 4. Remitir la inconformidad al proceso correspondiente 5. La inconformidad llega al proceso correspondiente y a Talento Humano. 6. El proceso correspondiente tiene un plazo de 48 horas para atender la inconformidad. 7. Dependiendo del caso el proceso correspondiente da respuesta a la inconformidad. 8. Luego de atendida la misma se verifica el cumplimiento en el sistema de inconformidades ciudadanas para posterior solución.	08:30 a 17:00	Gratuito	48 Horas	Ciudadanía en general	Dirección Distrital 08D03 Muisne Atacames Salud	Dirección Distrital 08D03 Muisne Atacames Salud	Dirección Distrital 08D03 Muisne Atacames Salud	NO			0	0	
2	Consultas técnicas de los Usuarios	Atender consultas técnicas de los usuarios.	Acercarse a la Ventanilla Única para presentar su inconformidad.	Acercarse a la Ventanilla Única para solicitar información.	1. Los usuarios se acercan a la Ventanilla Única de Atención al Usuario a realizar consultas de los servicios que ofrece el Ministerio de Salud Pública y sus entidades adscriptas. (ARCSA- INDOT-INSPI) 2. Con el objetivo de brindar un servicio eficiente se accede a la Herramienta de Ventanilla Única en la que se encuentra y toda la información referente a los servicios que ofrece el Ministerio de Salud Pública y sus entidades adscriptas. (ARCSA- INDOT-INSPI) 3. Una vez obtenida la información se da la respuesta al usuario.	08:30 a 17:01	Gratuito	Inmediato	Ciudadanía en general	Dirección Distrital 08D03 Muisne Atacames Salud	Dirección Distrital 08D03 Muisne Atacames Salud	Dirección Distrital 08D03 Muisne Atacames Salud	NO			5 Personas por día	5 Personas por día	90 %
3	Solicitudes de información	Solicitud de información de la Ventanilla Única de Atención al Usuario y presentan solicitud de información.	1. Los usuarios se acercan a la Ventanilla Única de Atención al Usuario y presentan solicitud de información.	Acercarse a la Ventanilla Única y entregar la solicitud en físico.	1. Los usuarios se acercan a la Ventanilla Única de Atención al Usuario a realizar consultas de los servicios que ofrece el Ministerio de Salud Pública y sus entidades adscriptas. (ARCSA- INDOT-INSPI) 2. Si el solicitante no cuenta con una cuenta de Quijux como ciudadano, se procede a la creación de una para remitir la respuesta al mismo. 3. La solicitud es remitida a la máxima autoridad para que sea enviada al proceso correspondiente. 4. El proceso correspondiente tiene un plazo de 15 días para remitir la información solicitada. 5. Una vez atendida la solicitud la respuesta es receptada en el Quijux de la Máxima Autoridad y posteriormente entregada al solicitante ya sea mediante correo electrónico o en físico. 6. El tiempo que dura el proceso el técnico de ventanilla única	08:30 a 17:02	Gratuito	15 Días	Ciudadanía en general	Dirección Distrital 08D03 Muisne Atacames Salud	Dirección Distrital 08D03 Muisne Atacames Salud	Dirección Distrital 08D03 Muisne Atacames Salud	NO			1 a 2 solicitudes al mes.	1 a 2 solicitudes al mes.	95 %
4	Recepción, clasificación, arqueo y seguimiento de los requerimientos externos	Recepción de solicitudes de usuarios que acuden al Ministerio de Salud Pública.	1. Los usuarios se acercan a la Ventanilla Única de la Dirección Distrital para presentar solicitudes de los servicios que ofrece el Ministerio de Salud Pública.	Presentar documento en físico en la Ventanilla Única Distrital o a través de cada una de las Unidades Operativas del Distrito.	1. La solicitud es receptada, escaneada e ingresada al Quijux. 2. Si el solicitante no cuenta con una cuenta de Quijux como ciudadano, se procede a la creación de una para remitir la respuesta al mismo. 3. La solicitud es remitida a la máxima autoridad para que sea enviada al proceso correspondiente. 4. El requerimiento es atendida y su respuesta entregada al solicitante. 5. Previa al cumplimiento del requerimiento se hace el respectivo seguimiento para garantizar el servicio	08:30 a 17:03	Gratuito	Dependiendo del requerimiento existe un plazo hasta 15 días	Ciudadanía en general	Dirección Distrital 08D03 Muisne Atacames Salud	Dirección Distrital 08D03 Muisne Atacames Salud	Dirección Distrital 08D03 Muisne Atacames Salud	NO			29	29	95 %
8																		
Para ser llenado por las instituciones que disponen de Portal de Trámites Ciudadanos (PTC)											Portal de Trámite Ciudadano (PTC)							
FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:											30/01/2017							
PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:											MENSUAL							
UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACION - LITERAL d):											UNIDAD DISTRITAL DE VENTANILLA UNICA							
RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACION DEL LITERAL d):											Lcd. Ana lastra vernaza							
CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:											ana27m@hotmail.com							
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:											062 731 943							

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 que accedieron al servicio en el último periodo (mensual)	Número de ciudadanos que accedieron al servicio acumulativo	Porcentaje de satisfacción sobre el uso del servicio
1	Recepción de inconformidades ciudadanas.	Atender a los usuarios que necesitan presentar sus inconformidades.	Acercarse a la Ventanilla Única para presentar su inconformidad.	Acercarse a la Ventanilla Única para presentar su inconformidad.	1. Acceder al link de inconformidades ciudadanas. 2. Solicitar los datos de los usuarios como nombres y número de cédula para recibir la inconformidad. 3. Recetar la inconformidad. 4. Remitir la inconformidad al proceso correspondiente 5. La inconformidad llega al proceso correspondiente y a Talento Humano. 6. El proceso correspondiente tiene un plazo de 48 horas para atender la inconformidad. 7. Dependiendo del caso el proceso correspondiente da respuesta a la inconformidad. 8. Luego de atendida la misma se verifica el cumplimiento en el sistema de inconformidades ciudadanas para posterior atención.	08:30 a 17:00	Gratuito	48 Horas	Ciudadanía en general	Dirección Distrital 08D03 Muisne Atacames Salud	Dirección Distrital 08D03 Muisne Atacames Salud	Dirección Distrital 08D03 Muisne Atacames Salud	NO			0	0	
2	Consultas técnicas de los Usuarios	Atender consultas técnicas de los usuarios.	Acercarse a la Ventanilla Única para presentar su inconformidad.	Acercarse a la Ventanilla Única para solicitar información.	1. Los usuarios se acercan a la Ventanilla Única de Atención al Usuario a realizar consultas de los servicios que ofrece el Ministerio de Salud Pública y sus entidades adscriptas. (ARCSA-INDOT-INSPI) 2. Con el objetivo de brindar un servicio eficiente se accede a la Herramienta de Ventanilla Única en la que se encuentra y toda la información referente a los servicios que ofrece el Ministerio de Salud Pública y sus entidades adscriptas. (ARCSA-INDOT-INSPI). 3. Una vez obtenida la información se da la respuesta al usuario.	08:30 a 17:01	Gratuito	Inmediato	Ciudadanía en general	Dirección Distrital 08D03 Muisne Atacames Salud	Dirección Distrital 08D03 Muisne Atacames Salud	Dirección Distrital 08D03 Muisne Atacames Salud	NO			5 Personas por día	5 Personas por día	90 %
3	Solicitudes de información	Solicitud de información Pública	1. Los usuarios se acercan a la Ventanilla Única de Atención al Usuario y presentan solicitud de información.	Acercarse a la Ventanilla Única y entregar la solicitud en físico.	2. Si el solicitante no cuenta con una cuenta de Quipux como ciudadano, se procede a la creación de una para remitir la respuesta al mismo. 3. La solicitud es remitida a la máxima autoridad para que sea enviada al proceso correspondiente. 4. El proceso correspondiente tiene un plazo de 15 días para remitir la información solicitada. 5. Una vez atendida la solicitud la respuesta es recabada en el Quipux de la Máxima Autoridad y posteriormente entregada al solicitante ya sea mediante correo electrónico o en físico. 6. El tiempo que dura el proceso el técnico de ventanilla única realiza seguimiento de para el	08:30 a 17:02	Gratuito	15 Días	Ciudadanía en general	Dirección Distrital 08D03 Muisne Atacames Salud	Dirección Distrital 08D03 Muisne Atacames Salud	Dirección Distrital 08D03 Muisne Atacames Salud	NO			1 a 2 solicitudes al mes.	1 a 2 solicitudes al mes.	95 %
4	Recepción, clasificación, direccionamiento y seguimiento de los requerimientos externos	Receptar solicitudes de usuarios externos.	1. Los usuarios se acercan a la Ventanilla de la Dirección Distrital para presentar solicitudes de los servicios que ofrece el Ministerio de Salud Pública.	Presentar documento en físico en la Ventanilla Única Distrital o a través de cada una de las Unidades Operativas del Distrito.	1. La solicitud es recabada, scaneada e ingresada al Quipux. 2. Si el solicitante no cuenta con una cuenta de Quipux como ciudadano, se procede a la creación de una para remitir la respuesta al mismo. 3. La solicitud es remitida a la máxima autoridad para que sea enviada al proceso correspondiente. 4. El requerimiento es atendido y su respuesta entregada al solicitante. 5. Previo al cumplimiento del requerimiento se hace el respectivo seguimiento para garantizar el servicio	08:30 a 17:03	Gratuito	Dependiendo del requerimiento existe un plazo hasta 15 días	Ciudadanía en general	Dirección Distrital 08D03 Muisne Atacames Salud	Dirección Distrital 08D03 Muisne Atacames Salud	Dirección Distrital 08D03 Muisne Atacames Salud	NO			19	19	95 %
5																		
6																		
7																		
8																		
Para ser llenado por las instituciones que disponen de Portal de Trámites Ciudadanos (PTC)											Portal de Trámite Ciudadano (PTC)							
FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:											28/02/2017							
PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:											MENSUAL							
UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACION - LITERAL d):											UNIDAD DISTRICTAL DE VENTANILLA ÚNICA							
RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL d):											Lcd. Ana lastra vernaza							
CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:											ana.lastra@msm.mil.gob.cl							
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:											062-731-943							

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)	Beneficiarios o usuarios del servicio (Describir si es para ciudadanía en general, personas naturales, personas jurídicas, ONG, Personal)	Oficinas y dependencias que ofrecen el servicio	Letrero de la oficina y dependencia que ofrece el servicio (link para direccionar a la página de inicio del sitio web y/o aplicativo)	Presencial: (Detallar si es por ventanilla, oficina, brigada, página web, correo electrónico, chat en línea, contact center,	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 acumulativo	Porcentaje de satisfacción sobre el servicio
1	Recepción de inconformidades ciudadanas.	Atender a los usuarios que necesitan presentar sus inconformidades	Acercarse a la Ventanilla Única para presentar su inconformidad.	Acercarse a la Ventanilla Única para presentar su inconformidad.	1. Acceder al link de inconformidades ciudadanas. 2. Solicitar los datos de los usuarios como nombres y número de cédula para recibir la inconformidad. 3. Recibir la inconformidad. 4. Remitir la inconformidad al proceso correspondiente 5. La inconformidad llega al proceso correspondiente y a Talento Humano. 6. El proceso correspondiente tiene un plazo de 48 horas para atender la inconformidad. 7. Dependiendo del caso el proceso correspondiente da respuesta a la inconformidad. 8. Luego de atendida la misma se verifica el cumplimiento en el sistema de inconformidades ciudadanas para posterior solución.	08:30 a 17:00	Gratuito	48 Horas	Ciudadanía	Dirección Distrital 08D03 Muisne Atacames Salud	Dirección Distrital 08D03 Muisne Atacames Salud	Dirección Distrital 08D03 Muisne Atacames Salud	NO			0	0	
2	Consultas técnicas de los Usuarios	Atender consultas técnicas de los usuarios.	Acercarse a la Ventanilla Única para presentar su inconformidad.	Acercarse a la Ventanilla Única para solicitar información.	1. Los usuarios se acercan a la Ventanilla Única de Atención al Usuario a realizar consultas de los servicios que ofrece el Ministerio de Salud Pública y sus entidades adscriptas. (ARCSA-INDOT-INSPI) 2. Con el objetivo de brindar un servicio eficiente se accede a la Herramienta de Ventanilla Única en la que se encuentra y toda la información referente a los servicios que ofrece el Ministerio de Salud Pública y sus entidades adscriptas. (ARCSA-INDOT-INSPI). 3. Una vez obtenida la información se da la respuesta al usuario.	08:30 a 17:01	Gratuito	Inmediato	Ciudadanía	Dirección Distrital 08D03 Muisne Atacames Salud	Dirección Distrital 08D03 Muisne Atacames Salud	Dirección Distrital 08D03 Muisne Atacames Salud	NO			5 Personas por día	5 Personas por día	90 %
3	Solicitudes de información	Solicitud de información de Pública	1. Los usuarios se acercan a la Ventanilla Única de Atención al Usuario y presentan solicitud de información.	Acercarse a la Ventanilla Única y entregar la solicitud en físico.	2. Si el solicitante no cuenta con una cuenta de Quipux como ciudadano, se procede a la creación de una para remitir la respuesta al mismo. 3. La solicitud es remitida a la máxima autoridad para que sea enviada al proceso correspondiente. 4. El proceso correspondiente tiene un plazo de 15 días para remitir la información solicitada. 5. Una vez atendida la solicitud la respuesta es receptada en el Quipux de la Máxima Autoridad y posteriormente entregada al solicitante ya sea mediante correo electrónico o en físico. 6. El tiempo que dura el proceso el técnico de ventanilla única realiza seguimiento de para el cumplimiento de lo	08:30 a 17:02	Gratuito	15 Días	Ciudadanía	Dirección Distrital 08D03 Muisne Atacames Salud	Dirección Distrital 08D03 Muisne Atacames Salud	Dirección Distrital 08D03 Muisne Atacames Salud	NO			1 a 2 solicitudes al mes.	1 a 2 solicitudes al mes.	95 %
4	Recepción, clasificación, direccionamiento y seguimiento de los requerimientos externos	Receptar solicitudes de usuarios externos.	1. Los usuarios se acercan a la Ventanilla de la Dirección Distrital para presentar solicitudes de los servicios que ofrece el Ministerio de Salud Pública.	Presentar documento en físico en la Ventanilla única Distrital o a través de cada una de las Unidades Operativas del Distrito.	1. La solicitud es receptada y escaneada e ingresada al Quipux. 2. Si el solicitante no cuenta con una cuenta de Quipux como ciudadano, se procede a la creación de una para remitir la respuesta al mismo. 3. La solicitud es remitida a la máxima autoridad para que sea enviada al proceso correspondiente. 4. El requerimiento es atendido y su respuesta entregada al solicitante. 5. Previo al cumplimiento del requerimiento se hace el respectivo seguimiento para garantizar el servicio	08:30 a 17:03	Gratuito	Dependiendo o del requerimiento existe un plazo hasta 15 días	Ciudadanía	Dirección Distrital 08D03 Muisne Atacames Salud	Dirección Distrital 08D03 Muisne Atacames Salud	Dirección Distrital 08D03 Muisne Atacames Salud	NO			15	15	95 %
5	Para ser llenado por las instituciones que disponen de Portal de Trámites Ciudadanos (PTC)											Portal de Trámite Ciudadano (PTC)						
FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:											31/03/2017							
PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:											MENSUAL							
UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN - LITERAL d):											UNIDAD DISTRITAL DE VENTANILLA UNICA							
RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL d):											Lcda. Ana Inestra vermaza							
CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:											ana@redinspi.gub.ve							
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:											062-731-943							

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)	Modalidad del servicio (Describir si es para ciudadanía en general, personas naturales, personas jurídicas)	Oficinas y dependencias que ofrecen el servicio	Dependencia que ofrece el servicio (link para direccionar a la página de inicio)	Detallar si es por ventanilla, oficina, brigada, página web, correo electrónico, chat o face	Servicio Automatizado (Si/No)	Link para descargar el formulario de servicios	Link para el servicio por internet (on line)	de ciudadanas que accedieron al servicio en el último periodo (mensual)	Número de ciudadanas que accedieron al servicio acumulado	Porcentaje de satisfacción sobre el uso del servicio
1	Recepción de inconformidades ciudadanas.	Atender a los usuarios que necesitan presentar sus inconformidades.	Acercarse a la Ventanilla Única para presentar su inconformidad.	Acercarse a la Ventanilla Única para presentar su inconformidad.	1. Acceder al link de inconformidades ciudadanas. 2. Solicitar los datos de los usuarios como nombres y número de cédula para receptor la inconformidad. 3. Receptar la inconformidad. 4. Remitir la inconformidad al proceso correspondiente. 5. La inconformidad llega al proceso correspondiente y a Talento Humano. 6. El proceso correspondiente tiene un plazo de 48 horas para atender la inconformidad. 7. Dependiendo del caso el proceso correspondiente da respuesta a la inconformidad. 8. Luego de atendida la misma se verifica el cumplimiento en el sistema de inconformidades ciudadanas para posterior solución.	08:30 a 17:00	Gratuito	48 Horas	Ciudadanía	Dirección Distrital 08D03 Muisne Atacames Salud	Dirección Distrital 08D03 Muisne Atacames Salud	Dirección Distrital 08D03 Muisne Atacames Salud	NO			0	0	
2	Consultas técnicas de los Usuarios	Atender consultas técnicas de los usuarios.	Acercarse a la Ventanilla Única para presentar su inconformidad.	Acercarse a la Ventanilla Única para solicitar información.	1. Los usuarios se acercan a la Ventanilla Única de Atención al Usuario a realizar consultas de los servicios que ofrece el Ministerio de Salud Pública y sus entidades adscriptas. (ARCSA- INDOT-INSPI) 2. Con el objetivo de brindar un servicio eficiente se accede a la Herramienta de Ventanilla Única en la que se encuentra y toda la información referente a los servicios que ofrece el Ministerio de Salud Pública y sus entidades adscriptas. (ARCSA- INDOT-INSPI). 3. Una vez obtenida la información se da la respuesta al usuario.	08:30 a 17:01	Gratuito	Inmediato	Ciudadanía	Dirección Distrital 08D03 Muisne Atacames Salud	Dirección Distrital 08D03 Muisne Atacames Salud	Dirección Distrital 08D03 Muisne Atacames Salud	NO			5 Personas por día	5 Personas por día	90 %
3	Solicitudes de información	Solicitud de información de Pública	1. Los usuarios se acercan a la Ventanilla Única de Atención al Usuario y presentan solicitud de información.	Acercarse a la Ventanilla Única y entregar la solicitud en físico.	2. Si el solicitante no cuenta con una cuenta de Quipux como ciudadano, se procede a la creación de una para remitir la respuesta al mismo. 3. La solicitud es remitida a la máxima autoridad para que sea enviada al proceso correspondiente. 4. El proceso correspondiente tiene un plazo de 15 días para remitir la información solicitada. 5. Una vez atendida la solicitud la respuesta es receptada en el Quipux de la Máxima Autoridad y posteriormente entregada al solicitante ya sea mediante correo electrónico o en físico.	08:30 a 17:02	Gratuito	15 Días	Ciudadanía	Dirección Distrital 08D03 Muisne Atacames Salud	Dirección Distrital 08D03 Muisne Atacames Salud	Dirección Distrital 08D03 Muisne Atacames Salud	NO			1 a 2 solicitudes al mes.	1 a 2 solicitudes al mes.	95 %
4	Recepción, clasificación, direccionamiento y seguimiento de los requerimientos externos	Receptar solicitudes de usuarios externos.	1. Los usuarios se acercan a la Ventanilla de la Dirección Distrital para presentar solicitudes de los servicios que ofrece el Ministerio de Salud Pública.	Presentar documento en físico en la Ventanilla única Distrital o a través de cada una de las Unidades Operativas del Distrito.	2. Si el solicitante no cuenta con una cuenta de Quipux como ciudadano, se procede a la creación de una para remitir la respuesta al mismo. 3. La solicitud es remitida a la máxima autoridad para que sea enviada al proceso correspondiente. 4. El requerimiento es atendido y su respuesta entregada al solicitante. 5. Previo al cumplimiento del requerimiento se hace el respectivo seguimiento para garantizar el servicio	08:30 a 17:03	Gratuito	Dependiendo del requerimiento existe un plazo hasta 15 días	Ciudadanía	Dirección Distrital 08D03 Muisne Atacames Salud	Dirección Distrital 08D03 Muisne Atacames Salud	Dirección Distrital 08D03 Muisne Atacames Salud	NO			21	21	95 %
8	Para ser llenado por las instituciones que disponen de Portal de Trámites Ciudadanos (PTC)																	
										Portal de Trámite Ciudadano (PTC)								
FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:										28/04/2017								
PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:										MENSUAL								
UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN - LITERAL d):										UNIDAD DISTRITAL DE VENTANILLA ÚNICA								
RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL d):										Lcda. Ana lastra vernaza								
CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:										ana77rc@hotmail.com								
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:										062-731-943								

d) Los servicios que ofrece y las formas de acceso

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)
1	Recepción de inconformidades ciudadanas.	Atender a los usuarios que necesitan presentar sus inconformidades.	Acercarse a la Ventanilla Única para presentar su inconformidad.	Acercarse a la Ventanilla Única para presentar su inconformidad.
2	Consultas técnicas de los Usuarios	Atender consultas técnicas de los usuarios.	Acercarse a la Ventanilla Única para presentar su inconformidad.	Acercarse a la Ventanilla Única para solicitar información.
3	Solicitudes de información	Solicitud de información de Pública	1. Los usuarios se acercan a la Ventanilla Única de Atención al Usuario y presentan solicitud de información.	Acercarse a la Ventanilla Única y entregar la solicitud en físico.
4	Recepción, clasificación, direccionamiento y seguimiento de los requerimientos externos	Receptar solicitudes de usuarios externos.	1. Los usuarios se acercan a la Ventanilla de la Dirección Distrital para presentar solicitudes de los servicios que ofrece el Ministerio de Salud Pública.	Presentar documento en físico en la Ventanilla única Distrital o a través de cada una de las Unidades Operativas del Distrito.

Para ser llenado por las instituciones que disponen de la información

FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:

PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:

UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACION - LITERAL d):

RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL d):

CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA:

NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA:

a la Información Pública - LOTAIP

cesarias, para que la ciudadanía pueda ejercer sus derechos y cumplir su

Tiempo estimado de respuesta (Horas, Días, Semanas)	Beneficiario 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)	Modalidad de atención presencial: (Detallar si es por ventanilla, oficina, brigada, página web, correo electrónico, chat en línea, contact center, call center)	Servicio Automatizado (Si/No)	Link para descargar el formulario de servicios	Link para el servicio por internet (online)
48 Horas	Ciudadanía en	Dirección Distrital 08D03 Muisne Atacames Salud	Dirección Distrital 08D03 Muisne Atacames Salud	Dirección Distrital 08D03 Muisne Atacames Salud	NO		
Inmediato	Ciudadanía en	Dirección Distrital 08D03 Muisne Atacames Salud	Dirección Distrital 08D03 Muisne Atacames Salud	Dirección Distrital 08D03 Muisne Atacames Salud	NO		
15 Días	Ciudadanía en	Dirección Distrital 08D03 Muisne Atacames Salud	Dirección Distrital 08D03 Muisne Atacames Salud	Dirección Distrital 08D03 Muisne Atacames Salud	NO		
Dependiendo del requerimiento existe un plazo hasta 15 días	Ciudadanía en	Dirección Distrital 08D03 Muisne Atacames Salud	Dirección Distrital 08D03 Muisne Atacames Salud	Dirección Distrital 08D03 Muisne Atacames Salud	NO		

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

31/05/2017

MENSUAL

UNIDAD DISTRITAL DE VENTANILLA UNICA

Lcda. Ana lastra vernaza

ana77mc@hotmail.com

062-731-943

As obligaciones

Número de ciudadanos/ ciudadanas que accedieron al servicio en el último período (mensual)	Número de ciudadanos/ ciudadanas que accedieron al servicio acumulativo	Porcentaje de satisfacción sobre el uso del servicio
0	0	
5 Personas por día	5 Personas por día	90 %
1 a 2 solicitudes al mes.	1 a 2 solicitudes al mes.	95 %
18	18	95 %

d) Los servicios que ofrecen

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)
1	Recepción de inconformidades ciudadanas.	Atender a los usuarios que necesitan presentar sus inconformidades.	Acercarse a la Ventanilla Única para presentar su inconformidad.	Acercarse a la Ventanilla Única para presentar su inconformidad.
2	Consultas técnicas de los Usuarios	Atender consultas técnicas de los usuarios.	Acercarse a la Ventanilla Única para presentar su inconformidad.	Acercarse a la Ventanilla Única para solicitar información.
3	Solicitudes de información	Solicitud de información de Pública	1. Los usuarios se acercan a la Ventanilla Única de Atención al Usuario y presentan solicitud de información.	Acercarse a la Ventanilla Única y entregar la solicitud en físico.
4	Recepción, clasificación, direccionamiento y seguimiento de los requerimientos externos	Receptar solicitudes de usuarios externos.	1. Los usuarios se acercan a la Ventanilla de la Dirección Distrital para presentar solicitudes de los servicios que ofrece el Ministerio de Salud Pública.	Presentar documento en físico en la Ventanilla única Distrital o a través de cada una de las Unidades Operativas del Distrito.

Para ser llenado por las instituciones

FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:

PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:

UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN - LITERAL d):

RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:

CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD:

NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD:

Art. 7 de la Ley Orgánica de Transparencia

Procedimiento interno que sigue el servicio

Procedimiento interno que sigue el servicio

1. Acceder al link de inconformidades ciudadanas.
2. Solicitar los datos de los usuarios como nombres y número de cédula para receptar la inconformidad.
3. Receptar la inconformidad.
4. Remitir la inconformidad al proceso correspondiente
5. La inconformidad llega al proceso correspondiente y a Talento Humano.
6. El proceso correspondiente tiene un plazo de 48 horas para atender la inconformidad.
7. Dependiendo del caso el proceso correspondiente da respuesta a la inconformidad.
8. Luego de atendida la misma se verifica el cumplimiento en el sistema de inconformidades ciudadanas para posterior solución.

1. Los usuarios se acercan a la Ventanilla Unica de Atención al Usuario a realizar consultas de los servicios que ofrece el Ministerio de Salud Pública y sus entidades adscriptas. (ARCSA- INDOT-INSPI)
2. Con el objetivo de brindar un servicio eficiente se accede a la Herramienta de Ventanilla Unica en la que se encuentra y toda la información referente a los servicios que ofrece el Ministerio de Salud Pública y sus entidades adscriptas. (ARCSA- INDOT-INSPI).
3. Una vez obtenida la información se da la respuesta al usuario.

2. Si el solicitante no cuenta con una cuenta de Quipux como ciudadano, se procede a la creación de una para remitir la respuesta al mismo.
3. La solicitud es remitida a la maxima autoridad para que sea enviada al proceso correspondiente.
4. El proceso correspondiente tiene un plazo de 15 días para remitir la información solicitada .
5. Una vez atendida la solicitud la respuesta es receptada en el Quipux de la Maxima Autoridad y posteriormente entregada al solicitante ya sea mediante correo electrónico o en físico.

1. La solicitud es receptada, scaneada e ingresada al Quipux.
2. Si el solicitante no cuenta con una cuenta de Quipux como ciudadano, se procede a la creación de una para remitir la respuesta al mismo.
3. La solicitud es remitida a la maxima autoridad para que sea enviada al proceso correspondiente.
4. El requerimiento es atendido y su respuesta entregada al solicitante.
5. Previo al cumplimiento del requerimiento se hace el respectivo seguimiento para garantizar el servicio

Procedimiento interno que siguen los usuarios que disponen de Portal de Trámites Ciudadanos (PTC)

PROCESO DE ATENCIÓN DEL LITERAL d):

POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:

POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:

Transparencia y Acceso a la Información Pública - LOTAIP

Requisitos y condiciones necesarias, para que la ciudadanía pueda ejercer sus derechos

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	telfóno de la oficina y dependencia que ofrece el servicio (link para direccionar a la página de inicio del sitio web y/o descripción)	presencial: (Detallar si es por ventanilla, oficina, brigada, página web, correo electrónico, chat en línea, contact)
08:30 a 17:00	Gratuito	48 Horas	Ciudadanía en general	Dirección Distrital 08D03 Muisne Atacames Salud	Dirección Distrital 08D03 Muisne Atacames Salud	Dirección Distrital 08D03 Muisne Atacames Salud
08:30 a 17:01	Gratuito	Inmediato	Ciudadanía en general	Dirección Distrital 08D03 Muisne Atacames Salud	Dirección Distrital 08D03 Muisne Atacames Salud	Dirección Distrital 08D03 Muisne Atacames Salud
08:30 a 17:02	Gratuito	15 Días	Ciudadanía en general	Dirección Distrital 08D03 Muisne Atacames Salud	Dirección Distrital 08D03 Muisne Atacames Salud	Dirección Distrital 08D03 Muisne Atacames Salud
08:30 a 17:03	Gratuito	Dependiendo del requerimiento existe un plazo hasta 15 días	Ciudadanía en general	Dirección Distrital 08D03 Muisne Atacames Salud	Dirección Distrital 08D03 Muisne Atacames Salud	Dirección Distrital 08D03 Muisne Atacames Salud

30/06/2017

MENSUAL

UNIDAD DISTRITAL DE VENTANA

Lcda. Ana lastra verna:

ana77mc@hotmail.com

062-731-943

derechos y cumplir sus obligaciones

Servicio Automatizado (Si/No)	Link para descargar el formulario de servicios	Link para el servicio por internet (online)	Número de ciudadanos/ciudadanas que accedieron al servicio en el último período (mensual)	Número de ciudadanos/ciudadanas que accedieron al servicio acumulativo	Porcentaje de satisfacción sobre el uso del servicio
NO			0	0	
NO			5 Personas por día	5 Personas por día	90 %
NO			1 a 2 solicitudes al mes.	1 a 2 solicitudes al mes.	95 %
NO			22	22	95 %

LLA UNICA

za