

Año 2019 del Organismo de Transparencia y Acceso a la Información Pública - OTIAP (El servidor que cifra y los datos de carácter público, hacen fe de identidad y demás indicaciones necesarias, para que el ciudadano pueda ejercer sus derechos y cumplir sus obligaciones)																		
Nº	denominación del servicio	Descripción del servicio	Código estándar del servicio (Se describe el código del proceso que define según sea el subsector que le otorga el servicio)	Requisitos para la atención del servicio (Se describe si existen requisitos que impidan la atención del servicio o donde se obtiene)	Procedimientos internos que rigen al servicio	Hora de atención al público (Indica los días hábiles de atención, los horarios y turnos)	Costo	Lugar de atención del servicio (Domicilio, Dpto., Dist., Cantón)	Tipo de prestación (Indica si el servicio es gratuito o si existe cobro de honorarios, honorarios profesionales, gastos judiciales, etc.)	Oficinas y dependencias que atienden el servicio	Dirección telefónica de la oficina y dependencias que atienden el servicio (Indica el número telefónico de la oficina principal, líneas telefónicas de extensión, teléfonos móviles, teléfonos celulares, etc.)	Tipo de centro de atención al ciudadano (Indica si es un centro de atención al ciudadano o si existe un punto de atención al ciudadano o si existe un punto de atención al ciudadano)	Servicio Administrado (SI/NO)	SI/NA para el ciudadano (Indica si el servicio es obligatorio o si es voluntario)	SI/NA para el ciudadano (según la ley)	Número de ciudadanos atendidos (Indica el número de ciudadanos atendidos en el último periodo)	Sumatoria de ciudadanos atendidos (Indica la sumatoria de ciudadanos atendidos en el último periodo)	Porcentaje de cumplimiento de atención al ciudadano
1	Atención de llamadas telefónicas	Atender al ciudadano por teléfono en materia de gestión de trámites, gestión de solicitudes, gestión de recursos, gestión de recursos humanos, gestión de recursos financieros, gestión de recursos materiales, gestión de recursos tecnológicos, gestión de recursos humanos, gestión de recursos financieros, gestión de recursos materiales, gestión de recursos tecnológicos.	Atención telefónica de línea directa, sin cargo	Acta de Fección, Certificación de Necesidad, Libretos de registro	Proceso de Atención de llamadas telefónicas	9:00 a. m. - 5:00 p. m.	Gratuito	El día hábil	Indicaciones en general	<ul style="list-style-type: none"> Oficina de Atención al Ciudadano Oficina de Atención al Ciudadano Oficina de Atención al Ciudadano Oficina de Atención al Ciudadano Oficina de Atención al Ciudadano 	020 500 000	SI	SI	SI	100%	100%	100%	
2	Atención de visitas personales	Atender al ciudadano en persona en materia de gestión de trámites, gestión de solicitudes, gestión de recursos, gestión de recursos humanos, gestión de recursos financieros, gestión de recursos materiales, gestión de recursos tecnológicos, gestión de recursos humanos, gestión de recursos financieros, gestión de recursos materiales, gestión de recursos tecnológicos.	Atención telefónica de línea directa, sin cargo	Acta de Fección, Certificación de Necesidad, Libretos de registro	Proceso de Atención de visitas personales	9:00 a. m. - 5:00 p. m.	Gratuito	El día hábil	Indicaciones en general	<ul style="list-style-type: none"> Oficina de Atención al Ciudadano Oficina de Atención al Ciudadano Oficina de Atención al Ciudadano Oficina de Atención al Ciudadano Oficina de Atención al Ciudadano 	020 500 000	SI	SI	SI	100%	100%	100%	
3	Atención de consultas	Responder preguntas de ciudadanos en materia de gestión de trámites, gestión de solicitudes, gestión de recursos, gestión de recursos humanos, gestión de recursos financieros, gestión de recursos materiales, gestión de recursos tecnológicos, gestión de recursos humanos, gestión de recursos financieros, gestión de recursos materiales, gestión de recursos tecnológicos.	Atención telefónica de línea directa, sin cargo	Acta de Fección, Certificación de Necesidad, Libretos de registro	Proceso de Atención de consultas	9:00 a. m. - 5:00 p. m.	Gratuito	El día hábil	Indicaciones en general	<ul style="list-style-type: none"> Oficina de Atención al Ciudadano Oficina de Atención al Ciudadano Oficina de Atención al Ciudadano Oficina de Atención al Ciudadano Oficina de Atención al Ciudadano 	020 500 000	SI	SI	SI	100%	100%	100%	
4	Atención de solicitudes de información	Atender solicitudes de información en materia de gestión de trámites, gestión de solicitudes, gestión de recursos, gestión de recursos humanos, gestión de recursos financieros, gestión de recursos materiales, gestión de recursos tecnológicos, gestión de recursos humanos, gestión de recursos financieros, gestión de recursos materiales, gestión de recursos tecnológicos.	Atención telefónica de línea directa, sin cargo	Acta de Fección, Certificación de Necesidad, Libretos de registro	Proceso de Atención de solicitudes de información	9:00 a. m. - 5:00 p. m.	Gratuito	El día hábil	Indicaciones en general	<ul style="list-style-type: none"> Oficina de Atención al Ciudadano Oficina de Atención al Ciudadano Oficina de Atención al Ciudadano Oficina de Atención al Ciudadano Oficina de Atención al Ciudadano 	020 500 000	SI	SI	SI	100%	100%	100%	
5	Atención de quejas	Atender quejas de ciudadanos en materia de gestión de trámites, gestión de solicitudes, gestión de recursos, gestión de recursos humanos, gestión de recursos financieros, gestión de recursos materiales, gestión de recursos tecnológicos, gestión de recursos humanos, gestión de recursos financieros, gestión de recursos materiales, gestión de recursos tecnológicos.	Atención telefónica de línea directa, sin cargo	Acta de Fección, Certificación de Necesidad, Libretos de registro	Proceso de Atención de quejas	9:00 a. m. - 5:00 p. m.	Gratuito	El día hábil	Indicaciones en general	<ul style="list-style-type: none"> Oficina de Atención al Ciudadano Oficina de Atención al Ciudadano Oficina de Atención al Ciudadano Oficina de Atención al Ciudadano Oficina de Atención al Ciudadano 	020 500 000	SI	SI	SI	100%	100%	100%	
6	Atención de reclamos	Atender reclamos de ciudadanos en materia de gestión de trámites, gestión de solicitudes, gestión de recursos, gestión de recursos humanos, gestión de recursos financieros, gestión de recursos materiales, gestión de recursos tecnológicos, gestión de recursos humanos, gestión de recursos financieros, gestión de recursos materiales, gestión de recursos tecnológicos.	Atención telefónica de línea directa, sin cargo	Acta de Fección, Certificación de Necesidad, Libretos de registro	Proceso de Atención de reclamos	9:00 a. m. - 5:00 p. m.	Gratuito	El día hábil	Indicaciones en general	<ul style="list-style-type: none"> Oficina de Atención al Ciudadano Oficina de Atención al Ciudadano Oficina de Atención al Ciudadano Oficina de Atención al Ciudadano Oficina de Atención al Ciudadano 	020 500 000	SI	SI	SI	100%	100%	100%	
7	Atención de denuncias	Atender denuncias de ciudadanos en materia de gestión de trámites, gestión de solicitudes, gestión de recursos, gestión de recursos humanos, gestión de recursos financieros, gestión de recursos materiales, gestión de recursos tecnológicos, gestión de recursos humanos, gestión de recursos financieros, gestión de recursos materiales, gestión de recursos tecnológicos.	Atención telefónica de línea directa, sin cargo	Acta de Fección, Certificación de Necesidad, Libretos de registro	Proceso de Atención de denuncias	9:00 a. m. - 5:00 p. m.	Gratuito	El día hábil	Indicaciones en general	<ul style="list-style-type: none"> Oficina de Atención al Ciudadano Oficina de Atención al Ciudadano Oficina de Atención al Ciudadano Oficina de Atención al Ciudadano Oficina de Atención al Ciudadano 	020 500 000	SI	SI	SI	100%	100%	100%	
8	Atención de solicitudes de empleo	Atender solicitudes de empleo de ciudadanos en materia de gestión de trámites, gestión de solicitudes, gestión de recursos, gestión de recursos humanos, gestión de recursos financieros, gestión de recursos materiales, gestión de recursos tecnológicos, gestión de recursos humanos, gestión de recursos financieros, gestión de recursos materiales, gestión de recursos tecnológicos.	Atención telefónica de línea directa, sin cargo	Acta de Fección, Certificación de Necesidad, Libretos de registro	Proceso de Atención de solicitudes de empleo	9:00 a. m. - 5:00 p. m.	Gratuito	El día hábil	Indicaciones en general	<ul style="list-style-type: none"> Oficina de Atención al Ciudadano Oficina de Atención al Ciudadano Oficina de Atención al Ciudadano Oficina de Atención al Ciudadano Oficina de Atención al Ciudadano 	020 500 000	SI	SI	SI	100%	100%	100%	
9	Atención de solicitudes de capacitación	Atender solicitudes de capacitación de ciudadanos en materia de gestión de trámites, gestión de solicitudes, gestión de recursos, gestión de recursos humanos, gestión de recursos financieros, gestión de recursos materiales, gestión de recursos tecnológicos, gestión de recursos humanos, gestión de recursos financieros, gestión de recursos materiales, gestión de recursos tecnológicos.	Atención telefónica de línea directa, sin cargo	Acta de Fección, Certificación de Necesidad, Libretos de registro	Proceso de Atención de solicitudes de capacitación	9:00 a. m. - 5:00 p. m.	Gratuito	El día hábil	Indicaciones en general	<ul style="list-style-type: none"> Oficina de Atención al Ciudadano Oficina de Atención al Ciudadano Oficina de Atención al Ciudadano Oficina de Atención al Ciudadano Oficina de Atención al Ciudadano 	020 500 000	SI	SI	SI	100%	100%	100%	
10	Atención de solicitudes de subsidios	Atender solicitudes de subsidios de ciudadanos en materia de gestión de trámites, gestión de solicitudes, gestión de recursos, gestión de recursos humanos, gestión de recursos financieros, gestión de recursos materiales, gestión de recursos tecnológicos, gestión de recursos humanos, gestión de recursos financieros, gestión de recursos materiales, gestión de recursos tecnológicos.	Atención telefónica de línea directa, sin cargo	Acta de Fección, Certificación de Necesidad, Libretos de registro	Proceso de Atención de solicitudes de subsidios	9:00 a. m. - 5:00 p. m.	Gratuito	El día hábil	Indicaciones en general	<ul style="list-style-type: none"> Oficina de Atención al Ciudadano Oficina de Atención al Ciudadano Oficina de Atención al Ciudadano Oficina de Atención al Ciudadano Oficina de Atención al Ciudadano 	020 500 000	SI	SI	SI	100%	100%	100%	
11	Atención de solicitudes de becas	Atender solicitudes de becas de ciudadanos en materia de gestión de trámites, gestión de solicitudes, gestión de recursos, gestión de recursos humanos, gestión de recursos financieros, gestión de recursos materiales, gestión de recursos tecnológicos, gestión de recursos humanos, gestión de recursos financieros, gestión de recursos materiales, gestión de recursos tecnológicos.	Atención telefónica de línea directa, sin cargo	Acta de Fección, Certificación de Necesidad, Libretos de registro	Proceso de Atención de solicitudes de becas	9:00 a. m. - 5:00 p. m.	Gratuito	El día hábil	Indicaciones en general	<ul style="list-style-type: none"> Oficina de Atención al Ciudadano Oficina de Atención al Ciudadano Oficina de Atención al Ciudadano Oficina de Atención al Ciudadano Oficina de Atención al Ciudadano 	020 500 000	SI	SI	SI	100%	100%	100%	
12	Atención de solicitudes de préstamos	Atender solicitudes de préstamos de ciudadanos en materia de gestión de trámites, gestión de solicitudes, gestión de recursos, gestión de recursos humanos, gestión de recursos financieros, gestión de recursos materiales, gestión de recursos tecnológicos, gestión de recursos humanos, gestión de recursos financieros, gestión de recursos materiales, gestión de recursos tecnológicos.	Atención telefónica de línea directa, sin cargo	Acta de Fección, Certificación de Necesidad, Libretos de registro	Proceso de Atención de solicitudes de préstamos	9:00 a. m. - 5:00 p. m.	Gratuito	El día hábil	Indicaciones en general	<ul style="list-style-type: none"> Oficina de Atención al Ciudadano Oficina de Atención al Ciudadano Oficina de Atención al Ciudadano Oficina de Atención al Ciudadano Oficina de Atención al Ciudadano 	020 500 000	SI	SI	SI	100%	100%	100%	
13	Atención de solicitudes de seguros	Atender solicitudes de seguros de ciudadanos en materia de gestión de trámites, gestión de solicitudes, gestión de recursos, gestión de recursos humanos, gestión de recursos financieros, gestión de recursos materiales, gestión de recursos tecnológicos, gestión de recursos humanos, gestión de recursos financieros, gestión de recursos materiales, gestión de recursos tecnológicos.	Atención telefónica de línea directa, sin cargo	Acta de Fección, Certificación de Necesidad, Libretos de registro	Proceso de Atención de solicitudes de seguros	9:00 a. m. - 5:00 p. m.	Gratuito	El día hábil	Indicaciones en general	<ul style="list-style-type: none"> Oficina de Atención al Ciudadano Oficina de Atención al Ciudadano Oficina de Atención al Ciudadano Oficina de Atención al Ciudadano Oficina de Atención al Ciudadano 	020 500 000	SI	SI	SI	100%	100%	100%	
14	Atención de solicitudes de pensiones	Atender solicitudes de pensiones de ciudadanos en materia de gestión de trámites, gestión de solicitudes, gestión de recursos, gestión de recursos humanos, gestión de recursos financieros, gestión de recursos materiales, gestión de recursos tecnológicos, gestión de recursos humanos, gestión de recursos financieros, gestión de recursos materiales, gestión de recursos tecnológicos.	Atención telefónica de línea directa, sin cargo	Acta de Fección, Certificación de Necesidad, Libretos de registro	Proceso de Atención de solicitudes de pensiones	9:00 a. m. - 5:00 p. m.	Gratuito	El día hábil	Indicaciones en general	<ul style="list-style-type: none"> Oficina de Atención al Ciudadano Oficina de Atención al Ciudadano Oficina de Atención al Ciudadano Oficina de Atención al Ciudadano Oficina de Atención al Ciudadano 	020 500 000	SI	SI	SI	100%	100%	100%	
Nota: Se han incluido los servicios que disponen de Personal de Servicios Ciudadanos (PSC)											Nota: Se han incluido los servicios que disponen de Personal de Servicios Ciudadanos (PSC)							
Fecha actualizada en la información:											01/10/2021							
Responsables de actualizaciones de información:											MATEO							
Unidades responsables de la actualización de información:											ALFARO							
Dependencia de la unidad responsable de la actualización de información:											0000 0000 0000							
Datos estadísticos de la información de la unidad responsable de la actualización:											1000000000							
Fuente de datos de la información de la unidad responsable de la actualización:											00000000							