

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 ciudadanía 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)	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)	Tipo de canales disponibles de atención presencial: (detallar si es por ventanilla, oficina, brigada, página web, correo electrónico, chat en línea, contacto center, call center, teléfono institución)	Servicio Automatizado (S/N)	Link para descargar al 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 acumulado	Porcentaje de satisfacción sobre el uso del servicio	
1	Solicitud de acceso a la información pública	Proporcionar información de acceso público de acuerdo a la solicitud del usuario interno y/o externo.	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 siguientes en el Art. 7 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 retro en oficinas).	1.-Llenar el formulario de la solicitud de acceso a la información pública. 2.-Llenar la información si el servicio está disponible en internet (en línea). 3.-Realizar el seguimiento a la solicitud.	1.-La solicitud de acceso a la información pública llega a la máxima autoridad de la institución. 2.-Para el área que genera, produce o custodia la información. 3.-Se remite a la máxima autoridad para la firma de la respuesta a quien haya delegado eficientemente. 4.-Entrega de la comunicación con la respuesta al solicitante.	Lunes a viernes de 08:30 a 17:30.	Gratuito	15 días	Ciudadanía en general.	Dependencias de la institución	Campus universitario parroquia Myuna, kilómetro 7 vía a Alto Tena. http://www.ikiam.edu.ec Teléfono de contacto 06 370040 - 06 2999160	Oficinas ubicadas en el campus universitario parroquia Myuna, kilómetro 7 vía a Alto Tena. Teléfono: 06 370040 - 06 2999160. Correo electrónico: chat en línea, contacto center, call center, teléfono institución	No	http://www.ikiam.edu.ec	No se cuenta con un link para acceder al servicio.	0	0		
2	Servicio de biblioteca	Los ciudadanos tienen acceso a todos los recursos de consulta, físicos y digitales que dispone la universidad en la biblioteca, el servicio de préstamo de libros y recursos bibliográficos se encuentra disponible a todo público.	1.-El ciudadano se acerca a la biblioteca y revisa las publicaciones físicas a través de estanterías abiertas y/o las publicaciones digitales a través de las bases de datos, presentes en las computadoras de la biblioteca. 2.-Préstamo de libros: el usuario debe dejar su cédula de identidad o carnet estudiantil de ser el caso.	1.-Llenar el formulario de la solicitud de acceso a la información pública. 2.-Llenar la información si el servicio está disponible en internet (en línea). 3.-Realizar el seguimiento a la solicitud.	1.-La persona responsable de la biblioteca atiende al usuario su pedido de préstamo de libro físico. 2.-Registra el libro y los datos del usuario. 3.-Se solicita la cédula de identidad del usuario o carnet estudiantil. 4.-La entrega los documentos personales se realiza una vez que se devuelve el libro prestado.	Lunes a viernes, de 07:30 a 20:00	Gratuito	Instantáneo	Ciudadanía en general e integrantes de la comunidad universitaria Ikiam.	Centro de Servicios Bibliotecarios	Universidad Ikiam Ciudad de Tena - Napo - Ecuador, parroquia Myuna, kilómetro 7 vía a Alto Tena. Teléfono de contacto 06 2999160, extensión 103.	Biblioteca de la universidad	No	http://www.ikiam.edu.ec	http://www.ikiam.edu.ec	13	1.400		
3	Servicio de consultorio médico y odontológico	Brindar atenciones en medicina interna y telemedicina.	1.-Acudir al centro médico, enviar un correo electrónico al correo o llamar a los números de emergencia del medio ocupacional. 2.-Solicitar atención médica.	1.-Ser docente, investigador o miembro del personal administrativo de la universidad y solicitar una cita médica. 2.-Atención será inmediata si es emergencia médica.	1.-Responsable de centro médico recibe al usuario que requiere el servicio (atención presencial). 2.-Enfermera toma los signos vitales. 3.-Médico atiende al paciente, envía receta médica, pedidos de exámenes e/o instrucciones, de ser el caso. 4.-Se comunica de forma directa mediante correo, llamada, aplicación meet, (atención caso sustancial). 5.-Envío de formulario del control de movilidad y salud humana, análisis de los registros obtenidos, identificación de pacientes con sintomatología emergente, toma de contacto. 6.-Registra información del paciente y asigna turno según su cuadro clínico.	Lunes a viernes de 08:30 a 17:30.	Gratuito	Instantáneo	Integrantes de la comunidad universitaria Ikiam.	TELEMEDICINA	Universidad Ikiam Ciudad de Tena - Napo - Ecuador, parroquia Myuna, kilómetro 7 vía a Alto Tena. Teléfono de contacto 06 370040, extensión 262 / 261. marcelo.ortiz@ikiam.edu.ec	Consultorio Médico de la Universidad	No	http://www.ikiam.edu.ec	No se cuenta con un link para acceder al servicio.	64	279		
			Atención médica por demanda espontánea y/o emergente para la prevención, detección, tratamiento y seguimiento de las enfermedades.	1.-Ser estudiante de la Universidad Ikiam	1.-Registra información del paciente en historia clínica digital. 2.-El médico emite el Diagnóstico y tratamiento inmediato. 3.-Registra en el meet (atención caso sustancial). 4.-Envío de formulario del control de movilidad y salud humana, análisis de los registros obtenidos, identificación de pacientes con sintomatología emergente, toma de contacto. 6.-Registra información del paciente y asigna turno según su cuadro clínico.	Lunes a viernes de 9:30 - 13:30 a 14:30-16:30	Gratuito	30 minutos	ESTUDIANTES IKIAM	TELEMEDICINA	Universidad Ikiam Ciudad de Tena - Napo - Ecuador, parroquia Myuna, kilómetro 7 vía a Alto Tena. Teléfono de contacto 06 370040, extensión 262 / 261. "Número del profesional en atención tele asistida. 098756093 amanda.genera@ikiam.edu.ec	Consultorio odontológico	No	http://www.ikiam.edu.ec	No se cuenta con un link para acceder al servicio.	71	894		
			Brindar atención de salud odontológica por demanda espontánea y emergente.	1.-Acudir al centro médico, enviar un correo electrónico al correo . 2.-Solicitar atención médica.	1.-Ser estudiante, docente, investigador o miembro del personal administrativo de la universidad y solicitar una cita médica.	1.-Registra información del paciente en historia clínica digital. 2.-Médico atiende al paciente, envía receta médica, pedidos de exámenes y/o instrucciones, de ser el caso, rehabilitación oral de manera presencial y/o al correo institucional. 3.-Enfermera realiza el seguimiento antes y después de la atención y genera cita en caso de ser necesario. 4.-Recibe al paciente, diagnóstica, da tratamiento y rehabilitación oral de manera presencial.	Lunes a viernes de 08:30 a 17:30.	Gratuito	30 minutos	Integrantes de la comunidad universitaria Ikiam.	Centro Médico Universitario	Universidad Ikiam Ciudad de Tena - Napo - Ecuador, parroquia Myuna, kilómetro 7 vía a Alto Tena. Teléfono de contacto 06 370040, extensión 262 / 261.	Consultorio odontológico	No	http://www.ikiam.edu.ec	No se cuenta con un link para acceder al servicio.	64	783	VER NOTA ACLARATORIA
			Brindar atención de salud psicológica	1.-Aplicar la encuesta de atención psicológica tele asistida - emergencia sanitaria COVID-19 a la población universitaria. 2.-Solicitar a través de correo institucional o las atenciones emergentes. 3.-Agendar citas de atención especializada a través de Meet -video conferencia.	1.-Ser estudiante, docente, administrativo de la universidad Ikiam y solicitar una cita médica, en caso de emergencia la atención será inmediata.	1.-Mediante tele asistencia la psicóloga emite el Diagnóstico y tratamiento. 2.-Responsable de centro médico recibe al usuario que requiere el servicio. 3.-Entrevista al usuario y levanta información del caso a atender a través de meet - video conferencia. 4.-Realiza diagnóstico, seguimiento y acompañamiento del caso.	Lunes a viernes de 08:30 a 17:30.	Gratuito	30 minutos	Integrantes de la comunidad universitaria Ikiam.	Centro Médico Universitario	Universidad Ikiam Ciudad de Tena - Napo - Ecuador, parroquia Myuna, kilómetro 7 vía a Alto Tena. Teléfono de contacto 06 370040, extensión 261.	TELETRABAJO	No	http://www.ikiam.edu.ec	No se cuenta con un link para acceder al servicio.	61	551	
5	Información y asesoría para postularse a nivelación de la universidad Ikiam	Socialización de la oferta académica a estudiantes de bachillerato de los diferentes centros educativos y ciudadanía en general.	1.-Acercarse a las oficinas de la universidad (Coordinación de Servicios a la Comunidad) para recibir información. 2.-En ferias ciudadanas donde se encuentre el stand de Ikiam. 3.-Página institucional de Ikiam. 4.-Eventos masivos de socialización de oferta académica.	Acercarse personalmente a recibir información o enviar un correo electrónico a la unidad de Vinculación con la sociedad.	1.-La persona interesada debe acercarse a las oficinas de la Dirección de Vinculación con la sociedad para ser atendido por un funcionario que informará y resolverá las inquietudes mediante correo electrónico. 2.-Acercarse a los stands de la universidad en las diferentes ferias ciudadanas para recibir información de la oferta académica o ingresar a la página Ikiam, vinculación. 3.-Acceder a la página de Ikiam a portal académico y revisar toda la oferta académica con la que cuenta la universidad. 4.-Coordinar socialización de eventos masivos con el Ministerio de Educación y/o centros educativos para informar a los estudiantes de bachillerato de las diferentes carreras que tiene la universidad en servicio de la ciudadanía.	Lunes a viernes de 08:30 a 17:30. En lugares donde se posea un stand de la universidad.	Gratuito	30 minutos	Estudiantes bachilleres, padres y ciudadanía en general.	Dirección de Vinculación con la Sociedad	Universidad Ikiam Ciudad de Tena - Napo - Ecuador, parroquia Myuna, kilómetro 7 vía a Alto Tena. Teléfono de contacto 06 2999160, extensión 298/ 297	Dirección de Vinculación con la sociedad carlos.sanchez@ikiam.edu.ec / vinculation@ikiam.edu.ec	No	http://www.ikiam.edu.ec	http://www.ikiam.edu.ec	5	1.104		
6	Visitas guiadas al campus de la universidad	Visitas guiadas a estudiantes de escuelas, colegios y ciudadanía en general.	1.-Completar el link de visitas guiadas. 2.-Enviar un oficio dirigido al señor/a Rector/a solicitando una visita guiada y/o charla académica, el número de participantes y la fecha sugerida para realizar dicha visita. 3.-Este oficio puede ser entregado en el rectorado o enviado vía correo electrónico a rectorado@ikiam.edu.ec.	Enviar solicitud por escrito con al menos dos semanas de anticipación a la fecha solicitada de visita.	1.-Se completa un link de visitas guiadas. 2.-Se recibe el oficio de solicitud. 3.-Se registran datos de la solicitud: número de visitantes, fecha de visita, datos del contacto. 4.-Se analiza disponibilidad y se acepta o plantean sugerencias. 5.-Se comunica y agenda la visita guiada. 6.-Se agenda, definen guías y material necesario para visita. 7.-Se atiende la visita.	Lunes a viernes de 08:30 a 17:30.	Gratuito	3 días	Ciudadanía en general, estudiantes de escuelas, colegios y universidades, personal académico de escuelas, colegios y universidades.	Rectorado, Dirección de Vinculación con la Sociedad, Dirección de Comunicación y Coordinación Académica.	Universidad Ikiam Ciudad de Tena - Napo - Ecuador, parroquia Myuna, kilómetro 7 vía a Alto Tena. Teléfono de contacto 06 2999160, extensión 295.	Dirección de Vinculación con la sociedad carlos.sanchez@ikiam.edu.ec / vinculation@ikiam.edu.ec	No	http://www.ikiam.edu.ec	No se cuenta con un formulario para acceder al servicio.	0	298		
7	Seminarios, conferencias y charlas	Conferencias magistrales, seminarios y charlas sobre temas relevantes a misión de la universidad.	Los interesados deben acercarse a la universidad o ingresar al ID de reunión, el día y hora establecida para recibir los seminarios, conferencias o charlas que se dictan en la Universidad.	Asistir personalmente	1.-Se comunica semanalmente por canales internos y a través de la página web y redes sociales. 2.-Reserva lugar, confirma asistencia y preparar material. 3.-Tramite información y atende inquietudes de asistentes.	Lunes a viernes de 8:30 a 17:30. Hora y día define el expositor	Gratuito	5 días	Ciudadanía en general e integrantes de la comunidad universitaria Ikiam.	Vicerrectorado Académico, Dirección de Comunicación	Universidad Ikiam Ciudad de Tena - Napo - Ecuador, parroquia Myuna, kilómetro 7 vía a Alto Tena. Teléfono de contacto 06 2999160, extensión 100/ 215.	Lugar designado para el efecto	No	http://www.ikiam.edu.ec	No se cuenta con un formulario para acceder al servicio.	0	1450		
Para ser llenado por las Instituciones que disponen de Portal de Trámites Ciudadano (PTC)												Portal de Trámites Ciudadano (PTC)							
FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:												31/8/2020							
PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:												MENSUAL							
UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN - LITERAL d):												DIRECCIÓN DE VINCULACIÓN CON LA SOCIEDAD							
RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL d):												MGS. CARLOS PATRICIO SÁNCHEZ QUINCHUELA							
CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:												carlos.sanchez@ikiam.edu.ec							
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:												06 2999160 EXTENSIÓN 195							