

de 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 dónde 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 a los que presta el servicio 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)	Tipos 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 (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 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. 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 retro en oficina).	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 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.	Lunes a viernes de 08h30 a 17h30.	Gratis	15 días	Ciudadanía en general	Dependencia de la institución	Campus universitario parroquia Myuna, kilómetro 7 vía a Alto Tena. http://www.ikiam.edu.ec Teléfono de contacto 06 3700040 - 06 2999160 recepcion@ikiam.edu.ec	Oficinas ubicadas en el campus universitario parroquia Myuna, kilómetro 7 vía a Alto Tena. Teléfono: 06 3700040 - 06 2999160. recepción@ikiam.edu.ec	No	http://www.ikiam.edu.ec/ptc/ptc_solicitud_acceso_informacion_publica	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 digital 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.	Seer estudiante, docente, investigador o miembro del personal administrativo de la universidad. Además, pueden acceder los ciudadanos que deseen utilizar los servicios de la biblioteca.	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 07h30 a 20h00	Gratis	Inmediato	Ciudadanía en general	Centro de Servicios Bibliotecarios	Universidad Ikiam Ciudad de Tena - Napo - Ecuador, parroquia Myuna, kilómetro 7 vía a Alto Tena. 06 2999160, extensión 103.	Biblioteca de la universidad	No	http://www.biblioteca.ikiam.edu.ec	http://www.biblioteca.ikiam.edu.ec	6	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 y/o instrucciones, de ser el caso. 4.-Se comunica de forma directa mediante correo, llamada, aplicación meet, (atención tele asistencia). 5.-Envío de formulario del control de movilidad y salud humana, análisis de los registros obtenidos, identificación de pacientes con sintomatología emergente, toma	Lunes a viernes, de 08h30 a 18h30	Gratis	Inmediato	Integrantes de la comunidad universitaria Ikiam.	Centro Médico Universitario	Universidad Ikiam Ciudad de Tena - Napo - Ecuador, parroquia Myuna, kilómetro 7 vía a Alto Tena. 06 3700040, extensión 262 / 261. marcelo.orta@ikiam.edu.ec	Consultorio Médico de la Universidad	No		No se cuenta con un link para acceder al servicio.	215		
		Constituye el primer nivel de atención médica para demanda espontánea y/o emergente para la prevención, detección, tratamiento y seguimiento de las enfermedades. Por condiciones sanitarias se realiza por TELEMEDICINA.	*ATENCIÓN ESPONTÁNEA: Los y las estudiantes pueden acceder por correo electrónico o llamada telefónica agendando la cita sin que afecte tu hora académica, deben señalar sintomatología y número de contacto. Ingresar al ID de la plataforma meet que se enviará al correo electrónico de agendamiento. De ser necesario cita recurrente en la consulta se establecerá el seguimiento y programación de nuevas atenciones. *ATENCIÓN DE EMERGENCIA POR LLAMADAS TELEFONICAS A LA MEDICA GENERAL. 0987569083	Seer estudiante de la Universidad IKIAM	1.-Registra información del paciente en historia clínica digital. 2.-El médico emite el Diagnóstico y tratamiento 4.-Registra en la matriz de reporte y de ser el caso de seguimiento se reprograma a cita.	Lunes a viernes de 9:30 -13:30 14:30-16:30	Gratis	30 minutos	ESTUDIANTES IKIAM	TELEMEDICINA	Universidad Ikiam Ciudad de Tena - Napo - Ecuador, parroquia Myuna, kilómetro 7 vía a Alto Tena. 06 3700040, extensión 262 / 261. *Número del profesional en atención teleasistida. 0987569083 amanda.pereira@ikiam.edu.ec	TELEMEDICINA	No	http://www.ikiam.edu.ec/ptc/ptc_atencion_espontanea_telemedicina http://www.ikiam.edu.ec/ptc/ptc_atencion_emergencia_telemedicina	No se cuenta con un link para acceder al servicio.	140	1.988	
		Brindar atención de salud en odontología 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 envía 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 08h30 a 17h30.	Gratis	30 minutos 24 horas	Integrantes de la comunidad universitaria Ikiam.	Centro Médico Universitario	Universidad Ikiam Ciudad de Tena - Napo - Ecuador, parroquia Myuna, kilómetro 7 vía a Alto Tena. 06 3700040, extensión 262 / 261.	Consultorio odontológico	No		No se cuenta con un link para acceder al servicio.	50		
4	Asistencia psicológica	Brindar a la comunidad universitaria atención y prevención en salud mental.	1.-Aplicar la encuesta de atención psicológica teleasistida - emergencia sanitaria COVID-19 a la población universitaria. 2.-Solicitar a través de correo institucional o las atenciones emergentes. 3.-Agendar cita 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 teleasistencia 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. 3.-Brindar consejería y/o derivar el caso a unidad o dependencia competente a través de meet - video conferencia.	Lunes a viernes de 08h30 a 17h30.	Gratis	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. 06 3700040, extensión 261.	Consultorio psicológico	No	http://www.ikiam.edu.ec/ptc/ptc_atencion_psicologica http://www.ikiam.edu.ec/ptc/ptc_emergencia_psicologica	No se cuenta con un link para acceder al servicio.	79	466	
5	Información y asesoría para postularse a vinculación 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 08h30 a 17h30. En lugares donde se posea un stand de la universidad.	Gratis	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. 06 2999160, extensión 298/ 297	Dirección de Vinculación con la sociedad carlos.sanchez@ikiam.edu.ec / vinculacion@ikiam.edu.ec	No	http://www.ikiam.edu.ec/ptc/ptc_informacion_y_asesoria_para_postularse_a_vinculacion_de_la_universidad_ikiam	http://www.ikiam.edu.ec/ptc/ptc_informacion_y_asesoria_para_postularse_a_vinculacion_de_la_universidad_ikiam	10	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 vistas guiadas. 2.-Enviar un correo dirigido al señor/lr 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 en link de vistas 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 acuerda la visita guiada. 6.-Se agenda, definen guías y material necesario para visita. 7.-Se atiende la visita.	Lunes a viernes de 08h30 a 17h30.	Gratis	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. 06 2999160, extensión 295.	Dirección de Vinculación con la sociedad carlos.sanchez@ikiam.edu.ec / vinculacion@ikiam.edu.ec	No	http://www.ikiam.edu.ec/ptc/ptc_visitas_guiadas_al_campus_de_la_universidad	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 la misión de la universidad.	Los interesados deben acercarse a la universidad o ingresar al ID de reunión en 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.-Transmite información y atiende inquietudes de asistentes.	Lunes a viernes de 8h30 a 17h30. Hora y día define el expositor	Gratis	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. 06 2999160, extensión 100/ 215.	Lugar designado para el efecto	No	No se cuenta con un formulario para acceder al servicio.	No se cuenta con un link para acceder al servicio.	1	1450	

VER NOTA ACLARATORIA