

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 (S/N)	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	Entrega de información pública que repose en la EPMOP	1. Entregar la solicitud de acceso a la información pública por escrito. 2. Escribir pendiente de que la respuesta de la institución 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 recibido (servicio en línea, o correo electrónico)	1. Llenar el formulario de la solicitud de acceso a la información pública 2. Ciudad de identidad 3. Ciudad de identidad 4. Papelera de votación	1. Ingreso de la solicitud a Secretaría General 2. Distribución de la solicitud al área correspondiente 3. Elaboración de información solicitada 4. Entrega de información al solicitante	08:30 a 16:30	Gratuito	15 días dispuesto en el Art. 9 de la LOTAIP (10 días y 5 días con prórroga)	Ciudadanía en general	Ventanilla de Secretaría General de la EPMOP	Av. 9 de Octubre N26-56, entre Santa María y Marista de Ventanilla, teléfono 2907005 ext. 10471	Página web y ventanilla EPMOP	Si	Ventanilla EPMOP	* NO APLICA*, DEBIDO A QUE NO SE UTILIZA SERVICIO ON LINE	2	41	0%
2	Mantenimiento de áreas verdes, consolidación y parterre central (incluye poda de árboles)	Atención para mantenimiento de áreas verdes en espacios públicos, como parques, jardines, incluye la autorización y poda de árboles. No se da de árboles.	1. Presentar la solicitud por escrito a la Gerencia de Espacio Público o en el edificio matriz de la EPMOP exponiendo la necesidad del requerimiento. 2. Ingresar a los canales de atención ciudadana	Datos personales: nombres del usuario, cédula de identidad, teléfono convencional o celular, correo electrónico, dirección exacta y nombres de las calles de dicha intervención (especificar detalladamente que servicio se requiere y el lugar exacto)	1. Ingreso de solicitud 2. Distribución de la solicitud al área correspondiente al área correspondiente al requerimiento 3. Inspección previa del requerimiento solicitado 4. Ejecución del requerimiento	De lunes a viernes 8:00 a 16:30	Gratuito	Entre 30 a 40 días laborales dependiendo el caso y el grado de emergencia	Ciudadanía en general	Oficinas de la Gerencia de Espacio Público	Av. Maristas de Jesús y Huérfanos de Valerilla en el parque de la Mujer, teléfono 2921901	Oficina, ventanilla, página web, Twitter, Facebook, call center.	Si	* NO APLICA*, DEBIDO A QUE NO SE UTILIZA FORMULARIO PARA ESTE SERVICIO	Atención Ciudadana 1-800-366-677 Twitter/Quetzacoatl Facebook/Quetzacoatl	26	576	0%
3	Mantenimiento Vial	Baches	1. Presentar la solicitud por escrito a la Gerencia de Obras Públicas o en el edificio matriz de la EPMOP exponiendo la necesidad del requerimiento. 2. Ingresar a los canales de atención ciudadana	Datos personales: nombres del usuario, cédula de identidad, teléfono convencional o celular, correo electrónico, dirección exacta y nombres de las calles de dicha intervención	1. Ingreso de solicitud 2. Ingreso del caso al área de Conservación de la Vialidad 3. Inspección previa del requerimiento solicitado 4. Programación de intervención 5. Ejecución del requerimiento	De lunes a viernes 8:00 a 16:30	Gratuito	38 días laborales dependiendo el caso y el grado de emergencia	Ciudadanía en general	Oficinas Gerencia de Obras Públicas 1. Ventanilla edificio matriz de la EPMOP	1. Calle General Pizarro N26-56 y Santa María 2. Av. 9 de Octubre N26-56 y Santa María y Marista de Ventanilla	Oficina, ventanilla, página web, Twitter, Facebook, call center.	Si	* NO APLICA*, DEBIDO A QUE NO SE UTILIZA FORMULARIO PARA ESTE SERVICIO	Atención Ciudadana 1-800-366-677 Twitter/Quetzacoatl Facebook/Quetzacoatl	8	631	0%
4	Emisión de licencia de constructor	Certificación de profesionales en construcción como planificadores/constructores. Documento solicitado por el Municipio de Quito	1. Acusarse al Palacio Municipal y pagar el derecho de inscripción profesional. 2. Presentar documentación y pago del derecho de inscripción profesional en la Gerencia de Obras Públicas	1. Título original o copia certificada 2. Certificado Semeriv 3. (2) Fotografías tamaño carnet 4. Copia de la cédula de identidad 5. Comprobante de pago de derecho de inscripción profesional	1. Revisar e ingresar la documentación del solicitante 2. El solicitante debe tener fecha (datos personales, estudios y registro en el Semeriv) 3. Asignación del código de registro de la Rencma profesional	De lunes a viernes 8:00 a 16:00	Gratuito	20 minutos	Arquitectos, Ingenieros (eléctricos, civiles, electrónicos y mecánicos)	Oficinas de la Gerencia de Obras Públicas (Dirección de Conservación Vial)	Calle General Pizarro N26-56 y Santa María	Oficina	No	Ventanilla EPMOP	* NO APLICA*, DEBIDO A QUE NO SE UTILIZA SERVICIO ON LINE	64	519	0%
5	"Cotización de nomenclatura predial individual"	Atención a solicitud de datos de predios para cotizar nomenclatura	1. Comprar un formulario en las ventanillas de pago en el edificio matriz de la EPMOP 2. Presentar la documentación respectiva en las ventanillas de Secretaría General de la matriz de la EPMOP	1. Especificación (Formulario) donde se llenan datos personales: nombres del usuario, cédula de identidad, teléfono convencional o celular, correo electrónico, dirección exacta y nombres de las calles de dicha intervención, creación de la ubicación del predio 2. Copia del pago del impuesto predial 3. Copia de la cédula de identidad 4. Copia de la cédula y papelera de votación	1. Secretaría General ingresa la documentación y la remite a la Gerencia de Planificación 2. Elaboración del informe de certificación de nomenclatura 3. Certificación 4. En el caso de que el predio, la Gerencia de Planificación confirma y genera los predios de la plaza para luego ser remitidos a la Gerencia de Movilidad de áreas de Nomenclatura para su elaboración 5. Una vez elaborado la plaza se envía a la Gerencia de Planificación	De lunes a viernes 8:00 a 16:30	1. Expediente Valorado USD 1,50 2. En el caso de las plazas se descuentan un monto mensual en la plaza de pago de agua	1. Para la certificación 8 días laborales 2. Para la elaboración de placas alrededor de 45 laborales	Ciudadanía en general	1. En el edificio matriz de la EPMOP 2. Centro de Gestión de la Movilidad (en la Maternidad)	1. Av. 9 de Octubre N26-56, entre Santa María y Marista de Ventanilla, teléfono 2907005 ext. 11021 2. Av. Fernández Salvador y Jairo Larrea sector norte de San Carlos junto al parque inglés, teléfono: 2907005 ext. 11102	Oficina	No	* NO APLICA*, DEBIDO A QUE NO SE UTILIZA FORMULARIO PARA ESTE SERVICIO	* NO APLICA*, DEBIDO A QUE NO SE UTILIZA SERVICIO ON LINE	84	741	0%
6	Mantenimiento de señalización vial	Se realiza el mantenimiento de señalización: horizontal y vertical existente en las vías del QMS	1. Entregar la solicitud de pedido por escrito dirigida al Gerente General de la EPMOP. 2. Ingresar a los canales de atención ciudadana EPMOP	En la solicitud o requerimiento deben constar: nombres del usuario, cédula de identidad, teléfono convencional o celular, correo electrónico, la dirección exacta y nombres de las calles de dicha intervención.	1. Ingreso del caso, elaboración del informe de factibilidad y validación, procede a la cotización de la señalización vial	De lunes a viernes 8:00 a 16:30	Gratuito	Dos semanas	Ciudadanía en general	1. En el edificio matriz de la EPMOP 2. Centro de Gestión de la Movilidad	1. Av. 9 de Octubre N26-56, entre Santa María y Marista de Ventanilla, teléfono 2907005 ext. 11021 2. Av. Fernández Salvador y Jairo Larrea sector norte de San Carlos junto al parque inglés, teléfono: 2907005 ext. 11102	Oficina, ventanilla, página web, call center 1-800, Twitter, Facebook	Si	* NO APLICA*, DEBIDO A QUE NO SE UTILIZA FORMULARIO PARA ESTE SERVICIO	Atención Ciudadana 1-800-366-677 Twitter/Quetzacoatl Facebook/Quetzacoatl	7	257	0%
7	Mantenimiento semafórico	Mantenimiento semafórico, Calibración de semáforos y Detección semafórica. Realizar la operación y mantenimiento preventivo correctivo de las informaciones semafóricas del Distrito Metropolitano de Quito. Además ofrecemos el servicio de consulta del estado a realizar en caso de cambio de un elemento semafórico.	1. Entregar la solicitud de pedido por escrito dirigida al Gerente General de la EPMOP. 2. Ingresar a los canales de atención ciudadana EPMOP	En la solicitud o requerimiento deben constar: nombres del usuario, cédula de identidad, teléfono convencional o celular, correo electrónico y nombres de las calles de dicha intervención.	1. Ingreso de la solicitud o requerimiento 2. Desplazamiento al área correspondiente (Gerencia de Operaciones de la Movilidad) para que elabore el informe de factibilidad. 3. El informe aprobado se remite al equipo de Mantenimiento Correctivo y Preventivo. 4. Una vez realizado el trabajo se notifica al usuario el resultado del servicio solicitado.	De lunes a viernes 8:00 a 16:30	Gratuito	7 días laborales	Ciudadanía en general	1. Centro de Gestión de la Movilidad	1. Av. 9 de Octubre N26-56, entre Santa María y Marista de Ventanilla, teléfono 2907005 ext. 11021 2. Av. Fernández Salvador y Jairo Larrea sector norte de San Carlos junto al parque inglés, teléfono: 2907005 ext. 11102	Oficina, ventanilla, página web, correo electrónico, call center 1-800, Twitter, Facebook	Si	* NO APLICA*, DEBIDO A QUE NO SE UTILIZA FORMULARIO PARA ESTE SERVICIO	Atención Ciudadana 1-800-366-677 Twitter/Quetzacoatl Facebook/Quetzacoatl Atención Ciudadana	7	345	0%
8	Supervisión para la operatividad de terminales temporales y su mantenimiento	Se ingresa el requerimiento Ciudadanos sobre el servicio de los operarios de transporte interprovincial de las terminales temporales de las	1. Presentar la solicitud por escrito en las oficinas de administración o recaudación de los terminales temporales. 2. Ingresar a los canales de atención ciudadana EPMOP	1. En la solicitud o requerimiento deben constar: nombres del usuario, cédula de identidad, teléfono convencional o celular, correo electrónico y nombres de las calles de dicha intervención.	1. Ingreso de la solicitud o requerimiento 2. Informe del área operativa 3. Según el tipo de denuncia se realiza el monto de multa y se debe cancelar en los puntos de cancelación de las terminales	De lunes a domingo las 24 horas del día	Gratuito	5 días laborales	Ciudadanía en general	1. Terminal Terremoto Quetzacoatl 2. Terminal Terremoto Caracal 3. Oficinas de la Gerencia de Terminales y Estacionamiento	1. Terminal Terremoto Quetzacoatl 2. Terminal Terremoto Caracal 3. Oficinas de la Gerencia de Terminales y Estacionamiento	Oficina, ventanilla, página web, call center 1-800	Si	Ventanilla EPMOP	* NO APLICA*, DEBIDO A QUE NO SE UTILIZA FORMULARIO PARA ESTE SERVICIO	27	347	0%
9	Servicios digitales	Aplicaciones tecnológicas para consulta desde la web o dispositivos móviles (con especificaciones). Permitir al usuario tener información en línea.	Ingresar a la cuenta de Twitter o Facebook de la EPMOP	Tener cuenta de correo electrónico en Facebook, Twitter	Se recibe el pedido de usuario, y se envía a la unidad ejecutora para la atención emergente.	Las 24 horas del día	Gratuito	1 día	Ciudadanía en general	No procede	Av. 9 de Octubre N26-56 entre Santa María y Marista de Ventanilla / Dirección de Comunicación Social, teléfono: 2907005 ext. 10412	Chat en línea	Si	Twitter/Quetzacoatl Facebook/Quetzacoatl	* NO APLICA*, DEBIDO A QUE NO SE UTILIZA FORMULARIO PARA ESTE SERVICIO	77	2247	0%
10	Servicios digitales	Aplicaciones tecnológicas para consulta desde la web o dispositivos móviles (con especificaciones). Permitir al usuario tener información en línea.	Ingresar a los canales de atención ciudadana EPMOP	Datos personales: cédula, nombres completos, número convencional o celular, correo electrónico, tipo de requerimiento y descripción.	1. Ingreso de datos personales y del requerimiento en el sistema 2. Envío del requerimiento al área correspondiente para que sea validado según el tipo de emergencia 3. Ejecución del requerimiento	Las 24 horas del día	Gratuito	Entre 1 y 16 días laborales dependiendo el tipo de requerimiento y la emergencia	Ciudadanía en general	No procede	Correo Electrónico: Av. América N31-137 y Maristas de Jesús teléfono: 2907005 ext. 10418 Pág. Web: Av. 9 de Octubre N26-56 entre Santa María y Marista de Ventanilla / Dirección de Comunicación Social, teléfono: 2907005 ext. 10412	Página web	Si	* NO APLICA*, DEBIDO A QUE NO SE UTILIZA FORMULARIO PARA ESTE SERVICIO	Atención Ciudadana	3	237	0%
11	Atención ciudadana: consultas y requerimientos	Recepción y atención de requerimientos ciudadanos a través del sistema integrado de Atención Ciudadana de la EPMOP y de la página web.	Llamar al call center 1-800-366-677	Datos personales: nombres completos, cédula de identidad, número convencional o celular, correo electrónico, tipo de requerimiento, descripción y dirección exacta del requerimiento	1. Ingreso de la solicitud 2. Desplazamiento al área correspondiente para su atención 3. Envío de confirmación al usuario de que su pedido será atendido 4. Ejecución del requerimiento 5. Envío de confirmación al usuario de que su pedido fue atendido	8:00 a 18:00	Gratuito	Dependiendo del requerimiento y el tipo de emergencia entre 1 y 16 días laborales	Ciudadanía en general	No procede	Call Center 1-800-366-677	Call Center 1-800	Si	* NO APLICA*, DEBIDO A QUE NO SE UTILIZA FORMULARIO PARA ESTE SERVICIO	* NO APLICA*, DEBIDO A QUE NO SE UTILIZA SERVICIO ON LINE	81	1287	0%

Para ser llenado por las instituciones que disponen de Portal de Trámites Ciudadanos (PTC)

FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:	https://transparencia.QUITO.gov.ec
PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:	SEMANAL
UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN - LITERAL d):	DIRECCIÓN DE COMUNICACIÓN SOCIAL
RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL d):	ING. YADIRA HELGUÍ FLORES
CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:	yadira.helgu@EPMOP.gov.ec
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:	(02) 2907005 ext. 10412