

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<br>(Se describe el detalle del proceso que debe seguir la o el ciudadano para la obtención del servicio.)  | Requisitos para la obtención del servicio<br>(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<br>(Detallar los días de la semana y horarios) | Costo   | Tiempo estimado de respuesta<br>(Horas, Días, Semanas)   | Tipo de beneficiarios o usuarios del servicio<br>(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 dependencias que ofrece el servicio<br>(link para direccionar a la página de inicio del sitio web y/o descripción manual)  | Tipos de canales disponibles de atención presencial:<br>(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/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 reposa en la EPMMOP   | 1. Entregar la solicitud de acceso a la información pública por escrito.<br>2. Estar pendiente de que la respuesta de contestación se entregue antes de los 15 días dispuesto en el Art. 9 de la LOTAIP (10 días y 5 días con prórroga)<br>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<br>3. Cédula de identidad<br>4. Papeleta de votación   | 1. Ingreso de la solicitud a Secretaría General<br>2. Distribución de la solicitud al área correspondiente<br>3. Elaboración de información solicitada<br>4. Entrega de información al solicitante   | 08:30 a 16:30   | Gratis  | 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 EPMMOP  | Av. 9 de Octubre N26-56, entre Santa María y Marieta de Veintemilla, teléfono 2907005 ext.: 30471   | Página web y ventanilla EPMMOP  | Si                            | <a href="#">DESCARGAR FORMULARIO</a>   | "NO APLICA", debido a que no se utiliza servicio on line   | 0   | 9  | "NO DISPONIBLE" por revisión del alcance y método de cálculo |
| 2   | Mantenimiento de áreas verdes consolidadas y parque central (incluye poda de árboles) | Atención para mantenimiento de áreas verdes en espacios públicos como parques sectoriales, incluye la arborización y podas de calles de dicha intersección (especificar detalladamente que servicio se requiere y el lugar exacto)   | 1. Presentar la solicitud por escrito a la Gerencia de Espacio Público o en el edificio matriz de la EPMMOP exponiendo la necesidad del requerimiento.<br>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 intersección (especificar detalladamente que servicio se requiere y el lugar exacto) | 1. Ingreso de solicitud<br>2. Distribución de la solicitud al área correspondiente<br>3. Inspección previa del requerimiento solicitado<br>4. Ejecución del requerimiento  | De lunes a viernes 8:00 a 16:30   | Gratis  | Entre 30 a 40 días laborables dependiendo del caso y el grado de emergencia  | Ciudadanía en general   | Oficinas de la Gerencia de Espacio Público   | Av. Mariana de Jesús y Nuño de Valderrama en el parque de la Mujer, teléfono 2263301  | Oficina, ventanilla, página web, Twitter, Facebook, call center.  | Si                            | "NO APLICA", debido a que no se utiliza formulario para este servicio  | <a href="https://aplicacionweb.epmmop.gob.ec:8445/EpmmopAtencionCiudadana/">https://aplicacionweb.epmmop.gob.ec:8445/EpmmopAtencionCiudadana/</a><br><a href="tel:1-800-456-789">1-800-456-789 opción 3</a><br><a href="mailto:comunicacion@epmmop.gob.ec">comunicacion@epmmop.gob.ec</a><br><a href="#">Facebook/obrasquito</a>                                       | 84  | 180  | "NO DISPONIBLE" por revisión del alcance y método de cálculo |
| 3   | Mantenimiento Vial  | Bacheo   | 1. Presentar la solicitud por escrito a la Gerencia de Obras Públicas o en el edificio matriz de la EPMMOP exponiendo la necesidad del requerimiento.<br>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 intersección   | 1. Ingreso de solicitud<br>2. Envío del oficio al área de Conservación de la Vialidad<br>3. Inspección previa del requerimiento solicitado<br>4. Programación de intervención<br>5. Ejecución del requerimiento  | De lunes a viernes 8:00 a 16:30   | Gratis  | 38 días laborables dependiendo del caso y el grado de emergencia   | Ciudadanía en general   | 1. Oficinas Gerencia de Obras Públicas<br>1. Ventanilla edificio matriz de la EPMMOP   | 1. Av. Orellana E4-430 y av. Amazonas, edificio Orellana 500, piso 7.<br>2. Av. 9 de Octubre N26-56, entre Santa María y Marieta de Veintemilla   | Oficina, ventanilla, página web, Twitter, Facebook, call center.  | Si                            | "NO APLICA", debido a que no se utiliza formulario para este servicio  | <a href="https://aplicacionweb.epmmop.gob.ec:8445/EpmmopAtencionCiudadana/">https://aplicacionweb.epmmop.gob.ec:8445/EpmmopAtencionCiudadana/</a><br><a href="tel:1-800-456-789">1-800-456-789 opción 3</a><br><a href="mailto:comunicacion@epmmop.gob.ec">comunicacion@epmmop.gob.ec</a><br><a href="#">Twitter@obrasquito</a><br><a href="#">Facebook/obrasquito</a> | 89  | 538  | "NO DISPONIBLE" por revisión del alcance y método de cálculo |
| 4   | Emisión de licencia de constructor  | Calificación de profesionales en construcción como planificador/constructor. Documento solicitado por el Municipio de Quito  | 1. Acercarse al Palacio Municipal y pagar un derecho de inscripción profesional<br>2. Presentar documentación y pago del derecho de inscripción profesional en la Gerencia de Obras Públicas  | 1. Título original o copia certificada<br>2. Certificado Senescyt<br>3. (2) fotografías tamaño carné<br>4. Copia de la cédula de identidad<br>5. Comprobante de pago de derecho de inscripción profesional  | 1. Revisar e ingresar la documentación del solicitante<br>2. El solicitante debe llenar ficha (datos personales, estudios y registro en el senescyt)<br>3. Asignación del código de registro de la licencia profesional  | De lunes a viernes 8:00 a 12:00<br>14:00 a 16:00                              | Gratis  | 20 minutos   | Arquitectos, Ingenieros (eléctricos, civiles, electrónicos y mecánicos)   | No aplica  | No aplica   | Oficina   | No                            | "NO APLICA". Según Circular No. 0067 de la Administración General del Municipio de Quito, con fecha 4 de agosto de 2017, se suspende la emisión de este documento. | "NO APLICA"  | 0   | 0  | "NO DISPONIBLE" por revisión del alcance y método de cálculo |
| 5   | Implementación del servicio de Numeración Predial y Nomenclatura Vial                 | Atención a solicitud de propietarios de predios para implementación servicio de Numeración Predial y Nomenclatura Vial   | 1. Descargar el formulario en la página <a href="http://www.epmmop.gob.ec">www.epmmop.gob.ec</a> / servicios / formularios.<br>2. Entregar la documentación respectiva en las ventanillas de Secretaría General del edificio matriz de la EPMMOP ubicado en la 9 de Octubre entre Santa María y Marieta de Veintemilla, 2907005.  | 1. Formulario lleno con datos completos, dirección exacta, referencia y croquis.<br>2. Copia pago del impuesto predial<br>3. Copia planilla del Agua Potable<br>4. Copia de la cédula y papeleta de votación.<br>5. Documentos y letra legible.         | 1. La documentación es ingresada a través de la Secretaría General misma que remite a la Gerencia de Planificación.<br>2. Dependiendo de la solicitud se genera un informe de placas o una certificación.<br>3. La Gerencia de Planificación es la encargada de codificar y remitir los pedidos a la Gerencia de Operaciones de la Movilidad para su elaboración.<br>4. Finalmente las placas son elaboradas y colocadas por la Gerencia de Operaciones de la Movilidad. | De lunes a viernes 8:00 a 16:30   | Existe una tasa que es proporcional misma que es cobrada a través de convenio con la EPMAFS | 1. Para la elaboración de la certificación es de ocho días hábiles.<br>2. Para la elaboración de informes es de quince días hábiles. | Ciudadanía en general   | 1.- Entregar la documentación respectiva en las ventanillas de Secretaría General del edificio matriz de la EPMMOP ubicado en la 9 de Octubre entre Santa María y Marieta de Veintemilla.<br>2. Entrega de informes y certificaciones en la Gerencia de Planificación Av. Mariana de Jesús Oe6-272 y Nuño de Valderrama . 2907005 - 30887/31784<br>2. La colocación de placas a cargo de la Gerencia de Operaciones de la Movilidad ubicada en la Av. Fernández Salvador y Julio Larrea, Edificio CGM. | 1. Gerencia de Planificación de la EPMMOP ubicada en la Av. Mariana de Jesús Oe6-272 y Nuño de Valderrama . 2907005 -30887/31784<br>2. <a href="https://goo.gl/SU5Qna">https://goo.gl/SU5Qna</a>                                    | Oficina, redes sociales, y página web   | Si                            | <a href="https://goo.gl/SU5Qna">https://goo.gl/SU5Qna</a>  | <a href="https://goo.gl/SU5Qna">https://goo.gl/SU5Qna</a>  | 56  | 289  | "NO DISPONIBLE" por revisión del alcance y método de cálculo |
| 6   | Mantenimiento vial  | Se realiza el mantenimiento de señalización horizontal y vertical existente en las vías del DMQ.   | 1. Entregar la solicitud de pedido por escrito dirigida al Gerente General de la EPMMOP.<br>2. Ingresar a los canales de atención ciudadana EPMMOP  | 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 intersección.  | Ingreso del oficio, elaboración del informe de factibilidad y diseño, procede a la cotización de la señalización vial  | De lunes a viernes 8:00 a 16:30   | Gratis  | Dos semanas  | Ciudadanía en general   | 1.- En el edificio matriz de la EPMMOP.<br>2.- Centro de Gestión de la Movilidad   | 1. Av. 9 de Octubre N26-56, entre Santa María y Marieta de Veintemilla, teléfono 2907005<br>2. av. Fernández Salvador y Julio Larrea, Ed. Centro de Gestión de la Movilidad, frente al parque Inglés, teléfono: 2907005 ext.: 31102 | Oficina, ventanilla, página web, call center 1-800, Twitter, Facebook   | Si                            | "NO APLICA", debido a que no se utiliza formulario para este servicio  | <a href="https://aplicacionweb.epmmop.gob.ec:8445/EpmmopAtencionCiudadana/">https://aplicacionweb.epmmop.gob.ec:8445/EpmmopAtencionCiudadana/</a><br><a href="tel:1-800-456-789">1-800-456-789 opción 3</a><br><a href="mailto:comunicacion@epmmop.gob.ec">comunicacion@epmmop.gob.ec</a><br><a href="#">Twitter@obrasquito</a><br><a href="#">Facebook/obrasquito</a> | 2   | 19   | "NO DISPONIBLE" por revisión del alcance y método de cálculo |
| 7   | Mantenimiento semafórico  | Mantenimiento semafórico. Calibración de semáforo y Derribo semafórico. Realizar la operación y mantenimiento preventivo - correctivo de las intersecciones semaforizadas del Distrito Metropolitano de Quito. Además ofrecemos el servicio de consulta del trámite a realizar en caso de derribo de un elemento semafórico. | 1. Entregar la solicitud de pedido por escrito dirigida al Gerente General de la EPMMOP.<br>2. Ingresar a los canales de atención ciudadana EPMMOP  | 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 intersección.  | 1.- Ingreso de la solicitud o requerimiento<br>2.- Direcciónamiento al área correspondiente (Gerencia de Operaciones de la Movilidad) para que elabore el informe de factibilidad.<br>3.- El informe aprobado se envía al equipo de Mantenimiento Correctivo y Preventivo.<br>4.- Una vez realizado el trabajo se notifica al usuario el resultado del servicio solicitado.  | De lunes a viernes 8:00 a 16:30   | Gratis  | 7 días laborables  | Ciudadanía en general   | 1.- En el edificio matriz de la EPMMOP.<br>2.- Centro de Gestión de la Movilidad   | 1.- Av. 9 de Octubre N26-56, entre Santa María y Marieta de Veintemilla, teléfono 2907005<br>2.- Av. Fernández Salvador y Julio Larrea sector norte de San Carlos junto al parque Inglés, teléfono: 2907005 ext.: 31153             | 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  | <a href="https://aplicacionweb.epmmop.gob.ec:8445/EpmmopAtencionCiudadana/">https://aplicacionweb.epmmop.gob.ec:8445/EpmmopAtencionCiudadana/</a><br><a href="tel:1-800-368-677">1-800-368-677</a><br><a href="#">Twitter@obrasquito</a><br><a href="#">Facebook/obrasquito</a>  | 13  | 42   | "NO DISPONIBLE" por revisión del alcance y método de cálculo |
| 8   | Supervisión para la operatividad de terminales terrestres y su mantenimiento          | Se reciben requerimientos ciudadanos sobre el servicio de las operadoras de transporte interprovinciales de las terminales terrestres de Quitumbe y Carcelén así como el funcionamiento y buen estado de la infraestructura de los mismos.   | 1. Presentar la solicitud por escrito en las oficinas de administración o recaudación de los terminales terrestres<br>2. Ingresar a los canales de atención ciudadana EPMMOP<br>3. Presentar oficio de solicitud por escrito en la Gerencia de Terminales y Estacionamientos  | 1. En la solicitud, requerimiento u oficio deben constar: nombres del usuario, cédula de identidad, teléfono convencional o celular, correo electrónico, tipo de requerimiento  | 1. Ingreso de la solicitud<br>2. Informe del área operativa<br>3. Según el tipo de denuncia se establece el monto de multa y se debe cancelar en los puntos de recaudación de las terminales<br>5. Si no es competencia de la EPMMOP se remite la solicitud a la AMT   | De lunes a domingo las 24 horas del día                                       | Gratis  | 5 días laborables  | Ciudadanía en general   | 1. Terminal Terrestre Quitumbe<br>2. Terminal Terrestre Carcelén<br>3. Oficinas de la Gerencia de Terminales y Estacionamientos  | 1. Terminal Terrestre Quitumbe: Av. Mariscal Sucre y Córdor Rian, teléfono: 2907005 ext.: 31201<br>2. Terminal Terrestre Carcelén: Avenida Eloy Alfaro y N75 (Capn), teléfono: 2907005 ext.: 31272                                  | Oficina, ventanillas, página web, call center 1-800   | Si                            | <a href="#">DESCARGAR FORMULARIO</a>   | <a href="https://aplicacionweb.epmmop.gob.ec:8445/EpmmopAtencionCiudadana/">https://aplicacionweb.epmmop.gob.ec:8445/EpmmopAtencionCiudadana/</a><br><a href="mailto:comunicacion@epmmop.gob.ec">comunicacion@epmmop.gob.ec</a><br><a href="tel:1-800-456-789">1-800-456-789 opción 3</a>  | 8   | 25   | "NO DISPONIBLE" por revisión del alcance y método de cálculo |
| 9   | Servicios digitales   | Aplicaciones tecnológicas para usarlas desde la web o dispositivos móviles (con especificaciones). Permite al usuario tener información en línea.  | Ingresar a las cuentas de Twitter, Instagram o Facebook de la EPMMOP  | Tener cuenta de correo electrónico en Facebook, Twitter   | Se receipta el pedido de usuario, y se envía a la unidad ejecutora para la atención emergente.   | Las 24 horas del día  | Gratis  | 1 día  | Ciudadanía en general   | "NO APLICA" porque se maneja desde redes sociales  | Av. 9 de Octubre N26-56 entre Santa María y Marieta de Veintemilla / Dirección de Comunicación Social, teléfono: 2907005-ext.: 31544  | Chat en línea   | Si                            | "NO APLICA", debido a que no se utiliza formulario para este servicio  | <a href="https://www.facebook.com/obrasquito">https://www.facebook.com/obrasquito</a><br><a href="#">Twitter@obrasquito</a><br><a href="#">Facebook/obrasquito</a>   | 65  | 266  | "NO DISPONIBLE" por revisión del alcance y método de cálculo |
| 10  | Servicios digitales   | Aplicaciones tecnológicas para usarlas desde la web o dispositivos móviles (con especificaciones). Permite al usuario tener información en línea.  | Ingresar a los canales de atención ciudadana EPMMOP   | 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<br>2. Envío del requerimiento al área correspondiente para que sea valorado según el tipo de emergencia<br>3. Ejecución del requerimiento   | Las 24 horas del día  | Gratis  | Entre 1 y 56 días laborables dependiendo del tipo de requerimiento y la emergencia   | Ciudadanía en general   | "NO APLICA" porque se maneja desde la página web institucional   | Correo Electrónico y Pág. Web: Av. 9 de Octubre N26-56 entre Santa María y Marieta de Veintemilla / Dirección de Comunicación Social, teléfono: 2907005-ext.: 30428   | Página web  | Si                            | "NO APLICA", debido a que no se utiliza formulario para este servicio  | <a href="https://aplicacionweb.epmmop.gob.ec:8445/EpmmopAtencionCiudadana/">https://aplicacionweb.epmmop.gob.ec:8445/EpmmopAtencionCiudadana/</a>  | 47  | 262  | "NO DISPONIBLE" por revisión del alcance y método de cálculo |
| 11  | Atención ciudadana: consultas y requerimientos  | Recepción y atención de requerimientos ciudadanos a través del Sistema Integrado de Atención Ciudadana de la EPMMOP y de la página web.  | Llamar al call center 1-800-366-677   | Datos personales: nombres completos, cédula de identidad, correo electrónico, tipo de requerimiento, descripción y dirección exacta del requerimiento   | 1. Ingreso de la solicitud<br>2. Direcciónamiento al área correspondiente para su atención<br>3. Envío de confirmación al usuario de que su pedido será analizado<br>4. Análisis o inspección del requerimiento<br>4. Ejecución del requerimiento<br>5. Envío de confirmación al usuario de que su pedido fue atendido   | 8:00 a 18:00  | Gratis  | Dependiendo del requerimiento y el tipo de emergencia entre 1 y 56 días laborables   | Ciudadanía en general   | "NO APLICA" porque se maneja desde la página web institucional   | 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   | 148   | 601  | "NO DISPONIBLE" por revisión del alcance y método de cálculo |



| Para ser llenado por las instituciones que disponen de Portal de Trámites Ciudadanos (PTC) | *NO APLICA* PORQUE LA EMPRESA PÚBLICA METROPOLITANA DE MOVILIDAD Y OBRAS PÚBLICAS NO SE ENCUENTRA REGISTRADA EN EL PORTAL DE TRÁMITES CIUDADANOS (PTC) |
|--|--|
| FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:   | 31/5/2018  |
| PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:   | MENSUAL  |
| UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACION - LITERAL d):   | DIRECCIÓN DE COMUNICACIÓN SOCIAL   |
| RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL d):                       | LIC. PAOLA KARINA HIDALGO MAFLA  |
| CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:          | <a href="mailto:paola.hidalgo@epmmop.gob.ec">paola.hidalgo@epmmop.gob.ec</a>   |
| NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:           | (02) 2907005- ext.: 30429  |