**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 (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 período (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 retiro 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 | 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 EPMMOP | Av. 9 de Octubre N26-56, entre Santa María y Marieta de Veintemilla, teléfono 2907005 ext.: 30471 | 0 | Si | DESCARGAR FORMULARIO | En proceso de mejoramiento de servicios ciudadanos para su automatización | 3 | 36 | "NO DISPONIBLE" por revisión del alcance y método de cálculo |
| 2 | Mantenimiento de áreas verdes consolidadas y parterre central (incluye poda de árboles) | Atención para mantenimiento de áreas verdes en espacios públicos como parques sectoriales, incluye la arborización y podas de árboles. No tala de árboles. | Lo puede realizar de las siguientes maneras: 1. ingresando a las cuentas de redes sociales de la EPMMOP / 2. a través de los medios de comunicación locales / 3. escribiendo a al número celular de whatsapp /4. llamando al call center / 5. escribiendo en la zona contacto de la página web institucional | 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. recepción del requerimiento / 2. coordinación interna desde la administración de los canales de atención ciudadana y monitoreo de medios de la DIRCOM con la Gerencia de Administración de Parques y Espacios Verdes hasta atender o dar respuesta al usuario por el mismo canal de recepción del pedido. | De lunes a viernes 8:00 a 16:30 en caso de la línea 1800456789 opción 3, los demás canales las 24 horas del día | Gratuito | De 24 horas a 30 días según el tipo de requerimiento | Ciudadanía en general | Dirección de Comunicación Social | Av. 9 de Octubre N26-56, entre Santa María y Marieta de Veintemilla, teléfono 2907005 ext.: 30428 | call center, medios de comunicación, redes sociales Obras Quito, línea whatsapp | NO | en proceso de depuración por Ley de Simplificación de Trámites | http://www.epmmop.gob.ec/epmmop/contactos-formulario.html<br>http://aplicacionesweb.epmmop.gob.ec:8445/EpmmopAtencionCiudadana/ | 31 | EN VALIDACIÓN | "NO DISPONIBLE" por revisión del alcance y método de cálculo |
| 3 | Mantenimiento Vial | Bacheo | Lo puede realizar de las siguientes maneras: 1. ingresando a las cuentas de redes sociales de la EPMMOP / 2. a través de los medios de comunicación locales / 3. escribiendo a al número celular de whatsapp /4. llamando al call center / 5. escribiendo en la zona contacto de la página web institucional | 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. recepción del requerimiento / 2. coordinación interna desde la administración de los canales de atención ciudadana y monitoreo de medios de la DIRCOM con la Gerencia de Administración de Parques y Espacios Verdes hasta atender o dar respuesta al usuario por el mismo canal de recepción del pedido. | De lunes a viernes 8:00 a 16:30 en caso de la línea 1800456789 opción 3, los demás canales las 24 horas del día | Gratuito | De 24 horas a 30 días con programación | Ciudadanía en general | Dirección de Comunicación Social | Av. 9 de Octubre N26-56, entre Santa María y Marieta de Veintemilla, teléfono 2907005 ext.: 30428 | call center, medios de comunicación, redes sociales Obras Quito, línea whatsapp | NO | en proceso de depuración por Ley de Simplificación de Trámites | http://www.epmmop.gob.ec/epmmop/contactos-formulario.html<br>http://aplicacionesweb.epmmop.gob.ec:8445/EpmmopAtencionCiudadana/ | 127 | EN VALIDACIÓN | "NO DISPONIBLE" por revisión del alcance y método de cálculo |
| 4 | Implementación del servicio de Numeración Predial y Nomenclatura Vial | Atención a solicitud de propietarios de predios para implementación servicio de Numeracion Predial y Nomenclatura Vial | 1. Descargar el formulario en la página www.epmmop.gob.ec / 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 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 codifica 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 taza que es proporcional misma que es cobrada a través de convenio con la EPMAPS | 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.https://goo.gl/SU5Qna | Oficina, redes sociales, y página web | NO | en proceso de depuración por Ley de Simplificación de Trámites | En proceso de mejoramiento de servicios ciudadanos para su automatización | 54 | 409 | "NO DISPONIBLE" por revisión del alcance y método de cálculo |
| 5 | Mantenimiento de señalización vial | Se realiza el mantenimiento de señalización horizontal y vertical existente en las vía del DMQ. | Lo puede realizar de las siguientes maneras: 1. ingresando a las cuentas de redes sociales de la EPMMOP / 2. a través de los medios de comunicación locales / 3. escribiendo a al número celular de whatsapp /4. llamando al call center / 5. escribiendo en la zona contacto de la página web institucional | 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. recepción del requerimiento / 2. coordinación interna desde la administración de los canales de atención ciudadana y monitoreo de medios de la DIRCOM con la Gerencia de Administración de Parques y Espacios Verdes hasta atender o dar respuesta al usuario por el mismo canal de recepción del pedido. | De lunes a viernes 8:00 a 16:30 en caso de la línea 1800456789 opción 3, los demás canales las 24 horas del día | Gratuito | 48 horas a 8 días | Ciudadanía en general | Dirección de Comunicación Social | Av. 9 de Octubre N26-56, entre Santa María y Marieta de Veintemilla, teléfono 2907005 ext.: 30428 | call center, medios de comunicación, redes sociales Obras Quito, línea whatsapp | Si | "NO APLICA", debido a que no se utiliza formulario para este servicio | https://aplicacionesweb.epmmop.gob.ec:8445/EpmmopAtencionCiudadana/<br>1-800-456-789 opción 3<br>comunicacion@epmmop.gob.ec<br>Twitter/@obrasquito<br>Facebook/ obrasquito | 6 | 97 | "NO DISPONIBLE" por revisión del alcance y método de cálculo |
| 6 | 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. | Lo puede realizar de las siguientes maneras: 1. ingresando a las cuentas de redes sociales de la EPMMOP / 2. a través de los medios de comunicación locales / 3. escribiendo a al número celular de whatsapp /4. llamando al call center / 5. escribiendo en la zona contacto de la página web institucional | 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. recepción del requerimiento / 2. coordinación interna desde la administración de los canales de atención ciudadana y monitoreo de medios de la DIRCOM con la Gerencia de Administración de Parques y Espacios Verdes hasta atender o dar respuesta al usuario por el mismo canal de recepción del pedido. | De lunes a viernes 8:00 a 16:30 en caso de la línea 1800456789 opción 3, los demás canales las 24 horas del día | Gratuito | 24 horas a 5 días | Ciudadanía en general | Dirección de Comunicación Social | Av. 9 de Octubre N26-56, entre Santa María y Marieta de Veintemilla, teléfono 2907005 ext.: 30428 | call center, medios de comunicación, redes sociales Obras Quito, línea whatsapp | Si | "NO APLICA", debido a que no se utiliza formulario para este servicio | https://aplicacionesweb.epmmop.gob.ec:8445/EpmmopAtencionCiudadana/<br>1-800-366-677<br>Twitter/@obrasquito<br>Facebook/ obrasquito | 10 | 76 | "NO DISPONIBLE" por revisión del alcance y método de cálculo |
| 7 | Supervisión para la operatividad de terminales terrestres y su mantenimiento | Se receptan 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 y descripción puntual del requerimiento | 1. Ingreso de la solicitud<br>2. Informe del área operativa<br>3. Según el tipo de denuncia se estable 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 | Gratuito | 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 Cóndor Ñan, teléfono: 2907005 ext.: 31201<br>2. Terminal Terrestre Carcelén: Avenida Eloy Alfaro y N75 (Capri), teléfono: 2907005 ext.: 31272 | Oficina, ventanillas, página web, call center 1-800 | NO | en proceso de depuración por Ley de Simplificación de Trámites | https://aplicacionesweb.epmmop.gob.ec:8445/EpmmopAtencionCiudadana/<br>comunicacion@epmmop.gob.ec<br>1-800-456-789 opción 3 | 0 | 30 | "NO DISPONIBLE" por revisión del alcance y método de cálculo |
| 8 | Servicios digitales | Aplicaciones tecnológicas para usarlas desde la web o dispositivos móviles (con especificaciones). Permite al usuario tener información en línea. | Ingresar a las cuenta de Twitter, Instagram o Facebook de la EPMMOP o atención vía whatsapp | Tener cuenta de correo electrónico en Facebook, Twitter y línea celular para whatsapp | Se recepta 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 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 | redes sociales y línea móvil | Si | "NO APLICA", debido a que no se utiliza formulario para este servicio | https://www.instagram.com/obrasquito/?hl=es-la<br>Twitter/@obrasquito<br>Facebook/ obrasquito | 111 | 1543 | "NO DISPONIBLE" por revisión del alcance y método de cálculo |
| 9 | 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 / o ingresar al correo comunicación@epmmop.gob.ec enlace desde la zona de CONTACTOS página www.epmmop.gob.ec | Datos personales: nombres completos, cédula de identidad, número convencional o celular, correo electrónico, tipo de requerimiento, descripción y dirección exacta del requerimiento | 1. recepción del requerimiento / 2. coordinación interna desde la administración de los canales de atención ciudadana y monitoreo de medios de la DIRCOM con la Gerencia de Administración de Parques y Espacios Verdes hasta atender o dar respuesta al usuario por el mismo canal de recepción del pedido. | 08:00 a 16:30 a la línea 1800456789 opción 3 y 24 horas y en la página web | Gratuito | Dependiendo del requerimiento y el tipo de emergencia entre 1 y 56 días laborables | Ciudadanía en general | "NO APLICA" porque se maneja a Través del call center | Av. 9 de Octubre N26-56 entre Santa María y Marieta de Veintemilla / Dirección de Comunicación Social, teléfono: 2907005-ext.: 30421 - 30428 | DIRCOM | Si | "NO APLICA", debido a que no se utiliza formulario para este servicio | "NO APLICA", debido a que no se utiliza servicio on line | 82 | EN VALIDACIÓN | "NO DISPONIBLE" por revisión del alcance y método de cálculo *cifra incluye desde inicio del servicio en la EPMMOP JULIO 2012* |

| 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:** | 30/11/2019 |
| **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):** | MGS. CATALINA YÁNEZ |
| **CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:** | catalina.yanez@epmmop.gob.ec |
| **NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:** | (02) 2907005- ext.: 3043330421/30429 |