

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 acumulado | 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. 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) 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 3. Cédula de identidad 4. Papeleta 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 | 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 | 0 | Si | DESCARGAR FORMULARIO | En proceso de mejoramiento de servicios ciudadanos para su automatización | 8 | 19 | "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 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 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 | Gratis | 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 https://www.facebook.com/epmmop https://www.instagram.com/epmmop https://www.youtube.com/channel/UC8445EpmmpoAte | 3 | 206 | "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 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 | Gratis | 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 https://www.facebook.com/epmmop https://www.instagram.com/epmmop https://www.youtube.com/channel/UC8445EpmmpoAte | 93 | 497 | "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 Numeración Predial y Nomenclatura Vial | 1. Descargar el formulario en la página www.epmmop.gob.ec/servicios/formularios . 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. 2. Copia pago del impuesto predial 3. Copia planilla del Agua Potable 4. Copia de la cédula y papeleta de votación 5. Documentos y letra legible. | 1. La documentación es ingresada a través de la Secretaría General misma que remite a la Gerencia de Planificación. 2. Dependiendo de la solicitud se genera un informe de placas o una certificación. 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. 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 EPMAIS | 1. Para la elaboración de la certificación es de ocho días hábiles. 2. Para la elaboración de informes es de quince días hábiles. | Ciudadanía en general | 1. Ventanilla de Secretaría General del edificio matriz de la EPMMOP ubicado en la 9 de Octubre entre Santa María y Marieta de Veintemilla. 2. Entrega de informes y certificaciones en la Gerencia de Planificación Av. Mariana de Jesús O66-272 y Nuño de Valderama, 2907005 - 30887/31784 3. 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 O66-272 y Nuño de Valderama, 2907005 - 30887/31784 2. https://go.gi/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 | 3 | 120 | "NO DISPONIBLE" por revisión del alcance y método de cálculo |
| 5 | Mantenimiento e implementación de señalización vial | Se realiza el mantenimiento de señalización horizontal y vertical existente en las vías 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 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 | Gratis | 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/ https://www.facebook.com/epmmop https://www.instagram.com/epmmop https://www.youtube.com/channel/UC8445EpmmpoAte | 0 | 50 | "NO DISPONIBLE" por revisión del alcance y método de cálculo |
| 6 | Mantenimiento e implementación de semaforización | Mantenimiento semafórico, Calibración de semáforo y Dembo 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 dembo 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 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 | Gratis | 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/ https://www.facebook.com/epmmop https://www.instagram.com/epmmop https://www.youtube.com/channel/UC8445EpmmpoAte | 1 | 29 | "NO DISPONIBLE" por revisión del alcance y método de cálculo |
| 7 | 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 2. Ingresar a los canales de atención ciudadana EPMMOP 3. Presentar oficina 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 2. Informe del área operativa 3. Según el tipo de denuncia se establece el monto de multa y se debe cancelar en los puntos de recaudación de las terminales 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 2. Terminal Terrestre Carcelén 3. Oficinas de la Gerencia de Terminales y Estacionamientos | 1. Terminal Terrestre Quitumbe: Av. Mariscal Sucre y Condor Nan, teléfono: 2907005 ext.: 31201 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/comunicacion@epmmop.gob.ec https://www.facebook.com/epmmop https://www.instagram.com/epmmop https://www.youtube.com/channel/UC8445EpmmpoAte | 0 | 0 | "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 cuentas 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 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 | 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 https://www.facebook.com/obrasquito https://www.youtube.com/channel/UC8445EpmmpoAte | 971 | 1673 | "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 1-800-510510 opción 3 / ingresar al correo comunicacion@epmmop.gob.ec enlace desde la zona de CONTACTOS página www.epmmop.gob.ec / ingresar requerimiento desde la web | Datos personales: nombres completos, cédula de identidad, número convencional o celular, correo electrónico, tipo de requerimiento, 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 1800510510 opción 3 y 24 horas y en la página web | Gratis | 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 | 252 | 1706 | "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: | | | | | | | | | | 30/06/2020 | | | | | | | | |
| 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 INFORMACION DEL LITERAL d): | | | | | | | | | | ING. FELIPE ESPINOZA | | | | | | | | |
| CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN: | | | | | | | | | | felipe.espinoza@epmmop.gob.ec | | | | | | | | |
| NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN: | | | | | | | | | | (02) 2907005 - ext.: 30421/30429 | | | | | | | | |