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. 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 retiro 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	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 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 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. 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 Planificación. 2. Dependiendo de la solicitud se genera un informe de placas o una certificación. 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. 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. 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. 2. Entrega de informes y certificaciones en la Gerencia de Planificación Av. Mariana de Jesús Oe6-272 y Nuño de Valderrama . 2907005 - 30887/31784 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 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/ 1-800-456-789 opción 3 comunicacion@epmmop.gob.ec Twitter/@obrasquito 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/ 1-800-366-677 Twitter/@obrasquito 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 2. Ingresar a los canales de atención ciudadana EPMMOP 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 2. Informe del área operativa 3. Según el tipo de denuncia se estable 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	Gratuito	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 Cóndor Ñan, 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 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 Twitter/@obrasquito 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:	31/12/2019
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