

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 horario)	Costo	Tiempo estimado de respuesta (Horas, Días, Semanas)	Tipo de beneficiarios o destinatarios del servicio (Detallar si es para ciudadanos 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 dirigirse a la página de inicio del sitio web y/o descripción manual)	Tipos de canales disponibles de atención presencial: (Detallar si es por ventanilla, teléfono, correo electrónico, página web, correo electrónico, chat en línea, contacto center, call center, teléfono institución)	Servicio Automatizado (Sí/No)	Link para descargar el formulario de servicios	Link para el servicio por internet (on line)	Número de ciudadanos que accedieron al servicio en el último periodo (mensual)	Número de ciudadanos que accedieron al servicio acumulativo	Porcentaje de satisfacción sobre el uso del servicio
1	Acceso a la información pública	Servicio orientado a la población en general que desea consultar información adicional a la comunicada en los medios de comunicación para el caso, y que es reportada en cumplimiento con lo dispuesto en la LOTAIP.	Los usuarios completarán el formulario digital "Solicitud de información" en la página de Contacto Ciudadano que se encuentra en la página web del SIS ECU 911 y la aceptará para que la solicitud sea enviada.	1. Llenar el formulario digital de la "Solicitud de información" o llenar la Solicitud de acceso a la información pública.	1. Recibir la solicitud de información pública. 2. Pesar al área que genera, produce o custodia la información. 3. Remitir a la máxima autoridad para la firma de la respuesta o a quien haya delegado oficialmente (en caso que amerite). 4. Entregar la comunicación con la respuesta al solicitante.	Lunes a Viernes 08:00 a 16:30	Gratis	10 días, 2 días de prórroga	Usuarios: Personas Naturales: Ciudadanía en General. Usuarios: Personas Jurídicas: Empresas, asociaciones, consorcios, etc. Usuarios: Entidades Gubernamentales: Todas las que integran las funciones del Estado.	Se atiende en todos los centros zonales y locales a nivel nacional	Direcciones y teléfonos de las oficinas	Página Web	Sí	Solicitud de acceso a la información pública	Solicitud de información	0	0	*No Aplica*, actualmente no se mide.
2	Gestión de la atención de emergencias.	Servicio orientado a gestionar la atención de las situaciones de emergencia de la ciudadanía mediante la coordinación de las alertas de respuesta especializada de organismos y organismos públicos y privados articulados al sistema.	Se puede acceder al servicio a través de: La línea única de emergencias 911. La aplicación Smartphone ECU 911. Mecanismos de alerta (botón de auxilio)	Llamar a la línea única de emergencias 911 Teléfono de cualquier operadora. La aplicación Smartphone ECU 911 Aplicación Smartphone ECU 911. Acceso a internet. Mecanismos de alerta (botón de auxilio) Botón de auxilio instalado por la Policía Nacional.	1. Recibir la alerta generada por la Aplicación Smartphone ECU 911 2. Evaluar la alerta 3. Atender la alerta La aplicación Smartphone ECU 911 1.- Recibir la alerta generada por la Aplicación Smartphone ECU 911 2.- Evaluar la alerta 3.- Atender la alerta Mecanismos de alerta (botón de auxilio) 1.- Recibir la alerta generada por botón de auxilio 2.- Evaluar la alerta 3.- Atender la alerta	Interrumpida (las 24 horas del día, los 7 días de la semana, los 365 días del año)	Gratis	14 minutos	Usuarios Personas Naturales: Ciudadanía en General. Usuarios Personas Jurídicas: Empresas, asociaciones, consorcios, etc. Usuarios: Entidades Gubernamentales: Todas las que integran las funciones del Estado.	Atención en todo el territorio Ecuatoriano	Direcciones y teléfonos de las oficinas	Línea única de emergencias 911 Aplicación Smartphone ECU 911	Sí	*No Aplica*, no se utiliza formularios para este servicio.	*No Aplica*, no se atiende por internet este servicio.	304575	304575	84,1%
3	Gestión para el levantamiento de líneas suspendidas ante ARCAZTEL	Servicio orientado a gestionar el levantamiento de las líneas suspendidas por ARCAZTEL a través del correo electrónico registrado.	En caso de aplicar el levantamiento de la línea suspendida, a través de la verificación de la línea.	En la página web para la "Solicitud de Verificación" se debe brindar la siguiente información: -Dirección de correo electrónico. -Número de cédula de identidad. -Número de DNI. -Provincia de residencia. -Ciudad de residencia. -Número de la línea suspendida. -Número de teléfono. -Explicación de los motivos por los cuales considera que se debe realizar el levantamiento de la suspensión de la línea. -Anexar a la solicitud de verificación, la documentación en formato PDF de los requisitos mencionados y/o la solicitada por el personal del SIS ECU 911.	1. Recibir la solicitud de verificación de uso indebido de la línea de emergencias 911. 2. Recibir la notificación de uso indebido de la línea de emergencias 911. 3. Recibir el número de llamadas realizadas al 911, fecha y hora de las llamadas y sus audios. 3. En caso de que se aplique el levantamiento de la suspensión de la línea; se remitirá a la ARCAZTEL la solicitud para el respectivo trámite. 4. En caso de cumplir a través del correo electrónico registrado el resultado de la verificación del uso indebido de la línea 911.	Lunes a Viernes 08:00 a 16:30	Gratis	12 horas	Usuarios: Personas Naturales: Ciudadanía en General. Usuarios: Personas Jurídicas: Empresas, asociaciones, consorcios, etc. Usuarios: Entidades Gubernamentales: Todas las que integran las funciones del Estado.	Se atiende en todos los centros zonales y locales a nivel nacional	Direcciones y teléfonos de las oficinas	Página Web	Sí	Verificación de línea suspendida	Verificación de línea suspendida	104	104	*No Aplica*, actualmente no se mide.

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

<https://www.ecb.ec>

FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:

31/01/2022

PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:

MENSUAL

UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN - LITERAL d):

DIRECCIÓN DE SERVICIOS, PROCESOS Y CAUDAL

RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL d):

MGS. ELISA ANGELICA BRAVO RAMIREZ

CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:

gbsa.bravo@ecb911.ecb.ec

NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:

3800-700 EXTENSIÓN 9724