

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, contacto 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 | Gestión de la atención de las situaciones de emergencia de la ciudadanía. | Servicio orientado a gestionar la atención de las situaciones de emergencia de la ciudadanía, mediante la coordinación de recursos de respuesta especializados pertenecientes a 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) Mecanismos de alerta (botón de auxilio) | .Llamar a la línea única de emergencias 911 1.- Recibir alerta a través de la línea única de emergencias 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 la Aplicación Smartphone ECU 911 2.- Evaluar la alerta 3.- Atender la alerta | Ininterrumpida (las 24 horas del día, los 7 días de la semana, los 365 días del año) | Gratuito | Inmediato | 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 continental | www.ecu911.gob.ec comentarios@ecu911.gob.ec www.twitter.com/ECU911 www.facebook.com/ECU911 | www.ecu911.gob.ec comentarios@ecu911.gob.ec www.twitter.com/ECU911 www.facebook.com/ECU911 | SI | "No Aplica", no se utiliza formularios para este servicio | comentarios@ecu911.gob.ec | 243.647 | 2.181.155 | 86,42 |
| 2 | Solicitud de Acceso a la Información Pública | Se refiere a una solicitud a través de la cual la ciudadanía puede acceder a información pública que genera, produce o custodia el SIS ECU 911 | 1. Entregar la solicitud de acceso a la información pública en físico o a través de correo electrónico 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; ó 2. Llenar la información si el servicio está disponible en internet (en línea). 3. Realizar el seguimiento a la solicitud hasta la entrega de la respuesta. | 1. La solicitud de acceso a la información pública llega a la máxima autoridad de la institución. 2. Pasa al área que genera, produce o custodia la información. 3. Se remite a la máxima autoridad para la firma de la respuesta o a quien haya delegado oficialmente. 4. Entrega de la comunicación con la respuesta al o la solicitante | 08:00 a 16:30 | Gratuito | 15 días | Ciudadanía en general | Se atiende en todas las oficinas a nivel nacional | www.ecu911.gob.ec | Oficinas a nivel nacional | NO | Formulario de acceso a la información pública | "No aplica" el servicio no se brinda por internet | "No aplica" para este mes no se receptoron solicitudes de acceso a la información pública | "No aplica" para este mes no se receptoron solicitudes de acceso a la información pública | "No aplica" para este mes no se receptoron solicitudes de acceso a la información pública |
| Para ser llenado por las instituciones que disponen de Portal de Trámites Ciudadanos (PTC) | | | | | | | | | | | Tramites Ciudadanos | | | | | | | |
| FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN: | | | | | | | | | | | 31/12/2015 | | | | | | | |
| PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN: | | | | | | | | | | | MENSUAL | | | | | | | |
| UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACION - LITERAL d): | | | | | | | | | | | Dirección de Servicios, Procesos y Calidad | | | | | | | |
| RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL d): | | | | | | | | | | | Ing. Fanny Hernandez | | | | | | | |
| CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN: | | | | | | | | | | | fanny.hernandez@ecu911.gob.ec | | | | | | | |
| NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN: | | | | | | | | | | | 3800-700 EXT 9760 | | | | | | | |