

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 lo 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 periodo (mensual) | Número de ciudadanos/ciudadanas 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 conocer información adicional a la comunicada en los medios destinados 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 el link de Contacto Ciudadano que se encuentra en la página web del SIS ECU 911 y la aceptará para que la solicitud sea enviada. En caso de solicitar la información de manera presencial se deberá completar la "Solicitud de acceso a la información pública" | 1. Llenar el formulario digital de la "Solicitud de información" o llenar la Solicitud de acceso a la información pública. | 1. Recopilar la solicitud de información pública. 2. Pasar 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 casos que amerite). 4. Entregar la comunicación con la respuesta al solicitante. | Lunes a Viernes 08:00 a 16:30 | Gratis | 10 días, 5 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 | SI | Solicitud de acceso a la información pública | Solicitud de información | 0 | 1 | * 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 respuesta especializada 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) Botón de auxilio instalado por la Policía Nacional. | 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 botón de auxilio 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) | 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 | SI | * No Aplica*, no se utiliza formularios para este servicio. | * No Aplica*, no se atiende por internet este servicio. | 312801 | 911410 | 84,1% |
| 3 | Gestión para el levantamiento de líneas suspendidas ante ARCOTEL | Servicio orientado a gestionar el levantamiento de las líneas suspendidas por ARCOTEL a través de la verificación de uso indebido de la línea única de emergencias 911. | 1. Consultar si la línea ha sido suspendida en la página web del ECU 911. 2. Brindar o enviar la información requerida en la "Solicitud de Verificación". 3. Recibir la notificación del resultado de la verificación del uso indebido de la línea suspendida, a través del correo electrónico registrado. En caso de aplicar el levantamiento de la suspensión de la línea: 4. Anexar a la solicitud de verificación, la documentación en formato PDF de los requisitos especiales y/o la solicitada por el personal del SIS ECU 911. | En la página web para la "Solicitud de Verificación" se debe brindar la siguiente información: -Dirección de correo electrónico. -Nombre del solicitante. -Número de cédula de Identidad. -Índice Dactilar. -Provincia de residencia. -Ciudad de residencia. -Número de la línea suspendida. -Número de contacto. -Explicación de los motivos por los cuales considera que se debe realizar el levantamiento de la suspensión de la línea. -Documentos de respaldo (en caso de existir). | 1. Recibir la solicitud de verificación de uso indebido de la línea de emergencias 911. 2. Verificar el número de llamadas realizadas al 911, fechas de las llamadas y los audios. 3. En caso de que se justifique el levantamiento de la suspensión de la línea, se remitirá a la ARCOTEL la solicitud para el respectivo trámite. 4. Informar al ciudadano 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 | SI | Verificación de línea suspendida | Verificación de línea suspendida | 102 | 353 | *No Aplica*, actualmente no se mide. |
| Para ser llenado por las instituciones que disponen de Portal de Trámites Ciudadanos (PTC) | | | | | | | | | | | | https://www.gub.ec | | | | | | |
| FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN: | | | | | | | | | | | | 31/03/2022 | | | | | | |
| PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN: | | | | | | | | | | | | MENSUAL | | | | | | |
| UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN - LITERAL d): | | | | | | | | | | | | DIRECCIÓN DE SERVICIOS, PROCESOS Y CALIDAD | | | | | | |
| RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL d): | | | | | | | | | | | | ING. ANDRÉS FERNANDO ARGOTI OCAMPO (E) | | | | | | |
| CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN: | | | | | | | | | | | | andres.argoti@ecu911.gub.ec | | | | | | |
| NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN: | | | | | | | | | | | | 3800-700 EXTENSIÓN 9724 | | | | | | |