

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 a es para ciudadanía en general, personas naturales, personas jurídicas, DNG, 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 (en línea)	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 comunicada en los medios destinados para el caso, y que es reportada en el 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. Recibir 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	Gratuito	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	2 * 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 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) 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, las 365 días del año)	Gratuito	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.	294140	2733687 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 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 solicitud 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	Gratuito	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	151	1063 * No Aplica*, actualmente no se mide.	
Para ser llenado por las instituciones que disponen de Portal de Trámites Ciudadanos (PTC)												https://www.web.ec						
FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:												30/09/2022						
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. ANDREA CAROLINA DÁVILA ALVEAR						
CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:												carolina.davila@ecu911.gob.ec						
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:												3800-700 EXTENSIÓN 9724						