Art. 7 de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública - LOTAIP

d) Los servicios que ofrecce 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 institucón)	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	Facilitar el derecho de acceso a la información pública, de conformidad a lo dispuesto por la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública - LOTAIP	1. Entregar la solicitud de acceso a la información pública en físico. 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 la solicitud de acceso a la información pública; 2. 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	10 dias	Ciudadanía en general	Av. Simón Bolívar s/n y Juan Bautista Aguirre-Loma de Puengasí, Barrio Las Mallas-Cuartel de la Policía Metropolitana de Quito, Edificio principal, segundo piso Secretaria General	Av. Simón Bolívar s/n y Juan Bautista Aguirre-Loma de Puengasí, Barrio Las Mallas-Cuartel de la Policía Metropolitana de Quito, Edificio principal, segundo piso Secretaria General. Teléfono: 3191-176/185 Ext. 103	La solicitud de acceso a la información pública se la debe ingresar por la Secretaria General de la Policía Metropolitana de Quito	No	Solicitud acceso información pública	NO APLICA	0	2	0%
2	Control del Buen Uso del Espacio Público	Planificar, organizar y supervisar las actividades para el control del uso adecuado del espacio público , relativas al trabajo de las Unidades Operativas Zonales de la Policía Metropolitana de Quito, establecidos en la Normativa Vigente y conforme a los lineamientos de la Dirección General.	* Recepción de documentos impresos de pedidos de personal para retirar comerciantes autónomos sin permisos de ocupación del espacio público. - Disposición de la Superioridad intervenir en el control operativo. - El Responsable de la Unidad Operativa Zonal Correspondiente coordinará con las autoridades competentes de las administraciones zonales para realizar los controles. - Asignar personal para coordinar las acciones solicitadas, posterior se procede a notificar verbalmente que no puede hacer uso de ese espacio y que debe ubicarse en sitios autorizados por la autoridad competente como plataformas, mercados municipales o locales privados. (Se realiza los registros pertinentes) - Segunda vez de persistir el incumplimiento de la normativa, el señor comisario deja una notificación por escrito (exhortar), de tener el medio se procede con la filmación respectiva. - Tercera vez la autoridad competente procede al retiro de sus productos los mismos que quedan en custodia de Agencia Metropolitana de Control. Se da una contestación mediante un informe del cumplimiento del pedido o denuncia ciudadana. * Información de sitios públicos y privados más relevantes de la ciudad (direcciones, edificios públicos y privados, plazoletas, museos, iglesias, bancos, medios de información, lugares de pago de servicios básicos horarios, sitios turísticos, hoteles, restaurantes, empresas de viajes, etc.) * Atención * Respuestas a los pedidos mediante oficio. * Se extiende las certificaciones a los organizadores o representantes de las empresas para confirmar la presencia de atención de la Policía Metropolitana de Quito.	1. Ingresar solicitud del pedido a la Dirección General en coordinación con la Administración Zonal; 2. Realizar el seguimiento a la solicitud hasta la entrega de la respuesta sumillada. 3. Informe de las acciones encaminadas.	1. La solicitud del pedido llega a la máxima autoridad de la institución. 2. Se realiza las Coordinaciones Operativas que el caso amerita 3. Pasa a la Unidad que realiza el accionar operativo. 4. Se remite informe de las acciones realizadas a la máxima autoridad.	08:00 a 16:30 Administrativos y 24 horas Operativos	Gratuito	72 Horas Respuesta del Documento y Accionar Operativo	Ciudadanía en General Empresas Públicas y Privadas	Av. Simón Bolívar s/n y Juan Bautista Aguirre-Loma de Puengasí, Barrio Las Mallas-Cuartel de la Policía Metropolitana de Quito, Edificio Principal, Segundo Piso Secretaria General - Unidad de Espacio Público	Av. Simón Bolívar s/n y Juan Bautista Aguirre-Loma de Puengasí, Barrio Las Mallas-Cuartel de la Policía Metropolitana de Quito, Edificio principal, segundo piso Secretaria General. Teléfono: 3191-176/185 Ext. 103, U. Espacio Público Ext. 113 - 253	La solicitud del pedido se la debe ingresar por la Secretaria General de la Policía Metropolitana de Quito. Verificación de la misma en la Unidad de Espacio Público.	NO	NO APLICA	NO APLICA	114 Operativos Efectuados	1215 Operativos Efectuados	"NO DISPONIBLE" por revisión del alcance y método de cálculo
3	Programa de Participación estudiantil	Capacitamos a los estudiantes de los colegios inscritos en el programa en la opción Orden y Seguridad Ciudadana en el Espacio Público dictando temas de: Liderazgo y Civismo, Mi Ciudad, Mi Espacio, Educación Ambiental y Gestión de Riesgos	Debe dirigir un oficio al Sr. Director General de la Policía Metropolitana de Quito (Msc. Bolívar Tello), solicitando incluir a su Institución Educativa en el Programa de Participación Estudiantil	1.-La población educativa de primero y segundo de Bachillerato. 2.- La institución educativa debe solicitar por escrito al Distrito correspondiente del Ministerio de Educación.	1. La solicitud llega a la máxima autoridad de la institución. 2. Pasa al área que presta el servicio. 3. De acuerdo a la disponibilidad del personal se aprueba el oficio y se coordina el número de policías que pueden apoyar. 4. Se llama a coordinar a la institución solicitante con dias de anticipación a la fecha del evento. 5. Se acude a prestar el servicio.	08:00 a 16:30	Gratuito	5 dias	Instituciones Educativas-Estudiantes	Av. Simón Bolívar s/n y Juan Bautista Aguirre-Loma de Puengasí, Barrio Las Mallas-Cuartel de la Policía Metropolitana de Quito, Oficina de Educación Comunitaria	Av. Simón Bolívar s/n y Juan Bautista Aguirre-Loma de Puengasí, Barrio Las Mallas-Cuartel de la Policía Metropolitana de Quito, (02)3191-185 ext.130	La solicitud se la debe ingresar por la Secretaria General de la Policía Metropolitana de Quito	No	NO APLICA	NO APLICA	Programación pendiente hasta nuevos lineamientos del Ministerio de Educación	Se atendieron 82 eventos	"NO DISPONIBLE" por revisión del alcance y método de cálculo
	Funcion de Titeres "El Show del Metrito y sus amigos"	Se realiza funciones de titere con el personaje del Policía Metropolitano (El Metrito) y sus amigos con la finalidad de tener un acercamiento a la comunidad y de esta manera puedan conocer las funciones que realiza la Policía Metropolitana de Quito.	Debe dirigir un oficio al Sr. Director General de la Policía Metropolitana de Quito (Msc. Bolívar Tello), solicitando la funcion de titeres detallando la hora y fecha del evento.	Que haya presencia de niños para los cuales va dirigida la funcion de titeres.	1. La solicitud llega a la máxima autoridad de la institución. 2. Pasa al área que presta el servicio. 3. De acuerdo a la disponibilidad del personal se aprueba el oficio y se coordina el numero de policias que pueden apoyar. 4. Se llama a coordinar a la institucion solicitante con dias de anticipo a la fecha del evento.	08:00 a 16:30	Gratuito	5 dias	Ciudadanía en general	Av. Simón Bolívar s/n y Juan Bautista Aguirre-Loma de Puengasí, Barrio Las Mallas-Cuartel de la Policía Metropolitana de Quito, 023191-185 ext.130	Av. Simón Bolívar s/n y Juan Bautista Aguirre-Loma de Puengasí, Barrio Las Mallas-Cuartel de la Policía Metropolitana de Quito, 023191-185 ext.130	La solicitud se la debe ingresar por la Secretaria General de la Policía Metropolitana de Quito	No	NO APLICA	NO APLICA	Fueron atendidos 39 eventos	Se atendieron 174 eventos	
	Capacitaciones (Gestion de riesgos, autoproteccion, valores y liderazgo)	Acudimos a capacitar en los temas antes mencionados a la comunidad en general.	Debe dirigir un oficio al Sr. Director General de la Policía Metropolitana de Quito (Msc. Bolívar Tello), solicitando la capacitacion detallando la hora y fecha .	Conformación de un grupo (mínimo 15 personas) que deseen recibir la capacitación	1. La solicitud de acceso a la información pública llega a la máxima autoridad de la institución. 2. Pasa al área que presta el servicio. 3. De acuerdo a la disponibilidad del personal se aprueba el oficio y se coordina el numero de policias que pueden apoyar. 4. Se llama a coordinar a la institucion solicitante con dias de anticipo a la fecha del evento. 5. Se acude a prestar el servicio.	08:00 a 16:30	Gratuito	5 dias	Instituciones Educativas - Poblaciones barriales	Av. Simón Bolívar s/n y Juan Bautista Aguirre-Loma de Puengasí, Barrio Las Mallas-Cuartel de la Policía Metropolitana de Quito, Oficina de Educación Comunitaria.	Av. Simón Bolívar s/n y Juan Bautista Aguirre-Loma de Puengasí, Barrio Las Mallas-Cuartel de la Policía Metropolitana de Quito, 023191-185 ext.130	La solicitud se la debe ingresar por la Secretaria General de la Policía Metropolitana de Quito	No	NO APLICA	NO APLICA	Fueron atendidos 7046 personas	Se atendieron a un total de 47204 personas	
4	Control del Sistema Tarifado Zona Azul	Realizar el control del uso adecuado del Sistema Tarifado de Zona Azul a fin de cumplir con la normativa legal vigente, dentro del ámbito de sus competencias	* Se patrulla el área asignada de control. Verificar que el expendedor se encuentre en el area de trabajo asignado. * Registro Vehicular de vehículos que cumplen o incumplen la normativa establecida para Zona Azul. * Una vez registrado el vehiculo que no cumple con la Ordenanza de Zona Azul , se realizan las tomas fotográficas. * Se procede a llenar la notificación y esta se coloca en el parabrisas del vehículo. * Se realiza la toma fotográfica con la notificación en el parabrisas, para respaldo del incumplimiento de la normativa. * Una vez emitida la notificacion se procede a enviar con el señor motorizado hacia la oficina de Zona Azul. * El señor motorizado entrega las notificaciones recolectadas en las distintas areas de control al responsable de digitación. * Se ingresa a la base de datos de Zona Azul. * Se envia la información al Banco para el respectivo pago. * Se realiza atencion personalizada a los señores usuarios del Sistema Tarifado de Zona Azul, en el caso de personas de la tercera edad o discapacitado se procede a la anulación de la notificación por cuanto esta establecido tanto en la Ley como en la Ordenanza .	1. Adquirir el ticket o tarjeta Pre-pago a los señores expendedores que se encuentren autorizados por la EPMMOP 2. En caso de anulación se requiere original y copias de la cédula de ciudadanía, matricula del vehículo notificado o carnet del Conadis. 3. Para la anulación se debe llenar un formulario debidamente numerado	1. Entrega de notificaciones al Talento Humano Operativo 2. Recepción de notificaciones en la oficina de Zona Azul 3. Ingreso de datos a la Base de datos 4. Envio de los datos al banco 5.Validar información con el Banco 6. Convalidación de información (Zona Azul - Banco) 7. Reenvio de información de placas que han vencido el plazo de pago. 8. Reporte de notificaciones emitida a la Dirección General	07:30 a 18:00 Administrativos y Operativos	1. La Empresa Pública Metropolitana de Movilidad y Obras Públicas (EPMMOP) cobra el valor de 0,40 ctvs. de la tarjeta por hacer uso del sistema de estacionamiento 2. La Policía Metropolitana cobra los siguientes valores por concepto de multas: 2a. El costo por exceder el tiempo de uso permitido es del 5% de una Remuneración Básica Unificada. 2b. El costo por estacionar el vehículo sin el pago de la tarifa, es del 10% de una Remuneración Básica Unificada. 2c. El costo por alterar, falsificar u ocultar intencionalmete el dispositivo es del 10% de una Remuneración Básica Unificada. 2d. El costo por obstruir Zona Azul es del 10% de una Remuneración Básica Unificada. 2e. El costo por no colocar el dispositivo de control de manera establecida en el instructivo es del 10% de una Remuneración Básica Unificada.	Respuesta del Accionar del Talento Humano y Operativo es inmediata	* Usuarios del sistema tarifado	Edificio de Estacionamiento San Blas Guayaquil N4443 - 1 y Caldas No posee línea telefónica	Av. Simón Bolívar s/n y Juan Bautista Aguirre-Loma de Puengasí, Barrio Las Mallas-Cuartel de la Policía Metropolitana de Quito, Edificio principal, segundo piso Secretaria General. Teléfono: 3191-176/185 Ext. 103, Unidad de Espacio Público Ext. 113 - 253	La solicitud de requerimiento se la debe ingresar a la Empresa Pública Metropolitana de Movilidad y Obras Públicas (EPMMOP) Edificio Matriz: 9 de Octubre N26-56 entre Santa María y Marieta de Veintemilla, Telf.: (593-02)290-7005/2904884 / comunicacion@epmmop.gob.ec Horario de atención: lunes a viernes de 08:00 a 16:30	NO	" NO APLICA" porque este es entregado el momento de cometer la Infracción. Este correo es para denuncias, preguntas o algún asunto relacionado con Zona Azul: zonazulpm@quito.gob.ec	NO APLICA	1.- NOTIFICACIONES POR EXCEDER DEL TIEMPO DE USO PERMITIDO PREVISTO EN EL REGLAMENTO TOTAL 818 2.- ESTACIONAR EL VEHICULO EN LA ZONA AZUL, SIN EL PAGO DE LA TARIFA CORRESPONDIENTE TOTAL 7 3.- ALTERAR, FALSIFICAR U OCULTAR INTENCIONALMENTE DEL DISPOSITIVO DE CONTROL TOTAL 10 4.- OBSTRUIR LA ZONA AZUL 15 5.- NO COLOCAR EL DISPOSITIVO DE CONTROL DE LA MANERA ESTABLECIDA EN EL INSTRUCTIVO TOTAL 647 6.- ANULADAS TOTAL 36	1.- NOTIFICACIONES POR EXCEDER DEL TIEMPO DE USO PERMITIDO PREVISTO EN EL REGLAMENTO TOTAL 10892 2.- ESTACIONAR EL VEHICULO EN LA ZONA AZUL, SIN EL PAGO DE LA TARIFA CORRESPONDIENTE. TOTAL 2700 3.- ALTERAR, FALSIFICAR U OCULTAR INTENCIONALMENTE DEL DISPOSITIVO DE CONTROL TOTAL 183 4.- OBSTRUIR LA ZONA AZUL 339 5.- NO COLOCAR EL DISPOSITIVO DE CONTROL DE LA MANERA ESTABLECIDA EN EL INSTRUCTIVO TOTAL 6709 6.- ANULADAS TOTAL 654	"NO DISPONIBLE" por revisión del alcance y método de cálculo

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
5	Atención a la ciudadanía con Canino Terapia	Presentación de eventos caninos en el Distrito, asistencia (terapia) con canes a personas con discapacidad y personas que lo requieran en el Parque Metro Sur	•Solicitar el requerimiento a la Dirección General, solicitando su necesidad. (Documento físico o vía correo eléctrónico)	El requiriente debe dar seguimiento a su solicitud en espera a su respuesta según sumilla	1. La solicitud del pedido llega a la máxima autoridad de la institución. 2. Se realiza las coordinaciones que el caso amerita 3, Atención al requerimiento solicitado 4. Se remite informe de las acciones realizadas a la máxima autoridad.	08H00 a 16H30 Personal Administrativo y eventos caninos dentro de las 07h00 a 18h00 y las asistencias con canes dentro de las	Gratuito	48 horas desde que el documento Ingresa a la Unidad	Ciudadanía en general, Fundaciones, Unidades Educativas públicas y privadas	Av. Simón Bolívar s/n y Juan Bautista Aguirre-Loma de Puengasí, Barrio Las Mallas-Cuartel de la Policía Metropolitana de Quito, Edificio junto a la Garita 1 y 2, Secretaria General - U. Canina	Av. Simón Bolívar s/n y Juan Bautista Aguirre-Loma de Puengasí, Barrio Las Mallas-Cuartel de la Policía Metropolitana de Quito, Edificio junto a la Garita 1 y 2, Secretaria General - U. Canina	La solicitud del Requerimiento debera ser ingresada por Secretaria General o via mail mediante el correo de la Policía Metropolitana de Qutio	No		NO APLICA	14 solicitudes ingresadas y tramitadas para eventos caninos(5976 personas) y 8 pedidos de asistencia en canes(207 personas)	149 solicitudes ingresadas y tramitadas para eventos caninos y 145 pedidos de asistencia con canes	NO DISPONIBLE por revisión del alcance y método de cálculo
6	Atención a la ciudadanía con Equino Terapia	Asistencia (terapia) con Equinos a personas condiscapacidad y personas que lo requieran.	•Solicitar el requerimiento a la Dirección General, solicitando su necesidad. (Documento físico o vía correo eléctrónico)	El requiriente debe dar seguimiento a su solicitud en espera a su respuesta según sumilla	1. La solicitud del pedido llega a la máxima autoridad de la institución. 2. Se realiza las coordinaciones que el caso amerita 3, Atención al requerimiento solicitado 4. Se remite informe de las acciones realizadas a la máxima autoridad.	08H00 a 16H30 Personal Administrativo y las asistencias con Equinos dentro de las 08h00 a 12h30	Gratuito	48 horas desde que el documento Ingresa a la Unidad	Ciudadanía en general, Fundaciones, Unidades Educativas públicas y privadas	Av. Simón Bolívar s/n y Juan Bautista Aguirre-Loma de Puengasí, Barrio Las Mallas-Cuartel de la Policía Metropolitana de Quito, Edificio junto a la Garita 1 y 2, Secretaria General - U. Equina	Av. Simón Bolívar s/n y Juan Bautista Aguirre-Loma de Puengasí, Barrio Las Mallas-Cuartel de la Policía Metropolitana de Quito, Edificio junto a la Garita 1 y 2, Secretaria General - U. Equina	La solicitud del Requerimiento debera ser ingresada por Secretaria General o via mail mediante el correo de la Policía Metropolitana de Qutio	No	NO APLICA	NO APLICA	19 pedidos de asistencia con Equinos(507 personas)	222 pedidos de asistencia con Equinos	
7	INFORMACIÓN TURÍSTICA DE LA CIUDAD Y DEL PAÍS	Información y difusión verbal de los atractivos , actividades turísticas y culturales de la ciudad . Entrega de material Turístico como folletería, mapas tríptico, dípticos de la ciudad y del país.	1.- Ingresar a los Centros de Información Turística atendidos en Coordinación con " Quito Turismo" ubicados en la ciudad de Quito, o contactarlos vía telefónica 2.- Solicitar la Información Turística. 3. Entrega inmediata de informacion verbal o escrita . 4. Difusión Turística de la Ciudad y País.	1.- El servicio es Gratuito y se puede acceder vía telefónica o visitando los diferentes Centros de Información Turística (CIT) : CIT EL QUINDE : Venezuela y Espejo esq. telf. 2572445 CIT QUITUMBE: Dentro del Terminal Terrestre de Quitumbe. telf. 3824815 CIT OFICINA DE PASEOS CULTURALES : Chile s/n entre Venezuela y Garcia Moreno. telf. 2283162. 2.-OFICINA INFO CERO Y LINEA 148 : Es un servicio de Información Turística de la Policía Metropolitana- También se puede contactar vía radio con info cero el personal de la Poliiia Metropolitana y la ciudadanía en general a través de la línea 148 desde un teléfono convencional.	El Personal de la Unidad de Turismo y Protocolo emite la Información Turística, tanto verbal como escrita (Folletos, Mapas, Dípticos, Tripticos, que nos abastece Quito Turismo Agencias de viajes, Ministerio de Turismo	CIT EL QUINDE: Lunes a Viernes : 9 :00 a 18:00 CIT QUITUMBE: Lunes a Domingo : 8 :00 a 18:00 CIT OFICINA DE PASEOS CULTURALES : Lunes a Domingo : 9 :00 a 16:30 OFICIANA INFO CERO /LINEA 148 :Lunes a Domingo : 7:00 a 19:00 PLAZAS DEL CENTRO HISTORICO : 9H00 a 17H30	Gratuito	Inmediata	Ciudadanía en general y turistas nacionales y extranjeros	1,- CIT EL QUINDE : telf. 2572445 2,- CIT QUITUMBE: telf. 3824815 3,- CIT OFICINA DE PASEOS CULTURALES : telf. 2283162 4,- OFICINA INFO CERO Y LINEA 148 : Es un servicio de Información Turística de la Policía Metropolitana. También se puede contactar vía radio con info cero el personal de la Policía Metropolitana y la ciudadanía en general a través de la línea 148 desde un teléfono convencional. PLAZAS DEL CENTRO HISTORICO : 9H00 a 17H30	CIT EL QUINDE : Venezuela y Espejo esq. telf. 2572445 CIT QUITUMBE: Dentro del Terminal Terrestre de Quitumbe. telf. 3824815 CIT OFICINA DE PASEOS CULTURALES : Chile s/n entre Venezuela y Garcia Moreno. telf. 2283162 2.-OFICINA INFO CERO Y LINEA 148 : Es un servicio de Información Turística de la Policía Metropolitana. También se puede contactar vía radio con info cero el personal de la Policía Metropolitana y la ciudadanía en general a través de la línea 148 desde un teléfono convencional. PLAZAS DEL CENTRO HISTORICO : 9H00 a 17H30 e-mail: grupodeturismoyprotocolopm@hotmail.com	1.- El servicio es Gratuito y se puede acceder vía telefónica o visitando los diferentes Centros de Información Turística (CIT) : 2.- CIT EL QUINDE : Venezuela y Espejo esq. telf. 2572445 3.-CIT QUITUMBE: Dentro del Terminal Terrestre de Quitumbe. telf. 3824815 4.-CIT OFICINA DE PASEOS CULTURALES : Chile s/n entre Venezuela y Garcia Moreno. telf. 2283162 5.-OFICINA INFO CERO Y LINEA 148 : Es un servicio de Información Turística de la Policía Metropolitana. También se puede contactar vía radio con info cero el personal de la Policía Metropolitana y la ciudadanía en general a través de la línea 148 desde un teléfono convencional. PLAZAS DEL CENTRO HISTORICO : 9H00 a 17H30	No	NO APLICA	pmetropolitana@quito.gob.ec	3928 Turistas Nacionales y 4484 turistas extranjeros	100.605 turistas atendidos	"NO DISPONIBLE" por revisión del alcance y método de cálculo
	TOURS GUIADOS EN EL CENTRO HISTORICO DE QUITO	Dar a conocer a los turistas nacionales y extranjeros la cultura, la historia, el arte, las costumbres, las leyendas de nuestro Centro Histórico	1.TOURS GRATUITOS Realizar oficio a la Dirección General, la misma direcciona a la Unidad de Servicios Especializados y esta a la Unidad de Turismo, solicitando atender o no. 2. TOURS FACTURADOS POR QUITO TURISMO El o la turista, empresa, o institución se acerca a la oficina del CIT El Quinde ubicada en la calle Venezuela y Espejo a realizar la reservación y facturación	1. ofico o solicitud por escrito a la Dirección General de la Policía Metropolitana de Quito 2. Realizar la reservación y el pago en el CIT El Quinde	1. La Dirección General recibe el oficio sumilla y direcciona a la Unidad de Servicios Especializados y ésta a la Unidad de Turismo, solicitando atender o no, con la sumilla el responsable de la Unidad coordina con el solicitante y designa el personal 2. El responsable del CIT El Quinde informa al responsable de la Unidad de Turismo los tours que se tiene que atender, y éste designa al personal que va a atender, el personal es el mismo que se encuentra de	entre las 09h00 a 18h00	1. tours Gratuitos 2. Tours facturados por Quito Turismo, el precio depende del tours, USD. 8 y 15 dólares	1. dos días 2. Un día	Ciudadanía en general y turistas nacionales y extranjeros	1. Dirección de la Policía Metropolitana de Quito 2. Quito Turismo	1. Av. Simón Bolívar s/n y Juan Bautista Aguirre-Loma de Puengasí, Barrio Las Mallas-Cuartel de la Policía Metropolitana de Quito, Edificio principal, segundo piso Secretaria General. Teléfono: 3191-176/185 Ext. 103 2. Calle Venezuela y Espejo, CIT El Quinde. Teléfono 2572445	1. La solicitud de tours gratuitos se la debe ingresar por la Secretaria General de la Policía Metropolitana de Quito 2. El pedido de tours facturados se la debe hacer directamente en el CIT El Quinde	No	NO APLICA	NO APLICA	16 Tours facturados y 9 gratuitos	334 Tours realizados	
	EVENTOS PROTOCOLARIOS	Recepción, direccionamiento y ubicación de invitados en los diferentes eventos protocolarios, dependiendo de la prelación de los mismos	1. Realizar oficio a la Dirección General.	1. Oficio o solicitud por escrito a la Dirección General de la Policía Metropolitana de Quito	1. La Dirección General recibe el oficio sumilla y direcciona a la Unidad de Servicios Especializados y ésta a la Unidad de Turismo, solicitando atender o no, con la sumilla el responsable de la Unidad coordina con el solicitante y designa el personal	08h00 a 16h30	Gratuito	1 día	Ciudadanía en general, instituciones públicas y privadas, instituciones educativas, etc	1. Dirección de la Policía Metropolitana de Quito	1. Av. Simón Bolívar s/n y Juan Bautista Aguirre-Loma de Puengasí, Barrio Las Mallas-Cuartel de la Policía Metropolitana de Quito, Edificio principal, segundo piso Secretaria General. Teléfono: 3191-176/185 Ext. 103	1. La solicitud del personal de protocolo se la debe ingresar por la Secretaria General de la Policía Metropolitana de Quito	No	NO APLICA	NO APLICA	• 27 eventos realizados	273 eventos realizados	
8	Recepción de llamadas telefónicas internas y externas y Radio comunicaciones	Recepción de llamadas telefónicas internas y externas mediante un servicio agil y oportuno según los requerimientos institucionales y de la ciudadanía; Proporcionar una rápida respuesta a los requerimientos institucionales y de la comunidad en caso de incidentes, emergencias. Radio comunicación rapida y segura con alta fiabilidad y confidencialidad de todas la Unidades Operativas y Especializadas de la P.M.Q.; Monitoreo de cámaras del D.M.Q. de las Salas del ECU 911; Coordinación Interinstitucional ante eventos adversos de origen natural o antrópicos.	1.- Llamada telefónica (público en general). 2.-Llamada por radio comunicación del personal de Policía Metropolitana que se encuentra en el lugar del incidente, emergencia. 3.- El denunciante se identifica. 4.- Proporciona información de la novedad: dirección exacta, punto de referencia, descripción de la novedad, número de afectados,heridos. entre otros.	1.- Llamar a los teléfonos convencionales de la Institución. 2.- Si el afectado, denunciante se encuentra cerca de un Policía Mteropolitano solicitará ayuda al mismo para que el señor Policía reporte la novedad al Centro de Mando y Comunicaciones de la P.M.Q	1.- La llamada telfónica es receptada por un despachador quien transfiere la llamada según el requerimiento del emisor o toma los datos del denunciante (en caso de una novedad). 2.- Comunicación con el responsable de la Unidad Operativa Zonal y/o Grupos Operativos (según el lugar de la novedad). 3.- Coordinación con personal del ECU 911 para el despacho de recurso logístico y talento humano (si la novedad amerita la coordinación interinstitcional). 4.- Seguimiento de la novedad. 5.- Registro de los recursos asignados de la P.M.Q. y de otras instituciones de respuesta.	24 horas, los 365 días	Gratuito	Inmediato: cuando hay disponibilidad de talento humano y recurso logístico en las Unidades Operativas Zonales de la P.M.Q. y en los grupos de respuesta mediante las coordinaciones interinstitucionales	Ciudadanía en general	Av. Simón Bolívar s/n y Juan Bautista Aguirre-Loma de Puengasí, Barrio Las Mallas-Cuartel de la Policía Metropolitana de Quito, Edificio del Centro de Mando y Comunicaciones, segundo piso, Sala de Radio despacho.	Av. Simón Bolívar s/n y Juan Bautista Aguirre-Loma de Puengasí, Barrio Las Mallas-Cuartel de la Policía Metropolitana de Quito, Edificio del Centro de Mando y Comunicaciones, segundo piso, Sala de Radio despacho, Teléfono: 3191-176/185, 3191218,3191246 Ext. 108,194,195,196	Línea Telefónica	No	NO APLICA	NO APLICA	ATENCION CUIDADANA 59 POLICIA METROPOLITANA 15 COE 06 CONSOLA 911 20	1051 ciudadanos atendidos	"NO DISPONIBLE" por revisión del alcance y método de cálculo
9	Quejas y Denuncias vía linea telefónica 1800-148-148 y correo electrónico denunciaspmq@quito.gob.ec	Recepción y atención de las quejas y denuncias de la ciudadanía relacionadas con la labor de la Policía Metropolitana de Quito	Llamada telefónica al 1800-148-148 Correo electrónico denunciaspmq@quito.gob.ec	1. Información sobre datos personales (nembres, dirección, teléfono, correo electrónico) 2. Formalizar la denuncia (en caso del ámbito administrativo) mediante oficio firmado a la Dirección General de la Policía Metropolitana	1. Presentación de la Queja o Denuncia 2.Recepción y registro de la denuncia 3.Disposición de iniciar la investigación 4.Inicio de la Investigación 5. Elaboración y entrega del informe técnico 6. Análisis del informe 7. Elaboración respuesta ciudadana	De Lunes a Viernes Horario: 08h00 a 16h30	Gratuito	**Denuncia ámbito operativo** 1 semana **Denuncia ámbito administrativo** 1 mes	Ciudadanía en general	Policía Metropolitana de Quito	Av. Simón Bolívar s/n y Juan Bautista Aguirre 1800-148-148	Teléfono institucional 3191- 329	No	NO APLICA	NO APLICA	6 quejas o denuncias operativas y denuncia administrativa 0; 15 quejas o denuncias a través del correo electrónico	51 Quejas y denuncias operativas y 1 denuncia administrativa han sido atendidas	"NO DISPONIBLE" por revisión del alcance y método de cálculo
Para ser llenado por las instituciones que disponen de Portal de Trámites Ciudadanos (PTC)						"NO APLICA" La Policía Metropolitana de Quito no esta registrada en el Portal de Trámite Ciudadano (PTC)												
FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:						30/11/2015												
PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:						MENSUAL												
UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN - LITERAL d)						UNIDAD DE COMUNICACIÓN SOCIAL/UNIDAD DE ASESORÍA JURIDICA												
RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN (DEL LITERAL d)						INSPECTOR JUAN OVIEDO/SUBINSPECTORA IRENE ARIAS CH												
CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:						juan.oviedo@quito.gob.ec/ policiamiriarias@quito.gob.ec												
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:						(02) 3191-176/185 EXTENSIÓN 131 y104												

literal d) Servicios que ofrece y las formas de acceder a ellos-noviembre