**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 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 | 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.<br>2. Estar pendiente de que la respuesta de contestación se entregue antes de los 15 dias dispuesto en el Art. 9 de la LOTAIP (10 días y 5 días con prórroga)<br>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;<br>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.<br>2. Pasa al área que genera, produce o custodia la información.<br>3. Se remite a la máxima autoridad para la firma de la respuesta o a quien haya delegado oficialmente.<br>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. Teléfono: 3191-176/185 Ext. 103 | 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.<br>- Disposición de la Superioridad intervenir en el control operativo.<br>- 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)<br>- 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.<br>. Tercera vez la autoridad competente procede al retiro de sus productos los mismos que quedan en custodia de Agencia Metropolitana de Control.<br><br>Se da una contestación mediante un informe del cumplimiento del pedido o denuncia ciudadana.<br>* 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.)<br><br>* Atención<br><br>* 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;<br>2. Realizar el seguimiento a la solicitud hasta la entrega de la respuesta sumillada.<br>3. Informe de las acciones encaminadas. | 1. La solicitud del pedido llega a la máxima autoridad de la institución.<br>2. Se realiza las Coordinaciones Operativas que el caso amerita<br>3. Pasa a la Unidad que realiza el accionar operativo.<br>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<br>Secretaria General de la Policía Metropolitana de Quito. Verificación de la misma en la Unidad de Espacio Público. | NO | NO APLICA | NO APLICA | 196 Operativos Efectuados | 984 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. Bolivar Tello), solicitando incluir a su Institución Educativa en el Programa de Participación Estudiantil | 1.-La población educativa de primero y segundo de Bachillerato.<br>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.<br>2. Pasa al área que presta el servicio.<br>3. De acuerdo a la disponibilidad del personal se aprueba el oficio y se coordina el número de policías que pueden apoyar.<br>4. Se llama a coordinar a la institución solicitante con dias de anticipo a la fecha del evento.<br>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 | Fueron atendidas 00 Instituciones Educativas participantes en el programa (Período de vacaciones de los estudiantes) | 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. Bolivar 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.<br>2. Pasa al área que presta el servicio.<br>3. De acuerdo a la disponibilidad del personal se aprueba el oficio y se coordina el numero de policías que pueden apoyar.<br>4. Se llama a coordinar a la institución solicitante con dias de anticipo a la fecha del evento.<br>5. Se acude a prestar el servicio. | 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, 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 27 eventos | Se atendieron 97 eventos | |
| | Capacitaciones (Gestion de riesgos, autoprotección, 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. Bolivar Tello), solicitando la capacitacion detallando la hora y fecha . | Conformación de un grupo (mínimo 15 personas) que deseen recibir capacitación | 1. La solicitud de acceso a la información pública llega a la máxima autoridad de la institución.<br>2. Pasa al área que presta el servicio.<br>3. De acuerdo a la disponibilidad del personal se aprueba el oficio y se coordina el numero de policías que pueden apoyar.<br>4. Se llama a coordinar a la institución solicitante con dias de anticipo a la fecha del evento.<br>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 3338 personas | Se atendieron a un total de 34741 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.<br><br>Verificar que el expendedor se encuentre en el area de trabajo asignado.<br><br>* Registro Vehicular de vehículos que cumplen o incumplen la normativa establecida para Zona Azul.<br><br>* Una vez registrado el vehiculo que no cumple con la Ordenanza de Zona Azul , se realizan las tomas fotográficas.<br><br>* Se procede a llenar la notificación y esta se coloca en el parabrisas del vehículo.<br><br>* Se realiza la toma fotográfica con la notificación en el parabrisas, para respaldo del incumplimiento de la normativa.<br><br>* Una vez emitida la notificacion se procede a enviar con el señor motorizado hacia la oficina de Zona Azul.<br><br>* El señor motorizado entrega las notificaciones recolectadas en las distintas areas de control al responsable de digitación.<br><br>* Se ingresa a la base de datos de Zona Azul.<br><br>* Se envia la información al Banco para el respectivo pago.<br><br>* 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<br><br>2. En caso de anulación se requiere original y copias de la cédula de ciudadanía, matrícula del vehículo notificado o carnet del Conadis.<br><br>3. Para la anulación se debe llenar un formulario debidamente numerado | 1. Entrega de notificaciones al Talento Humano Operativo<br><br>2. Recepción de notificaciones en la oficina de Zona Azul<br><br>3. Ingreso de datos a la Base de datos<br><br>4. Envio de los datos al banco<br><br>5.Validar información con el Banco<br><br>6. Convalidación de información ( Zona Azul - Banco)<br><br>7. Reenvio de información de placas que han vencido el plazo de pago.<br><br>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)<br>cobra el valor de 0,40 ctvs. de la tarjeta por hacer uso del sistema de estacionamiento<br><br>2. La Policía Metropolitana cobra los siguientes valores por concepto de multas:<br><br>2a. El costo por exceder el tiempo de uso permitido es del 5% de una Remuneración Básica Unificada.<br><br>2b. El costo por estacionar el vehículo sin el pago de la tarifa, es del 10% de una Remuneración Básica Unificada.<br><br>2c. El costo por alterar, falsificar u ocultar intencionalmete el dispositivo es del 10% de una Remuneración Básica Unificada.<br><br>2d. El costo por obstruir Zona Azul es del 10% de una Remuneración Básica Unificada.<br><br>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<br>Guayaquil N4443 - 1 y Caldas<br><br>No posee linea 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)<br>Edificio Matriz: 9 de Octubre N26-56 entre Santa Maria y Marieta de Veintemilla, Telf.: (593-02)290-7005/2904884 /<br>comunicacion@epmmop.gob.ec<br>Horario de atención: lunes a viernes de 08:00 a 16:30<br>" | 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:<br>zonazulpm@quito.gob.ec | NO APLICA | 1.- NOTIFICACIONES POR EXCEDER DEL TIEMPO DE USO PERMITIDO PREVISTO EN EL REGLAMENTO TOTAL 313<br><br>2.- ESTACIONAR EL VEHICULO EN LA ZONA AZUL, SIN EL PAGO DE LA TARIFA CORRESPONDIENTE. TOTAL 0<br><br>3.- ALTERAR, FALSIFICAR U OCULTAR INTENCIONALMENTE DEL DISPOSITIVO DE CONTROL TOTAL 3<br><br>4.- OBSTRUIR LA ZONA AZUL 7<br><br>5.- NO COLOCAR EL DISPOSITIVO DE CONTROL DE LA MANERA ESTABLECIDA EN EL INSTRUCTIVO TOTAL 175<br><br>6.- ANULADAS TOTAL 10 | 1.- NOTIFICACIONES POR EXCEDER DEL TIEMPO DE USO PERMITIDO PREVISTO EN EL REGLAMENTO TOTAL 10074<br><br>2.- ESTACIONAR EL VEHICULO EN LA ZONA AZUL, SIN EL PAGO DE LA TARIFA CORRESPONDIENTE. TOTAL 2693<br><br>3.- ALTERAR, FALSIFICAR U OCULTAR INTENCIONALMENTE DEL DISPOSITIVO DE CONTROL TOTAL 173<br><br>4.- OBSTRUIR LA ZONA AZUL 324<br><br>5.- NO COLOCAR EL DISPOSITIVO DE CONTROL DE LA MANERA ESTABLECIDA EN EL INSTRUCTIVO TOTAL 6062<br>6.- ANULADAS TOTAL 618 | "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 formularlo 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 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 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.<br>2. Se realiza las coordinaciones que el caso amerita<br>3, Atención al requerimiento solicitado<br>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 | NO APLICA | 4 solicitudes ingresadas y tramitadas para eventos caninos (800 personas)y 9 pedidos de asistencia con canes (180 personas) | 127 solicitudes ingresadas y tramitadas para eventos caninos y 119 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.<br>2. Se realiza las coordinaciones que el caso amerita<br>3, Atención al requerimiento solicitado<br>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 | 9 pedidos de asistencia con Equinos(180 personas) | 191 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 .<br>Entrega de material Turístico como folletería, mapas tripticos, dipticos 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 2.- contactarlos vía telefónica<br>Solicitar la Información Turística.<br>3. Entrega inmediata de informacion verbal o escrita .<br>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) :<br>CIT EL QUINDE : Venezuela y Espejo esq. telf. 2572445<br>CIT QUITUMBE: Dentro del Terminal Terrestre de Quitumbe. telf. 3824815<br>CIT OFICINA DE PASEOS CULTURALES : Chile s/n entre Venezuela y Garcia Moreno. telf. 2283162.<br>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 linea 148 desde un teléfono convencional.<br>PLAZAS DEL CENTRO HISTORICO | El Personal de la Unidad de Turismo y Protocolo emite la Información Turística, tanto verbal como escrita (Folletos, Mapas, Dípticos, Tríptiscos, 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<br>CIT OFICINA DE PASEOS CULTURALES : Lunes a Domingo : 9 :00 a 16:30<br>OFICIANA INFO CERO /LINEA 148 :Lunes a Domingo : 7:00 a 19:00<br>PLAZAS DEL CENTRO HISTORICO : 9H00 a 17H30 | Gratuito | Inmediata | Ciudadanía en general y turistas nacionales y extranjeros | 1,- CIT EL QUINDE : telf. 2572445<br>2,- CIT QUITUMBE: telf. 3824815<br>3,- CIT OFICINA DE PASEOS CULTURALES : telf. 2283162<br>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 linea 148 desde un teléfono convencional.<br>PLAZAS DEL CENTRO HISTORICO : 9H00 a 17H30 | CIT EL QUINDE : Venezuela y Espejo esq. telf. 2572445<br>CIT QUITUMBE: Dentro del Terminal Terrestre de Quitumbe. telf. 3824815<br>CIT OFICINA DE PASEOS CULTURALES : Chile s/n entre Venezuela y Garcia Moreno. telf. 2283162<br>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 linea 148 desde un teléfono convencional. PLAZAS DEL CENTRO HISTORICO : 9H00 a 17H30<br>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) :<br>2 .- CIT EL QUINDE : Venezuela y Espejo esq. telf. 2572445<br>3.-CIT QUITUMBE: Dentro del Terminal Terrestre de Quitumbe, telf. 3824815<br>4.-CIT OFICINA DE PASEOS CULTURALES : Chile s/n entre Venezuela y Garcia Moreno. telf. 2283162<br>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 linea 148 desde un teléfono convencional. PLAZAS DEL CENTRO HISTORICO : 9H00 a 17H30 | No | NO APLICA | pmetropolitana@quito.gob.ec | Turistas Nacionales 5690 y turistas extranjeros 5348 | 83.368 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<br>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.<br>2. TOURS FACTURADOS POR QUITO TURISMO<br>El o la turista, empresa, o institución se acerca a la ofcina 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<br>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<br><br>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<br>2. Tours facturados por Quito Turismo, el precio depende del tours, USD. 8 y 15 dólares | 1. dos días<br>2. Un día | Ciudadanía en general y turistas nacionales y extranjeros | 1. Dirección de la Policía Metropolitana de Quito<br>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<br>2. Calle Venezuela y Espejo, CIT El Quinde, Teléfono 2572445 | 1. La solicitud de tours gratuitos se la debe ingresar por la<br>Secretaria General de la Policía Metropolitana de Quito<br><br>2. El pedido de tours facturados se la debe hacer directamente en el CIT El Quinde | No | NO APLICA | NO APLICA | Tours facturados 18 y gratuitos 27 | 287 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<br>Secretaria General de la Policía Metropolitana de Quito | No | NO APLICA | NO APLICA | • 18 eventos realizados | 228 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.<br>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;<br>Coordinación Interinstitucional ante eventos adversos de origen natural o antrópicos. | 1.- Llamada telefónica (público en general).<br>2.-Llamada por radio comunicación del personal de Policía Metropolitana que se encuentra en el lugar del incidente, emergencia.<br>3.- El denunciante se identifica.<br>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.<br>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).<br>2.- Comunicación con el responsable de la Unidad Operativa Zonal y/o Grupos Operativos (según el lugar de la novedad).<br>3.- Coordinación con personal del ECU 911 para el despacho de recurso logístico y talento humano (si la novedad amerita la coordinación interinstitcional).<br>4.- Seguimiento de la novedad.<br>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 85<br>POLICIA METROPOLITANA 115<br>CBQ 26<br>COE 08 | 741 ciudadanos atendidos | "NO DISPONIBLE" por revisión del alcance y método de cálculo |
| 9 | Quejas y Denuncias vía línea telefónica 1800-148-148 | 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 | 1. Información sobre datos personales (nombres, 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<br>2.Recepción y registro de la denuncia<br>3.Disposición de iniciar la investigación<br>4.Inicio de la Investigación<br>5. Elaboración y entrega del informe técnico<br>6. Análisis del informe<br>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 | 13 quejas o denuncias operativas y 1 denuncia administrativa | 19 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 dispone del Portal de Trámite Ciudadano (PTC) |
|---|---|
| FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN: | 30/09/2015 |
| PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN: | MENSUAL |
| UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN - LITERAL d) | UNIDAD DE COMUNICACIÓN SOCIAL/UNIDAD DE ASESORÍA JURÍDICA |
| RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN (DEL LITERAL d) | INSPECTOR JUAN OVIEDO/SUBINSPECTORA IRENE ARAUZ/Dr. |
| CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN: | juan.oviedo@quito.gob.ec/ policiamtrosp@quito.gob.ec |
| NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN: | (02) 3191-176/185 EXTENSIÓN 131 y104 |