



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 trámite 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	GESTIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA Y RESPUESTA.	RESPONDER Y TRAMITAR OPORTUNAMENTE LOS REQUERIMIENTOS DE INFORMACIÓN, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS QUE AFECTEN LA CONVIVENCIA; INTERPUESTAS POR LA COMUNIDAD EN GENERAL U OTRAS INSTITUCIONES, TENDIENTES A PREVENIR O MITIGAR EL DELITO.	SE PUEDE ACCEDER AL SERVICIO A TRAVÉS DE: -ASISTENCIA PERSONAL DEL CIUDADANO A LAS UNIDADES POLICIALES. -LLAMADAS TELEFONICAS AL 911. -NÚMEROS TELEFÓNICOS DE LAS UNIDADES DE POLICÍA COMUNITARIA	1.DATOS PERSONALES DE LOS SOLICITANTES	1. RECEPTAR E IDENTIFICAR EL TIPO DE ATENCIÓN REQUERIDA. 2. IDENTIFICAR AL SOLICITANTE. 3. ATENDER LOS PEDIDOS Y SOLICITUDES DEL CIUDADANO. 4. ELABORAR PARTES INFORMATIVOS. 5. REGISTRAR LA ATENCIÓN BRINDADA.	ININTERRUMPIDA (LAS 24 HORAS DEL DÍA, LOS 7 DÍAS DE LA SEMANA, LOS 365 DÍAS DEL AÑO)	GRATUITO	INMEDIATA	USUARIOS PERSONAS NATURALES: CIUDADANÍA EN GENERAL.	UNIDADES DE POLICÍA COMUNITARIA EN TODO EL TERRITORIO NACIONAL (UPC)	DIRECCION NACIONAL DE POLICIA COMUNITARIA	1. PRESENCIAL 2. TELEFONICO 3. CALL CENTER	NO	"NO APLICA" NO SE UTILIZA FORMULARIOS PARA ESTE SERVICIO	"NO APLICA", ESTE SERVICIO NO SE BRINDA POR INTERNET	"NO DISPONIBLE" INFORMACIÓN EN CONSTRUCCIÓN		
2	1800 - DELITO	SERVICIO TELEFÓNICO A DISPOSICIÓN DE LA CIUDADANÍA PARA DENUNCIAR DENUNCIAS EN CASO DE DELITOS O VULNERACIÓN DE DERECHOS	SE PUEDE ACCEDER AL SERVICIO A TRAVÉS DE: -LLAMADAS TELEFONICA AL 1800 DELITO (1800-335486) A NIVEL NACIONAL	1.DATOS PERSONALES O ALIAS DEL DENUNCIANTE 2. INFORMACION REAL DEL EVENTO DENUNCIADO	1. RECEPTAR E IDENTIFICAR EL TIPO DE ATENCIÓN REQUERIDA. 2. PROCESAR LA INFORMACIÓN RECIBIDA. 3. DESIGNAR A UNA UNIDAD POLICIAL AFIN A LA DENUNCIA PARA QUE VERIFIQUE LOS DATOS DE LA MISMA. 4. REMITIR INFORME A FISCALIA PARA INICIAR LA INVESTIGACIÓN.	ININTERRUMPIDA (LAS 24 HORAS DEL DÍA, LOS 7 DÍAS DE LA SEMANA, LOS 365 DÍAS DEL AÑO)	GRATUITO	INMEDIATA	USUARIOS PERSONAS NATURALES: CIUDADANÍA EN GENERAL.	ATENCIÓN EN TODO EL TERRITORIO NACIONAL	1800 DELITO	1. TELEFÓNICO 2. PAGINA WEB	SI	"NO APLICA" NO SE UTILIZA FORMULARIOS PARA ESTE SERVICIO	1800 DELITO	"NO DISPONIBLE" INFORMACIÓN EN CONSTRUCCIÓN		
3	1800-DROGAS	SERVICIO TELEFÓNICO A DISPOSICIÓN DE LA CIUDADANÍA PARA DENUNCIAR CASOS DE TRAFICO Y MICRO TRAFICO INTERNO DE SUSTANCIAS SUJETAS A FISCALIZACION	SE PUEDE ACCEDER AL SERVICIO A TRAVÉS DE: -LLAMADAS TELEFONICA AL 1800-DROGAS, (1800-376427) A NIVEL NACIONAL	1.DATOS PERSONALES O ALIAS DEL DENUNCIANTE 2. INFORMACION REAL DEL EVENTO DENUNCIADO	1. RECEPTAR E IDENTIFICAR EL TIPO DE ATENCIÓN REQUERIDA. 2. PROCESAR LA INFORMACIÓN RECIBIDA. 3. DESIGNAR A UNA UNIDAD POLICIAL AFIN A LA DENUNCIA PARA QUE VERIFIQUE LOS DATOS DE LA MISMA. 4. REMITIR INFORME A FISCALIA PARA INICIAR LA INVESTIGACIÓN.	ININTERRUMPIDA (LAS 24 HORAS DEL DÍA, LOS 7 DÍAS DE LA SEMANA, LOS 365 DÍAS DEL AÑO)	GRATUITO	INMEDIATA	USUARIOS PERSONAS NATURALES: CIUDADANÍA EN GENERAL.	ATENCIÓN EN TODO EL TERRITORIO NACIONAL	1800 DROGA	1. TELEFÓNICO 2. PAGINA WEB	SI	"NO APLICA" NO SE UTILIZA FORMULARIOS PARA ESTE SERVICIO	1800 DROGA	"NO DISPONIBLE" INFORMACIÓN EN CONSTRUCCIÓN		
4	CONSULTA DE OBJETOS RECUPERADOS	SERVICIO EN LÍNEA QUE LA POLICÍA NACIONAL BRINDA A LA CIUDADANÍA PARA QUE CONSULTEN E IDENTIFIQUEN LOS OBJETOS Y ELECTRODOMESTICOS RECUPERADOS	SE PUEDE ACCEDER AL SERVICIO A TRAVÉS DE: CONSULTA EN LÍNEA DE LA PAGINA WEB DE LA POLICÍA JUDICIAL	1.TIPO DE OBJETO 2.MARCA DE OBJETO 3.COLOR DEL OBJETO	1. INGRESAR INFORMACIÓN DEL OBJETO RECUPERADO: TIPO DE OBJETO, MARCA DE OBJETO Y COLOR DEL OBJETO. 2. EL SISTEMA PROCESARÁ LA INFORMACIÓN INGRESADA Y PROPORCIONARÁ LOS RESULTADOS DE LA BÚSQUDA.	ININTERRUMPIDA (LAS 24 HORAS DEL DÍA, LOS 7 DÍAS DE LA SEMANA, LOS 365 DÍAS DEL AÑO)	GRATUITO	INMEDIATA	USUARIOS PERSONAS NATURALES: CIUDADANÍA EN GENERAL.	ATENCIÓN EN TODO EL TERRITORIO NACIONAL	OBJETOS RECUPERADOS	1. PÁGINA WEB	SI	"NO APLICA" NO SE UTILIZA FORMULARIOS PARA ESTE SERVICIO	OBJETOS RECUPERADOS	"NO DISPONIBLE" INFORMACIÓN EN CONSTRUCCIÓN		
5	CONSULTA DE VEHÍCULOS RECUPERADOS Y ROBADOS	SERVICIO EN LÍNEA QUE LA POLICÍA NACIONAL BRINDA A LA CIUDADANÍA PARA QUE CONSULTEN E IDENTIFIQUEN LOS VEHÍCULOS ROBADOS Y RECUPERADOS.	SE PUEDE ACCEDER AL SERVICIO A TRAVÉS DE: CONSULTA EN LÍNEA DE LA PAGINA WEB DE LA POLICÍA JUDICIAL	1. NÚMERO DE PLACA, MOTOR O CHASIS DEL VEHÍCULO A CONSULTAR	1. INGRESAR INFORMACIÓN DEL VEHÍCULO RECUPERADO: NÚMERO DE PLACA, NÚMERO DE CHASIS O NÚMERO DE MOTOR 2. EL SISTEMA PROCESARÁ LA INFORMACIÓN INGRESADA Y PROPORCIONARÁ LOS RESULTADOS DE LA BÚSQUDA	ININTERRUMPIDA (LAS 24 HORAS DEL DÍA, LOS 7 DÍAS DE LA SEMANA, LOS 365 DÍAS DEL AÑO)	GRATUITO	INMEDIATA	USUARIOS PERSONAS NATURALES: CIUDADANÍA EN GENERAL.	ATENCIÓN EN TODO EL TERRITORIO NACIONAL	VEHÍCULOS RECUPERADOS VEHÍCULOS ROBADOS	1. PÁGINA WEB	SI	"NO APLICA" NO SE UTILIZA FORMULARIOS PARA ESTE SERVICIO	VEHÍCULOS RECUPERADOS VEHÍCULOS ROBADOS	"NO DISPONIBLE" INFORMACIÓN EN CONSTRUCCIÓN		
6	ACTIVACIÓN DEL SERVICIO DE "BOTÓN DE SEGURIDAD"	EL BOTÓN DE SEGURIDAD ES UN SISTEMA, QUE MEDIANTE UNA APLICACIÓN PARA TELÉFONOS MÓVILES, PERMITE EL ENVÍO DE ALERTAS GEOLOCALIZADAS A LA UNIDAD DE POLICÍA COMUNITARIA MÁS CERCA AL LUGAR DEL INCIDENTE, PARA SU ATENCIÓN INMEDIATA.	1. DIRIGIRSE A LA UNIDAD DE POLICÍA COMUNITARIA MÁS CERCA A SU DOMICILIO. ESTA UPIC DEBE TENER INTERNET PARA QUE FUNCIONE EL SISTEMA. 2. LLENAR UN FORMULARIO DE SOLICITUD PARA IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA	1.LLENAR FORMULARIO DE SOLICITUD PARA IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA BOTONES DE SEGURIDAD	1. EL POLICIA COMUNITARIO DEBERÁ SOCIALIZAR CON EL CIUDADANO DE LOS BENEFICIOS Y RESPONSABILIDADES QUE IMPlica TENER EL BOTON DE SEGURIDAD. 2. LUEGO DE HABER OBTENIDO LOS DATOS, EL POLICIA INGRESARÁ AL SISTEMA LA INFORMACION (REGISTRO)	ININTERRUMPIDA (LAS 24 HORAS DEL DÍA, LOS 7 DÍAS DE LA SEMANA, LOS 365 DÍAS DEL AÑO)	GRATUITO	INMEDIATA	USUARIOS PERSONAS NATURALES: CIUDADANÍA EN GENERAL.	UNIDADES DE POLICÍA COMUNITARIA EN TODO EL TERRITORIO NACIONAL	DIRECCION NACIONAL DE POLICIA COMUNITARIA	1. PRESENCIAL	SI	FORMATO BOTON DE SEGURIDAD	"NO APLICA", ESTE SERVICIO NO SE BRINDA POR INTERNET	"NO DISPONIBLE" INFORMACIÓN EN CONSTRUCCIÓN		
7	ATENCIÓN CIUDADANA DE QUEJAS Y DENUNCIAS POLICIALES	SERVICIO QUE PERMITE REGISTRAR DENUNCIAS PERSONALES O ANÓNIMAS EN CONTRA DE MALAS CONDUCTAS POLICIALES.	SE PUEDE ACCEDER AL SERVICIO A TRAVÉS DE: CONSULTA EN LÍNEA DE LA PAGINA WEB DE LA POLICÍA NACIONAL	1. NÚMERO DE CÉDULA DEL DENUNCIANTE 2. CÓDIGO DACTILAR (SE ENCUENTRA EN LA CÉDULA DE IDENTIDAD) 3. CORREO ELECTRONICO 4. NÚMERO TELEFÓNICO DE CONTACTO 5. DATOS DEL DENUNCIADO 6. CIRCUNSTANCIAS DEL HECHO 7. LUGAR DEL ACONTECIMIENTO	1. RECEPTAR E IDENTIFICAR EL TIPO DE DENUNCIA. 2. PROCESAR LA INFORMACIÓN RECIBIDA 3. DESIGNAR A UNA UNIDAD POLICIAL DE AGUENTOS INTERENOS PARA QUE REALICE LA VERIFICACIÓN.	ININTERRUMPIDA (LAS 24 HORAS DEL DÍA, LOS 7 DÍAS DE LA SEMANA, LOS 365 DÍAS DEL AÑO)	GRATUITO	INMEDIATA	USUARIOS PERSONAS NATURALES: CIUDADANÍA EN GENERAL.	ATENCIÓN EN TODO EL TERRITORIO NACIONAL	INSPECTORIA GENERAL DE AGUENTOS INTERENOS QUEJAS Y DENUNCIAS	1. PÁGINA WEB	SI	"NO APLICA" NO SE UTILIZA FORMULARIOS PARA ESTE SERVICIO	ATENCIÓN POLICIAL DE QUEJAS Y DENUNCIAS	"NO DISPONIBLE" INFORMACIÓN EN CONSTRUCCIÓN		



8	CERTIFICADO DE NO PERTENECER A LA INSTITUCIÓN POLICIAL O NO HABER SIDO DADO DE BAJA DE LA MISMA	BRINDAR A LA CIUDADANÍA LA INFORMACIÓN DE LAS PERSONAS QUE NO PERTENECEN A LA INSTITUCIÓN POLICIAL O HAN SIDO DADOS DE BAJA (SEPARADO) DE DE MISMA	SE PUEDE ACCEDER AL SERVICIO A TRAVÉS DE: LA PRESENCIA PERSONAL DEL CIUDADANO SOLICITANTE O DE UNA AUTORIZACIÓN NOTARIADA PARA QUE SEA TRAMITADO POR UNA TERCERA PERSONA	1. CÉDULA DE IDENTIDAD 2. PAPELETA DE VOTACIÓN 3. LLENAR FORMULARIO DE SOLICITUD	1. INGRESAR INFORMACIÓN DEL SOLICITANTE AL SISTEMA 2. EL SISTEMA PROCESARÁ LA INFORMACIÓN INGRESADA Y PROPORCIONARÁ LOS RESULTADOS DE LA BÚSQIEDA 3. ENTREGA DE CERTIFICADO	LUNES A VIERNES DE 8:00 A 17:00	GRATUITO	INMEDIATA	USUARIOS PERSONAS NATURALES: CIUDADANÍA EN GENERAL.	OFICINA DE ARCHIVO PASIVO DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE PERSONAL EN QUITO Y GUAYAQUIL	DIRECCIÓN GENERAL DE PERSONAL	1. PRESENCIAL	SI	CERTIFICADO DE ARCHIVO PASIVO	"NO APLICA", ESTE SERVICIO NO SE BRINDA POR INTERNET	"NO DISPONIBLE" INFORMACIÓN EN CONSTRUCCIÓN
9	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA	ESTE SERVICIO LE PERMITE SOLICITAR INFORMACIÓN PÚBLICA QUE SE GENERE O SE ENCUENTRE EN PODER LA INSTITUCIÓN, DE CONFORMIDAD CON LA LEY ORGÁNICA DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA - LOTAIIP (ARTS. 9 Y 19).	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 DISPUESTOS EN EL ART. 9 DE LA LOTAIIP (10 DÍAS Y 5 DÍAS CON PRIORIDAD) 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; O 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 GENERAL, 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	LUNES A VIERNES DE 8:00 A 17:00	GRATUITO	15 DÍAS	USUARIOS PERSONAS NATURALES: CIUDADANÍA EN GENERAL.	SE ATIENDE EN TODAS LAS OFICINAS A NIVEL NACIONAL	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	PÁGINA WEB Y OFICINAS A NIVEL NACIONAL	SI	FORMULARIO ACCESO A LA INFORMACIÓN	FORMULARIO ACCESO A LA INFORMACIÓN	"NO DISPONIBLE" INFORMACIÓN EN CONSTRUCCIÓN
Para ser llenado por las instituciones que disponen de Portal de Trámites Ciudadanos (PTC)											Portal de Trámite Ciudadano (PTC)					
FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:											31/03/2015					
FRECUENCIA DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:											MENSUAL					
UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN - LITERAL d):											DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN					
RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL d):											CORONEL DE POLICÍA DE E.M. FAUSTO SALINAS SAMANEGO					
CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:											fausto.salinas@policiaecuador.gob.ec					
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:											(02)2901558					