



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 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 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 TRANSMITIR 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 TELEFONICA AL 911. NÚMEROS TELEFÓNICOS DE LAS UNIDADES DE POLICÍA COMUNITARIA                   | 1. DATOS PERSONALES DEL SOLICITANTE   | 1. RECEPTAR E IDENTIFICAR EL TIPO DE ATENCIÓN REQUERIDA.<br>2. IDENTIFICAR AL SOLICITANTE<br>3. ATENDER LOS PEDIDOS Y SOLICITUDES DEL CIUDADANO.<br>4. ELABORAR PARTES INFORMATIVOS.<br>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) | <a href="#">DIRECCION NACIONAL DE POLICIA COMUNITARIA</a>   | 1. PRESENCIAL<br>2. TELEFÓNICO<br>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 REALIZAR 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<br>2. INFORMACIÓN REAL DEL EVENTO DENUNCIADO  | 1. RECEPTAR E IDENTIFICAR EL TIPO DE ATENCIÓN REQUERIDA.<br>2. PROCESAR LA INFORMACIÓN RECIBIDA.<br>3. DESIGNAR A UNA UNIDAD POLICIA AFJA A LA DENUNCIA PARA QUE VERIFIQUE LOS DATOS DE LA MISMA.<br>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                              | <a href="#">1800 DELITO</a>   | 1. TELEFÓNICO<br>2. PAGINA WEB   | SI                            | "NO APLICA" NO SE UTILIZA FORMULARIOS PARA ESTE SERVICIO | <a href="#">1800 DELITO</a>  | "NO DISPONIBLE" INFORMACIÓN EN CONSTRUCCIÓN   |  |  |
| 3   | 1800-DRUGAS   | SERVICIO TELEFÓNICO A DISPOSICIÓN DE LA CIUDADANÍA PARA DENUNCIAR CASOS DE TRÁFICO Y MICRO TRÁFICO INTERNO DE SUSTANCIAS SUJETAS A FISCALIZACIÓN   | SE PUEDE ACCEDER AL SERVICIO A TRAVÉS DE: LLAMADAS TELEFONICA AL 1800 DRUGA (1800-376427) A NIVEL NACIONAL.   | 1. DATOS PERSONALES O ALIAS DEL DENUNCIANTE<br>2. INFORMACIÓN REAL DEL EVENTO DENUNCIADO  | 1. RECEPTAR E IDENTIFICAR EL TIPO DE ATENCIÓN REQUERIDA.<br>2. PROCESAR LA INFORMACIÓN RECIBIDA.<br>3. DESIGNAR A UNA UNIDAD POLICIA AFJA A LA DENUNCIA PARA QUE VERIFIQUE LOS DATOS DE LA MISMA.<br>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                              | <a href="#">1800 DRUGA</a>  | 1. TELEFÓNICO<br>2. PAGINA WEB   | SI                            | "NO APLICA" NO SE UTILIZA FORMULARIOS PARA ESTE SERVICIO | <a href="#">1800 DRUGA</a>   | "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 PÁGINA WEB DE LA POLICÍA JUDICIAL   | 1. TIPO DE OBJETO<br>2. MARCA DE OBJETO<br>3. COLOR DEL OBJETO  | 1. INGRESAR INFORMACIÓN DEL OBJETO RECUPERADO: TIPO DE OBJETO, MARCA DE OBJETO Y COLOR DEL OBJETO.<br>2. EL SISTEMA PROCESARÁ LA INFORMACIÓN INGRESADA Y PROPORCIONARÁ LOS RESULTADOS DE LA BÚSQUEDA.   | 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                              | <a href="#">OBJETOS RECUPERADOS</a>   | 1. PÁGINA WEB  | SI                            | "NO APLICA" NO SE UTILIZA FORMULARIOS PARA ESTE SERVICIO | <a href="#">OBJETOS RECUPERADOS</a>  | "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 PÁGINA WEB DE LA POLICÍA JUDICIAL   | 1. NÚMERO DE PLACA, MOTOR O CHASSIS DEL VEHICULO A CONSULTAR  | 1. INGRESAR INFORMACIÓN DEL VEHICULO RECUPERADO: NÚMERO DE PLACA, NÚMERO DE CHASSIS O NÚMERO DE MOTOR<br>2. EL SISTEMA PROCESARÁ LA INFORMACIÓN INGRESADA Y PROPORCIONARÁ LOS RESULTADOS DE LA BÚSQUEDA.  | 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                              | <a href="#">VEHICULOS RECUPERADOS</a><br><a href="#">VEHICULOS ROBADOS</a>  | 1. PÁGINA WEB  | SI                            | "NO APLICA" NO SE UTILIZA FORMULARIOS PARA ESTE SERVICIO | <a href="#">VEHICULOS RECUPERADOS</a><br><a href="#">VEHICULOS ROBADOS</a> | "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 TELEFONOS CELULARES, PERMITE EL ENVÍO DE ALERTAS GEOLOCALIZADAS VÍA SMS A LA UNIDAD DE POLICÍA COMUNITARIA MÁS CERCANA AL LUGAR DEL INCIDENTE, PARA SU ATENCIÓN INMEDIATA. | 1. DIRIGIRSE A LA UNIDAD DE POLICIA COMUNITARIA MÁS CERCANA A SU DOMICILIO. ESTA UPC DEBE TENER INTERNET PARA QUE FUNCIONE EL SISTEMA.<br>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 DEBERA SOCIALIZAR CON EL CIUDADANO DE LOS BENEFICIOS Y RESPONSABILIDADES QUE IMPLICA TENER EL BOTÓN DE SEGURIDAD.<br>2. SI DESPUES DE HABER OBTENIDO LOS DATOS, EL POLICIA INGRESARÁ AL SISTEMA LA INFORMACIÓN (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 POLICIA COMUNITARIA EN TODO EL TERRITORIO NACIONAL.      | <a href="#">DIRECCION NACIONAL DE POLICIA COMUNITARIA</a>   | 1. PRESENCIAL  | SI                            | <a href="#">FORMATO BOTON DE SEGURIDAD</a>               | "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 PÁGINA WEB DE LA POLICÍA NACIONAL.  | 1. NÚMERO DE CÉDULA DEL DENUNCIANTE<br>2. CÓDIGO DACTILAR DE ENCUESTA EN LA CÉDULA DE IDENTIDAD)<br>3. CÓDIGO ELECTRÓNICO<br>4. NÚMERO TELEFÓNICO DE CONTACTO<br>5. DATOS DEL DENUNCIADO<br>6. CIRCUNSTANCIAS DEL HECHO<br>7. LUGAR DEL ACOSAMIENTO | 1. RECEPTAR E IDENTIFICAR EL TIPO DE DENUNCIA.<br>2. PROCESAR LA INFORMACIÓN RECIBIDA<br>3. DESIGNAR A UNA UNIDAD POLICIA DE ASUNTOS INTERIORS 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                              | <a href="#">DIRECCION GENERAL ATENCION POLICIAL DE QUEJAS Y DENUNCIAS</a>   | 1. PÁGINA WEB  | SI                            | "NO APLICA" NO SE UTILIZA FORMULARIOS PARA ESTE SERVICIO | <a href="#">ATENCIÓN POLICIAL DE QUEJAS Y DENUNCIAS</a>                    | "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 (DEFERIDOS) DE DE MISMA   | SE PUEDE ACCEDER AL SERVICIO A TRAVÉS DE LA PRESENCIA PERSONAL DEL CIUDADANO<br>1. CÉDULA DE IDENTIDAD<br>2. PAPELETA DE VOTACIÓN<br>3. LLENAR FORMULARIO DE SOLICITUD  | 1. INGRESAR INFORMACIÓN DEL SOLICITANTE AL SISTEMA<br>2. EL SISTEMA PROCESARÁ LA INFORMACIÓN INGRESADA Y PROPORCIONARÁ LOS RESULTADOS DE LA BÚSQUEDA<br>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 GUAYACIL | <a href="#">DIRECCIÓN GENERAL DE PERSONAL</a>  | 1. PRESENCIAL  | SI                                     | <a href="#">CERTIFICADO DE ARCHIVO PASIVO</a> | "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 - LOTIP (ARTS. 9 Y 19) | 1. ENTREGAR LA SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA EN FÍSICO O A TRAVÉS DE CORREO ELECTRÓNICO<br>2. ESTAR PENDIENTE DE QUE LA RESPUESTA DE CONTESTACIÓN SE ENTREGUE ANTES DE LOS 15 DÍAS DISPUESTO EN EL ART. 9 DE LA LOTIP (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 OFICINA) | 1. LLENAR EL FORMULARIO DE LA SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA O<br>2. LLENAR LA INFORMACIÓN SI EL SERVICIO ESTÁ DISPONIBLE EN INTERNET (EN LÍNEA)<br>3. REALIZAR EL SEGUIMIENTO A LA ENTREGA DE LA RESPUESTA | 1. LA SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA LLEGA A LA MÁXIMA AUTORIDAD DE LA INSTITUCIÓN.<br>2. PAGA AL ÁREA QUE GENERA, PRODUCE O CUSTODIA LA INFORMACIÓN.<br>3. SE REMITE A LA MÁXIMA AUTORIDAD PARA LA FIRMA DE LA RESPUESTA O AL QUE EN HAYA DELIGADO OFICIALMENTE.<br>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  | <a href="#">SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN</a> | PÁGINA WEB Y OFICINAS A NIVEL NACIONAL | SI  | <a href="#">FORMULARIO ACCESO A LA INFORMACIÓN</a>  | <a href="#">FORMULARIO ACCESO A LA INFORMACIÓN</a> | "NO DISPONIBLE" INFORMACIÓN EN CONSTRUCCIÓN |
| Para ser llenado por las instituciones que disponen de Portal de Trámites Ciudadanos (PTC) |   |   |   |   |   |                                 |           |   |   | <a href="#">Portal de Trámites Ciudadanos (PTC)</a>  |  |  |   |   |  |   |
| FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:   |   |   |   |   |   |                                 |           |   |   | 31/10/2015   |  |  |   |   |  |   |
| PERIODICIDAD 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):                       |   |   |   |   |   |                                 |           |   |   | GRAD. DR. IGNACIO BENTEZ PÉDRO   |  |  |   |   |  |   |
| CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:          |   |   |   |   |   |                                 |           |   |   | <a href="mailto:ignacio.bentep@policiaecuador.gob.ec">ignacio.bentep@policiaecuador.gob.ec</a> |  |  |   |   |  |   |
| NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:           |   |   |   |   |   |                                 |           |   |   | 022901518  |  |  |   |   |  |   |