

Ficha del Servicio

17. Información General del Servicio

Nombre del Servicio:	Provisión de información a la ciudadanía en temas de movilidad
Código del Servicio:	INC-PITM
Entidad:	Agencia Metropolitana de Control de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial
Estado:	Operación
Ámbito:	Información a la colectividad
Número de Trámites:	2
Responsable:	Coordinador/a de Servicios Ciudadanos / Coordinación de Comunicación Social
Descripción del Servicio:	Este servicio está orientado a brindar información en temas referentes a movilidad dentro de las competencias asignadas a la AMT en el DMQ, dentro del marco legal vigente.
Marco Normativo:	LEY ORGÁNICA DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA RESOLUCIÓN NO. 027-AMT-2018, DE 13 DE JUNIO DE 2018.
Usuarios del Servicio:	Ciudadanía en general
Indicadores del Servicio:	Solicitudes receiptadas / Solicitudes atendidas

17.1. Información del Grupo

Nombre del Grupo:	Provisión de información a la ciudadanía en temas de movilidad
Código del Grupo:	INC-PITM-01
Servicio:	Provisión de información a la ciudadanía en temas de movilidad
Descripción del Grupo:	Atención al usuario que requiere información referente a temas de movilidad, dentro de las competencias asignadas a la AMT en el DMQ, lo que le permite realizar de manera correcta los trámites dentro de la AMT.

18.1.1. Información del Trámite

Nombre del Trámite:	Solicitud de información referente a temas de movilidad por medio de ventanillas de atención al cliente, call center o correo electrónico
Código del Trámite:	INC-PITM-01-01
Grupo:	Provisión de información a la ciudadanía en temas de movilidad
Descripción del Trámite:	Con la solicitud verbal o escrita del usuario, ya sea por ventanillas de atención al cliente, call center (1800-AMT-AMT) o correo electrónico (denuncias.amt@quito.gob.ec), se proporciona la información necesaria respecto al trámite que el usuario necesita realizar.
Producto del Trámite:	Usuario atendido
Número de interacciones máximas del Trámite con el ciudadano:	1
Tiempo del Trámite (aproximado):	15 minutos
Número de Trámites solicitados:	13.000 mensuales
Costo del Trámite:	Sin costo
Requisitos del Trámite:	Número de cédula de ciudadanía Número de placa del automotor

17.1.2. Información del Trámite

Nombre del Trámite:	Solicitud de información en temas de movilidad, por medio de internet y cuenta en redes sociales
Código del Trámite:	INC-PITM-01-02
Grupo:	Provisión de información a la ciudadanía en temas de movilidad
Descripción del Trámite:	El ciudadano a través de redes sociales (a través de las cuentas twitter (@AMTQuito y @BiciQuito) y Facebook Agencia Metropolitana de Tránsito Quito y Bici Quito) hace su requerimiento, el mismo que se responde de manera inmediata. Si es el caso, se coordina con la Dirección o Coordinación competente de la AMT, con el fin de que el mismo sea atendido. Esta información es remitida al usuario por redes sociales, con lo cual concluye el trámite.
Producto del Trámite:	Respuesta a requerimientos de la ciudadanía
Número de interacciones máximas del Trámite con el ciudadano:	2
Tiempo del Trámite (aproximado):	25 minutos
Número de Trámites solicitados:	800 mensuales
Costo del Trámite:	Sin costo
Requisitos del Trámite:	Solicitud con detalle del requerimiento.