

10. Información General del Servicio

Nombre del Servicio:	<i>Apoyo psicológico mediante línea telefónica y de whatsapp para Jóvenes y Adultos Jóvenes</i>
Código del Servicio:	ISO-APTW
Entidad:	<i>Unidad Patronato Municipal San José</i>
Estado:	<i>Operación</i>
Ámbito:	<i>Inclusión social</i>
Número de Trámites:	<i>1</i>
Responsable:	<i>Psicólogo del Call Center</i>
Descripción del Servicio:	<i>Servicio orientado a ofrecer apoyo mediante línea telefónica y canales de comunicación gratuitos para el grupo social de atención prioritaria de adolescentes y jóvenes en situación de vulnerabilidad de entre 14 y 29 años</i>
Marco Normativo:	<i>Resolución N° A014.</i>
Usuarios del Servicio:	<i>Adolescentes, jóvenes y adultos jóvenes de entre 14 y 29 años</i>
Indicadores del Servicio:	<i>Número de atenciones registradas</i>

10.1. Información del Grupo

Nombre del Grupo:	<i>Apoyo psicológico mediante línea telefónica y de whatsapp para Jóvenes y Adultos Jóvenes</i>
Código del Grupo:	ISO-APTW-01
Servicio:	<i>Apoyo psicológico mediante línea telefónica y de whatsapp para Jóvenes y Adultos Jóvenes</i>
Descripción del Grupo:	<i>Servicio de apoyo mediante línea telefónica y canales de comunicación gratuitos para el grupo social de atención prioritaria de adolescentes y jóvenes en situación de vulnerabilidad de entre 14 y 29 años</i>

10.1.1. Información del Trámite

Nombre del Trámite:	<i>Solicitud de contacto vía telefónica, whatsapp o chat web</i>
Código del Trámite:	ISO-APTW-01-01
Grupo:	<i>Apoyo psicológico mediante línea telefónica y de whatsapp para Jóvenes y Adultos Jóvenes</i>
Descripción del Trámite:	<i>El usuario llama a la línea 1800-ACOLITA (1800-226548) o se comunica mediante los grupos de chat y WhatsApp oficiales a la central.</i>
Producto del Trámite:	<i>El acompañamiento mediante línea telefónica gratuita 1800-ACOLITA o servicios de chat autorizados</i>
Número de interacciones máximas del Trámite con el ciudadano:	<i>2</i>
Tiempo del Trámite (aproximado):	<i>15 minutos</i>
Número de Trámites solicitados:	<i>300 atenciones telefónicas y/o de WhatsApp al mes (CAPACIDAD OPERATIVA/MES)</i>
Costo del Trámite:	<i>\$0.00</i>
Requisitos del Trámite:	<i>Llamar al servicio 1800-ACOLITA (1800-226548) o, Enviar un mensaje de WhatsApp al número (+593) 996783483 Escribir mediante el chat asociado a la página web de la UPMSJ: www.patronato.quito.gob.ec</i>