

| 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 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 (S/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 (trimestral) | Número de ciudadanas/ciudadanos 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. El Usuario debe redactar una solicitud dirigida al Gerente General Ing. Víctor Villalón, detallando el requerimiento; 2. Entregar la solicitud en la Secretaría General en las oficinas de Emaseo EP; 3. El requerimiento será redireccionado a la Dirección competente para realizar la debida respuesta. | 1. Llenar la solicitud de acceso a la información pública. | 1. El Usuario debe redactar una solicitud dirigida al Gerente General Ing. Víctor Villalón, detallando el requerimiento; 2. Entregar la solicitud en la Secretaría General en las oficinas de Emaseo EP; 3. El requerimiento será redireccionado a la Dirección competente para realizar la debida respuesta. | Lunes - Viernes 08H00 - 16H00 (Personal Administrativo) | Gratis | 15 días | Ciudadanía en general | Av. Mariscal Sucre s/n y Mariana de Jesús | www.emaseo.gob.ec/ | Call center, oficinas occidental (ventanilla Secretaría General), redes sociales, página web, correo electrónico y teléfono institución. | No | SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA | No Aplica | 87 | 87 | 100% |
| 2 | RECOLECCION PIE DE VEREDA | Recolección de residuos domésticos y asimilables a domésticos, este es un servicio prestado puerta a puerta en todo el DMQ. | Las labores de barrido y limpieza de vías y áreas públicas son responsabilidad del Municipio, directamente o a través de las prestadoras del servicio de aseo y deberán realizarse con una frecuencia tal que las vías y áreas públicas estén siempre limpias y aseadas. (Ordenanza 332) | 1. El Usuario debe redactar una solicitud dirigida al Director de Operaciones y Servicios Ing. Antonio Sáenz, detallando el requerimiento; 2. Entregar la solicitud en la Secretaría General en las oficinas de Emaseo EP; 3. El requerimiento será redireccionado a la Dirección competente para realizar la debida respuesta. | 1. El Usuario debe redactar una solicitud dirigida al Director de Operaciones y Servicios Ing. Antonio Sáenz, detallando el requerimiento; 2. Entregar la solicitud en la Secretaría General en las oficinas de Emaseo EP; 3. El requerimiento será redireccionado a la Dirección competente para realizar la debida respuesta. | Lunes - Viernes 08H00 - 16H00 (Personal Administrativo) | Gratis | 15 días | Ciudadanía en general | Av. Mariscal Sucre s/n y Mariana de Jesús | www.emaseo.gob.ec/ | Call center, oficinas occidental (ventanilla Secretaría General), redes sociales, página web, correo electrónico y teléfono institución. | No | No Aplica | No Aplica | 2.505.344 | 2.505.344 | 96,5% |
| 3 | RECOLECCION CONTENERIZADA | Recolección de residuos domésticos y asimilables a domésticos. Servicio automatizado de recolección en contenedores prestado puerta a puerta. | Las labores de barrido y limpieza de vías y áreas públicas son responsabilidad del Municipio, directamente o a través de las prestadoras del servicio de aseo y deberán realizarse con una frecuencia tal que las vías y áreas públicas estén siempre limpias y aseadas. (Ordenanza 332) | 1. El Usuario debe redactar una solicitud dirigida al Director de Operaciones y Servicios Ing. Antonio Sáenz, detallando el requerimiento; 2. Entregar la solicitud en la Secretaría General en las oficinas de Emaseo EP; 3. El requerimiento será redireccionado a la Dirección competente para realizar la debida respuesta. | 1. El Usuario debe redactar una solicitud dirigida al Director de Operaciones y Servicios Ing. Antonio Sáenz, detallando el requerimiento; 2. Entregar la solicitud en la Secretaría General en las oficinas de Emaseo EP; 3. El requerimiento será redireccionado a la Dirección competente para realizar la debida respuesta. | Lunes - Viernes 08H00 - 16H00 (Personal Administrativo) | Gratis | 15 días | Ciudadanía en general | Av. Mariscal Sucre s/n y Mariana de Jesús | www.emaseo.gob.ec/ | Call center, oficinas occidental (ventanilla Secretaría General), redes sociales, página web, correo electrónico y teléfono institución. | No | No Aplica | No Aplica | 2.505.344 | 2.505.344 | 96,5% |
| 4 | RECOLECCION A MAYORES PRODUCTORES | Retiro de residuos generados en Centros Comerciales, Conjuntos habitacionales, Centros Educativos, Mercados e industrias (asimilables a domésticos); aproximadamente 600 puntos. | Las labores de barrido y limpieza de vías y áreas públicas son responsabilidad del Municipio, directamente o a través de las prestadoras del servicio de aseo y deberán realizarse con una frecuencia tal que las vías y áreas públicas estén siempre limpias y aseadas. (Ordenanza 332) | 1. El Usuario debe redactar una solicitud dirigida al Director de Operaciones y Servicios Ing. Antonio Sáenz, detallando el requerimiento; 2. Entregar la solicitud en la Secretaría General en las oficinas de Emaseo EP; 3. El requerimiento será redireccionado a la Dirección competente para realizar la debida respuesta. | 1. El Usuario debe redactar una solicitud dirigida al Director de Operaciones y Servicios Ing. Antonio Sáenz, detallando el requerimiento; 2. Entregar la solicitud en la Secretaría General en las oficinas de Emaseo EP; 3. El requerimiento será redireccionado a la Dirección competente para realizar la debida respuesta. | Lunes - Viernes 08H00 - 16H00 (Personal Administrativo) | Gratis | 15 días | Ciudadanía en general | Av. Mariscal Sucre s/n y Mariana de Jesús | www.emaseo.gob.ec/ | Call center, oficinas occidental (ventanilla Secretaría General), redes sociales, página web, correo electrónico y teléfono institución. | No | No Aplica | No Aplica | 2.505.344 | 2.505.344 | 96,5% |
| 5 | RECOLECCION A INDUSTRIAS | Retiro de residuos generados en industrias (no asimilables a domésticos). | Las labores de barrido y limpieza de vías y áreas públicas son responsabilidad del Municipio, directamente o a través de las prestadoras del servicio de aseo y deberán realizarse con una frecuencia tal que las vías y áreas públicas estén siempre limpias y aseadas. (Ordenanza 332) | 1. El Usuario debe redactar una solicitud dirigida al Director de Operaciones y Servicios Ing. Antonio Sáenz, detallando el requerimiento; 2. Entregar la solicitud en la Secretaría General en las oficinas de Emaseo EP; 3. El requerimiento será redireccionado a la Dirección competente para realizar la debida respuesta. | 1. El Usuario debe redactar una solicitud dirigida al Director de Operaciones y Servicios Ing. Antonio Sáenz, detallando el requerimiento; 2. Entregar la solicitud en la Secretaría General en las oficinas de Emaseo EP; 3. El requerimiento será redireccionado a la Dirección competente para realizar la debida respuesta. | Lunes - Viernes 08H00 - 16H00 (Personal Administrativo) | Gratis | 15 días | Ciudadanía en general | Av. Mariscal Sucre s/n y Mariana de Jesús | www.emaseo.gob.ec/ | Call center, oficinas occidental (ventanilla Secretaría General), redes sociales, página web, correo electrónico y teléfono institución. | No | No Aplica | No Aplica | 2.505.344 | 2.505.344 | 96,5% |
| 6 | BARRIDO | Barrido del espacio público en calles, calles, parques, plazas, pasajes y avenidas principales de la ciudad, de forma manual o mecánica. | Las labores de barrido y limpieza de vías y áreas públicas son responsabilidad del Municipio, directamente o a través de las prestadoras del servicio de aseo y deberán realizarse con una frecuencia tal que las vías y áreas públicas estén siempre limpias y aseadas. (Ordenanza 332) | 1. El Usuario debe redactar una solicitud dirigida al Director de Operaciones y Servicios Ing. Antonio Sáenz, detallando el requerimiento; 2. Entregar la solicitud en la Secretaría General en las oficinas de Emaseo EP; 3. El requerimiento será redireccionado a la Dirección competente para realizar la debida respuesta. | 1. El Usuario debe redactar una solicitud dirigida al Director de Operaciones y Servicios Ing. Antonio Sáenz, detallando el requerimiento; 2. Entregar la solicitud en la Secretaría General en las oficinas de Emaseo EP; 3. El requerimiento será redireccionado a la Dirección competente para realizar la debida respuesta. | Lunes - Viernes 08H00 - 16H00 (Personal Administrativo) | Gratis | 15 días | Ciudadanía en general | Av. Mariscal Sucre s/n y Mariana de Jesús | www.emaseo.gob.ec/ | Call center, oficinas occidental (ventanilla Secretaría General), redes sociales, página web, correo electrónico y teléfono institución. | No | No Aplica | No Aplica | 2.505.344 | 2.505.344 | 96,5% |
| 7 | RECOLECCION DIFERENCIADA | Recolección de residuos sólidos reciclables, involucrando a la comunidad y empoderando a los Gestores de Menor Escala. | Las labores de barrido y limpieza de vías y áreas públicas son responsabilidad del Municipio, directamente o a través de las prestadoras del servicio de aseo y deberán realizarse con una frecuencia tal que las vías y áreas públicas estén siempre limpias y aseadas. (Ordenanza 332) | 1. El Usuario debe redactar una solicitud dirigida al Director de Operaciones y Servicios Ing. Antonio Sáenz, detallando el requerimiento; 2. Entregar la solicitud en la Secretaría General en las oficinas de Emaseo EP; 3. El requerimiento será redireccionado a la Dirección competente para realizar la debida respuesta. | 1. El Usuario debe redactar una solicitud dirigida al Director de Operaciones y Servicios Ing. Antonio Sáenz, detallando el requerimiento; 2. Entregar la solicitud en la Secretaría General en las oficinas de Emaseo EP; 3. El requerimiento será redireccionado a la Dirección competente para realizar la debida respuesta. | Lunes - Viernes 08H00 - 16H00 (Personal Administrativo) | Gratis | 15 días | Ciudadanía en general | Av. Mariscal Sucre s/n y Mariana de Jesús | www.emaseo.gob.ec/ | Call center, oficinas occidental (ventanilla Secretaría General), redes sociales, página web, correo electrónico y teléfono institución. | No | No Aplica | No Aplica | 2.505.344 | 2.505.344 | 96,5% |
| 8 | RECOLECCION DE RESIDUOS VOLUMINOSOS (DOMINGO DE TIROQUES) | Recolección de residuos voluminosos, escombros, electrodomésticos; mediante cajas de 27 m3 instaladas en los talleres Occidental y Forestal. | Las labores de barrido y limpieza de vías y áreas públicas son responsabilidad del Municipio, directamente o a través de las prestadoras del servicio de aseo y deberán realizarse con una frecuencia tal que las vías y áreas públicas estén siempre limpias y aseadas. (Ordenanza 332) | No aplica. No existen requisitos para este servicio ya que se dimensionan a nivel de todo el DMQ con la finalidad de disminuir el impacto de residuos voluminosos que deben ir a la escombrera. | No aplica. No hay formularios para acceder a este servicio por que las cajas se encuentran dispuestas en los talleres de la EMASEO EP para atender a la ciudadanía. | Lunes - Viernes 08H00 - 16H00 (Personal Administrativo) | Gratis | 15 días | Ciudadanía en general | Av. Mariscal Sucre s/n y Mariana de Jesús | www.emaseo.gob.ec/ | Call center, oficinas occidental (ventanilla Secretaría General), redes sociales, página web, correo electrónico y teléfono institución. | No | No Aplica | No Aplica | 2.505.344 | 2.505.344 | 96,5% |
| 9 | HIDROLAVADO | Mediante el uso de agua a presión y alta temperatura se limpian áreas como plazas, puntos habilitados, pasos, desperdicios con el uso de detergente biodegradable. | No aplica. El servicio se presta en todo el DMQ. | No aplica. El servicio se presta en todo el DMQ. | No aplica. El servicio se presta en todo el DMQ. | Lunes - Viernes 08H00 - 16H00 (Personal Administrativo) | Gratis | 15 días | Ciudadanía en general | Av. Mariscal Sucre s/n y Mariana de Jesús | www.emaseo.gob.ec/ | Call center, oficinas occidental (ventanilla Secretaría General), redes sociales, página web, correo electrónico y teléfono institución. | No | No Aplica | No Aplica | 2.505.344 | 2.505.344 | 96,5% |
| 10 | ATENCIÓN A PUNTOS CRÍTICOS (CASAS UNIVERSALES) | Identificando puntos críticos en la ciudad, se han instalado cajas universales para la recolección de residuos sólidos en comunidades afectadas y de difícil acceso. | Las labores de barrido y limpieza de vías y áreas públicas son responsabilidad del Municipio, directamente o a través de las prestadoras del servicio de aseo y deberán realizarse con una frecuencia tal que las vías y áreas públicas estén siempre limpias y aseadas. (Ordenanza 332) | 1. El Usuario debe redactar una solicitud dirigida al Director de Operaciones y Servicios Ing. Antonio Sáenz, detallando el requerimiento; 2. Entregar la solicitud en la Secretaría General en las oficinas de Emaseo EP; 3. El requerimiento será redireccionado a la Dirección competente para realizar la debida respuesta. | 1. El Usuario debe redactar una solicitud dirigida al Director de Operaciones y Servicios Ing. Antonio Sáenz, detallando el requerimiento; 2. Entregar la solicitud en la Secretaría General en las oficinas de Emaseo EP; 3. El requerimiento será redireccionado a la Dirección competente para realizar la debida respuesta. | Lunes - Viernes 08H00 - 16H00 (Personal Administrativo) | Gratis | 15 días | Ciudadanía en general | Av. Mariscal Sucre s/n y Mariana de Jesús | www.emaseo.gob.ec/ | Call center, oficinas occidental (ventanilla Secretaría General), redes sociales, página web, correo electrónico y teléfono institución. | No | No Aplica | No Aplica | 2.505.344 | 2.505.344 | 96,5% |
| 11 | LIMPIEZA DE PARQUES EMBLEMÁTICOS | Barrido y recolección de residuos generados en parques considerados como emblemáticos (7 parques actualmente) | Las labores de barrido y limpieza de vías y áreas públicas son responsabilidad del Municipio, directamente o a través de las prestadoras del servicio de aseo y deberán realizarse con una frecuencia tal que las vías y áreas públicas estén siempre limpias y aseadas. (Ordenanza 332) | No aplica. Este servicio se presta en los 57 parques considerados emblemáticos del DMQ. | No aplica. Este servicio se presta en los 57 parques considerados emblemáticos del DMQ. | Lunes - Viernes 08H00 - 16H00 (Personal Administrativo) | Gratis | 15 días | Ciudadanía en general | Av. Mariscal Sucre s/n y Mariana de Jesús | www.emaseo.gob.ec/ | Call center, oficinas occidental (ventanilla Secretaría General), redes sociales, página web, correo electrónico y teléfono institución. | No | No Aplica | No Aplica | 2.505.344 | 2.505.344 | 96,5% |
| 12 | ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA (BOO EMASEO recepción y gestión; Denuncias y Reclamos Seguimiento de Reclamos Consulta de Horarios y Frecuencias de recolección domiciliaria Servicios de aseo y/o de recolección) | Mediante la línea telefónica 1-800 EMASEO recepción y gestión; Denuncias y Reclamos Seguimiento de Reclamos Consulta de Horarios y Frecuencias de recolección domiciliaria Servicios de aseo y/o de recolección | Las labores de barrido y limpieza de vías y áreas públicas son responsabilidad del Municipio, directamente o a través de las prestadoras del servicio de aseo y deberán realizarse con una frecuencia tal que las vías y áreas públicas estén siempre limpias y aseadas. (Ordenanza 332) | No aplica. Toda persona natural o jurídica puede acceder a este servicio enviando la solicitud al personal designado. | 1. El Usuario debe redactar una solicitud dirigida al Director de Operaciones y Servicios Ing. Antonio Sáenz, detallando el requerimiento; 2. Entregar la solicitud en la Secretaría General en las oficinas de Emaseo EP; 3. El requerimiento será redireccionado a la Dirección competente para realizar la debida respuesta. | Lunes - Viernes 08H00 - 16H00 (Personal Administrativo) | Gratis | 15 días | Ciudadanía en general | Av. Mariscal Sucre s/n y Mariana de Jesús | www.emaseo.gob.ec/ | Call center, oficinas occidental (ventanilla Secretaría General), redes sociales, página web, correo electrónico y teléfono institución. | No | No Aplica | No Aplica | 2.505.344 | 2.505.344 | 96,5% |
| 13 | SERVICIO DE BATERIAS SANITARIAS | Instalación de baterías sanitarias móviles en eventos públicos o privados, con alta concentración de público. | Las labores de barrido y limpieza de vías y áreas públicas son responsabilidad del Municipio, directamente o a través de las prestadoras del servicio de aseo y deberán realizarse con una frecuencia tal que las vías y áreas públicas estén siempre limpias y aseadas. (Ordenanza 332) | No aplica. Toda persona natural o jurídica puede acceder a este servicio enviando la solicitud al personal designado. | 1. El Usuario debe redactar una solicitud dirigida al Director de Operaciones y Servicios Ing. Antonio Sáenz, detallando el requerimiento; 2. Entregar la solicitud en la Secretaría General en las oficinas de Emaseo EP; 3. El requerimiento será redireccionado a la Dirección competente para realizar la debida respuesta. | Lunes - Viernes 08H00 - 16H00 (Personal Administrativo) | Gratis | 15 días | Ciudadanía en general | Av. Mariscal Sucre s/n y Mariana de Jesús | www.emaseo.gob.ec/ | Call center, oficinas occidental (ventanilla Secretaría General), redes sociales, página web, correo electrónico y teléfono institución. | No | SOLICITUD DE LIMPIEZA EVENTOS ESPECIALES | No Aplica | 2.505.344 | 2.505.344 | 96,5% |
| 14 | EVENTOS ESPECIALES | Recolección y limpieza integral de residuos en eventos públicos o privados, con alta concentración de público. | Las labores de barrido y limpieza de vías y áreas públicas son responsabilidad del Municipio, directamente o a través de las prestadoras del servicio de aseo y deberán realizarse con una frecuencia tal que las vías y áreas públicas estén siempre limpias y aseadas. (Ordenanza 332) | No aplica. Toda persona natural o jurídica puede acceder a este servicio enviando la solicitud al personal designado. | 1. El Usuario debe redactar una solicitud dirigida al Director de Operaciones y Servicios Ing. Antonio Sáenz, detallando el requerimiento; 2. Entregar la solicitud en la Secretaría General en las oficinas de Emaseo EP; 3. El requerimiento será redireccionado a la Dirección competente para realizar la debida respuesta. | Lunes - Viernes 08H00 - 16H00 (Personal Administrativo) | Gratis | 15 días | Ciudadanía en general | Av. Mariscal Sucre s/n y Mariana de Jesús | www.emaseo.gob.ec/ | Call center, oficinas occidental (ventanilla Secretaría General), redes sociales, página web, correo electrónico y teléfono institución. | No | SOLICITUD DE LIMPIEZA EVENTOS ESPECIALES | No Aplica | 2.505.344 | 2.505.344 | 96,5% |
| 15 | MINGAS | Recolección y limpieza integral de residuos voluminosos, escombros, y demás que tenga el sector solicitado en coordinación con la ciudadanía | El representante del barrio debe descargar los formularios de la página web de EMASEO, llenar la información requerida y entregar en las oficinas de EMASEO en la Av. Mariscal Sucre y Mariana de Jesús. | Mínimo de 20 firmas en representación del barrio, área, edificio acceso vehicular. | 1. El usuario entrega los formularios en las oficinas de EMASEO; 2. Se analiza la solicitud y efectúa la programación; 3. Se define un equipo operativo de limpieza en minga y un equipo facilitador para la capacitación; 4. Se estructura la jornada de limpieza; 5. El Supervisor responsable de la ejecución completa la información de la ficha de trabajo y firma; 6. El Representante del Barrio validó el trabajo realizado firmando la Ficha de Trabajo. | Lunes - Viernes 08H00 - 16H00 (Personal Administrativo) | Gratis | 15 días | Ciudadanía en general | Av. Mariscal Sucre s/n y Mariana de Jesús | www.emaseo.gob.ec/ | Call center, oficinas occidental (ventanilla Secretaría General), redes sociales, página web, correo electrónico y teléfono institución. | No | SOLICITUD DE MINGAS | No Aplica | 4.207 | 4.207 | 100,0% |

FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN: 29/02/2016
 PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN: MENSUAL
 LÍNEA POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN - LITERAL d)
 RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL d)
 CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:
 NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN: