

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 ciudadanía 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)	Tiempo de canales disponibles de atención presencial (Detallar si es por ventanilla, oficina, brigada, página web, correo electrónico, chat en línea, contacto center, call center, teléfono (número))	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 (mensual)	Número de ciudadanos/ciudadanas que accedieron al servicio acumulado	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 con los dispuesto a la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública	Las solicitudes se reciben por escrito.	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 (on line) 3. Realizar el seguimiento a la solicitud hasta la entrega de la respuesta.	Ingrete la solicitud por escrito en la ventanilla de recepción de documentos de la Secretaría General de la AMC, pasa a Supervisión Asesoría Jurídica, la misma despacha el requerimiento y se notifica al solicitante para que retire la información solicitada.	08H00 a 16H00	Gratis	15 días	Ciudadanía en general	AGENCIA METROPOLITANA DE CONTROL (Dir.: El Sol N39-188 y El Universo)	AGENCIA METROPOLITANA DE CONTROL (Dir.: El Sol N39-188 y El Universo. Telf: 3952300 ext. 28222, 28206)	La solicitud de acceso a la información pública se debe ingresar por la ventanilla de recepción de documentos de la Secretaría General de la Agencia Metropolitana de Control	No	Formulario de acceso a la información pública	"NO APLICA"	0	0	100%
2	Presentación de denuncias	Recepción, registro y ruteo de denuncias a Dirección de Inspección	1. Entregar en la ventanilla de atención al ciudadano el formulario de denuncias con elementos probatorios que sustentan la denuncia. 2. Realizar la denuncia en línea (página web: agenciacontrol.gub.ve) 3. Vía telefónica. Este denuncia será receptada por el funcionario a cargo.	1. Nombres completos del denunciante 2. Copia de cédula de ciudadanía 3. Descripción de los hechos 4. Croupe de ubicación con puntos de referencia 5. Datos de contacto (teléfono, correo electrónico) 6. Firma del denunciante 7. Fotografías del lugar de la denuncia	1. El cumplimiento de los campos del formulario de denuncias es verificado por el personal de ventanilla de la AMC. 2. Validada la misma, se la remite a la Dirección de Inspección o Comisaría competente en razón de la materia y jurisdicción para su atención. 3. Las denuncias son analizadas y gestionadas por la Dirección de Inspección o Comisarias. Donde se designará a un inspector, quien atenderá y verificará la denuncia. 4. El inspector emitirá un informe técnico respecto de la verificación realizada. 5. De haberse cometido una	08H00 a 16H00	Gratis	De 15 a 30 días hábiles	Ciudadanía en general	En todas las comisarías y unidades de control de la Agencia Metropolitana de Control	Agencia Metropolitana de Control (Dir.: El Sol N39-188 y El Universo. Telf: 3952300 ext. 28207, 28299)	Ventanilla, Unidades de Control y Comisarías Metropolitanas	NO	Formulario de denuncia	www.agenciacontrol.gub.ve	286	545	100%
3	Solicitud de copias simples y certificadas	Solicitud de copias simples o certificadas de documentación administrativa y procesos administrativos sancionadores	Presentar la solicitud por escrito en la que se detallan datos del requerimiento y justificativos que correspondan en las ventanillas de atención al ciudadano de la Secretaría General.	1. La solicitud se presentará mediante un documento escrito. 2. El mismo debe describir si se trata de copias simples o certificadas de lo requerido. 3. Además del detalle del mismo. Es decir, número, año, descripción de la unidad o comisaría en la que se emitió el documento o proceso materia de la solicitud. 4. Fotocopia de cédula o pasaporte del solicitante. 5. Si se trata de personas jurídicas deberá adjuntar el nomenclario vigente .	1. Se valida el cumplimiento de los requisitos. 2. Se solicita por medio del correo electrónico institucional la información que se solicita. 3. Se certifican las copias de ser el caso solicitado. 4. Se realiza un oficio en sustentación al trámite solicitado. 5. Se notifica al solicitante ya sea en ventanilla o la dirección que debe para futuras notificaciones.	08H00 a 16H00	Gratis	De 15 a 30 días hábiles	Ciudadanía en general	Secretaría General de la Agencia Metropolitana de Control	Agencia Metropolitana de Control (Dir.: El Sol N39-188 y El Universo. Telf: 3952300 ext. 28207, 28299)	Ventanilla, Unidades de Control y Comisarías Metropolitanas	No	"NO APLICA", se recibe mediante ofio o petición razonada y sustentada	"NO APLICA"	156	4.840	100%
4	Denuncias web	Recepción, registro y ruteo de denuncias a Dirección de Inspección	1. Entregar en la ventanilla de atención al ciudadano el formulario de denuncias con elementos probatorios que sustentan la denuncia. 2. Realizar la denuncia en línea (página web: agenciacontrol.gub.ve) 3. Vía telefónica. Este denuncia será receptada por el funcionario a cargo.	1. Nombres completos del denunciante 2. Copia de cédula de ciudadanía 3. Descripción de los hechos 4. Croupe de ubicación con puntos de referencia 5. Datos de contacto (teléfono, correo electrónico) 6. Firma del denunciante 7. Fotografías del lugar de la denuncia	1. El cumplimiento de los campos del formulario de denuncias es verificado por el personal de ventanilla de la AMC. 2. Validada la misma, se la remite a la Dirección de Inspección o Comisaría competente en razón de la materia y jurisdicción para su atención. 3. Las denuncias son analizadas y gestionadas por la Dirección de Inspección o Comisarias. Donde se designará a un inspector, quien atenderá y verificará la denuncia. 4. El inspector emitirá un informe técnico respecto de la verificación realizada. 5. De haberse cometido una infracción, el informe es remitido a los Unidades de Sancionadas de Control en	08H00 a 16H00	Gratis	De 15 a 30 días hábiles	Ciudadanía en general	Secretaría General de la Agencia Metropolitana de Control	Agencia Metropolitana de Control (Dir.: El Sol N39-188 y El Universo. Telf: 3952300 ext. 28207, 28299)	Página web	SI	Formulario de denuncia	www.agenciacontrol.gub.ve	73		100%

Para ser llenado por las instituciones que disponen de Portal de Trámites Ciudadanos (PTC)										"NO APLICA" La Agencia Metropolitana de Control no está registrada al Portal de Trámite Ciudadano (PTC)								
FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:										30/06/2019								
PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN: Mensual										MENSUAL								
UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN- LITERAL d) Secretaría General										SECRETARÍA GENERAL								
RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL d) Secretaría General										Esp. Sonia María Méndez de Aguirre								
CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:										sonia@atipm.gov.ve								
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:										(02) 395-2300 EXTENSIÓN 28287								