

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 o link de descripción manual)	Tipo 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 (extensión))	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 ciudadanos/ciudadanas que accedieron al servicio acumulativo	Porcentaje de satisfacción sobre el uso del servicio
1	Reclamo de Protección por Salvoconducto y gastos funerarios	Mediante este servicio el SPPAT tramita la protección a las víctimas de accidentes de tránsito, previa la presentación de la documentación requerida para proceder al pago.	El usuario puede acudir a las oficinas del SPPAT en las ciudades de Quito o Guayaquil, o podrá llamar a cualquiera de los números telefónicos de la institución, en donde se le brindará el asesoramiento de los documentos que debe presentar y se le explicará el acuerdo a cada caso, cómo realizar el trámite. Una vez que la persona haya obtenido los documentos podrá presentarlos en las oficinas de estas dos ciudades, o podrá presentarlo a través de cualquiera de las oficinas del Correo del Ecuador ubicadas en todo el país, para que este sea entregado a las oficinas del SPPAT. Se promueve el caso, el asunto se gestiona para el usuario ya que se mantiene un convenio con esta institución.	1. Partida de Defunción original de la víctima emitida por el Registro Civil 2. Copia del parte policial debidamente certificado por la autoridad competente 3. Copia del protocolo de autopsia, y/o copia de la historia clínica 4. Pruebas fehacientes de bienes realizados para Seguro Público (deben constar todos los beneficiarios) 5. Certificado bancario de los beneficiarios, de institución financiera reconocida y aprobada por la Superintendencia de Bancos 6. Copia de estado de los beneficiarios 7. Dirección domiciliarista sujeta, número telefónico y correo electrónico (si tiene) de la persona beneficiaria de las protecciones 8. Factura original o gastos funerarios	1. Los documentos son recibidos por la Unidad de reclamos en donde se revisa que todos los requisitos estén completos y correctos, si no lo están, se notifica al usuario a través de un oficio, cuáles son los requisitos faltantes o correcciones a realizar 2. Una vez revisado por Reclamos, la documentación para el área jurídica, en donde se revisa la legalidad de cada documento a la legalidad de los reclamos de la subcomisión, y se asignan los porcentajes que deberán ser pagados a cada beneficiario. 3. Las direcciones jurídicas, físicas y físicas aprueban el pago de los valores reclamados por el jurídico 4. Las carpetas aprobadas pasan al área financiera para procesar el pago y dar seguimiento hasta la acreditación en la cuenta de los beneficiarios.	De lunes a viernes en horario de 08:00 a 16:00	Gratuito	De acuerdo a la Ley se deberá presentar el pago en un tiempo máximo de 30 días corridos a partir de la entrega de la documentación correcta y completa	Ciudadanía en general, específicamente las víctimas de los accidentes de tránsito	Se atiende en las oficinas del SPPAT de Quito (central) y Guayaquil, o se puede enviar la documentación a través de cualquiera de las oficinas a nivel nacional de Correo del Ecuador, sin ningún costo para el usuario.	SPPAT Quito: Juan León Mora N26-220 y Av. Orellana, Edificio del MTCOP, piso 5. Telef: (02) 221 0001, 290 4036, 255 4311. SPPAT Guayaquil: Antepara 715 y Primeros de Mayo, Telef: (04) 220 0872, 228 0031. Página web: www.protecciontransito.gub.ec	No	No	"NO APLICABLE", debido a que no hay ningún formulario recurrente para el reclamo de este tipo de protección	872	2.240	99%	
2	Reclamo de Protección por gastos médicos	Mediante este servicio el SPPAT tramita la protección a las víctimas de accidentes de tránsito, previa la presentación de la documentación requerida para proceder al pago.	El usuario puede acudir a las oficinas del SPPAT en las ciudades de Quito o Guayaquil, o podrá llamar a cualquiera de los números telefónicos de la institución, en donde se le brindará el asesoramiento de los documentos que debe presentar y se le explicará el acuerdo a cada caso, cómo realizar el trámite. Una vez que la persona haya obtenido los documentos podrá presentarlos en las oficinas de estas dos ciudades, o podrá presentarlo a través de cualquiera de las oficinas del Correo del Ecuador ubicadas en todo el país, para que este sea entregado a las oficinas del SPPAT. Se promueve el caso, el asunto se gestiona para el usuario ya que se mantiene un convenio con esta institución.	EN CASO DE SERVICIOS MÉDICOS 1. Formulario Único de Reclamación – FUR, debe estar completamente lleno con todos los datos del paciente y debidamente validado con las firmas de responsabilidad autoridades y sellas. 2. Historia Clínica, que deberá contener al menos los siguientes formularios: a) Anexo 002 en caso de ser transportado por ambulancia b) Formulario 003 en caso de hospitalización, de ser pertinente c) Formulario 008 para el registro de atenciones en emergencia al cual remite el paciente d) Formulario 009 (guías en caso de hospitalización, de ser pertinente) e) Protocolo operativo en caso de intervenciones quirúrgicas, de ser pertinente f) Protocolo anestésico, de ser pertinente g) Resultados de exámenes de sangre, diagnósticos e informes para exámenes de imagen, de ser pertinente. 3. Oficio de solicitud de pago, que identifique el mes y el servicio al que corresponde la factura y las planillas; se emitirá un oficio por cada mes. 4. Planilla consolidada de cargo 5. Planilla individual de cargo detallada en físico y digital con los valores ordenados y registrados detalladamente por la atención de salud prestada al usuario. 6. Documento de identidad: copia de cédula de identidad, ciudadanía, pasaporte, partida de nacimiento, certificado de nacido vivo, tarjeta índice o consulta de la página web de registro civil de la víctima. 7. Acta de entrega receptiva de servicios de salud, conforme a lo dispuesto y solicitado por parte del Ministerio de Salud (Acuerdo Ministerial 5309 de servicios hospitalarios, ambulancias con intervenciones y diagnósticos). 8. Factura consolidada, una por cada servicio y mes, sujeta a la normativa legal vigente (Título de Protección del Sistema Nacional de Salud – Norma del Proceso de Reclutamiento para la Atención de Pacientes y Reclutamiento Económico por prestación de servicios de salud entre instituciones de la Red Pública Integral de Salud y la Red Privada Complementaria y sus anexos).	1. Los documentos son recibidos por la Unidad de Clases médicas para ser revisada por el Asesor Médico en donde se revisa que todos los requisitos estén completos y correctos, si no lo están, se notifica al usuario a través de un oficio, cuáles son los requisitos faltantes o correcciones a realizar. 2. Las carpetas aprobadas pasan al área financiera para procesar el pago y dar seguimiento hasta la acreditación en la cuenta de los beneficiarios.	De lunes a viernes en horario de 08:00 a 16:00	Gratuito	De acuerdo a la Ley se deberá presentar el pago en un tiempo máximo de 30 días corridos a partir de la entrega de la documentación correcta y completa	Ciudadanía en general, específicamente las víctimas de accidentes de tránsito	Se atiende en las oficinas del SPPAT de Quito (central) y Guayaquil, o se puede enviar la documentación a través de cualquiera de las oficinas a nivel nacional de Correo del Ecuador, sin ningún costo para el usuario.	SPPAT Quito: Juan León Mora N26-220 y Av. Orellana, Edificio del MTCOP, piso 5. Telef: (02) 221 0001, 290 4036, 255 4311. SPPAT Guayaquil: Antepara 715 y Primeros de Mayo, Telef: (04) 220 0872, 228 0031. Página web: www.protecciontransito.gub.ec	No	FORMULARIO ÚNICO DE RECLAMOS FUR	"NO APLICABLE", debido a que la institución no cuenta con un portal de servicios en línea	1.521	6.341	98%	
3	Reclamo de Protección por discapacidad	Mediante este servicio el SPPAT tramita la protección a las víctimas de accidentes de tránsito, previa la presentación de la documentación requerida para proceder al pago.	El usuario puede acudir a las oficinas del SPPAT en las ciudades de Quito o Guayaquil, o podrá llamar a cualquiera de los números telefónicos de la institución, en donde se le brindará el asesoramiento de los documentos que debe presentar y se le explicará el acuerdo a cada caso, cómo realizar el trámite. Una vez que la persona haya obtenido los documentos podrá presentarlos en las oficinas de estas dos ciudades, o podrá presentarlo a través de cualquiera de las oficinas del Correo del Ecuador ubicadas en todo el país, para que este sea entregado a las oficinas del SPPAT. Se promueve el caso, el asunto se gestiona para el usuario ya que se mantiene un convenio con esta institución.	EN CASO DE SERVICIOS FISIOTERAPÉUTICOS 1. Formulario Único de Reclamación – FUR, debe estar completamente lleno con todos los datos del paciente y debidamente validado con las firmas de responsabilidad autoridades y sellas. 2. Oficio de solicitud de pago, que identifique el mes y el servicio al que corresponden la factura y las planillas; se emitirá un oficio por cada mes. 3. Copia de partes de funcionamiento emitidos por el Ministerio de Salud Pública para el área de servicios de atención rehabilitadora. 4. Planilla consolidada de cargo 5. Planilla individual de cargo detallada en físico y digital con los valores ordenados y registrados detalladamente por la atención de salud prestada al usuario. 6. Copia del Anexo 2 – Atención Rehabilitadora, debidamente diligenciada, como garantía de la atención recibida, así como la calidad y gratuidad de la misma. 7. Factura consolidada, una por cada servicio y mes, sujeta a la normativa legal vigente (Título de Protección del Sistema Nacional de Salud – Norma del Proceso de Reclutamiento para la Atención de Pacientes y Reclutamiento Económico por prestación de servicios de salud entre instituciones de la Red Pública Integral de Salud y la Red Privada Complementaria y sus anexos).	1. Los documentos son recibidos por la Unidad de Clases médicas para ser revisada por el Asesor Médico en donde se revisa que todos los requisitos estén completos y correctos, si no lo están, se notifica al usuario a través de un oficio, cuáles son los requisitos faltantes o correcciones a realizar. 2. Las carpetas aprobadas pasan al área financiera para procesar el pago y dar seguimiento hasta la acreditación en la cuenta de los beneficiarios.	De lunes a viernes en horario de 08:00 a 16:00	Gratuito	De acuerdo a la Ley se deberá presentar el pago en un tiempo máximo de 30 días corridos a partir de la entrega de la documentación correcta y completa	Ciudadanía en general, específicamente las víctimas de accidentes de tránsito	Se atiende en las oficinas del SPPAT de Quito (central) y Guayaquil, o se puede enviar la documentación a través de cualquiera de las oficinas a nivel nacional de Correo del Ecuador, sin ningún costo para el usuario.	SPPAT Quito: Juan León Mora N26-220 y Av. Orellana, Edificio del MTCOP, piso 5. Telef: (02) 221 0001, 290 4036, 255 4311. SPPAT Guayaquil: Antepara 715 y Primeros de Mayo, Telef: (04) 220 0872, 228 0031. Página web: www.protecciontransito.gub.ec	No	FORMULARIO ÚNICO DE RECLAMOS FUR	"NO APLICABLE", debido a que la institución no cuenta con un portal de servicios en línea	7	12	98%	
Para ser llenado por las instituciones que disponen de Portal de Trámites Ciudadanos (PTC)																		
FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:																		
PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:																		
UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN - LITERAL B:																		
RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL B:																		
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:																		
Portal de Trámites Ciudadanos (PTC)																		
MENSUAL/ANUAL																		
DIRECCIÓN TÉCNICA																		
Sr. Bernardo Melara																		
bernar@proteccion.gub.ec																		
(02) 290-4036 EXTENSIÓN 127																		