

Art. 7 de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública - LOTAIP

d) Los servicios que ofrece y la forma 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 y 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 (Detallar 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 (Enlace 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, etc. en línea, contact center, call center, teléfono restrictivo)	Servicio Automatizado (Si/No)	Link para descargar el formulario de servicios	Link para el servicio por internet (en línea)	Número de ciudadanos/ciudadanas que accedieron al servicio en el último período (mensual)	Número de ciudadanos/ciudadanas que accedieron al servicio acumulativo	Porcentaje de satisfacción sobre el uso del servicio
1	Solicitud de Acceso a la Información Pública	Este formato público permite obtener información amparada en el Art. 31 de la Constitución de la República del Ecuador. La misma que establece que tiene por objeto garantizar el acceso a la información pública, cuando ha sido designada expresa o tácitamente, o cuando la que se ha proporcionado no sea completa o fidedigna.	1. Entregar la solicitud de acceso a la información pública en físico o a través de correo electrónico. 2. Estar pendiente de que la respuesta de contestación se entregue antes de los 15 días siguientes al día en que se recibe la solicitud. 3. Retirar la comunicación con la respuesta a la solicitud según el medio que haya escogido (servicio en línea o retiro en oficina).	1. Llenar el formulario de la solicitud de acceso a la información pública. 2. Llenar la información si el servicio está disponible en internet (en línea). 3. Realizar el seguimiento a la solicitud hasta la entrega de la respuesta. 4. Entrega de la comunicación con el respuesta al o la solicitante.	1. Solicitud de acceso a la información pública llega a la misma autoridad de la institución. 2. Pasa al área que genera, produce o custodia la información. 3. Se remite a la misma autoridad de la firma de la respuesta o a quien haya delegado oficialmente. 4. Entrega de la comunicación con el respuesta al o la solicitante.	08:30 a 17:00	Gratis	15 días laborables	Ciudadanía en general	Se atiende en todas las oficinas	<a href="http://www.portoaguas.gob.ec/">http://www.portoaguas.gob.ec/</a>	Página web y oficinas Portoaguas EP	Si	<a href="#">SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION PUBLICA</a>	"NO DISPONIBLE" Ya que PORTOAGUAS EP no cuenta con el servicio en línea para atención al cliente.	0	0	"NO DISPONIBLE" Ya que PORTOAGUAS EP no cuenta con un sistema de medición de satisfacción de usuario.
2	Tipo de Reclamo: Cuenta Errada, Consumo Estimado, Error de Lectura, Categoría Errada, Rubro Varios, Tercera Edad	Atención a la solicitud del reclamo a través del proceso de Análisis de la cuenta sujeta al reclamo administrativo por parte de la Unidad de Reclamo, con los documentos habilitantes adheridos al expediente, en donde se determinará si es procedente o no la reclamación, notificando en el domicilio al cliente/usuario con una Resolución donde se describe la normativa legal vigente, comentarios considerados para el estudio del análisis y la parte Resolutoria, firmado por la Autoridad Comercial y el Analista involucrado en el proceso.	1. Usuario toma turno por Call Center. 2. Se le atiende en los módulos de Atención al Cliente, o internet (en línea). 3. Copia del pedido (la empresa lo otorga). 4. Copia de Pago probal/Carátula de clave prepagada. 5. Exposición del reclamo y se utiliza Formulario de la empresa para registrar la solicitud, adjuntando documentos habilitantes que respalden el reclamo. 6. Abonado, realiza seguimiento del trámite, para que se cumpla en el tiempo estimado de conformidad con el Art. 7 - numeral 3, de la Resolución No. 007 de fecha 10 de octubre de 2014, firmada por Gerencia Comercial. 7. Hecho la modificación con el Reclamación. POR VALOR FACTURADO HABENDO SOLICITADO CIERRE TEMPORAL O DEFINITIVO (ANEXAR) • Copia de resolución del cierre temporal o definitivo.	1. Inicio del Proceso en el Sistema Informático. 2. Registro de Información. 3. Revisión de Documentación. 4. Asignación de Inspector al público desde las 08:00 a 17:00. 5. Asignación de Analista en el Sistema. 6. Levantamiento del Informe en el Sistema por el Analista. 7. Cálculo con respecto al informe en caso de proceder. 8. Fin- Reclamo si no procede, si procede: 9. Autorización de la Dirección Comercial. 10. Refactorización/Baja de Valores. 11. Notificación a abonado (Resolución). 12. Registro de Notificación en el sistema. 13. Entrega de Resolución en el domicilio del cliente/usario.	Agencia Centro: Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes; atención al público desde las 08:00 a 17:00. Agencia Cruzita: Atención pública de Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes; desde las 08:00 a 17:00. Agencia Calderón: Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes; atención al público desde las 08:00 a 17:00.	Gratis	15 días laborables	Ciudadanía en general	Agencia Recaudación Centro, CAC, Agencia Cruzita y Agencia Calderón.	Agencia Recaudación: Calle Córdoba y Chile, esquina. Teléfono: 3 701960 Agencia Cruzita: Calle Principal y Avda. del depositista. Teléfono: 3 701960 Agencia Calderón: Plaza Calderón. Teléfono: 2 340 090. Link para direccionar a la página de inicio del sitio web: <a href="http://www.portoaguas.gob.ec">http://www.portoaguas.gob.ec</a>	Atención personalizada por ventanilla o balcón de servicios en las Agencias: Matriz, El Florón y Cruzita.	Si	<a href="#">LINK PARA DESCARGAR EL FORMULARIO DE RECLAMO</a>	"NO DISPONIBLE" Ya que PORTOAGUAS EP no cuenta con el servicio en línea para atención al cliente.	400	2 784	"NO DISPONIBLE" Ya que PORTOAGUAS EP no cuenta con un sistema de medición de satisfacción de usuario.	
3	Exoneración de Consumo por Tercera Edad	Acceder a la rebaja del 50% de un medidor de agua potable cuyo consumo mensual sea de hasta 20 metros cúbicos, el exceso de estos lómetros pagarán las tarifas normales.	1. Se toma turno por Call Center. 2. Personal le muestra el módulo de Atención al Cliente, lleva formato "Solicitud del Beneficio Tercera Edad".	1. Cédula de Identidad	1. Trámite ingresado por módulo de Atención al Cliente, se asigna directamente mediante el Sistema Informático Allow, a la bandeja del responsable de la aprobación del beneficio. 2. Verificación de documentos habilitantes y aprobación del beneficio por parte del (a) responsable. 3. Archivo de documentos de respaldo.	Agencia Recaudación Centro, Centro de Atención Ciudadana- CAC. Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes; atención al público desde las 08:00 a 17:00. Agencia Cruzita: Atención pública de Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes; desde las 08:00 a 17:00. Agencia Calderón: Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes; atención al público desde las 08:00 a 17:00.	Gratis	Instantáneo	Portoaguas Calderón y la parroquia Cruzita.	Agencia Recaudación Centro, CAC, Agencia Cruzita y Agencia Calderón.	Agencia Recaudación Centro: Calle Córdoba y Chile, esquina. Teléfono: 3 701960 Agencia Cruzita: Calle San Francisco, Km 1 1/2 a Cruzita. Teléfono: 3701960. Agencia Calderón: Calle Principal y Avda. del depositista. Teléfono: 3 701960. Link para direccionar a la página de inicio del sitio web: <a href="http://www.portoaguas.gob.ec">http://www.portoaguas.gob.ec</a>	Atención personalizada por ventanilla o balcón de servicios en las Agencias: Matriz, El Florón y Cruzita.	No	<a href="#">SOLICITUD DEL BENEFICIO DE TERCERA EDAD</a>	"NO DISPONIBLE" Ya que PORTOAGUAS EP no cuenta con el servicio en línea para atención al cliente.	11	27	"NO DISPONIBLE" Ya que PORTOAGUAS EP no cuenta con un sistema de medición de satisfacción de usuario.
4	Exoneración de Consumo por Discapacidad	Acceder a la rebaja del cincuenta por ciento (50%) del valor del consumo mensual hasta por diez (10) metros cúbicos, tanto del servicio de agua potable como del de saneamiento.	1. Se toma turno por Call Center. 2. Personal le muestra el módulo de Atención al Cliente, lleva formato "Solicitud del Beneficio de la Persona con Discapacidad". 3. Solicitud del Beneficio de Discapacidad para Personas con Discapacidad según sea el caso.	EN CASO DE SER BENEFICIARIA DIRECTAMENTE LA PERSONA CON DISCAPACIDAD 1- Carnet del Conaedis, o Cédula de Ciudadanía que acredite la calificación y el registro correspondiente (Art. 12 Ley Orgánica de Discapacitados). ANEXOS PARA LA SOLICITUD DEL BENEFICIO DE DISCAPACIDAD AMPARADOS EN EL ART. 2.- ÁMBITO Y ART. 5.- SUJETOS DE LEY ORGANICA DE DISCAPACITADOS. • Cédula del dueño de la cuenta. • Documento notariado que acredite que la persona con discapacidad, vive en el predio del dueño de la cuenta, está bajo su cuidado y es responsable, de este parente que se encuentra comprendido y amparado dentro del Art. 2.- Ámbito - y Art. 5.- de la Ley de Discapacitados, para que pueda otorgar al beneficiario de discapacidad de conformidad con el art. 7.- de la ley.	1. Trámite ingresado por módulo de Atención al Cliente, se asigna directamente mediante el Sistema Informático Allow, a la bandeja del responsable de la aprobación del beneficio. 2. Verificación de documentos habilitantes y aprobación del beneficio por parte del (a) responsable. 3. Archivo de documentos de respaldo.	Agencia Recaudación Centro: Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes; atención al público desde las 08:00 a 17:00. Agencia Cruzita: Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes; atención al público desde las 08:00 a 17:00. Agencia Calderón: Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes; atención al público desde las 08:00 a 17:00.	Gratis	Instantáneo	Portoaguas Calderón y la parroquia Cruzita.	Agencia Centro, Agencia Matriz, Agencia Cruzita y Agencia Calderón.	Agencia Centro: Calle Córdoba y Chile esquina. Teléfono: 3 701960 Agencia Cruzita: Calle San Francisco, Km 1 1/2 a Cruzita. Teléfono: 3701960. Agencia Calderón: Calle Principal y Avda. del depositista. Teléfono: 3 701960. Link para direccionar a la página de inicio del sitio web: <a href="http://www.portoaguas.gob.ec">http://www.portoaguas.gob.ec</a>	Atención personalizada por ventanilla o balcón de servicios en las Agencias: Edficio Centro, Matriz, Calderón y Cruzita.	No	<a href="#">SOLICITUD DEL BENEFICIO A LA PERSONA CON DISCAPACIDAD</a>	NO DISPONIBLE Ya que PORTOAGUAS EP no cuenta con el servicio en línea para atención al cliente.	21	155	NO DISPONIBLE Ya que PORTOAGUAS EP no cuenta con un sistema de medición de satisfacción de usuario.

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 (Detalle de 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 (Enlace para direccionar a la página de inicio del sitio web y/o descripción manual)	Tipos de canales disponibles de atención presencial (Detalle si es por ventanilla, oficina, brigada, página web, correo electrónico, chat en línea, contact center, call center, teléfono, etc.)	Servicio Automatizado (Si/No)	Link para descargar el formulario de servicios	Link para el servicio por internet (en línea)	Número de ciudadanos/ciudadanas que accedieron al servicio en el último período (mensual)	Número de ciudadanos/ciudadanas que accedieron al servicio acumulativo	Porcentaje de satisfacción sobre el uso del servicio	
5	Reapertura de Servicio (cuando el usuario tiene cierre temporal y solicita la reapertura de cuenta)	Habilitar la activación de la cuenta, previa petición del Abonado para volver a cobrar el servicio de agua potable, para lo cual se realizará la inspección respectiva que indique la procedencia o no de la solicitud, una vez aprobado se factura mensualmente por el consumo.	1. Entregar la solicitud de Reapertura en los módulos de Atención al Cliente. 2. Usuario/cliente estar pendiente de que su petición sea ejecutada. 3. Comprobada con la emisión de facturación del mes que su cuenta se encuentre activa.	1. Solicitud por escrito 2. Cédula de Identidad 3. Detalle de la última factura de pago 4. Croquis del predio.	1. Registro de solicitud en la Bitácora 2. Entrega de documento al Departamento de Medidores para la inspección respectiva. 3. Departamento de Catastro habilita la cuenta, si la procedencia previa informe de inspección. 4. Agencia Recaudación Centro: lunes, martes, miércoles, jueves y viernes, atención al público desde las 08:00 a 17:00. Agencia Matriz: lunes, martes, miércoles, jueves y viernes, atención al público desde las 08:00 a 17:00. Agencia Cruzita: Atención pública de Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes, atención al público desde las 08:00 a 17:00. Agencia Calderón: Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes, atención al público desde las 08:00 a 17:00.	Agencia Recaudación Centro: lunes, martes, miércoles, jueves y viernes, atención al público desde las 08:00 a 17:00. Agencia Matriz: lunes, martes, miércoles, jueves y viernes, atención al público desde las 08:00 a 17:00. Agencia Cruzita: Atención pública de Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes, atención al público desde las 08:00 a 17:00. Agencia Calderón: Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes, atención al público desde las 08:00 a 17:00.	Gratuito	10 días Laborales	Portoviejo, Calderón y la parroquia Cruzita.	Agencia Centro, Agencia Matriz, Agencia Cruzita y Agencia Calderón.	Agencia Recaudación Centro: Calle Córdoba y Chile, sequina. Teléfono: 3-701960. Agencia Matriz: Calle San Francisco, Km 1 1/2 a la Cruzita. Teléfono: 3701960. Agencia Cruzita: Calle Principal y Avela, el depositista. Teléfono: 3701960. Agencia Calderón: Plaza Calderón. Link para direccionar a la página de inicio del sitio web: <a href="http://www.portoaguas.gob.ec">http://www.portoaguas.gob.ec</a>	Atención personalizada por ventanilla o balcón de servicios en las Agencias: Matriz, El Florón y Cruzita.	No	<a href="#">TIPOS DE SOLICITUDES DE SERVICIO</a>	<a href="#">TIPOS DE SOLICITUDES DE SERVICIO</a>	1	8	NO DISPONIBLE Ya que PORTOAGUAS EP no cuenta con un sistema de medición de satisfacción de usuario.	
6	Legitimación del servicio de Agua Potable y Saneamiento	Acceder al servicio de agua potable y saneamiento, de manera legal y responsable.	1. Entregar la solicitud de legitimación por módulos de Atención al Cliente. 2. Usuario/cliente estar pendiente de que se le realice la inspección en el predio. 3. Si al momento de la inspección, el Inspector le confirma al usuario o procede como Legitimado o como Instalación Nueva. 4. El iguerrero de, el Abonado se acerca por Call Center a conocer la número de cuenta en PORTOAGUAS EP.	1. Registro de solicitud en la Bitácora. 2. Entrega de documentación al Inspector, para la respectiva inspección, por el área de Atención al Cliente. 3. El Inspector entrega informe al Departamento de Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes, atención al público desde las 08:00 a 17:00. 4. Se contesta la solicitud ingresada.	1. Registro de solicitud en la Bitácora. 2. Entrega de documentación al Inspector, para la respectiva inspección, por el área de Atención al Cliente. 3. El Inspector entrega informe al Departamento de Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes, atención al público desde las 08:00 a 17:00. 4. Se contesta la solicitud ingresada.	Agencia Recaudación Centro: lunes, martes, miércoles, jueves y viernes, atención al público desde las 08:00 a 17:00. Agencia Matriz: lunes, martes, miércoles, jueves y viernes, atención al público desde las 08:00 a 17:00 y los sábados de 08:00 a 12:30. Agencia Cruzita: Atención pública de Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes, atención al público desde las 08:00 a 17:00. Agencia Calderón: Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes, atención al público desde las 08:00 a 17:00.	El costo está basado de acuerdo al diámetro de la tubería (6", 8", 1", 1.5", 2", 3") y de acuerdo a la categoría del predio (Residencial/ Comercial, Oficinas, etc.). En valores porcentuales, de acuerdo a la remuneración básica unificada vigente.	3 a 4 días Laborales	Portoviejo, Calderón y la parroquia Cruzita.	Agencia Recaudación Centro, Agencia Matriz, Agencia Cruzita y Agencia Calderón.	Agencia Recaudación Centro: Calle Córdoba y Chile, sequina. Teléfono: 3-701960. Agencia Matriz: Calle San Francisco, Km 1 1/2 a la Cruzita. Teléfono: 3701960. Agencia Cruzita: Calle Principal y Avela, el depositista. Teléfono: 3701960. Agencia Calderón: Plaza Calderón. Link para direccionar a la página de inicio del sitio web: <a href="http://www.portoaguas.gob.ec">http://www.portoaguas.gob.ec</a>	Atención personalizada por ventanilla o balcón de servicios en las Agencias: Matriz, Calderón y Cruzita.	No	<a href="#">SOLICITUD DE LEGITIMACION DEL SERVICIO DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO</a>	<a href="#">SOLICITUD DE LEGITIMACION DEL SERVICIO DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO</a>	62	65	NO DISPONIBLE Ya que PORTOAGUAS EP no cuenta con un sistema de medición de satisfacción de usuario.	
7	Instalación de Conexión Inicial de Agua Potable y Alcantarillado.	Obtención del servicio de agua potable y alcantarillado sanitario.	1. Se toma turno por Call Center. 2. Personal de módulos de Atención al Cliente, lleva formato "Tipo de Solicitud de Servicio". 3. Usuario/cliente está pendiente de que se le realice el proceso del Informe de Factibilidad y creación de cuenta. 4. Abonado paga derecho de conexión de agua potable y alcantarillado. 5. Usuario debe por su propio recurso contratar personal para la excavación donde se realizará las respectivas conexiones. 6. Pago del derecho de conexión. 7. Personal de PORTOAGUAS EP realiza conexiones de agua potable y alcantarillado sanitario. 8. Registro de usuario nuevo. 9. Se crea la cuenta.	1. Cédula de Identidad 2. Copia de comprobante de pago de impuestos prediales y/o escritura debidamente cancelada e inscrita en el Registro de la Propiedad. 3. Croquis del predio (otorga la empresa) 4. Pago del derecho de conexión.	1. Envío de correo electrónico a la Dirección General (Secretaría), con las solicitudes ingresadas por el usuario, y remitiendo el físico de los respaldos a la Dirección Comercial. 2. Dirección Comercial, envía Memorando a la Dirección Técnica para conocer el requerimiento. 3. Dirección Técnica, envía a realizar inspección al predio para conocer si ha factibilidad de red de agua potable y alcantarillado sanitario. 4. El Jefe de Agua Potable envía al informe de factibilidad y entrega al Director Técnico. 5. Dirección Técnica comunica a la Dirección Comercial resultados del informe de factibilidad. 6. Dirección Comercial, comunica mediante Memorando al Departamento de Catastro, la factibilidad para la creación de la cuenta. 7. Cuadrilla especializada de conexión (Departamento Comercial), realiza la instalación inicial del servicio de redes de agua potable y alcantarillado sanitario respectivamente, previo pago del derecho de conexión.	Agencia Recaudación Centro: lunes, martes, miércoles, jueves y viernes, atención al público desde las 08:00 a 17:00. Agencia Matriz: lunes, martes, miércoles, jueves y viernes, atención al público desde las 08:00 a 17:00. Agencia Cruzita: Atención pública de Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes, desde las 08:00 a 17:00. Agencia Calderón: lunes, martes, miércoles, jueves y viernes, atención al público desde las 08:00 a 17:00.	El costo está basado de acuerdo al diámetro de la tubería (6", 8", 1", 1.5", 2", 3") y de acuerdo a la disponibilidad del personal de cuadrilla de la Dirección Comercial, el tiempo de respuesta de informe de factibilidad de la Dirección Técnica.	De acuerdo a la disponibilidad del personal de cuadrilla de la Dirección Comercial, el tiempo de respuesta de informe de factibilidad de la Dirección Técnica.	3 a 4 días Laborales	Portoviejo, Calderón y la parroquia Cruzita.	Agencia Centro, Agencia Matriz, Agencia Cruzita y Agencia Calderón.	Agencia Recaudación Centro: Calle Córdoba y Chile, sequina. Teléfono: 3-701960. Agencia Matriz: Calle San Francisco, Km 1 1/2 a la Cruzita. Teléfono: 3701960. Agencia Cruzita: Calle Principal y Avela, el depositista. Teléfono: 3701960. Agencia Calderón: Plaza Calderón. Link para direccionar a la página de inicio del sitio web: <a href="http://www.portoaguas.gob.ec">http://www.portoaguas.gob.ec</a>	Atención personalizada por ventanilla o balcón de servicios en las Agencias: Matriz, El Florón y Cruzita.	No	<a href="#">SOLICITUD DE LEGITIMACION DEL SERVICIO DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO</a>	<a href="#">SOLICITUD DE LEGITIMACION DEL SERVICIO DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO</a>	87	460	NO DISPONIBLE Ya que PORTOAGUAS EP no cuenta con un sistema de medición de satisfacción de usuario.
8	Solicitud de Cambio de Nombre /Actualización de Datos.	Acceder al cambio de nombre o a la actualización de datos.	1. Entregar la solicitud de acceso al Cambio de Nombre y/o Actualización de Datos, por los módulos de Atención al Cliente. 2. Usuario/cliente estar pendiente de que su petición sea ejecutada. 3. Usuario/cliente se acerca por Call Center a comprobar por Call Center datos actualizados.	1. Solicitud por escrito 2. Cédula de Identidad 3. Copia de la cartula de escritura y/o la inscripción en el Registro de la Propiedad. 4. Copia de pago predial/Certificado de clave predial 5. Croquis del predio.	1. Registro de solicitud en la Bitácora. 2. La solicitud con los documentos habilitados se entrega al Departamento de Catastro para que verifique y proceda al Cambio de Nombre/Actualización de Datos. 3. Se realiza la inspección técnica para la verificación de la información. 4. Según el informe del Inspector se procede a modificar los datos solicitados. 5. Se contesta la solicitud ingresada.	Agencia Recaudación Centro: lunes, martes, miércoles, jueves y viernes, atención al público desde las 08:00 a 17:00. Agencia Matriz: lunes, martes, miércoles, jueves y viernes, atención al público desde las 08:00 a 17:00. Agencia Cruzita: Atención pública de Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes, desde las 08:00 a 17:00. Agencia Calderón: lunes, martes, miércoles, jueves y viernes, atención al público desde las 08:00 a 17:00.	Gratuito	1 a 3 días Laborales	Portoviejo, Calderón y la parroquia Cruzita.	Agencia Recaudación Centro, Agencia Matriz, Agencia Cruzita y Agencia Calderón.	Agencia Recaudación Centro: Calle Córdoba y Chile, sequina. Teléfono: 3-701960. Agencia Matriz: Calle San Francisco, Km 1 1/2 a la Cruzita. Teléfono: 3701960. Agencia Cruzita: Calle Principal y Avela, el depositista. Teléfono: 3701960. Agencia Calderón: Plaza Calderón. Link para direccionar a la página de inicio del sitio web: <a href="http://www.portoaguas.gob.ec">http://www.portoaguas.gob.ec</a>	Atención personalizada por ventanilla o balcón de servicios en las Agencias: Matriz, El Florón y Cruzita.	No	<a href="#">SOLICITUD DE CAMBIO DE NOMBRE/ACTUALIZACION DE DATOS</a>	<a href="#">SOLICITUD DE CAMBIO DE NOMBRE/ACTUALIZACION DE DATOS</a>	148	148	NO DISPONIBLE Ya que PORTOAGUAS EP no cuenta con un sistema de medición de satisfacción de usuario.	

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 dónde 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 (Enlace para direccionar a la página de inicio del sitio web y/o descripción manual)	Tiempo de atención presencial: (Detallar si es por ventanilla, oficina, brigada, página web, correo electrónico, etc. en línea, contact center, call center, teléfono, etc.)	Servicio Automatizado (%/No)	Link para descargar el formulario de servicios	Link para el servicio por internet (en línea)	Número de ciudadanos/ciudadanas que accedieron al servicio en el último período (mensual)	Número de ciudadanos/ciudadanas que accedieron al servicio acumulativo	Porcentaje de satisfacción sobre el uso del servicio
9	Facturación de Aprobación de Planos	Verificación de la factibilidad del predio para la conexión de agua potable y alcantarillado, registrando al abonado como cliente técnico.	1. Obtención del Formulario 2. Llenar formulario y adjuntar requisitos 3. Ingresar por los módulos de Atención al Cliente. 8. Pago de Tasa 7. Permiso Municipal de Construcción (* Si el caso lo amerita	1. Llenar el formulario de la solicitud. 2. Copia de Cartilla de Escritura. 3. Pago de Predio Urbano. 4. Ficha Catastral 5. Resolución Electiva (T) 6. Certificado de Definición (*) 8. Pago de Tasa 7. Permiso Municipal de Construcción (* Si el caso lo amerita	1. La solicitud de Aprobación de Plano ingresa a la Dirección Técnica. 2. Personal de la Dirección Técnica, realiza la verificación en el sitio, para constatar factibilidad de agua potable, alcantarillado y saneamiento. 3. Por el Área de Atención al Cliente, se recopila la documentación, se verifica la documentación (copia de cédula, votación, copia de escritura, predios urbanos actualizados y/o ficha catastral, o plan regulador emitido por el Municipio. 4. Se entrega documentación al Departamento de Catastro para la creación de cuenta a nombre del propietario del predio. 5. Por módulos de Atención al Cliente, mediante el programa Abtling, se genera el facturar nombre del Abonado, el valor correspondiente que viene autorizado en el Formulario de Datos para el Trámite de Aprobación de Plano, por parte de personal de la Dirección Técnica. 6. Usuario cancela por Caja, valor de la aprobación de plano, y en caso de que el abonado no tenga cuenta SPASAP creada, debe también pagar los valores por regularización del servicio de agua potable y alcantarillado, la misma que queda en estado pendiente en el sistema Abta, hasta que el usuario instale las redes de agua potable y alcantarillado sanitario.	Agencia Recaudación Centro: Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes; atención al público desde las 08:00 a 17:00; Agencia Matriz: Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes; atención al público desde las 08:00 a 12:30.	Costos varían de acuerdo al área de construcción y a la disponibilidad de los servicios básicos.	1 día Laborable	Portoviejo, Calderón y la parroquia Cruzita.	Agencia Matriz.	Agencia Matriz: Calle San Francisco, Km 1 1/2 vía a Cruzita. Teléfono: 3 701960. Link para direccionar a la página de inicio del sitio web: <a href="http://www.portoaguas.gob.ec">http://www.portoaguas.gob.ec</a>	Atención personalizada por Módulos de Atención al Cliente, Edificio Matriz.	No	<a href="#">DATOS TABLA TRAMITE DE APROBACION DE PLANOS</a>	NO DISPONIBLE Ya que PORTOAGUAS EP no cuenta con el servicio en línea para atención al cliente.	107	440	NO DISPONIBLE Ya que PORTOAGUAS EP no cuenta con un sistema de medición de satisfacción de usuario.
10	Solicitud de Cierre temporal.	Cerrar temporalmente la cuenta y el acceso del líquido vital, se mantiene el pago por mantenimiento de redes de agua potable. El abonado suspendido se compromete a cancelar la tarifa básica por gastos administrativos (Art. 57. Reglamento para la Administración de los Sistemas de Agua Potable y Alcantarillado).	1. Se toma turno por Call Center 2. Personal de módulos de Atención al Cliente, बना formato "Tipo de Solicitud de Servicio" 3. Usuario/Cliente esta pendiente de que se realice el cierre temporal y que en la siguiente factura, no se le cobre volumen por concepto de consumo de agua potable y alcantarillado sanitario.	1. Solicitud por escrito 2. Cédula de identidad 3. Detalle de la factura de la última planilla de pago (debe estar al día en los pagos) 4. Croquis del predio.	1. Registro de Solicitud en Balcón 2. Entrega documentación al Departamento de Medidores por parte del Área de Atención al Cliente. 3. Departamento de Medidores asigna Inspector para que entre informe, si la vivienda está deshabitada procede el cierre y se deja suspendida la guía de agua potable, hasta que el usuario solicite nuevamente la regularización del servicio, esto comprobando que el usuario instale en ningún caso se encuentra asociada a una solicitud de auto provisión o a otra modalidad de abastecimiento. 4. Departamento de Catastro procede a cambiar el estado de conexión, de Activo a Cierre Temporal.	Agencia Recaudación Centro: Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes; atención al público desde las 08:00 a 17:00; Agencia Matriz: Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes; atención al público desde las 08:00 a 12:30. Agencia Cruzita: Atención pública de Lunes, martes, miércoles, jueves, viernes, desde las 08:00 a 17:00. Agencia Calderón: Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes; atención al público desde las 08:00 a 17:00.	Gratuito	10 días Art.57. del Reglamento para la Administración de los Sistemas de Agua Potable y Alcantarillado.	Portoviejo, Calderón y la parroquia Cruzita.	Agencia Matriz, Agencia Cruzita y Agencia Calderón.	Agencia Recaudación Centro: Corchova y Chile, esquina. Teléfono: 3 701960 Agencia Matriz: Calle San Francisco, Km 1 1/2 vía a Cruzita. Teléfono: 3 701960. Agencia Cruzita: Calle Principal y Avda. el deposita. Teléfono: 3 701960. Agencia Calderón: Plaza Calderón. Link para direccionar a la página de inicio del sitio web: <a href="http://www.portoaguas.gob.ec">http://www.portoaguas.gob.ec</a>	*Atención personalizada por ventanilla o balcón de servicios en las Agencias Matriz, Calderón y Cruzita.	No	<a href="#">TIPOS DE SOLICITUDES DE SERVICIO</a>	NO DISPONIBLE Ya que PORTOAGUAS EP no cuenta con el servicio en línea para atención al cliente.	0	0	NO DISPONIBLE Ya que PORTOAGUAS EP no cuenta con un sistema de medición de satisfacción de usuario.
11	Solicitud de Cierre definitivo.	Cerrar definitivamente la cuenta y el acceso del líquido vital. Sin cargos futuros por pago de ninguna índole, se termina la relación Empresa - Abonado. El abonado suscribiendo se compromete a cancelar la tarifa básica por gastos administrativos (Art. 57. Reglamento para la Administración de los Sistemas de Agua Potable y Alcantarillado).	1. Se toma turno por Call Center 2. Personal de módulos de Atención al Cliente, बना formato "Tipo de Solicitud de Servicio" 3. Abonado se acerca a los módulos de atención al cliente a consultar y comprobar en el sistema que el estado de su cuenta se encuentre como cierre definitivo.	1. Solicitud por escrito 2. Cédula de identidad 3. Copia de la factura de la última planilla de pago (debe estar al día en los pagos) 4. Croquis del predio.	1. Registro de Solicitud en Balcón 2. Entrega de documentación al Departamento de Medidores por parte del Área de Atención al Cliente. 3. Departamento de Medidores asigna Inspector, para comprobar e informar que esta cuenta en ningún caso se encuentra asociada a una solicitud de auto provisión o a otra modalidad de abastecimiento (solo en este caso procede). 4. Departamento de Catastro procede a cambiar el estado de conexión, de Activo a Cierre Definitivo.	Agencia Recaudación Centro: Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes; atención al público desde las 08:00 a 17:00; Agencia Matriz: Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes; atención al público desde las 08:00 a 12:30. Agencia Cruzita: Atención pública de Lunes, martes, miércoles, jueves, viernes, desde las 08:00 a 17:00. Agencia Calderón: Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes; atención al público desde las 08:00 a 17:00.	Gratuito	10 días Art.57. del Reglamento para la Administración de los Sistemas de Agua Potable y Alcantarillado.	Portoviejo, Calderón y la parroquia Cruzita.	Agencia Matriz, Agencia Cruzita y Agencia Calderón.	Agencia Matriz: Calle San Francisco, Km 1 1/2 vía a Cruzita. Teléfono: 3 701960. Agencia Cruzita: Calle Principal y Avda. el deposita. Teléfono: 3 701960. Agencia Calderón: Plaza Calderón. Link para direccionar a la página de inicio del sitio web: <a href="http://www.portoaguas.gob.ec">http://www.portoaguas.gob.ec</a>	Atención personalizada por ventanilla o balcón de servicios en las Agencias Matriz, Calderón y Cruzita.	No	<a href="#">TIPOS DE SOLICITUDES DE SERVICIO</a>	NO DISPONIBLE Ya que PORTOAGUAS EP no cuenta con el servicio en línea para atención al cliente.	17	215	NO DISPONIBLE Ya que PORTOAGUAS EP no cuenta con un sistema de medición de satisfacción de usuario.

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 y donde se obtiene)	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 (Enlace 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, etc.)	Servicio Automatizado (Si/No)	Link para descargar el formulario de servicios	Link para el servicio por Internet (en línea)	Número de ciudadanos/ciudadanas que accedieron al servicio en el último período (mensual)	Número de ciudadanos/ciudadanas que accedieron al servicio acumulativo	Porcentaje de satisfacción sobre el uso del servicio
12	Inspección de Pozas Sépticas y Redes de Alcantarillado Sanitario.	Acceder al servicio de Impulso de pozas sépticas y redes de alcantarillado, según sea la solicitud.	1. Se toma turno por Call Center 2. Personal de módulos de Atención al Cliente, lleva formato "Solicitud Servicio de Alcantarillado-Poza Séptica" 3. Usuario/cliente está pendiente de que se le realice la Inspección en su predio, y a la informe valores a cancelar. 4. Usuario cancela valores, según el servicio, sea este de poza séptica o redes de alcantarillado sanitario.	CON CLIENTE PARA POZA SÉPTICA: 1. Cédula de Identidad 2. Croquis del predio (otorga la empresa) REDES DE ALCANTARILLADO 1. Copia de la cartula de la escritura • Copia de comprobante de pago de impuestos prediales.	INSPECCIONES DE POZA SÉPTICA 1. Registro de Solicitud en Bitácora 2. El área de Atención al Cliente, entrega documentación al Inspector para que realice la inspección, y emita informe de valores a pagar según estimación y viajes. 3. Operarios de módulos conforman con la factura el valor a cancelar por este servicio, y proceden a enviar correo electrónico al Dep. Técnico - Jefe de Operación y Mantenimiento de Alcantarillado, para que se procese la impusa de poza séptica. INSPECCIONES DE REDES DE ALCANTARILLADO 1. Registro de Solicitud. 2. El área de Atención al Cliente, entrega documentación al Inspector para que realice la inspección, y emita informe de viabilidad del permiso de conexión de alcantarillado. 3. Departamento de Catastro, verifica si el abonado ya tiene cuenta creada; si es así se le factura el rubro del derecho de conexión de redes de alcantarillado.	Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes; atención al público desde las 08:00 a 17:00. Agencia Matriz: Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes; atención al público desde las 08:00 a 17:00 y los sábados de 08:00 a 12:00. Agencia Cruzota: Atención pública de Lunes, martes, miércoles, jueves, viernes, desde las 08:00 a 17:00. Agencia Calderón: Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes; atención al público desde las 08:00 a 17:00.	POR 1 VIAE DIRECTO \$45.00 de Impulso de poza \$56.00 de Impulso de viaje del carro \$1.00 de Solicitud \$100.00 TOTAL DEL VIAE DIRECTO Si el servicio de Impulso de poza, es con bomba con \$10.00 más. SI SON 2 VIAES EL VALOR ES: \$90.00 de Impulso de poza \$112.00 de Impulso de viaje del carro \$1.00 de Solicitud \$203.00 TOTAL DE VIAE DIRECTO Si el servicio de Impulso de poza, es con bomba con son \$20.00 VIAES el valor del uso de la bomba es de \$20.00 más.	1 a 3 días laborables	Portujo, Calderón y la parroquia Cruzota.	Agencia Matriz, Agencia Cruzota y Agencia Calderón.	Agencia Recaudación Centro: Calle Cordova y Chile, equinoccia. Teléfono: 3701960 Agencia Matriz: Calle San Francisco, km 1 1/2 a 1/4 a Cruzota. Teléfono: 3701960. Agencia Cruzota: Calle Principal y Avela, el depósito. Teléfono: 3701960. Agencia Calderón: Plaza Calderón. Link para direccionar a la página de inicio del sitio web: <a href="http://www.portoaguas.gob.ec">http://www.portoaguas.gob.ec</a>	Atención personalizada por ventanilla o balcón de servicios en las Agencias: Matriz, Calderón y Cruzota.	No	<a href="#">SOLICITUD SERVICIO DE ALCANTARILLADO POZA SÉPTICA</a>	"NO DISPONIBLE" Ya que PORTOAGUAS EP no cuenta con el servicio en línea para atención al cliente.	44	258	"NO DISPONIBLE" Ya que PORTOAGUAS EP no cuenta con un sistema de medición de satisfacción de usuario.
13	Solicitud de Instalación de Medidor	Instalación del instrumento de medición, medidor el cual se cancela valores por consumo real de agua potable.	1. Se toma turno por Call Center 2. Personal de módulos de Atención al Cliente, lleva formato "Tipos de Solicitud de Servicio" 3. Usuario/cliente está pendiente de que se le realice la instalación del medidor. 4. Abonado paga valores por rubros de mano de obra, lo de medidor y materiales de instalación, que se refleja en el primer pago mediante la factura.	1. Cédula de Identidad 2. Croquis del predio (otorga la empresa) 3. Copia de la factura del pago de los valores del ICI del medidor, mano de obra y materiales. 4. Si el usuario cancela los costos determinados. 7. Instalación del instrumento de medición por parte de personal del Departamento de Medidores, previo pago. 8. La oficina del Departamento de Medición por registro y toma de lectura.	1. Registro de Solicitud en Bitácora 2. Entrega de documentos habilitados al Departamento de Medidores. 3. Se informa al usuario que debe realizar el pago por los derechos de instalación. 4. Se emite un informe de la Inspección en sitio. 5. Se activa en el Sistema Billing, rubros por costos de KI de medidor, materiales de instalación y mano de obra. 6. El usuario cancela los costos determinados. 7. Instalación del instrumento de medición por parte de personal del Departamento de Medidores, previo pago. 8. La oficina del Departamento de Medición por registro y toma de lectura.	Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes; atención al público desde las 08:00 a 17:00. Agencia Matriz: Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes; atención al público desde las 08:00 a 17:00. Agencia Cruzota: Atención pública de Lunes, martes, miércoles, jueves, viernes, desde las 08:00 a 17:00. Agencia Calderón: Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes; atención al público desde las 08:00 a 17:00.	\$23.24 USD (el precio incluye el kit completo, caja de seguridad, medidor, válvulas, mano de obra y accesorios varios)	15 días Laborables	Portujo, Calderón y la parroquia Cruzota.	Agencia Matriz, Agencia Cruzota y Agencia Calderón.	Agencia Recaudación Centro: Calle Cordova y Chile, equinoccia. Teléfono: 3701960 Agencia Matriz: Calle San Francisco, km 1 1/2 a 1/4 a Cruzota. Teléfono: 3701960. Agencia Cruzota: Calle Principal y Avela, el depósito. Teléfono: 3701960. Agencia Calderón: Plaza Calderón. Link para direccionar a la página de inicio del sitio web: <a href="http://www.portoaguas.gob.ec">http://www.portoaguas.gob.ec</a>	Atención personalizada por ventanilla o balcón de servicios en las Agencias: Matriz, Calderón y Cruzota.	No	<a href="#">TIPOS DE SOLICITUDES DE SERVICIO</a>	"NO DISPONIBLE" Ya que PORTOAGUAS EP no cuenta con el servicio en línea para atención al cliente.	36	180	"NO DISPONIBLE" Ya que PORTOAGUAS EP no cuenta con un sistema de medición de satisfacción de usuario.
14	Solicitud de Retiro de Medidor (en proceso cuando su funcionamiento impide la correcta medición del consumo de acuerdo a la precisión que se determina en el informe del banco de prueba).	Retirar el instrumento de medición (Art 15. Reglamento para la Administración de los Sistemas de Agua Potable y Alcantarillado).	1. Se toma turno por Call Center 2. Personal de módulos de Atención al Cliente, lleva formato "Tipos de Solicitud de Servicio" 3. El usuario debe estar pendiente, si con el nuevo medidor de prueba se consume más que era habitual, hasta los consumos de 10 m <sup>3</sup> , lo que refleja el fallo del medidor. 4. Con la comprobación de que el instrumento de medición estaba fallando, usuario solicita la instalación de un nuevo medidor. 5. Abonado cancela en su próximo factura los nuevos rubros por KI de medidor, conforme petición de cotizado a hasta 03 meses de crédito.	1. Solicitud por escrito 2. Cédula de Identidad 3. Croquis del predio.	1. Registro de Solicitud en Bitácora 2. Entrega de documentos al Departamento de Medidores y asigna Inspector. 3. Inspector emite al informe respecto de viabilidad o no, este proceso, cuando su funcionamiento impide la correcta medición del consumo de acuerdo a la precisión que se determina en el informe del banco de prueba. 5. Departamento de Medidores, procede a retirar el instrumento de medición. 6. Departamento de Medidores instala un nuevo medidor de prueba.	Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes; atención al público desde las 08:00 a 17:00. Agencia Matriz: Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes; atención al público desde las 08:00 a 17:00 y los sábados de 08:00 a 12:00. Agencia Cruzota: Atención pública de Lunes, martes, miércoles, jueves, viernes, desde las 08:00 a 17:00. Agencia Calderón: Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes; atención al público desde las 08:00 a 17:00.	Gratis	15 días Laborables	Portujo, Calderón y la parroquia Cruzota.	Agencia Matriz, Agencia Cruzota y Agencia Calderón.	Agencia Recaudación Centro: Calle Cordova y Chile, equinoccia. Teléfono: 3701960 Agencia Matriz: Calle San Francisco, km 1 1/2 a 1/4 a Cruzota. Teléfono: 3701960. Agencia Cruzota: Calle Principal y Avela, el depósito. Teléfono: 3701960. Agencia Calderón: Plaza Calderón. Link para direccionar a la página de inicio del sitio web: <a href="http://www.portoaguas.gob.ec">http://www.portoaguas.gob.ec</a>	Atención personalizada por ventanilla o balcón de servicios en las Agencias: Matriz, Calderón y Cruzota.	No	<a href="#">TIPOS DE SOLICITUDES DE SERVICIO</a>	"NO DISPONIBLE" Ya que PORTOAGUAS EP no cuenta con el servicio en línea para atención al cliente.	0	0	"NO DISPONIBLE" Ya que PORTOAGUAS EP no cuenta con un sistema de medición de satisfacción de usuario.

Art. 7 de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública - LOTAIP

El/Los servicios que ofrece/s y la forma 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 y 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 dirección que ofrece el servicio (Enlace 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, etc. en línea, contact center, call center, teléfono, etc.)	Servicio Automatizado (Si/No)	Link para descargar el formulario de servicios	Link para el servicio por internet (en línea)	Número de ciudadanos/ciudadanas que accedieron al servicio en el último período (mensual)	Número de ciudadanos/ciudadanas que accedieron al servicio acumulativo	Porcentaje de satisfacción sobre el uso del servicio	
15	Entrega de Medidor (cuando el cliente/usuario compra fuera de la empresa el medidor para ser instalado por Portoguas EP.	Ejecutar la instalación del instrumento de medición.	1. Se toma turno por Call Center 2. Personal de Medidos de Atención al Cliente, línea formato "Tipo de Solicitud de Servicio" 3. Se recibe el instrumento de medición.	1. Cédula de Identidad 2. Croquis del predio (otorga la empresa) 3. Copia de factura de la adquisición del medidor	1. Registro de Solicitud en Bases 2. Entrega del instrumento de medición al Departamento de Medidores 3. El Departamento de Medidores, previa comprobación del estado del medidor con el banco de prueba, realiza el informe. 4. Departamento de Medidores, procede a la instalación del medidor.	Agencia Recaudación Centro: Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes, atención al público desde las 08:00 a 17:00. Agencia Matriz: Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes, atención al público desde las 08:00 a 17:00 y los sábados de 08:00 a 12:30. Agencia Cruzita: Atención pública de Lunes, martes, miércoles, jueves, viernes, desde las 08:00 a 17:00. Agencia Calderón: Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes, atención al público desde las 08:00 a 17:00.	Gratuito	Instantáneo	Portoviejo, Calderón y la parroquia Cruzita.	Agencia Matriz, Agencia Cruzita y Agencia Calderón.	Agencia Recaudación Centro: Calle Cordova y Chile, esquina. Teléfono: 3701960 Agencia Matriz: Calle San Francisco, Km 1 1/2 vía a Cruzita. Teléfono: 3701960, 3701960. Agencia Cruzita: Calle Principal y Aya, el depositista. Teléfono: 3701960. Agencia Calderón: Plaza Calderón Link para direccionar a la página de inicio del sitio web: <a href="http://www.portoguas.gob.ec">http://www.portoguas.gob.ec</a>	Atención personalizada por ventanilla o balcón de servicios en las Agencias: Matriz, Calderón y Cruzita.	No	<a href="#">TIPOS DE SOLUCIONES DE SERVICIO</a>	"NO DISPONIBLE". Ya que PORTOGUAS EP no cuenta con el servicio en línea para atención al cliente.	0	0	"NO DISPONIBLE" ya que PORTOGUAS EP no cuenta con un sistema de medición de satisfacción de usuario.	
16	Solicitud de servicio - Convenio de Pago Administrativo	La Solicitud de Convenio de pago es un servicio que brinda PORTOGUAS EP para aquellos usuarios que mantienen deudas pendientes, y que por motivos económicos solicitan facilidades de pago para cancelar gradualmente la deuda sostenida con la Empresa, de acuerdo al art 152, 51 y 52 del Código Tributario.	1.- Se puede acceder a este servicio acercándose a cada una de nuestras agencias en el Área de Cartera y Cobranza 2.- Reconocer la deuda 3.- Porcentaje de cuota inicio con la copia de factura del pago	1.- Ser usuario de PORTOGUAS EP 2.- Copia de Cédula 3.- Porcentaje de cuota inicio con la copia de factura del pago	1. Actualizar datos del usuario 2. Inicio de proceso 3. Registro de convenio 4. Fin de proceso	Agencia Recaudación Centro: Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes, atención al público desde las 08:00 a 17:00. Agencia Matriz: Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes, atención al público desde las 08:00 a 17:00, y los sábados de 08:00 a 12:30. Agencia Cruzita: Atención pública de Lunes, martes, miércoles, jueves, viernes, desde las 08:00 a 17:00. Agencia Calderón: Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes, atención al público desde las 08:00 a 17:00.	Gratuito	Instantáneo	Usuarios PORTOGUAS EP con deuda	Agencia Centro, Agencia Matriz, Agencia Cruzita y Agencia Calderón.	Agencia Centro: Calle Cordova y Chile, esquina. Teléfono: 3701960 Agencia Matriz: Calle San Francisco, Km 1 1/2 vía a Cruzita. Teléfono: 3701960, 3701960. Agencia Cruzita: Calle Principal y Aya, el depositista. Teléfono: 3701960. Agencia Calderón: Plaza Calderón Link para direccionar a la página de inicio del sitio web: <a href="http://www.portoguas.gob.ec">http://www.portoguas.gob.ec</a>	Atención personalizada por ventanilla o balcón de servicios en las Agencias: Matriz, Calderón y Cruzita.	Si	"NO APLICA" ya que no existe ninguna solicitud para el trámite. Se realiza un convenio de pago.	"NO DISPONIBLE". Ya que PORTOGUAS EP no cuenta con el servicio en línea para atención al cliente.	155	1589	"NO DISPONIBLE" ya que PORTOGUAS EP no cuenta con un sistema de medición de satisfacción de usuario.	
17	Solicitud Reconocimiento de Servicio	La Solicitud de Reconocimiento es un servicio que brinda PORTOGUAS EP para aquellos usuarios que por mantener deudas pendientes se les ha suspendido el servicio y que luego de pagar los valores adeudados o suscribir el respectivo convenio de pago solicitan la Reconocimiento del servicio brindado por la Empresa.	Se puede acceder a este servicio acercándose a cada una de las agencias de atención al público con la factura o día de los pagos y convenio o por medio de llamadas telefónicas	1.- Ser usuario de PORTOGUAS EP 2.- Reconocer la deuda 3.- Fin de proceso	1. Actualizar datos del usuario 2. Inicio de proceso 3. Registro de información 4. Reconocimiento de Servicio 5. Fin de proceso	Agencia Recaudación Centro: Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes, atención al público desde las 08:00 a 17:00. Agencia Matriz: Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes, atención al público desde las 08:00 a 17:00 y los sábados de 08:00 a 12:30. Agencia Cruzita: Atención pública de Lunes, martes, miércoles, jueves, viernes, desde las 08:00 a 17:00. Agencia Calderón: Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes, atención al público desde las 08:00 a 17:00.	Gratuito	Instantáneo	Usuarios PORTOGUAS EP con proceso de corte del servicio de agua potable.	Agencia Matriz, Agencia Cruzita y Agencia Calderón.	Agencia Recaudación Centro: Calle Cordova y Chile, esquina. Teléfono: 3701960 Agencia Matriz: Calle San Francisco, Km 1 1/2 vía a Cruzita. Teléfono: 3701960, 3701960. Agencia Cruzita: Calle Principal y Aya, el depositista. Teléfono: 3701960. Agencia Calderón: Plaza Calderón Link para direccionar a la página de inicio del sitio web: <a href="http://www.portoguas.gob.ec">http://www.portoguas.gob.ec</a>	Atención personalizada por personal del Área de Cartera y Cobranza.	No	"NO APLICA" El usuario debe acercarse a módulo de atención al cliente	"NO DISPONIBLE". Ya que PORTOGUAS EP no cuenta con el servicio en línea para atención al cliente.	617	3860	"NO DISPONIBLE" ya que PORTOGUAS EP no cuenta con un sistema de medición de satisfacción de usuario.	
18	Solicitud de servicio - Convenio de Pago Usuarios en Coactiva	La Solicitud de Convenio para usuarios Coactivos es un servicio que brinda PORTOGUAS EP para aquellos usuarios que por deudas firmes se encuentran dentro de un proceso Coactivo y para los cuales se ha determinado la presencia de la deuda, y que por motivos económicos solicitan facilidades de pago para cancelar gradualmente la deuda en firme sostenida con la Empresa.	1. Presentar el propietario de la cuenta al inicio del servicio al cliente de Coactiva.	1. Presentar cédula de Identidad.	1.- Se ingresa el convenio al sistema. Se procede a la firma con el usuario coactivo.	Agencia Recaudación Centro: Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes, atención al público desde las 08:00 a 17:00. Agencia Matriz: Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes, atención al público desde las 08:00 a 17:00, y los sábados de 08:00 a 12:30. Agencia Cruzita: Atención pública de Lunes, martes, miércoles, jueves, viernes, desde las 08:00 a 17:00. Agencia Calderón: Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes, atención al público desde las 08:00 a 17:00.	Gratuito	Instantáneo	Usuarios Coactivados	Se atiende en: Vía Cruzita Km 1 1/2 Calle San Francisco	Agencia Matriz, Agencia Cruzita y Agencia Calderón.	Agencia Recaudación Centro: Calle Cordova y Chile, esquina. Teléfono: 3701960 Agencia Matriz: Calle San Francisco, Km 1 1/2 vía a Cruzita. Teléfono: 3701960, 3701960. Agencia Cruzita: Calle Principal y Aya, el depositista. Teléfono: 3701960. Agencia Calderón: Plaza Calderón Link para direccionar a la página de inicio del sitio web: <a href="http://www.portoguas.gob.ec">http://www.portoguas.gob.ec</a>	Atención personalizada por ventanilla o balcón de servicios en la Agencia Matriz	No	"NO APLICA" ya que no existe ninguna solicitud para el trámite. Se realiza un convenio de Coactiva.	"NO DISPONIBLE". Ya que PORTOGUAS EP no cuenta con el servicio en línea para atención al cliente.	5	13	"NO DISPONIBLE" ya que PORTOGUAS EP no cuenta con un sistema de medición de satisfacción de usuario.
19	Denuncias Limpieza de Colectores, Mantenimiento de Redes de Agua Potable, Colocación de agua y Servicios Generales.	Brindar asistencia técnica de mantenimiento de Colectores y Redes de Agua Potable, así también acceso a la reparación en servicios generales, que brinda PORTOGUAS EP, como son daños de tuberías, sopletes y otros.	1. Se toma turno por Call Center 2. Personal de Medidos de Atención al Cliente, recibe e ingresa al sistema la denuncia correspondiente. 3. Se otorga copia de la denuncia al usuario. 3. Usuario/cliente debe estar pendiente que personal de la Dirección Técnica, ejecute el requerimiento.	1. Cédula de Identidad	1.- Se ingresa el reclamo al sistema. Se deriva automática y sistemáticamente la denuncia a la brigada de personal de la Dirección Técnica. 3.- Personal portante de la Dirección Técnica agenda la actividad para ser ejecutada el lugar afectado.	Agencia Matriz: Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes, atención al público desde las 08:00 a 17:00. Agencia Cruzita: Atención pública de Lunes, martes, miércoles, jueves, viernes, desde las 08:00 a 17:00. Agencia Calderón: Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes, atención al público desde las 08:00 a 17:00.	Gratuito	De acuerdo al cronograma establecido de actividades, y a la disponibilidad del personal de cuadrilla de la Dirección Técnica destinado para estos fines.	Portoviejo, Calderón y la parroquia Cruzita.	Agencia Matriz, Agencia Cruzita y Agencia Calderón.	Agencia Matriz: Calle San Francisco, Km 1 1/2 vía a Cruzita. Teléfono: 3701960, 3701960. Agencia Cruzita: Calle Principal y Aya, el depositista. Teléfono: 3701960. Agencia Calderón: Plaza Calderón Link para direccionar a la página de inicio del sitio web: <a href="http://www.portoguas.gob.ec">http://www.portoguas.gob.ec</a>	Atención personalizada por ventanilla o balcón de servicios en las Agencias: Edificio, Matriz, Calderón y Cruzita.	Si	"NO APLICA" ya que no existe ninguna solicitud para el trámite. El usuario debe acercarse a módulos de atención al cliente o a través de los canales de comunicación.	"NO DISPONIBLE". Ya que PORTOGUAS EP no cuenta con el servicio en línea para atención al cliente.	361	4024	"NO DISPONIBLE" ya que PORTOGUAS EP no cuenta con un sistema de medición de satisfacción de usuario.	

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)	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 interacción)	Servicio Automatizado (Si/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 período (mensual)	Número de ciudadanos/ciudadanas que accedieron al servicio acumulativo	Porcentaje de satisfacción sobre el uso del servicio
20	Solicitud de Despacho de Tanquero Particular	Brislar el servicio de agua potable, a través de la venta de Tanqueros de agua, para satisfacer la necesidad del líquido vital en lugares donde hay difícil acceso al servicio.	1. Se toma turno por Call Center 2. Personal de módulos de Atención al Cliente procede a facturar valores según los m3. 3. Emite factura y derivar al punto a Caja. 4. Recusar valores por pago de agua Tanquero Particular. 5. Despacho de orden de venta de agua	1. Usuario otorga su código de cliente Tanquero Particular, registrado en el Sistema Abilling. 2. Usuario se acerca a Caja, para cancelar valores facturados. 3. Personal de Módulos de Atención al Cliente, emite las órdenes de despacho por cada tanquero de agua. 4. Usuario con sus órdenes impresas, se acerca a la toma de agua de Loma Blanca, donde se realiza el abastecimiento de tanqueros. 5. Personal delegado de PORTOAGUAS EP del área Comercial, con el original del ticket de órdenes de despacho, procede a finalizar el trámite sistemáticamente.	Agencia Matriz: Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes; atención al público desde las 08:00 a 17:00. Recaudación- Caja de 07:30 a 17:00.	Valor facturado, dependiendo de los m3 de cada tanquero de agua.	Instantáneo	Ciudadanía en General.	Agencia Centro.	Agencia Matriz: Calle San Francisco, Km 1 1/2 vía a Cruceta. Teléfono: 3-701960  Link para direccionar a la página de inicio del sitio web: <a href="http://www.portoaguas.gob.ec">http://www.portoaguas.gob.ec</a>	Atención personalizada por ventanilla o balcón de servicios en la Agencia: Edificio Matriz.	SI	"NO APLICA", ya que no existe ninguna solicitud para el trámite. El usuario debe acercarse a módulo de atención al cliente para solicitar las órdenes de tanquero.	"NO DISPONIBLE". Ya que PORTOAGUAS EP no cuenta con el servicio en línea para atención al cliente.	22	196	"NO DISPONIBLE" Ya que PORTOAGUAS EP no cuenta con un sistema de medición de satisfacción de usuario.	
Para ser Renado por las Instituciones que disponen de Portal de Trámites Ciudadanos (PTC)											"NO APLICA" PORTOAGUAS EP NO CUENTA CON PORTAL DE TRÁMITES CIUDADANOS							
FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:											31/07/2021							
PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:											MENSUAL							
UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN - LITERAL d):											DIRECCIÓN COMERCIAL							
RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL d):											ING. DANIEL LEITON CATAGUA							
CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:											<a href="mailto:daniel.leiton@portoaguas.gob.ec">daniel.leiton@portoaguas.gob.ec</a>							
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:											(05) 3-701960 EXTENSIÓN 106							