

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

El/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<br>Se describe el detalle del proceso que debe seguir la ciudadanía para la obtención del servicio y donde se obtienen  | Requisitos para la obtención del servicio<br>(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<br>(Detallar los días de la semana y horarios)  | Costo              | Tiempo estimado de respuesta<br>(Horas, Días, Semanas) | Tipo de beneficiarios o usuarios del servicio<br>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<br>(link para direccionar a la página de inicio del sitio web y/o descripción manual)  | Tiempo de canales disponibles de atención presencial:<br>(Detallar si es por ventanilla, oficina, brigada, página web, correo electrónico, chat en línea, contact center, call center, teléfono restrictivo) | Servicio Automatizado<br>(S/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 caso 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 designado 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<br>2. Estar pendiente de que la entrega antes de los 15 días siguientes al Art. 9 días con prórroga<br>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, en físico o a través de correo electrónico<br>2. Pasa al área que genera, produce o custodia la información.<br>3. Se remite a la misma autoridad para la firma de la respuesta o a quien haya delegado oficialmente.<br>4. Entrega de la comunicación con la respuesta al la solicitud   | 08:30 a 17:00  | Gratuito   | 15 días laborables | Ciudadanía en general                                  | Se atiende en todas las oficinas   | <a href="https://www.portaguas.gob.ec/">https://www.portaguas.gob.ec/</a>  | Página web y oficinas Portaguas 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 Excesivo, Error de Lectura, Categoría Errada, Rubro Vario, 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 Reclamos, con los documentos, habilitando 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 decreta la normativa legal vigente, componente considerado para el estudio del análisis y la parte Resolutiva, firmado por la Autoridad Comercial y el Analista involucrado en el proceso. | 1. Usuario toma turno por Call Center.<br>2. Se le atiende en los módulos de Atención al Cliente.<br>3. Exposición de reclamo y se utiliza formato de la empresa para ingresar la solicitud, adjuntando documentos habilitantes que respalden la petición.<br>4. Abonado, realiza seguimiento del trámite, para que se cumpla en el tiempo estimado de conformidad al Art. 7, numeral 3, de la Resolución No.007 de octubre de 2014, firmada por Gerencia General.<br>5. Se debe la Notificación con la Resolución.<br><br>POR VALOR FACTURADO HABERSE SOLICITADO CIERRE TEMPORAL O DEFINITIVO. (ANEJAR)<br>• Copia de solicitud del cierre temporal o definitivo. | 1. Inicio del Proceso en el Sistema Informático.<br>2. Registro de Información.<br>3. Revisión de Documentación.<br>4. Asignación de Inspector.<br>5. Registro de Inspección en el Sistema.<br>6. Levantamiento del informe en el Sistema por el Analista.<br>7. Cálculo con respecto al importe en caso de proceder.<br>8. Fin. Recibo si no procede, si procede.<br>9. Autorización de la Dirección Comercial.<br>10. Notificación a abonado (Reclamos).<br>11. Refacturación/Baja de Visión.<br>12. Notificación a abonado (Reclamos).<br>13. Registro de Notificación en el sistema.<br>14. Entrega de Resolución en el domicilio del cliente/usuario.  | Agencia Centro: Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes; atención al público desde las 0800 a 1700.<br>Agencia Matriz: Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes; atención al público desde las 0800 a 1700.<br>Agencia Crucita: Atención pública de martes, miércoles, jueves, viernes y sábado desde las 0800 a 1700.<br>Agencia El Florón: Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes; atención al público desde las 0800 a 1700.   | Gratuito   | 15 días laborables | Ciudadanía en general                                  | Agencia Recaudación Centro, Agencia Matriz, Agencia Crucita y Agencia El Florón.   | Agencia Recaudación: Calle Otilmo entre Pedro Gual y 10 de Agosto, Teléfono: 3-701960<br>Agencia Matriz: Calle San Francisco, Km 1 1/2 vía a Crucita, Teléfono: 3701960<br>Agencia Crucita: Calle Alameda, intersección a Costa Azú, junto al hotel Vista Hermosa, Teléfono: 2-340 090.<br>Agencia El Florón: Calle 21 de Diciembre y Alamedras, junto al Arriagu UPC.<br>Link para direccionar a la página de inicio del sitio web: <a href="http://www.portaguas.gob.ec">http://www.portaguas.gob.ec</a> | Atención personalizada por ventanilla o balcón de servicios en las Agencias: Matriz, El Florón y Crucita.  | Si   | <a href="#">ILUSTRACION SOLICITUD DE SERVICIO PARA EL CASO</a>         | "NO DISPONIBLE" Ya que PORTOAGUAS EP no cuenta con el servicio en línea para atención al cliente. | 440   | 440   | "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 este límite pagará las tarifas normales.  | 1. Se toma turno por Call Center.<br>2. Personal de módulo de Atención al Cliente, usa formato "Solicitud del Beneficio Tercera Edad".   | 1. Cédula de Identidad  | 1. Trámite ingresado por módulo de Atención al Cliente, se asignado directamente mediante el sistema informático Allow, a la bandeja del/los responsable de la aprobación del beneficio.<br>2. Verificación de documentos habilitantes y aprobación del beneficio por parte del (la) responsable.<br>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 0800 a 1700.<br>Agencia Matriz: Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes; atención al público desde las 0800 a 1700 y los sábados de 0800 a 12:30.<br>Agencia Crucita: Atención pública de martes, miércoles, jueves, viernes y sábado desde las 0800 a 1700.<br>Agencia El Florón: Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes; atención al público desde las 0800 a 1700. | Gratuito           | Inmediato  | Portojuvejo y la parroquia Crucita.  | Agencia Recaudación Centro, CAC, Agencia Matriz, Agencia Crucita y Agencia El Florón.  | Agencia Recaudación Centro: Calle Otilmo entre Pedro Gual y 10 de Agosto, Teléfono: 3-701960<br>Agencia Matriz: Calle San Francisco, Km 1 1/2 vía a Crucita, Teléfono: 3701960.<br>Agencia Crucita: Calle Principal 25 de Mayo y 4da. de Periodista, Teléfono: 3701960.<br>Agencia El Florón: Calle 21 de Diciembre y Alamedras, junto al Arriagu UPC.<br>Link para direccionar a la página de inicio del sitio web: <a href="http://www.portaguas.gob.ec">http://www.portaguas.gob.ec</a> | Atención personalizada por ventanilla o balcón de servicios en las Agencias: Matriz, El Florón y Crucita.  | 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  | 11  | "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 alcantarillado.  | 1. Se toma turno por Call Center.<br>2. Personal de módulo de Atención al Cliente, usa formato "Solicitud del Beneficio de la Persona con Discapacidad", y/o "Solicitud del Beneficio de Discapacidad para Padres y/o Convivier" según el caso.  | EN CASO DE SER BENEFICIADA DIRECTAMENTE LA PERSONA CON DISCAPACIDAD<br>1. Carnet del Goças, o Cédula de Ciudadanía que acredite la calificación y el registro correspondiente (Art.12 Ley Orgánica de Discapacitados).<br>ANEXOS PARA LA SOLICITUD DEL BENEFICIO DE DISCAPACIDAD AMPARADOS EN LA ART. 2.-AMBITO Y ART.3.- SUJETOS DE LEY ORGANICA DE DISCAPACIDADES.<br>• Cedula del dueño de la cuenta.<br>• Documento notariado que acredite que la persona con discapacidad, vive en el predio del dueño de la cuenta, esté bajo su custodia y es responsable, de este pariente que no encuentra comprendido y amparado dentro del Art.2.-Ambito y Art. 3.- de la Ley de Discapacitados, para que pueda acceder al beneficio de discapacidad de conformidad con el Art.79.- de la ley.<br><br>1. Trámite ingresado por módulo de Atención al Cliente, se asignado directamente mediante el sistema informático Allow, a la bandeja del/los responsable de la aprobación del beneficio.<br>2. Verificación de documentos habilitantes y aprobación del beneficio por parte del (la) responsable.<br>3. Archivo de documentos de respaldo. | Agencia Recaudación Centro: Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes; atención al público desde las 0800 a 1700.<br>Agencia Matriz: Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes; atención al público desde las 0800 a 1700 y los sábados de 0800 a 12:30.<br>Agencia Crucita: Atención pública de martes, miércoles, jueves, viernes y sábado desde las 0800 a 1700.<br>Agencia El Florón: Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes; atención al público desde las 0800 a 1700. | Gratuito   | Inmediato          | Portojuvejo y la parroquia Crucita.                    | Agencia Centro, Agencia Matriz, Agencia Crucita y Agencia El Florón.   | Agencia Recaudación Centro: Calle Otilmo entre Pedro Gual y 10 de Agosto, Teléfono: 3-701960<br>Agencia Matriz: Calle San Francisco, Km 1 1/2 vía a Crucita, Teléfono: 3701960.<br>Agencia Crucita: Calle Principal 25 de Mayo y 4da. de Periodista, Teléfono: 3701960.<br>Agencia El Florón: Calle 21 de Diciembre y Alamedras, junto al Arriagu UPC.<br>Link para direccionar a la página de inicio del sitio web: <a href="http://www.portaguas.gob.ec">http://www.portaguas.gob.ec</a>                 | Atención personalizada por ventanilla o balcón de servicios en las Agencias: Edificio Centro, Matriz, El Florón y Crucita.   | No   | <a href="#">SOLICITUD DEL BENEFICIO DE LA PERSONA CON DISCAPACIDAD</a> | "NO DISPONIBLE" Ya que PORTOAGUAS EP no cuenta con el servicio en línea para atención al cliente. | 25  | 25  | "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

de) 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<br>(Se describe el detalle del proceso que debe seguir la ciudadanía para la obtención del servicio)  | Requisitos para la obtención del servicio<br>(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<br>(Detallar los días de la semana y horarios)          | Costo  | Tiempo estimado de respuesta<br>(Horas, Días, Semanas)  | Tipo de beneficiarios o usuarios del servicio<br>(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<br>(Link para direccionar a la página de inicio del sitio web y/o descripción manual)  | Tiempo de canales disponibles de atención presencial:<br>(Detallar si es por ventanilla, oficina, digital, página web, correo electrónico, chat en línea, contact center, call center, teléfono extension) | Servicio Automatizado<br>(Sí/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<br>(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 obtener el servicio de agua potable, para lo cual se realizará la inspección respectiva que indique la procedencia o no de la solicitud, una vez agendado se factura mensualmente por el consumo. | 1. Entregar la solicitud de Reapertura en los módulos de Atención al Cliente.<br>2. Usuario/cliente estar pendiente de que se realice la inspección o no de la solicitud, una vez agendado se factura mensualmente por el consumo.   | 1. Solicitud por escrito<br>2. Cédula de Identidad<br>3. Detalle de la última Factura de pago<br>4. Croquis del predio.  | 1. Registro de solicitud en la Bitácora<br>2. Entrega de documentos al Departamento de Medición para la inspección respectiva.<br>3. Departamento de Catastro habilita la cuenta, si procede la solicitud previo informe de inspección.<br>4. Agencia El Florán: Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes; atención al público desde las 0800 a 1700.   | Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes; atención al público desde las 0800 a 1700. | Gratuito   | 10 días Laborables  | Portoviejo y la parroquia Cúcuta.   | Agencia Centro, Agencia Matriz, Agencia Cúcuta y Agencia El Florán.             | Agencia Recaudación Centro: Calle Dimado entre Pedro Gual y 10 de Agosto. Teléfono: 3701960<br>Agencia Matriz: Calle San Francisco, Km 1 1/2 a Crucita. Teléfono: 3701960.<br>Agencia Cúcuta: Calle Principal 25 de Mayo y And. de Periodista. Teléfono: 3701960.<br>Agencia El Florán: Calle 21 de Diciembre y Alameda, junto al antiguo UPC.<br>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 Florán y Cúcuta.   | 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.  | 1  | 1  | NO DISPONIBLE Ya que PORTOAGUAS EP no cuenta con un sistema de medición de satisfacción de usuario. |
| 6   | Legalización del servicio de Agua Potable y Saneamiento   | Acceder al servicio de agua potable y alcantarillado, de manera legal y responsable.  | 1. Entregar la solicitud de legalización por módulos de Atención al Cliente.<br>2. Usuario/cliente estar pendiente de que se realice la inspección en el predio.<br>3. Si al momento de la inspección, el inspector le confirma al usuario o procede como legalización o como Instalación Nueva.<br>4. Al siguiente día, el Abonado se acerca por Call Center a conocer su número de cuenta en PORTOAGUAS EP.  | 1. Llenar el formulario de Solicitud de legalización<br>2. Cédula de Identidad<br>3. Copia de cartula escritura<br>4. Pago del predio urbano<br>5. Firma catastral<br>6. Posición eléctrica (*)<br>7. Certificado de defunción (*)<br>8. Pago de tasa<br>9. Permiso Municipal de Construcción (*) si el caso lo amerita. | 1. Registro de solicitud en la Bitácora.<br>2. Entrega de documentación al Inspector, para la respectiva inspección, por el área de Atención al Cliente.<br>3. El Inspector entrega informe de inspección a la categoría del predio (Residencial, Comercial, Oficial Público e Industrial). En valores porcentuales, de acuerdo a la remuneración básica unificada vigente.<br>4. Se contesta la solicitud ingresada.   | Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes; atención al público desde las 0800 a 1700. | El costo está basado de acuerdo al diámetro de la tubería (D: "1", "1 1/2", "2", "3") y de acuerdo a la categoría del predio (Residencial, Comercial, Oficial Público e Industrial). En valores porcentuales, de acuerdo a la remuneración básica unificada vigente. | 3 a 4 días Laborables   | Portoviejo y la parroquia Cúcuta.   | Agencia Recaudación Centro, Agencia Matriz, Agencia Cúcuta y Agencia El Florán. | Agencia Recaudación Centro: Calle Dimado entre Pedro Gual y 10 de Agosto. Teléfono: 3701960<br>Agencia Matriz: Calle San Francisco, Km 1 1/2 a Crucita. Teléfono: 3701960.<br>Agencia Cúcuta: Calle Principal 25 de Mayo y And. de Periodista. Teléfono: 3701960.<br>Agencia El Florán: Calle 21 de Diciembre y Alameda, junto al antiguo UPC.<br>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 Florán y Cúcuta.   | No                               | <a href="#">SOLICITUD DE LEGALIZACIÓN DEL SERVICIO DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO</a> | NO DISPONIBLE Ya que PORTOAGUAS EP no cuenta con el servicio en línea para atención al cliente.  | 7  | 7  | NO DISPONIBLE Ya que PORTOAGUAS EP no cuenta con un sistema de medición de satisfacción de usuario. |
| 7   | Instalación de Conexiones Iniciales de Agua Potable y Alcantarillado.                               | Obtención del servicio de agua potable y alcantarillado sanitario.  | 1. Se toma turno por Call Center<br>2. Personal de módulos de Atención al Cliente, envía formato "Tipo de Solicitud de Servicio"<br>3. Usuario/cliente está pendiente de que se realice el proceso del informe de factibilidad y creación de cuenta.<br>4. Abonado paga derecho de conexiones de agua potable y alcantarillado.<br>5. Usuario debe por sus propios recursos contratar personal para la excavación donde se realizará sus respectivas conexiones.<br>6. Pago del derecho de conexión.<br>7. Personal de PORTOAGUAS EP realiza conexiones de agua potable y alcantarillado sanitario.<br>8. Registro de usuario nuevo<br>9. Se crea la cuenta. | 1. Cédula de Identidad<br>2. Copia de comprobante de pago de impuestos predial y/o escritura debidamente catastrada e inscrita en el Registro de la Propiedad.<br>3. Croquis del predio (otorga el respectivo propietario)<br>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 expedientes a la Dirección Comercial.<br>2. Dirección Comercial, envía Memorando a la Dirección Técnica para conocer el requerimiento.<br>3. Dirección Técnica, envía a realizar inspección al predio para conocer si ha factibilidad de red de agua potable y alcantarillado sanitario.<br>4. El jefe de Agua Potable envía el informe de factibilidad y entrega al Director Técnico.<br>5. Dirección Técnica comunica a la Dirección Comercial resultados del informe de factibilidad.<br>6. Dirección Comercial, comunica mediante Memorando al Departamento de Catastro, la factibilidad para la creación de la cuenta.<br>7. Cuadrilla especializada de conexión (Departamento Comercial), realiza la instalación inicial del servicio de modo de agua potable y alcantarillado sanitario respectivamente, previo pago del derecho de conexión.<br>8. Dirección Comercial, realiza la instalación inicial del servicio de modo de agua potable y alcantarillado sanitario respectivamente, previo pago del derecho de conexión. | Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes; atención al público desde las 0800 a 1700. | El costo está basado de acuerdo al diámetro de la tubería (D: "1", "1 1/2", "2", "3") y de acuerdo a la categoría del predio (Residencial, Comercial, Oficial Público e Industrial). En valores porcentuales, de acuerdo a la remuneración básica unificada vigente. | De acuerdo a la disponibilidad del personal de cuadrilla de la Dirección Comercial, del tiempo de respuesta de informe de factibilidad de la Dirección Técnica. | Portoviejo y la parroquia Cúcuta.   | Agencia Centro, Agencia Matriz, Agencia Cúcuta y Agencia El Florán.             | Agencia Recaudación Centro: Calle Dimado entre Pedro Gual y 10 de Agosto. Teléfono: 3701960<br>Agencia Matriz: Calle San Francisco, Km 1 1/2 a Crucita. Teléfono: 3701960.<br>Agencia Cúcuta: Calle Principal 25 de Mayo y And. de Periodista. Teléfono: 3701960.<br>Agencia El Florán: Calle 21 de Diciembre y Alameda, junto al antiguo UPC.<br>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 Florán y Cúcuta.   | No                               | <a href="#">ILUSTRACION DE SOLICITUD DE SERVICIO PARA EL CLIENTE</a>                 | NO DISPONIBLE Ya que PORTOAGUAS EP no cuenta con el servicio en línea para atención al cliente.  | 83   | 83   | 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 a la actualización de datos.  | 1. Entregar la solicitud de Actualización de Nombre y/o Actualización de Datos, por los módulos de Atención al Cliente.<br>2. Usuario/cliente estar pendiente de que se realice el trámite.<br>3. Usuario se acerca a las instalaciones o compra por Call Center datos actualizados.   | 1. Solicitud por escrito<br>2. Cédula de Identidad<br>3. Copia de la cartula de escritura y/o la inscripción en el Registro de la Propiedad.<br>4. Copia de Pago Predial/Certificado de clave predial<br>5. Croquis del predio.  | 1. Registro de solicitud en la Bitácora<br>2. La solicitud con los documentos habilitados se entregan al Departamento de Catastro para que verifique y prometa el Cambio de Nombre/Actualización de Datos.<br>3. Se realiza la inspección Técnica para la verificación de la información.<br>4. Según el informe del Inspector se procede a modificar los datos solicitados.<br>5. Se contesta la solicitud ingresada.  | Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes; atención al público desde las 0800 a 1700. | Gratuito   | 1 a 3 días Laborables   | Portoviejo y la parroquia Cúcuta.   | Agencia Recaudación Centro, Agencia Matriz, Agencia Cúcuta y Agencia El Florán. | Agencia Recaudación Centro: Calle Dimado entre Pedro Gual y 10 de Agosto. Teléfono: 3701960<br>Agencia Matriz: Calle San Francisco, Km 1 1/2 a Crucita. Teléfono: 3701960.<br>Agencia Cúcuta: Calle Principal 25 de Mayo y And. de Periodista. Teléfono: 3701960.<br>Agencia El Florán: Calle 21 de Diciembre y Alameda, junto al antiguo UPC.<br>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 Florán y Cúcuta.   | No                               | <a href="#">SOLICITUD DE CAMBIO DE NOMBRE/ACTUALIZACIÓN DE DATOS</a>                 | NO DISPONIBLE, Ya que PORTOAGUAS EP no cuenta con el servicio en línea para atención al cliente. | 16   | 16   | 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 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<br>(Se describe el detalle del proceso que debe seguir la ve ciudadanía para la obtención del servicio)   | Requisitos para la obtención del servicio<br>(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<br>(Detallar los días de la semana y horarios)   | Costo  | Tiempo estimado de respuesta<br>(Horas, Días, Semanas)  | Tipo de beneficiarios o usuarios del servicio<br>(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<br>(Incluye para direccionar a la página de inicio del sitio web y/o descripción manual)  | Tiempo de canales disponibles de atención presencial:<br>(Detallar si es por ventanilla, oficina, digital, página web, correo electrónico, chat en línea, contact center, call center, teléfono extensión) | Servicio Automatizado<br>(%/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   |
|-----|------------------------------------|--|--|---|---|---|--|---|---|--|---|--|--|--|--|---|--|--|
| 9   | Facturación de Aprobación de Plano | Verificación de la factibilidad del plano para la conexión de agua potable y alcantarillado, registrando al abonado como cliente factible.   | 1. Obtención del Formulario de Atención al Cliente.<br>2. Llenar formulario y adjuntar requisitos.<br>3. Ingreso por los módulos de Atención al Cliente.   | 1. Llenar el formulario de la solicitud.<br>2. Copia de Cédula de Escritura.<br>3. Pago de Presto Urbano.<br>4. Ficha Catastral.<br>5. Posición Efectiva (*)<br>6. Certificado de Detención (*)<br>8. Pago de Tasa<br>7. Permiso Municipal de Construcción<br>(*) Si el caso lo amerita | 1. La solicitud de Aprobación de Plano regresa a la Dirección Técnica.<br>2. Personal de la Dirección Técnica, realiza la verificación en el sitio, para constatar factibilidad de que potable, alcantarillado y saneamiento.<br>3. Por el área de atención al Cliente, se receipta 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.<br>4. Se entrega documentación al Cliente.<br>5. Por módulos de Atención al Cliente, mediante el programa AbInlg, se procede a facturar nombre del Abonado, el valor correspondiente que viene autorizado en el Formato de Datos para el Formulario de Aprobación de Plano, por parte de personal de la Dirección Técnica.<br>6. Usuario cancela por Caja, valor de la aprobación de plano; en caso de que el abonado no tenga cuenta EPMAAP creada, debe también pagar los valores por legislación del servicio de agua potable y alcantarillado, la misma que queda en estado pendiente en el sistema Afloa, hasta que el usuario incluya las redes de agua potable y alcantarillado sanitario. | Agencia Recaudación Centro:<br>Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes; atención al público desde las 08:00 a 17:00.<br>Agencia Matriz:<br>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.   | Costos varían de acuerdo al área de construcción y a la disponibilidad de los servicios básicos. | 1 día Laborable   | Portoviejo y la parroquia Cruca.  | Agencia Matriz.                                      | Agencia Matriz:<br>Calle San Francisco, Km 1 1/2 vía a Cruca, Teléfono: 3 701960.<br>Link para direccionar a la página de inicio del sitio web:<br><a href="http://www.portoguas.gob.ec">http://www.portoguas.gob.ec</a>  | Atención personalizada por Módulos de Atención al Cliente, Oficina Matriz.   | No   | <a href="#">DATOS PARA EL TRAMITE DE APROBACION DE PLANOS.</a>                                 | NO DISPONIBLE ya que PORTOGUAS EP no cuenta con el servicio en línea para atención al cliente. | 59  | 59   | NO DISPONIBLE ya que PORTOGUAS 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<br>2.- Personal de módulos de Atención al Cliente, llena formato "Tipo de Solicitud de Servicio"<br>3.- Usuario/Cliente este pendiente de que se realice el cierre temporal, que en la siguiente factura, no se le cobre valores por concepto de consumo de agua potable y alcantarillado cambiados. | 1. Solicitud por escrito<br>2. Cédula de Identidad<br>3. Detalle de la factura de la última planilla de pago (debe estar al día en los pagos)<br>4.- Copias del predio.   | 1. Registro de Solicitud en Bilsora<br>2. Entrega documentación al Departamento de Mediciones por parte del área de Atención al Cliente.<br>3. Departamento de Mediciones asigna inspector para que esta informe, si la vivienda está inhabilitada procede el cierre y se deja suspendido la guía de agua potable, hasta que el usuario solicite nuevamente la reapertura del servicio, esto comprobando a informes que esta cuenta y ningún caso se encuentra asociada a una solicitud de autorización a otra modalidad de abastecimiento<br>4. Departamento de Catastro procede a cambiar el estado de conexión, de Activo a Cierre Temporal.   | Agencia Recaudación Centro:<br>Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes; atención al público desde las 08:00 a 17:00.<br>Agencia Matriz:<br>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.<br>Agencia Cruzota:<br>Atención pública de martes, miércoles, jueves, viernes y sábado desde las 08:00 a 17:00.<br>Agencia El Florón:<br>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 y la parroquia Cruca.  | Agencia Matriz, Agencia Cruzota y Agencia El Florón. | Agencia Recaudación Centro:<br>Calle Ombudo entre Pedro Gual y 10 de Agosto, Teléfono: 3 701960<br>Agencia Matriz:<br>Calle San Francisco, Km 1 1/2 vía a Cruca, Teléfono: 3 701960<br>Agencia Cruzota:<br>Calle Principal 21 de Mayo y Ana de Perdomo, Teléfono: 3 701960.<br>Agencia El Florón:<br>Calle 21 de October y Almirantes, junto al antiguo LFC.<br>Link para direccionar a la página de inicio del sitio web:<br><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, El Florón y Cruca.   | No   | <a href="#">TIPOS DE SOLICITUDES 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. |
| 11  | Solicitud de Cierre definitivo.    | Cerrar definitivamente la cuenta y el acceso del líquido vital, en casos futuros por pagar de ninguna índole, se termina la relación empresa - Abonado. 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<br>2.- Personal de módulos de Atención al Cliente, llena formato "Tipo de Solicitud de Servicio"<br>3.- Abonado se acerca a los módulos de Atención al Cliente, a consultar y comprobar en el sistema de que el estado de su cuenta se encuentre como cierre definitivo.                             | 1. Solicitud por escrito<br>2. Cédula de Identidad<br>3. Copia de la factura de la última planilla de pago (debe estar al día en los pagos)<br>4.- Copias del predio.   | 1. Registro de Solicitud en Bilsora<br>2. Entrega de documentación al Departamento de Mediciones por parte del área de Atención al Cliente.<br>3. Departamento de Mediciones asigna inspector, para comprobar uniformar que esta cuenta en ningún caso se encuentra asociada a una solicitud de autorización a otra modalidad de abastecimiento (solo en este caso procede)<br>4. Departamento de Catastro procede a cambiar el estado de conexión, de Activo a Cierre Definitivo.  | Agencia Recaudación Centro:<br>Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes; atención al público desde las 08:00 a 17:00.<br>Agencia Matriz:<br>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.<br>Agencia Cruzota:<br>Atención pública de martes, miércoles, jueves, viernes y sábado desde las 08:00 a 17:00.<br>Agencia El Florón:<br>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 y la parroquia Cruca.  | Agencia Matriz, Agencia Cruzota y Agencia El Florón. | Atención personalizada por ventanilla o balcón de servicios en las Agencias: Matriz, El Florón y Cruca.   | No   | <a href="#">TIPOS DE SOLICITUDES DE SERVICIO</a> | NO DISPONIBLE ya que PORTOGUAS EP no cuenta con el servicio en línea para atención al cliente. | 39   | 39  | NO DISPONIBLE ya que PORTOGUAS 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 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<br>Se describe el canal del proceso que debe seguir la ciudadanía para la obtención del servicio (donde se obtienen)   | Requisitos para la obtención del servicio<br>(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<br>(Detallar los días de la semana y horarios)  | Costo   | Tiempo estimado de respuesta<br>(Horas, Días, Semanas) | Tipo de beneficiarios o usuarios del servicio<br>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<br>(Incluye para direcciones a la página de inicio del sitio web y/o descripción manual)   | Tipo de canales disponibles de atención presencial:<br>(Detallar si es por ventanilla, oficina, digital, página web, correo electrónico, chat en línea, contact center, call center, teléfono extensión) | Servicio Automatizado<br>(%)/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 acumulado | Porcentaje de satisfacción sobre el uso del servicio  |
|-----|--|--|---|---|--|--|---|--|--|--|--|--|---------------------------------|---|--|---|--|---|
| 12  | Inspección de Pozas Sépticas y Redes de Alcantarillado Sanitario.  | Acceder al servicio de limpieza de poza séptica o redes de alcantarillado, según sea la solicitud.                                 | 1.- Se toma turno por Call Center<br>2.- Personal de módulos de Atención al Cliente, lleva formato "Solicitud Servicio de Alcantarillado y Posa Séptica".<br>3.- Usuario/cliente está pendiente de que se realice la inspección en su predio, y se le informa valores a cancelar.<br>4.- Usuario cancela valores, según el servicio, sea este de poza séptica o redes de alcantarillado sanitario.  | 1. Cédula de Identidad<br>2. Croquis del predio (otorga la empresa)<br>REDES DE ALCANTARILLADO<br>• Copia de comprobante de pago de impuestos prediales.              | INSPECCIONES DE POZA SÉPTICA<br>1. Registro de Solicitud en Balcón<br>2. El área de Atención al Cliente, entrega documentación al Inspector para que realice la inspección y emita informe de valores a pagar, según tipología y viajes.<br>3. Operadores de módulos conforman con la factura al valor a cancelar por este servicio, y proceden a enviar correo electrónico al Dept. Técnico - Área de Operación y Mantenimiento de Alcantarillado, para que se procese con la atención del servicio de limpieza de poza séptica.<br>INSPECCIONES DE REDES DE ALCANTARILLADO<br>1. Registro de Solicitud.<br>2. El área de Atención al Cliente, entrega documentación al Inspector para que realice la inspección, emita informe de viabilidad de permiso de conexión de alcantarillado.<br>3. Departamento de Catastro, verifica si el abono ya tiene cuenta creada; si es así se le factura el valor del derecho de conexión de redes de alcantarillado. | Agencia Recaudación Centro:<br>Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes; atención al público desde las 08:00 a 17:00.<br>Agencia Matriz:<br>Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes; atención al público desde las 08:00 a 17:00.<br>Agencia Cruzita:<br>Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes; atención al público desde las 08:00 a 17:00. | POR 1 VIAJE DIRECTO<br>\$45,00 de limpieza de poza<br>\$56,00 de ten de viaje del carro<br>\$1,00 de Solicitud<br>\$102,00 TOTAL DEL VIAJE DIRECTO<br>Si el servicio de limpieza de poza, es con bomba son \$10,00 más.<br>\$1500 2 VIAJES EL VALOR ES.<br>\$90,00 de limpieza de marles, miércoles, jueves, y viernes, atención al público desde las 08:00 a 17:00.<br>\$12,00 de Km de viaje del carro<br>\$1,00 de Solicitud<br>\$203,00 TOTAL DE VIAJE DIRECTO<br>Si el servicio de limpieza de poza, es con bomba son DOS VIAJES el valor del día de la bomba es de \$20,00 más. | 1 a 3 días laborales                                   | Portoviejo y la parroquia Crucita.   | Agencia Matriz, Agencia Cruzita y Agencia El Florón. | Agencia Recaudación Centro:<br>Calle Oñado entre Pedro Gual y 10 de Agosto, Teléfono: 3701960.<br>Agencia Matriz:<br>Calle San Francisco, Km 1 1/2 vía a Crucita, Teléfono: 3701960.<br>Agencia Cruzita:<br>Calle Principal 25 de Mayo y Avenida Periodista, Teléfono: 3701960.<br>Agencia El Florón:<br>Calle 21 de Diciembre y Almirandros, junto al antiguo UPC.<br>Link para direccionar a la página de inicio del sitio web:<br><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 Crucita.  | No                              | <a href="#">SOLICITUD SERVICIO DE ALCANTARILLADO</a><br><a href="#">SERVICIO ALCANTARILLADO</a> | "NO DISPONIBLE" Ya que PORTOAGUAS EP no cuenta con el servicio en línea para atención al cliente.  | 33  | 33   | "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, mediante el cual se cancelan valores por consumo real de agua potable.                    | 1.- Se toma turno por Call Center<br>2.- Personal de módulos de Atención al Cliente, lleva formato "Tipo de Solicitud de Servicio".<br>3.- Usuario/cliente está pendiente de que se realice la instalación del medidor.<br>4.- Abonado pago valores por rubros de mano de obra, los de medidor y materiales de instalación, que se refleja en el primer pago mediante la factura.   | 1. Cédula de Identidad<br>2. Croquis del predio (otorga la empresa)<br>3. Copia de la factura del pago de los valores del IOT del medidor, mano de obra y materiales. | 1. Registro de Solicitud en Balcón<br>2. Entrega de documentos habilitantes al Departamento de Medidores.<br>3. Se informa al usuario que debe realizar el pago por los derechos de instalación.<br>4. Se emite un informe de la inspección en sitio.<br>5. Se actúa en el Sistema Billing, rubros por costos de instalación y mano de obra.<br>6. El usuario cancela los costos determinados.<br>7. Instalación del instrumento de medición por parte de personal del Departamento de Medidores, previo pago.<br>8. Se informa al Departamento de Medidores para registro y toma de lectura.  | Agencia Recaudación Centro:<br>Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes; atención al público desde las 08:00 a 17:00.<br>Agencia Matriz:<br>Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes; atención al público desde las 08:00 a 17:00.<br>Agencia Cruzita:<br>Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes; atención al público desde las 08:00 a 17:00. | 132,24 USD (el precio incluye el IOT completo, caja de seguridad, medidor, válvulas, mano de obra y accesorios varios)  | 15 días Laborales                                      | Portoviejo y la parroquia Crucita.   | Agencia Matriz, Agencia Cruzita y Agencia El Florón. | Agencia Recaudación Centro:<br>Calle Oñado entre Pedro Gual y 10 de Agosto, Teléfono: 3701960.<br>Agencia Matriz:<br>Calle San Francisco, Km 1 1/2 vía a Crucita, Teléfono: 3701960.<br>Agencia Cruzita:<br>Calle Principal 25 de Mayo y Avenida Periodista, Teléfono: 3701960.<br>Agencia El Florón:<br>Calle 21 de Diciembre y Almirandros, junto al antiguo UPC.<br>Link para direccionar a la página de inicio del sitio web:<br><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 Crucita.  | 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.  | 49  | 49   | "NO DISPONIBLE" Ya que PORTOAGUAS EP no cuenta con un sistema de medición de satisfacción de usuario. |
| 14  | Solicitud de Retiro de Medidor. (Se procede, cuando su funcionamiento impide la correcta medición del consumo de acuerdo a la precisión que se exige en el informe del banco de prueba). | Retirar el instrumento de medición (Art. 18.- Reglamento para la Administración de los Sistemas de Agua Potable y Alcantarillado). | 1. Se toma turno por Call Center<br>2. Personal de módulos de Atención al Cliente, lleva formato "Tipo de Solicitud de Servicio".<br>3. El usuario debe estar pendiente, si con el nuevo medidor de prueba su consumo real que era elevado, bajo los consumos de real, lo que confirma el error del medidor.<br>4. Con la compra de un nuevo instrumento de medición están definidos, usuario solicita la instalación de un nuevo medidor.<br>5. Abonado cancela en su próxima factura los nuevos rubros por los de medidor, conforme petición de cotizado o hasta 03 meses de crédito. | 1. Solicitud por escrito<br>2. Cédula de Identidad<br>3. Croquis del predio.  | 1. Registro de Solicitud en Balcón<br>2. Entrega de documento al Departamento de Medidores - según Inspector.<br>3. Inspector emite el informe respecto de viabilidad de este proceso, cuando su funcionamiento impide la correcta medición del consumo de acuerdo a la precisión que se exige en el informe del banco de prueba.<br>4. Departamento de Medidores, procede a retirar el instrumento de medición.<br>5. Departamento de Medidores, instala un nuevo medidor de prueba.  | Agencia Recaudación Centro:<br>Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes; atención al público desde las 08:00 a 17:00.<br>Agencia Matriz:<br>Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes; atención al público desde las 08:00 a 17:00.<br>Agencia Cruzita:<br>Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes; atención al público desde las 08:00 a 17:00. | Gratuito  | 15 días Laborales                                      | Portoviejo y la parroquia Crucita.   | Agencia Matriz, Agencia Cruzita y Agencia El Florón. | Agencia Recaudación Centro:<br>Calle Oñado entre Pedro Gual y 10 de Agosto, Teléfono: 3701960.<br>Agencia Matriz:<br>Calle San Francisco, Km 1 1/2 vía a Crucita, Teléfono: 3701960.<br>Agencia Cruzita:<br>Calle Principal 25 de Mayo y Avenida Periodista, Teléfono: 3701960.<br>Agencia El Florón:<br>Calle 21 de Diciembre y Almirandros, junto al antiguo UPC.<br>Link para direccionar a la página de inicio del sitio web:<br><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 Crucita.  | 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 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  | Requisitos para la obtención del servicio  | Procedimiento interno que sigue el servicio   | Horario de atención al público   | Costo       | Tiempo estimado de respuesta  | Tipo de beneficiarios o usuarios del servicio                                 | Oficinas y dependencias que ofrecen el servicio                      | Dirección y teléfono de la oficina y dependencia que ofrece el servicio  | Tiempo de canales disponibles de atención presencial:   | Servicio Automatizado | 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   |
|-----|---|--|---|--|---|--|-------------|---|---|--|--|---|-----------------------|---|---|---|--|--|
| 15  | Entrega de Medidor (cuando el cliente/usuario compra la empresa el medidor para ser instalado por PORTUGUAS EP)     | Ejecutar la instalación del instrumento de medición.   | 1. Se toma turno por Call Center<br>2. Personal de Atención al Cliente, realiza formato "Tipo de Solicitud de Servicio"<br>3. Se recorta el instrumento de medición   | 1. Debe estar en el domicilio que se otorga el servicio y donde se obtienen<br>2. Cédula de identidad<br>3. Copia de factura de la adquisición del medidor   | 1. Registro de Solicitud en Bitácora<br>2. Entrega del instrumento de medición al Departamento de Medidores<br>3. El Departamento de Medidores, realiza la comprobación del estado del medidor con el banco de prueba, realiza el informe.<br>4. Departamento de Medidores, procede a la instalación del medidor. | Agencia Recaudación Centro:<br>Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes, atención al público desde las 0800 a 1700<br>Agencia Matriz:<br>Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes, atención al público desde las 0800 a 1700 y los sábados de 0800 a 12h30.<br>Agencia Cruzita:<br>Atención pública de martes, miércoles, jueves, viernes y sábado desde las 0800 a 1700<br>Agencia El Florón:<br>Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes, atención al público desde las 0800 a 1700.   | Gratuito    | Instantáneo   | Portoviejo y la parroquia Cruzita.  | Agencia Matriz, Agencia Cruzita y Agencia El Florón.                 | Agencia Recaudación Centro:<br>Calle Oromo entre Pedro Gual y 10 de Agosto. Teléfono: 3701960<br>Agencia Matriz:<br>Calle San Francisco, Km 1 1/2 a 1/4 Cruzita. Teléfono: 3701960, 3701960, 3701960, 3701960.<br>Agencia Cruzita:<br>Calle Principal 21 de Mayo y Andá, Periodista. Teléfono: 3701960.<br>Agencia El Florón:<br>Calle 21 de Diciembre y Almirados, junto al Arqueológico LFC.<br>Link para direccionar a la página de inicio del sitio web: <a href="http://www.portugas-ep.ec">http://www.portugas-ep.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>  | "NO DISPONIBLE", ya que PORTUGUAS EP no cuenta con el servicio en línea para atención al cliente. | 0   | 0  | "NO DISPONIBLE" ya que PORTUGUAS EP no cuenta con un sistema de medición de satisfacción de usuario. |
| 16  | Solicitud de Convenios de Pago Administrativo   | La Solicitud de Convenios de pago es un servicio que brinda PORTUGUAS EP para aquellos usuarios que manejan 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<br>2- Describir el financiamiento.   | 1. Ser usuario de PORTUGUAS EP y estar con deuda vencida<br>2. Copia de Cédula<br>3. Porcentaje de cuota inicio con la copia de factura de pago  | 1. Actualizar datos del usuario<br>2. Inicio de proceso<br>3. Registro de convenio<br>4. Fin de proceso   | Agencia Recaudación Centro:<br>Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes, atención al público desde las 0800 a 1700.<br>Agencia Matriz:<br>Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes, atención al público desde las 0800 a 1700 y los sábados de 0800 a 12h30.<br>Agencia Cruzita:<br>Atención pública de martes, miércoles, jueves, viernes y sábado desde las 0800 a 1700.<br>Agencia El Florón:<br>Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes, atención al público desde las 0800 a 1700. | Gratuito    | Instantáneo   | Usuarios PORTUGUAS EP con deudas  | Agencia Centro, Agencia Matriz, Agencia Cruzita y Agencia El Florón. | Agencia Recaudación Centro:<br>Calle Oromo entre Pedro Gual y 10 de Agosto. Teléfono: 3701960<br>Agencia Matriz:<br>Calle San Francisco, Km 1 1/2 a 1/4 Cruzita. Teléfono: 3701960, 3701960, 3701960, 3701960.<br>Agencia Cruzita:<br>Calle Principal 21 de Mayo y Andá, Periodista. Teléfono: 3701960.<br>Agencia El Florón:<br>Calle 21 de Diciembre y Almirados, junto al Arqueológico LFC.<br>Link para direccionar a la página de inicio del sitio web: <a href="http://www.portugas-ep.ec">http://www.portugas-ep.ec</a> | Atención personalizada por ventanilla o balcón de servicios en las Agencias: Matriz, El Florón y Cruzita. | SI                    | "NO APLICA" ya que no existe ninguna solicitud para el trámite de un convenio de pago.  | "NO DISPONIBLE", ya que PORTUGUAS EP no cuenta con el servicio en línea para atención al cliente. | 301   | 301  | "NO DISPONIBLE" ya que PORTUGUAS EP no cuenta con un sistema de medición de satisfacción de usuario. |
| 17  | Solicitud Reconexión de Servicio  | La Solicitud de Reconexión es un servicio que brinda PORTUGUAS EP para aquellos usuarios 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.   | Se puede acceder a este servicio acercándose a cada una de las agencias de atención al público con la factura al día de sus pagos y/o convenio o suscribir el respectivo convenio de pago mediante la Reconexión del servicio brindado por la Empresa.                  | 1. Ser usuario de PORTUGUAS EP y estar al día en la planta de agua potable y/o haber suscrito convenio de pago.<br>2. Inicio de Proceso.<br>3. Registro de Información<br>4. Reconexión de Servicio<br>5. Fin de proceso | 1. Actualizar datos del usuario<br>2. Inicio de Proceso.<br>3. Registro de Información<br>4. Reconexión de Servicio<br>5. Fin de proceso  | Agencia Recaudación Centro:<br>Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes, atención al público desde las 0800 a 1700.<br>Agencia Matriz:<br>Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes, atención al público desde las 0800 a 1700 y los sábados de 0800 a 12h30.<br>Agencia Cruzita:<br>Atención pública de martes, miércoles, jueves, viernes y sábado desde las 0800 a 1700.<br>Agencia El Florón:<br>Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes, atención al público desde las 0800 a 1700. | Instantáneo | Instantáneo   | Usuarios de PORTUGUAS EP con protocolo de corte del servicio de agua potable. | Agencia Matriz, Agencia Cruzita y Agencia El Florón.                 | Agencia Recaudación Centro:<br>Calle Oromo entre Pedro Gual y 10 de Agosto. Teléfono: 3701960<br>Agencia Matriz:<br>Calle San Francisco, Km 1 1/2 a 1/4 Cruzita. Teléfono: 3701960, 3701960, 3701960, 3701960.<br>Agencia Cruzita:<br>Calle Principal 21 de Mayo y Andá, Periodista. Teléfono: 3701960.<br>Agencia El Florón:<br>Calle 21 de Diciembre y Almirados, junto al Arqueológico LFC.<br>Link para direccionar a la página de inicio del sitio web: <a href="http://www.portugas-ep.ec">http://www.portugas-ep.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 PORTUGUAS EP no cuenta con el servicio en línea para atención al cliente. | 78  | 78   | "NO DISPONIBLE" ya que PORTUGUAS EP no cuenta con un sistema de medición de satisfacción de usuario. |
| 18  | Solicitud de servicio - Convenios de Pago Usuarios en Coactiva  | La Solicitud de Convenios para usuarios Coactivos es un servicio que brinda PORTUGUAS EP para aquellos usuarios que por motivos económicos solicitan facilidades de pago para cancelar gradualmente la deuda sostenida con la Empresa.   | 1. Presentarse el propietario de la cuenta al balcón del servicio al cliente de Coactiva.   | 1. Ser usuario de PORTUGUAS EP y estar al día en la planta de agua potable y/o convenio o suscribir el respectivo convenio de pago mediante la Reconexión del servicio brindado por la Empresa.                          | 1. Se ingresa el convenio al sistema.<br>2. Se procede a la firma del usuario coactivo.   | Agencia Recaudación Centro:<br>Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes, atención al público desde las 0800 a 1700.<br>Agencia Matriz:<br>Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes, atención al público desde las 0800 a 1700 y los sábados de 0800 a 12h30.<br>Agencia Cruzita:<br>Atención pública de martes, miércoles, jueves, viernes y sábado desde las 0800 a 1700.<br>Agencia El Florón:<br>Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes, atención al público desde las 0800 a 1700. | Gratuito    | Instantáneo   | Usuarios Coactivos  | Se atiende en la Vía Cruzita Km 1 1/2 Calle San Francisco            | Agencia Recaudación Centro:<br>Calle Oromo entre Pedro Gual y 10 de Agosto. Teléfono: 3701960<br>Agencia Matriz:<br>Calle San Francisco, Km 1 1/2 a 1/4 Cruzita. Teléfono: 3701960, 3701960, 3701960, 3701960.<br>Agencia Cruzita:<br>Calle Principal 21 de Mayo y Andá, Periodista. Teléfono: 3701960.<br>Agencia El Florón:<br>Calle 21 de Diciembre y Almirados, junto al Arqueológico LFC.<br>Link para direccionar a la página de inicio del sitio web: <a href="http://www.portugas-ep.ec">http://www.portugas-ep.ec</a> | Atención personalizada por ventanilla o balcón de servicios en las Agencias: Matriz, El Florón y Cruzita. | NO                    | "NO APLICA", ya que no existe ninguna solicitud para el trámite de un convenio de Coactiva.   | "NO DISPONIBLE", ya que PORTUGUAS EP no cuenta con el servicio en línea para atención al cliente. | 10  | 10   | "NO DISPONIBLE" ya que PORTUGUAS EP no cuenta con un sistema de medición de satisfacción de usuario. |
| 19  | Denuncia Limpieza de Colectores, Mantenimiento de Redes de Agua Potable, colocación de tapas y Servicios Generales. | Brindar asistencia técnica de mantenimiento de Colectores y Redes de Agua Potable, así también acceso a reparación en servicios generales que brinda PORTUGUAS EP, como son: daños de tuberías, sopletes y otras.  | 1. Se toma turno por Call Center<br>2. Personal de Atención al Cliente, realiza y/o denuncia correspondiente.<br>3. Se otorga copia de la denuncia al usuario.<br>3. Usuario/Ciente debe estar pendiente que personal de la Dirección Técnica ejecute el requerimiento. | 1. Cédula de identidad   | 1. Se ingresa el reclamo al sistema.<br>2. Se deriva automáticamente y científicamente la denuncia a la Dirección Técnica.<br>3. Personal pertinente de la Dirección Técnica agenda la actividad para ser ejecutada en el lugar afectado.   | Agencia Recaudación Centro:<br>Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes, atención al público desde las 0800 a 1700.<br>Agencia Matriz:<br>Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes, atención al público desde las 0800 a 1700 y los sábados de 0800 a 12h30.<br>Agencia Cruzita:<br>Atención pública de martes, miércoles, jueves, viernes y sábado desde las 0800 a 1700.<br>Agencia El Florón:<br>Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes, atención al público desde las 0800 a 1700. | Gratuito    | De acuerdo al cronograma establecido de actividades y a la disponibilidad del personal de cuadrilla de la Dirección Técnica designado para estos fines. | Portoviejo y la parroquia Cruzita.  | Agencia Matriz, Agencia Cruzita y Agencia El Florón.                 | Agencia Recaudación Centro:<br>Calle Oromo entre Pedro Gual y 10 de Agosto. Teléfono: 3701960<br>Agencia Matriz:<br>Calle San Francisco, Km 1 1/2 a 1/4 Cruzita. Teléfono: 3701960, 3701960, 3701960, 3701960.<br>Agencia Cruzita:<br>Calle Principal 21 de Mayo y Andá, Periodista. Teléfono: 3701960.<br>Agencia El Florón:<br>Calle 21 de Diciembre y Almirados, junto al Arqueológico LFC.<br>Link para direccionar a la página de inicio del sitio web: <a href="http://www.portugas-ep.ec">http://www.portugas-ep.ec</a> | Atención personalizada por ventanilla o balcón de servicios en las Agencias: Matriz, El Florón 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 PORTUGUAS EP no cuenta con el servicio en línea para atención al cliente. | 741   | 741  | "NO DISPONIBLE" ya que PORTUGUAS 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<br>(Se describe el detalle del proceso que debe seguir la ve ciudadanía para la obtención del servicio)   | Requisitos para la obtención del servicio<br>(Se deberá indicar los requisitos que exige la obtención del servicio y donde se obtienen)   | Procedimiento interno que sigue el servicio   | Horario de atención al público<br>(Detallar los días de la semana y horarios) | Costo     | Tiempo estimado de respuesta<br>(Horas, Días, Semanas) | Tipo de beneficiarios o usuarios del servicio<br>(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<br>(Link para direccionar a la página de inicio del sitio web y/o descripción manual) | Tiempo de canales disponibles de atención presencial:<br>(Detallar si es por ventanilla, oficina, brigada, página web, correo electrónico, chat en línea, contact center, call center, teléfono instructivo) | Servicio Automatizado<br>(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 |
|---|--|---|--|---|---|---|-----------|--|---|---|---|--|---|--|---|---|---|--|
| 20  | Solicitud de Despacho de Tanquero Particular | Brindar 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.<br>2. Personal de módulos de Atención al Cliente, procede a facturar valores según los m3.<br>3. Emitir factura y detener al cliente a Caja. 4. Recaudar valores por pago de agua "Tanquero Particular".<br>5. Despacho de orden de venta de agua. | 1. Usuario otorga su código de cliente "Tanquero Particular", registrado en el Sistema Abilling.<br>2. Usuario se acerca a Caja, para cancelar valores facturados.<br>3. Personal de Módulos de Atención al Cliente, emite los órdenes de despacho por cada tanquero de agua.<br>4. Usuario con los órdenes al público desde las OFDAs 17100, Recaudación - Caja de agua del Límite Blanco, donde se realiza el abastecimiento de tanqueros.<br>5. Personal delegado de la EPMAAP del Área Comercial, con el original del ticket de órdenes de despacho, procede a finalizar el trámite sistemáticamente. | Agencia Matriz: Lunes, martes, miércoles, jueves viernes; atención al público desde las OFDAs 17100, Recaudación - Caja de 07h30 a 17h00. | Valor facturado, dependiendo de los m3 de cada tanquero de agua.              | Inmediato | Ciudadanía en General.                                 | Agencia Centro.   | Agencia Matriz: Calle San Francisco, Km 3 1/2 Vía a Crucita. Teléfono: 3-701960<br><br>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 módulos de atención al cliente para solicitar los órdenes de tanquero. | "NO DISPONIBLE". Ya que PORTOAGUAS EP no cuenta con el servicio en línea para atención al cliente. | 40  | 40  | "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:  |  |   |  |   |   |   |           |  |   |   | 11/1/2021   |  |   |  |   |   |   |  |
| 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   |  |   |  |   |   |   |  |