

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 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 y donde se obtienen | Requisitos para la obtención del servicio (Se deberá listar los requisitos que exige la obtención del servicio y donde se obtienen) | Procedimiento interno que sigue el servicio | Horario de atención al público (Detallar los días de la semana y horarios) | Costo | Tiempo estimado de respuesta (Horas, Días, Semanas) | Tipo de beneficiarios o usuarios del servicio Describir si es para Ciudadanía en general, personas naturales, personas jurídicas, ONG, Personal Médico) | Oficinas y dependencias que ofrecen el servicio | Dirección y teléfono de la oficina y dependencia que ofrece el servicio (link para direccionar a la página de inicio del sitio web y/o descripción manual) | Tiempo de canales disponibles de atención presencial: (Detallar si es por ventanilla, oficina, brigada, página web, correo electrónico, chat en línea, contact center, call center, teléfono restrictivo) | Servicio Automatizado (S/N/NI) | 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. 91.1 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 delegada 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 Art. 9 de la LOTAIP (15 días y 5 días con prórroga) 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 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 la respuesta a la solicitud | 1. La solicitud de acceso a la información pública llega a la misma autoridad que genera, produce o custodia la información. 2. Se remite a la misma autoridad para la firma de la respuesta o a quien haya delegado oficialmente. 3. Entrega de la comunicación con la respuesta a la solicitud | 08:30 a 17:00 | Gratis | 15 días laborables | Ciudadanía en general | Se atiende en todas las oficinas | https://www.portaguas.gov.ec/ | Página web y oficinas Portaguas EP | SI | SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION PUBLICA | "NO DISPONIBLE" Ya que PORTAGUAS EP no cuenta con el servicio en línea para atención al cliente. | 0 | 0 | "NO DISPONIBLE" Ya que PORTAGUAS 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 habilitantes adheridos al expediente, en donde se determinará si es procedente o no la reclamación, justificando 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. 2. Se le atiende en los módulos de Atención al Cliente. 3. Exposición del reclamo y se utiliza Formulario de la empresa para ingresar la solicitud, adjuntando documentos habilitantes que respalden la petición. 4. Abonado, realiza seguimiento del trámite, para que se cumpla en el tiempo estimado de respuesta. 5. Resolución No.007 de octubre de 2014, firmada por Gerencia General. 6. Se debe la Notificación con la Resolución. | 1. Inicio del Proceso en el Sistema Informático. 2. Registro de Información. 3. Revisión de Documentación. 4. Asignación de Inspector. 5. Registro de Inspección en el Sistema. 6. Asignación de Analista en el Sistema. 7. Levantamiento del informe en caso de proceder. 8. Fines: Recibo o no procesado, si procede. 9. Autorización de la Dirección Comercial. 10. Refacturación/Baja de Votación. 11. Notificación a abonado (Reclamos). 12. Registro de Notificación en el sistema. 13. 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. Agencia Matriz: Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes; atención al público desde las 0800 a 1700. Agencia Cruzota: Atención pública de martes, miércoles, jueves, viernes y sábado desde las 0800 a 1700. Agencia El Florón: Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes; atención al público desde las 0800 a 1700. | Gratis | 15 días laborables | Ciudadanía en general | Agencia Recaudación Centro, Agencia Matriz, Agencia Cruzota y Agencia El Florón. | Atención personalizada por ventanilla y balcón de servicios en las Agencias: Matriz, El Florón y Cruzota. | LISTA DE SOLICITUDES DE SERVICIO PARA EL USUARIO | SI | LISTA DE SOLICITUDES DE SERVICIO PARA EL USUARIO | "NO DISPONIBLE" Ya que PORTAGUAS EP no cuenta con el servicio en línea para atención al cliente. | 282 | 1.905 | "NO DISPONIBLE" Ya que PORTAGUAS 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, en caso de estar dentro de los límites pagados las tarifas normales. | 1. Se toma turno por Call Center. 2. Personal de módulo de Atención al Cliente, usa formato "Solicitud de 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. 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 0800 a 1700. Agencia Matriz: Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes; atención al público desde las 0800 a 1700 y los sábados de 0800 a 12:30. Agencia Cruzota: Atención pública de martes, miércoles, jueves, viernes y sábado desde las 0800 a 1700. Agencia El Florón: Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes; atención al público desde las 0800 a 1700. | Gratis | Inmediato | Portojoyo y la parroquia Cruzota. | Agencia Recaudación Centro, CAC, Agencia Matriz, Agencia Cruzota y Agencia El Florón. | Atención personalizada por ventanilla y balcón de servicios en las Agencias: Matriz, El Florón y Cruzota. | No | SOLICITUD DEL BENEFICIO DE TERCERA EDAD | "NO DISPONIBLE" Ya que PORTAGUAS EP no cuenta con el servicio en línea para atención al cliente. | 61 | 435 | "NO DISPONIBLE" Ya que PORTAGUAS 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. 2. Personal de módulo de Atención al Cliente, usa formato "Solicitud de 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 BENEFICIARIA DIRECTAMENTE LA PERSONA CON DISCAPACIDAD 1. Carnet del Goçaris, o Cédula de Ciudadanía que acredite la calificación y el registro correspondiente (Art.12 Ley Orgánica de Discapacitados). 2. ART.15.- SUJETOS DE LEY ORGANICA DE DISCAPACITADOS. • Cedula del dueño de la cuenta. • Documento notariado que acredite que la persona con discapacidad, vive en el predio del dueño de la cuenta, este bajo su custodia y es responsable, de este parente que no es un comprador y amparado dentro del Art.2.-Ambos - y Art. 5.- de la Ley de Discapacitados, para que pueda acceder al beneficio de discapacidad de conformidad con el Art.79.- de la Orden. | 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. 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 0800 a 1700. Agencia Matriz: Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes; atención al público desde las 0800 a 1700 y los sábados de 0800 a 12:30. Agencia Cruzota: Atención pública de martes, miércoles, jueves, viernes y sábado desde las 0800 a 1700. Agencia El Florón: Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes; atención al público desde las 0800 a 1700. | Gratis | Inmediato | Portojoyo y la parroquia Cruzota. | Agencia Centro, Agencia Matriz, Agencia Cruzota y Agencia El Florón. | Atención personalizada por ventanilla y balcón de servicios en las Agencias: Edificio Centro, Matriz, El Florón y Cruzota. | No | SOLICITUD DEL BENEFICIO DE LA PERSONA CON DISCAPACIDAD | "NO DISPONIBLE" Ya que PORTAGUAS EP no cuenta con el servicio en línea para atención al cliente. | 25 | 171 | "NO DISPONIBLE" Ya que PORTAGUAS 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 (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, Persona Jurídica) | 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) | Tipo de canales disponibles de atención presencial: (Detallar si es por ventanilla, oficina, brigada, página web, correo electrónico, chat en línea, contact center, call center, teléfono, etc.) | Servicio Automatizado (S/No) | Link para descargar el formulario de servicios | Link para el servicio por internet (on line) | Número de ciudadanos/ciudadanas que accedieron al servicio en el último periodo (mensual) | Número de ciudadanos/ciudadanas que accedieron al servicio 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. 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 2. Cédula de Identidad 3. Detalle de la última Factura de agua 4. Croquis del predio. | 1. Registro de solicitud en la Bitácora 2. Entrega de documentos al Departamento de Mediciones para la inspección respectiva. 3. Departamento de Catastro habilita la cuenta, si procede la solicitud previo informe de inspección. 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. Agencia Cruzita: Atención pública de martes, miércoles, jueves, viernes y sábado desde las 0800 a 1700. Agencia El Florán: Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes; atención al público desde las 0800 a 1700. | Gratuito | 10 días Laborales | Portoviejo y la parroquia Cruzita. | Agencia Centro, Agencia Matriz, Agencia Cruzita y Agencia El Florán. | Agencia Recaudación Centro: Calle Oñado entre Pedro Gual y 10 de Agosto. Teléfono: 3701960 Agencia Matriz: Calle San Francisco, Km 1 1/2 a Crucita. Teléfono: 3701960. Agencia Cruzita: Calle Principal 25 de Mayo y And. de Periodista. Teléfono: 3701960. Agencia El Florán: Calle 21 de Diciembre y Alameda, junto al antiguo UPC. Link para direccionar a la página de inicio del sitio web: http://www.portoaguas.gob.ec | Atención personalizada por ventanilla o balcón de servicios en las Agencias: Matriz, El Florán y Cruzita. | No | TIPOS DE SOLICITUDES DE SERVICIO | NO DISPONIBLE Ya que PORTOAGUAS EP no cuenta con el servicio en línea para atención al cliente. | 11 | 28 | 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. 2. Usuario/cliente estar pendiente de que se realice la inspección en el predio. 3. Si al momento de la inspección, el inspector le confirma al usuario o procede como legalización o como instalación Nueva. 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 2. Cédula de Identidad 3. Copia de cartula escritura 4. Pago del predio urbano 5. Firma catastral 6. Posición eléctrica (*) 7. Certificado de defunción (*) 8. Pago de tasa 9. Permiso Municipal de Construcción (*) si el caso lo amerita. | 1. Registro de solicitud en la Bitácora. 2. Entrega de documentación al Inspector, para que realice inspección, por el área de Atención al Cliente. 3. El Inspector entrega informe al Abonado. 4. Si no procede, se comunica al usuario para que ingrese solicitud como instalación Nueva. 5. Se contesta la solicitud ingresada. | Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes; atención al público desde las 0800 a 1700. Agencia Cruzita: Atención pública de martes, miércoles, jueves, viernes y sábado desde las 0800 a 1700. Agencia El Florán: 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 (Dc: "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 Laborales | Portoviejo y la parroquia Cruzita. | Agencia Recaudación Centro, Agencia Matriz, Agencia Cruzita y Agencia El Florán. | Agencia Recaudación Centro: Calle Oñado entre Pedro Gual y 10 de Agosto. Teléfono: 3701960 Agencia Matriz: Calle San Francisco, Km 1 1/2 a Crucita. Teléfono: 3701960. Agencia Cruzita: Calle Principal 25 de Mayo y And. de Periodista. Teléfono: 3701960. Agencia El Florán: Calle 21 de Diciembre y Alameda, junto al antiguo UPC. Link para direccionar a la página de inicio del sitio web: http://www.portoaguas.gob.ec | Atención personalizada por ventanilla o balcón de servicios en las Agencias: Matriz, El Florán y Cruzita. | No | SOLICITUD DE LEGALIZACIÓN DEL SERVICIO DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO | NO DISPONIBLE Ya que PORTOAGUAS EP no cuenta con el servicio en línea para atención al cliente. | 32 | 198 | 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 2. Personal de módulos de Atención al Cliente, envía formato "Tipo de Solicitud de Servicio" 3. Usuario/cliente está pendiente de que se realice el proceso del informe de factibilidad y creación de cuenta. 4. Abonado paga derecho de conexiones de agua potable y alcantarillado. 5. Usuario debe por sus propios recursos contratar personal para la excavación donde se realizará sus 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 predial y/o escritura debidamente catastrada e inscrita en el Registro de la Propiedad. 3. Croquis del predio (otorga la Dirección de la propiedad) 4. Pago del derecho de conexión. | 1. Envío de correo electrónico a la Dirección General (Secretaría), con las solicitudes firmadas por el usuario, y remitiendo el físico de los expedientes a la Dirección General. 2. Dirección General, envía Memorando a la Dirección Técnica para que conozca el requerimiento. 3. Dirección Técnica, envía a realizar inspección al predio para conocer si hay factibilidad de red de agua potable y alcantarillado sanitario. 4. El jefe de Agua Potable envía el informe de factibilidad y entrega al Director Técnico. 5. Dirección Técnica comunica a la Dirección General resultados del informe de factibilidad. 6. Dirección General, 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 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. Agencia Cruzita: Atención pública de martes, miércoles, jueves, viernes y sábado desde las 0800 a 1700. Agencia El Florán: 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 (Dc: "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 General, del tiempo de respuesta de informe de factibilidad de la Dirección Técnica. | Portoviejo y la parroquia Cruzita. | Agencia Centro, Agencia Matriz, Agencia Cruzita y Agencia El Florán. | Agencia Recaudación Centro: Calle Oñado entre Pedro Gual y 10 de Agosto. Teléfono: 3701960 Agencia Matriz: Calle San Francisco, Km 1 1/2 a Crucita. Teléfono: 3701960. Agencia Cruzita: Calle Principal 25 de Mayo y And. de Periodista. Teléfono: 3701960. Agencia El Florán: Calle 21 de Diciembre y Alameda, junto al antiguo UPC. Link para direccionar a la página de inicio del sitio web: http://www.portoaguas.gob.ec | Atención personalizada por ventanilla o balcón de servicios en las Agencias: Matriz, El Florán y Cruzita. | No | ILUSTRACION DE SOLICITUD DE SERVICIO DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO | NO DISPONIBLE Ya que PORTOAGUAS EP no cuenta con el servicio en línea para atención al cliente. | 67 | 336 | 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 acción al Cambio de Nombre y/o Actualización de Datos, por los módulos de Atención al Cliente. 2. Usuario/cliente estar pendiente de que se realice el trámite. 3. Usuario se acerca a las instalaciones o compra 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 entregan al Departamento de Catastro para que verifique y promueva el 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. | Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes; atención al público desde las 0800 a 1700. Agencia Cruzita: Atención pública de martes, miércoles, jueves, viernes y sábado desde las 0800 a 1700. Agencia El Florán: Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes; atención al público desde las 0800 a 1700. | Gratuito | 1 a 3 días Laborales | Portoviejo y la parroquia Cruzita. | Agencia Recaudación Centro, Agencia Matriz, Agencia Cruzita y Agencia El Florán. | Agencia Recaudación Centro: Calle Oñado entre Pedro Gual y 10 de Agosto. Teléfono: 3701960 Agencia Matriz: Calle San Francisco, Km 1 1/2 a Crucita. Teléfono: 3701960. Agencia Cruzita: Calle Principal 25 de Mayo y And. de Periodista. Teléfono: 3701960. Agencia El Florán: Calle 21 de Diciembre y Alameda, junto al antiguo UPC. Link para direccionar a la página de inicio del sitio web: http://www.portoaguas.gob.ec | Atención personalizada por ventanilla o balcón de servicios en las Agencias: Matriz, El Florán y Cruzita. | No | SOLICITUD DE CAMBIO DE NOMBRES/ACTUALIZACIÓN DE DATOS | NO DISPONIBLE, Ya que PORTOAGUAS EP no cuenta con el servicio en línea para atención al cliente. | 57 | 332 | 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 | Requisitos para la obtención del servicio | 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 | 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) | Tipo de canales disponibles de atención presencial: | 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 |
|-----|------------------------------------|---|--|--|---|---|----------|---|---|---|--|---|--|--|--|--|--|--|
| 9 | Facturación de Aprobación de Plano | Verificación de la factibilidad del plano para la conexión de agua potable y alcantarillado, registrando al abastecedor como cliente factible. | 1. Obtención del Formulario de Atención al Cliente. 2. Llenar formulario y adjuntar requisitos. 3. Ingreso por los módulos de Atención al Cliente. | 1. Llenar el formulario de la solicitud. 2. Copia de Carátula de Escritura. 3. Pago de Predio Urbano. 4. Ficha Catastral. 5. Posición Eléctrica (*) 6. Certificado de Defección (*) 8. Pago de Tasa 7. Permiso Municipal de Construcción (*) Si el caso lo amerita | 1. La solicitud de Aprobación de Plano regresa a la Dirección Técnica. 2. Personal de la Dirección Técnica, realiza la verificación en el sitio, para constatar factibilidad de que potable, alcantarillado y saneamiento. 3. Por el área de atención al Cliente, se recibe la documentación, se verifica la documentación (copia de dibujo, 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 AbInlg, se procede a facturar el nombre del Abastecedor, 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. 6. Usuario cancela por Caja, valor de la aprobación de plano; en caso de que el abastecedor 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: Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes; atención al público desde las 0800 a 1700. Agencia Matriz: lunes, martes, miércoles, jueves y viernes; atención al público desde las 0800 a 1700 y los sábados de 0800 a 12h30. | | 1 día Laborable | Portoviejo y la parroquia Cruza. | Agencia Matriz: Calle San Francisco, Km 1 1/2 vía a Cruza, Teléfono: 3 701960. Link para direccionar a la página de inicio del sitio web: http://www.portoguas.gub.ec | Atención personalizada por Módulos de Atención al Cliente, Oficina Matriz. | No | DATOS PARA EL TRAMITE DE APROBACION DE PLANOS. | NO DISPONIBLE ya que PORTOGUAS EP no cuenta con el servicio en línea para atención al cliente. | 59 | 228 | 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 abastecedor 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, llena formato "Tipo de Solicitud de Servicio" 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 suspendido. | 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 Bilsora 2. Entrega documentación al Departamento de Mediciones por parte del área de Atención al Cliente. 3. Departamento de Mediciones asigna inspector para que esta semana, 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 posteriori que esta cuenta y ningún caso se encuentra asociada a una solicitud de autorización 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 0800 a 1700. Agencia Matriz: lunes, martes, miércoles, jueves y viernes; atención al público desde las 0800 a 1700 y los sábados de 0800 a 12h30. Agencia El Florón: lunes, martes, miércoles, jueves y viernes; atención al público desde las 0800 a 1700. | Gratuito | 10 días Art.57, del Reglamento para la Administración de los Sistemas de Agua Potable y Alcantarillado. | Portoviejo y la parroquia Cruza. Agencia Matriz, Agencia Cruza y Agencia El Florón. | Agencia Recaudación Centro: Calle Ombudo entre Pedro Gual y 10 de Agosto, Teléfono: 3 701960 Agencia Matriz: Calle San Francisco, Km 1 1/2 vía a Cruza, Teléfono: 3 701960. Agencia Cruza: Calle Principal 51 de Mayo y Ana de Perdomo, Teléfono: 3 701960. Agencia El Florón: Calle 21 de October y Almirantes, junto al antiguo LFC. Link para direccionar a la página de inicio del sitio web: http://www.portoguas.gub.ec | *Atención personalizada por ventanilla o balcón de servicios en las Agencias: Matriz, El Florón y Cruza. | No | TIPOS DE SOLICITUDES DE SERVICIO | NO DISPONIBLE ya que PORTOGUAS EP no cuenta con el servicio en línea para atención al cliente. | 17 | 127 | 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 cargo futuro por pagar de ninguna índole, se termina la relación empresa - Abastecedor. El abastecedor 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, llena formato "Tipo de Solicitud de Servicio" 3. Abastecedor 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 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 Bilsora 2. Entrega de documentación al Departamento de Mediciones por parte del área de Atención al Cliente. 3. Departamento de Mediciones asigna inspector para que esta semana, 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 posteriori que esta cuenta y ningún caso se encuentra asociada a una solicitud de autorización 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 0800 a 1700. Agencia Matriz: lunes, martes, miércoles, jueves y viernes; atención al público desde las 0800 a 1700 y los sábados de 0800 a 12h30. Agencia El Florón: lunes, martes, miércoles, jueves y viernes; atención al público desde las 0800 a 1700. | Gratuito | 10 días Art.57, del Reglamento para la Administración de los Sistemas de Agua Potable y Alcantarillado. | Portoviejo y la parroquia Cruza. Agencia Matriz, Agencia Cruza y Agencia El Florón. | Atención personalizada por ventanilla o balcón de servicios en las Agencias: Matriz, El Florón y Cruza. | No | TIPOS DE SOLICITUDES DE SERVICIO | NO DISPONIBLE ya que PORTOGUAS EP no cuenta con el servicio en línea para atención al cliente. | 17 | 202 | 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 | 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 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 periodo (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 2.- Personal de módulos de Atención al Cliente, lleva formato "Solicitud Servicio de Alcantarillado y Poca Séptica". 3.- Usuario/cliente está pendiente de que se le realice la inspección en su predio, y se le informe valores a cancelar. 4.- Usuario cancela valores, según el servicio, sea este de poza séptica o redes de alcantarillado sanitario. | CON CUENTA PARA POZA SÉPTICA 1. Cédula de identidad 2. Croquis del predio (otorga la empresa) REDES DE ALCANTARILLADO • Copia de la cartula de la escritura • Copia de comprobante de pago de impuestos prediales. | INSPECCIONES DE POZA SÉPTICA 1. Registro de Solicitud en Balcón 2. El área de Atención al Cliente, entrega documentación al Inspector para que realice la inspección y emita informe de valores a pagar, según tablas y valores. 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. 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, emita informe de viabilidad de permiso de conexión de alcantarillado. 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: Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes; atención al público desde las 0800 a 1700. Agencia Matriz: Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes; atención al público desde las 0800 a 1700. Agencia Cruzita: Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes; atención al público desde las 0800 a 1700. | POR 1 VIAJE DIRECTO \$45,00 de limpieza de poza \$56,00 de ten de viaje del carro \$1,00 de Solicitud \$102,00 TOTAL DEL VIAJE DIRECTO Si el servicio de limpieza de poza, es con bomba son \$10,00 más. SI SON 2 VIAJES EL VALOR ES \$90,00 de limpieza de poza \$12,00 de Km de viaje del carro \$1,00 de Solicitud \$203,00 TOTAL DE VIAJE DIRECTO Si el servicio de limpieza de poza, es con bomba son DOS VIAJES el valor del ten de la bomba es de \$20,00 más. | 1 a 3 días laborales | Porto Viejo y la parroquia Crucita. | Agencia Matriz, Agencia Cruzita y Agencia El Florón. | Agencia Recaudación Centro: Calle Ombado entre Pedro Gual y 10 de Agosto, Teléfono: 3701960. Agencia Matriz: Calle San Francisco, Km 1 1/2 vía a Crucita, Teléfono: 3701960. Agencia Cruzita: Calle Principal 21 de Mayo y Avenida Periodista, Teléfono: 3701960. Agencia El Florón: Calle 21 de Diciembre y Almirante, junto al antiguo UPC. Link para direccionar a la página de inicio del sitio web: http://www.portoaguas.gov.ec | Atención personalizada por ventanilla o balcón de servicios en las Agencias: Matriz, El Florón y Crucita. | No | SOLICITUD SERVICIO DE ALCANTARILLADO REDES SÉPTICAS | "NO DISPONIBLE" Ya que PORTOAGUAS EP no cuenta con el servicio en línea para atención al cliente. | 23 | 90 | "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 cancelará valores por consumo real de agua potable. | 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 la instalación del medidor. 3.- Abonado pago valores por rubros de mano de obra, los de medidor y materiales. 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 I.O. del medidor, mano de obra y materiales. 7. Instalación del instrumento de medición por parte de personal del Departamento de Medidores, previo pago. 8. Se informa al Departamento de Medidores para registro y toma de lectura. | 1. Registro de Solicitud en Balcón 2. Entrega de documentos habilitantes 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 actúa en el Sistema Billing, rubros por costos 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. Se informa al Departamento de Medidores para registro y toma de lectura. | Agencia Recaudación Centro: Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes; atención al público desde las 0800 a 1700. Agencia Matriz: Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes; atención al público desde las 0800 a 1700. Agencia Cruzita: Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes; atención al público desde las 0800 a 1700. | 108,79 USD (el precio incluye el I.O. completo, caja de seguridad, medidor, válvulas, mano de obra y accesorios varios) | 15 días Laborales | Porto Viejo y la parroquia Crucita. | Agencia Matriz, Agencia Cruzita y Agencia El Florón. | Agencia Recaudación Centro: Calle Ombado entre Pedro Gual y 10 de Agosto, Teléfono: 3701960. Agencia Matriz: Calle San Francisco, Km 1 1/2 vía a Crucita, Teléfono: 3701960. Agencia Cruzita: Calle Principal 21 de Mayo y Avenida Periodista, Teléfono: 3701960. Agencia El Florón: Calle 21 de Diciembre y Almirante, junto al antiguo UPC. Link para direccionar a la página de inicio del sitio web: http://www.portoaguas.gov.ec | Atención personalizada por ventanilla o balcón de servicios en las Agencias: Matriz, El Florón y Crucita. | No | TIPOS DE SOLICITUDES DE SERVICIO | "NO DISPONIBLE" Ya que PORTOAGUAS EP no cuenta con el servicio en línea para atención al cliente. | 10 | 73 | "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 el funcionamiento implique la correcta medición del consumo de acuerdo a la preción que se determina 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 2. Personal de módulos de Atención al Cliente, lleva formato "Tipo de Solicitud de Servicio". 3. El usuario debe estar pendiente, si con el nuevo medidor se prueba su consumo real que era elevado, bajo los consumos de él, lo que confirma el error del medidor. 4. Con la autorización de que el instrumento de medición está defectuoso, usuario solicita la instalación de un nuevo medidor. 5. Abonado cancela en su próxima factura los nuevos rubros por I.O. del medidor, conforme petición de contrato o hasta 03 meses de crédito. | 1. Solicitud por escrito 2. Cédula de identidad 3. Croquis del predio. | 1. Registro de Solicitud en Balcón 2. Entrega de documento al Departamento de Medidores o según Inspector. 3. El usuario debe estar pendiente de que se realice la inspección de viabilidad, en este proceso, cuando su funcionamiento implique la correcta medición del consumo de acuerdo a la preción que se determina en el informe del banco de prueba. 4. Departamento de Medidores, procede a retirar el instrumento de medición. 5. Departamento de Medidores, instala un nuevo medidor de prueba. | Agencia Recaudación Centro: Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes; atención al público desde las 0800 a 1700. Agencia Matriz: Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes; atención al público desde las 0800 a 1700. Agencia Cruzita: Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes; atención al público desde las 0800 a 1700. | Gratuito | 15 días Laborales | Porto Viejo y la parroquia Crucita. | Agencia Matriz, Agencia Cruzita y Agencia El Florón. | Agencia Recaudación Centro: Calle Ombado entre Pedro Gual y 10 de Agosto, Teléfono: 3701960. Agencia Matriz: Calle San Francisco, Km 1 1/2 vía a Crucita, Teléfono: 3701960. Agencia Cruzita: Calle Principal 21 de Mayo y Avenida Periodista, Teléfono: 3701960. Agencia El Florón: Calle 21 de Diciembre y Almirante, junto al antiguo UPC. Link para direccionar a la página de inicio del sitio web: http://www.portoaguas.gov.ec | Atención personalizada por ventanilla o balcón de servicios en las Agencias: Matriz, El Florón y Crucita. | No | TIPOS DE SOLICITUDES DE SERVICIO | "NO DISPONIBLE", Ya que PORTOAGUAS EP no cuenta con el servicio en línea para atención al cliente. | 1 | 12 | "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 | Requisitos para la obtención del servicio | 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 | 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) | Tipo de canales disponibles de atención presencial: (Detallar si es por ventanilla, oficina, brigada, página web, correo electrónico, chat en línea, contact center, call center, teléfono estructurado) | Servicio Automatizado (S/N/O) | 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 la empresa el medidor para ser instalado por PORTUGUAS EP) | Ejecutar la instalación del instrumento de medición. | 1. Se toma turno por Call Center 2. Personal de módulos de Atención al Cliente, realiza formato "Tipo de Solicitud de Servicio" 3. Se recorta el instrumento de medición | 1. Debe estar los requisitos que exige la obtención del servicio y donde se obtienen) 1. Cédula de identidad 2. Copia del pedido (otorga la empresa) 3. Copia de factura de la adquisición del medidor | 1. Registro de Solicitud en Bitácora 2. Entrega del instrumento de medición al Departamento de Medidores 3. El Departamento de Medidores, realiza la 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 0800 a 1700. Agencia Matriz: Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes; atención al público desde las 0800 a 1700 y los sábados de 0800 a 12h30. Agencia Cruzita: Atención pública de martes, miércoles, jueves, viernes y sábado desde las 0800 a 1700. Agencia El Florón: 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: Calle Oromo entre Pedro Gual y 10 de Agosto. Teléfono: 3701960 Agencia Matriz: Calle San Francisco, Km 1 1/2 a 1/4 Cruzita. Teléfono: 3701960, 3701960, 3701960. Agencia Cruzita: Calle Principal 21 de Mayo y Andá, Periodista. Teléfono: 3701960. Agencia El Florón: Calle 21 de Diciembre y Almirados, junto al Arqueológico LFC. Link para direccionar a la página de inicio del sitio web: http://www.portugas.gov.ec | Atención personalizada por ventanilla o balcón de servicios en las Agencias: Matriz, El Florón y Cruzita. | No | TIPOS DE SOLICITUDES DE SERVICIO | "NO DISPONIBLE", ya que PORTUGUAS EP no cuenta con el servicio en línea para atención al cliente. | 24 | 139 | "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 2- Registrar la deuda gradualmente la deuda sostenida con la Empresa, de acuerdo al art. 152, 51 y 52 del Código Tributario. | 1. Ser usuario de PORTUGUAS EP y estar con deuda vencida 2. Copia de Cédula 3. Porcentaje de cuota inicio con la copia de factura de 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 0800 a 1700. Agencia Matriz: Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes; atención al público desde las 0800 a 1700 y los sábados de 0800 a 12h30. Agencia Cruzita: Atención pública de martes, miércoles, jueves, viernes y sábado desde las 0800 a 1700. Agencia El Florón: 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 Centro: Calle Oromo entre Pedro Gual y 10 de Agosto. Teléfono: 3701960 Agencia Matriz: Calle San Francisco, Km 1 1/2 a 1/4 Cruzita. Teléfono: 3701960, 3701960, 3701960. Agencia Cruzita: Calle Principal 21 de Mayo y Andá, Periodista. Teléfono: 3701960. Agencia El Florón: Calle 21 de Diciembre y Almirados, junto al Arqueológico LFC. Link para direccionar a la página de inicio del sitio web: http://www.portugas.gov.ec | 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. Se realiza un convenio de pago. | "NO DISPONIBLE", ya que PORTUGUAS EP no cuenta con el servicio en línea para atención al cliente. | 166 | 582 | "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. 2. Inicio de Proceso. 3. Registro de Información 4. Reconexión de Servicio 5. Fin de proceso | 1. Actualizar datos del usuario 2. Inicio de Proceso. 3. Registro de Información 4. Reconexión de Servicio 5. Fin de proceso | Agencia Recaudación Centro: Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes; atención al público desde las 0800 a 1700. Agencia Matriz: Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes; atención al público desde las 0800 a 1700 y los sábados de 0800 a 12h30. Agencia Cruzita: Atención pública de martes, miércoles, jueves, viernes y sábado desde las 0800 a 1700. Agencia El Florón: Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes; atención al público desde las 0800 a 1700. | Gratuito | Instantáneo | Usuarios PORTUGUAS EP con convenio de corte del servicio de agua potable. | Agencia Matriz, Agencia Cruzita y Agencia El Florón. | Agencia Recaudación Centro: Calle Oromo entre Pedro Gual y 10 de Agosto. Teléfono: 3701960 Agencia Matriz: Calle San Francisco, Km 1 1/2 a 1/4 Cruzita. Teléfono: 3701960, 3701960, 3701960. Agencia Cruzita: Calle Principal 21 de Mayo y Andá, el Periodista. Teléfono: 3701960. Agencia El Florón: Calle 21 de Diciembre y Almirados, junto al Arqueológico LFC. Link para direccionar a la página de inicio del sitio web: http://www.portugas.gov.ec | 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. | 1509 | 6502 | "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 haber suscrito convenio de pago. 2. Presentar cédula de identidad. 3. Se procede a la firma en el convenio coactivo. | 1. Se ingresa el convenio al sistema. 2. Se deriva automáticamente y científicamente la denuncia a la base de datos de la Dirección Técnica. 3. Se otorga copia de la denuncia al usuario. 3. Usuario/Cliente debe estar pendiente que personal de la Dirección Técnica agenda la actividad para ser ejecutada en el lugar afectado. | Agencia Recaudación Centro: Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes; atención al público desde las 0800 a 1700. Agencia Matriz: Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes; atención al público desde las 0800 a 1700 y los sábados de 0800 a 12h30. Agencia Cruzita: Atención pública de martes, miércoles, jueves, viernes y sábado desde las 0800 a 1700. Agencia El Florón: 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: Calle Oromo entre Pedro Gual y 10 de Agosto. Teléfono: 3701960 Agencia Matriz: Calle San Francisco, Km 1 1/2 a 1/4 Cruzita. Teléfono: 3701960, 3701960, 3701960. Agencia Cruzita: Calle Principal 21 de Mayo y Andá, el Periodista. Teléfono: 3701960. Agencia El Florón: Calle 21 de Diciembre y Almirados, junto al Arqueológico LFC. Link para direccionar a la página de inicio del sitio web: http://www.portugas.gov.ec | 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. Se realiza un convenio de Coactiva. | "NO DISPONIBLE", ya que PORTUGUAS EP no cuenta con el servicio en línea para atención al cliente. | 2 | 5 | "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 la reparación en servicios generales que brinda PORTUGUAS EP, como son: daños de tuberías, sopletes y otras. | 1. Se toma turno por Call Center 2. Personal de módulos de Atención al Cliente, realiza 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 agenda la actividad para ser ejecutada en el lugar afectado. | 1. Cédula de identidad | 1. Se ingresa el reclamo al sistema. 2. Se deriva automáticamente y científicamente la denuncia a la base de datos de la Dirección Técnica. 3. Personal pertinente de la Dirección Técnica agenda la actividad para ser ejecutada en el lugar afectado. | Agencia Matriz: Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes; atención al público desde las 0800 a 1700. Agencia Cruzita: Atención pública de martes, miércoles, jueves, viernes y sábado desde las 0800 a 1700. Agencia El Florón: 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 destinado para estos fines. | Portoviejo y la parroquia Cruzita. | Agencia Matriz, Agencia Cruzita y Agencia El Florón. | Agencia Matriz: Calle San Francisco, Km 1 1/2 a 1/4 Cruzita. Teléfono: 3701960, 3701960, 3701960. Agencia Cruzita: Calle Principal 21 de Mayo y Andá, el Periodista. Teléfono: 3701960. Agencia El Florón: Calle 21 de Diciembre y Almirados, junto al Arqueológico LFC. Link para direccionar a la página de inicio del sitio web: http://www.portugas.gov.ec | 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. | 360 | 1839 | "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 (Se describe el detalle del proceso que debe seguir la ve ciudadanía para la obtención del servicio) | Requisitos para la obtención del servicio (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 (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 intermedio) | 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 | 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. 2. Personal de módulos de Atención al Cliente, procede a facturar valores según los m3. 3. Emitir factura y derivar al agente a Caja. 4. Recaudar 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 los órdenes de despacho por cada tanquero de agua. 4. Usuario con los órdenes a publico desde los OBOs a Impresa, se acerca a la toma de agua del Límite Blanca, donde se realiza el abastecimiento de tanqueros. 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 y viernes; atención al público desde los OBOs a 17H00, 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 Link para direccionar a la página de inicio del sitio web: http://www.portoaguas.gob.ec | 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. | 32 | 190 | "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: | 31/05/2019 |
| PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN: | MESES |
| UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN - LITERAL d): | DIRECCIÓN COMERCIAL |
| RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL d): | ECON. JUAN CARLOS GILIER ALAVA |
| CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN: | jan_gilier@portoaguas.gob.ec |
| NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN: | (05) 3-701960 EXTENSIÓN 106 |