

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

a) Los servicios que ofrece y las formas de acceder a ellos, horarios de atención y demás indicaciones necesarias, para que la ciudadanía pueda ejercer sus derechos y cumplir sus obligaciones																		
No.	Denominación del servicio	Descripción del servicio	Cómo acceder al servicio (Se describe el detalle del proceso que debe seguir la ciudadanía para la obtención del servicio)	Requisitos para la obtención del servicio (Se deberá listar los requisitos que exige la obtención del servicio y donde se obtienen)	Procedimiento interno que sigue el servicio	Horario de atención al público (Detallar los días de la semana y horarios)	Costo	Tiempo estimado de respuesta (Horas, Días, Semanas)	Tipo de beneficiarios o usuarios del servicio (Describir si es para ciudadanía en general, personas naturales, personas jurídicas, ONG, Personal Médico)	Oficinas y dependencias que ofrecen el servicio	Dirección y teléfono de la oficina y dependencia que ofrece el servicio (link para direccionar a la página de inicio del sitio web y/o descripción manual)	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 exte.)	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
1	Solicitud de Acceso a la Información Pública	Este formato público permite obtener información amparada en el Art. 91 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 denegada 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 contratación en el entregue antes de los 15 días hábiles en el Art. 9 de la LOTAIP (10 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 retro en oficina)	1. Llenar el formulario de la solicitud de acceso a la información pública a la máxima autoridad de la institución. 2. Pasar al área que genera, produce o custodia la información. 3. Se remite a la máxima autoridad para la firma de la respuesta a la solicitud luego de haber sido delegado oficialmente. 4. Entrega de la comunicación con la respuesta al o la solicitante	08:30 a 17:00	Gratis	15 días laborables	Ciudadanía en general	Se atiende en todas las oficinas	https://www.portoguas.gov.ec/	Página web y oficinas: Portoguas EP	Si	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION PUBLICA	"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.	
2	Tipo de Reclamos - Cuenta Errada, Consumo Estimado, Error de Lectura, Categoría Errada, Rubros Varios, Tercera Edad	Atención a la solicitud del reclamo a través del proceso de Análisis de la cuenta sujeta al reclamo administrativo por parte de la Unidad de Reclamo, con los documentos habilitantes adheridos al expediente, en donde se determinará si es procedente o no la Reclamación, notificando en el domicilio al cliente/usuario con una Resolución donde se describe la normativa legal vigente, componentes considerados para el estudio del asunto y la parte Resolutiva, firmada 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. Expone su reclamo y se utiliza Formulario de la empresa para ingresar la solicitud, adjuntando documentos habilitantes adheridos al expediente. 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.07 de fecha 06 de octubre de 2014, firmada por Gerencia General. 5. Recibir la Notificación con la Resolución.	REQUISITOS PARA RECLAMOS EN GENERAL: 1. - Oficina de reclamación en formato de la empresa. (se obtiene en los módulos de Atención al Cliente, o internet (en línea)) 2. - Cédula de Identidad 3. - Croquis del predio. (la empresa lo otorga) 4. - Copia de Pago predial/Certificado de clave predial CTA (ERRADA) (ANEXAR) • Fotos CONSUMO ESTIMADO (ANEXAR) • El Caso de ser un caso de inhabilitación, 2 certificaciones notariales de vecinos que certifiquen el tiempo de abandono de la vivienda). CATEGORIA ERRADA (ANEXAR) • Copia del correo del Buzo o cambio de denominación. POR VALOR FACTURADO HABIENDO SOLICITADO CIERRE TEMPORAL O DEFINITIVO (ANEXAR) • Copia de solicitud del cierre temporal o definitivo.	1. Inicio del Proceso en el Sistema Informático 2. Registro de Información 3. Revisión de Documentación 4. Asignación de Inspector 5. Registro de Inspección en el Sistema 6. Asignación de Analista en el Sistema 7. Levantamiento del Informe en el sistema por el Analista 8. Cálculo con respecto al informe en caso de proceder. 9. Fij. Reclamo o no procede. Si procede: 10. Autorización de la Dirección Comercial. 11. Notificación/Baja de Votante. 12. Notificación o abono de Reclamación. 13. Registro de Notificación en el sistema. 14. Entrega de Resolución en el domicilio del cliente/usuario.	Agencia Centro: Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes; atención al público desde las 08:00 a 17:00. Agencia Cruz: Atención público de Lunes, martes, miércoles, jueves, viernes, desde las 08:00 a 17:00. Agencia Calderón: Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes; atención al público desde las 08:00 a 17:00.	Gratis	15 días laborables	Ciudadanía en general	Agencia Recaudación Centro, CAC, Agencia Matriz, Agencia Cruz y Agencia Calderón	Agencia Recaudación: Calle Córdoba y Chile, equina. Teléfono: 3701960 Agencia Matriz: Calle San Francisco, Km. 1 1/2 vía a Cruza. Teléfonos: 3701960 Agencia Cruz: Calle Principal, Avda. del deportista Teléfono: 3740090. Agencia Calderón: Plaza Caleron Link para direccionar a la página de inicio del sitio web: http://www.portoguas.gov.ec	Atención personalizada por ventanilla o balcón de servicios en las Agencias: Matriz, El Floron y Cruza.	Si	ILUSTRACIÓN DE SOLICITUD DE SERVICIO PARA EL USUARIO	"NO DISPONIBLE" ya que PORTOGUAS EP no cuenta con el servicio en línea para atención al cliente.	315	4197	"NO DISPONIBLE" ya que PORTOGUAS 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 contador de agua potable que consumo mensual sea de hasta 20 metros cúbicos, el exceso de este límite pagará las tarifas normales.	1. Se toma turno por Call Center. 2. Personal de módulo de Atención al Cliente, basa formato "Solicitud del Beneficio Tercera Edad".	1. Cédula de Identidad	1. Trámite ingresado por módulos de Atención al Cliente es asignado directamente mediante el Sistema Informático Flow, a la bandeja del (a) responsable de la aprobación del beneficio. 2. Verificación de documentos habilitantes y aprobación del beneficio por parte del (a) responsable. 3. Archivo de documentos de respaldo.	Agencia Recaudación Centro, Centro de Atención Ciudadana- CAC, Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes; atención al público desde las 08:00 a 17:00. Agencia Matriz: Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes; atención al público desde las 08:00 a 17:00. Agencia Cruz: Atención pública de Lunes, martes, miércoles, jueves, viernes, desde las 08:00 a 17:00. Agencia Calderón: Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes; atención al público desde las 08:00 a 17:00.	Gratis	Inmediato	Portoñejo Calderón y la parroquia Cruza.	Agencia Recaudación Centro, CAC, Agencia Matriz, Agencia Cruz y Agencia Calderón.	Agencia Recaudación Centro: Calle Córdoba y Chile, equina. Teléfono: 3701960 Agencia Matriz: Calle San Francisco, Km. 1 1/2 vía a Cruza. Teléfono: 3701960 Agencia Cruz: Calle Principal y Avda. del deportista Teléfono: 3701960. Agencia Calderón: Plaza Caleron Link para direccionar a la página de inicio del sitio web: http://www.portoguas.gov.ec	Atención personalizada por ventanilla o balcón de servicios en las Agencias: Matriz, El Floron y Cruza.	No	SOLICITUD DEL BENEFICIO DE TERCERA EDAD	"NO DISPONIBLE" ya que PORTOGUAS EP no cuenta con el servicio en línea para atención al cliente.	107	256	NO DISPONIBLE ya que PORTOGUAS 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 día (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, basa formato "Solicitud del Beneficio de la Persona con Discapacidad" (Vf. Solicitud del Beneficio de Discapacidad para Personas y/o Convalecientes según sea el caso).	1. Cédula del Coniud, o Cédula de Ciudadanía que acredite la calificación y el registro correspondiente (Art. 12 Ley Orgánica de Discapacidad) ANEXOS PARA LA SOLICITUD DEL BENEFICIO DE DISCAPACIDAD AMPARADOS EN EL ART. 2 - AMBITO Y ART. 5. SUJETOS DE ESTE ORGANISMO DE DISCAPACIDADES. • Cédula del duvido de la cuenta. • Documento notariado que abale que la persona con discapacidad, vive en el predio del duvido de la cuenta, está bajo su cuidado y es responsable de este predio que se encuentra conplacido y amparado dentro del Art. 3. Ambito - y Art. 5. del Art. 12 Ley Orgánica de Discapacidad, etc.	1. Trámite ingresado por módulos de Atención al Cliente, es asignado directamente mediante el Sistema Informático Flow, a la bandeja del (a) responsable de la aprobación del beneficio. 2. Verificación de documentos habilitantes y aprobación del beneficio por parte del (a) responsable. 3. Archivo de documentos de respaldo.	Agencia Recaudación Centro: Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes; atención al público desde las 08:00 a 17:00. Agencia Matriz: Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes; atención al público desde las 08:00 a 17:00. Agencia Cruz: Atención pública de Lunes, martes, miércoles, jueves, viernes, desde las 08:00 a 17:00. Agencia Calderón: Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes; atención al público desde las 08:00 a 17:00.	Gratis	Inmediato	Portoñejo, Calderón y la parroquia Cruza.	Agencia Centro, Agencia Matriz, Agencia Cruz y Agencia Calderón.	Agencia Centro: Calle Córdoba y Chile, equina. Teléfono: 3701960 Agencia Matriz: Calle San Francisco, Km. 1 1/2 vía a Cruza. Teléfono: 3701960. Agencia Cruz: Calle Principal y Avda. del deportista Teléfono: 3701960. Agencia Calderón: Plaza Caleron Link para direccionar a la página de inicio del sitio web: http://www.portoguas.gov.ec	Atención personalizada por ventanilla o balcón de servicios en las Agencias: Matriz, Calderón y Cruza.	No	SOLICITUD DEL BENEFICIO DE LA PERSONA CON DISCAPACIDAD	NO DISPONIBLE ya que PORTOGUAS EP no cuenta con el servicio en línea para atención al cliente.	23	223	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

a) Los servicios que ofrece y las formas de acceder a ellos, horarios de atención y demás indicaciones necesarias, para que la ciudadanía pueda ejercer sus derechos y cumplir sus obligaciones

No.	Denominación del servicio	Descripción del servicio	Cómo acceder al servicio (Se describe el detalle del proceso que debe seguir la ciudadanía para la obtención del servicio)	Requisitos para la obtención del servicio (Se deberá listar los requisitos que exige la obtención del servicio y donde se obtienen)	Procedimiento interno que sigue el servicio	Horario de atención al público (Detallar los días de la semana y horarios)	Costo	Tiempo estimado de respuesta (Hora, Día, 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, etc.)	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 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 cuenta 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 realiza la inspección respectiva que indique la procedencia a uno de la solicitud, una vez aprobado se factura mensualmente por el consumo.	1.- Entregar la solicitud de Reapertura a los módulos de Atención al Cliente. 2.- Usuario/diente estar pendiente de que se realice la inspección en el predio. 3.- En el momento de la inspección, el Inspector le confirma al usuario si 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 PORTUGALUS EP.	1.- Solicitar por escrito 2.- Cédula de identidad 3.- Detalle de la última factura de pago 4.- Copias del predio.	1.- Registro de solicitud en la Bitácora 2.- Entrega de documentos al Departamento de Medios para su inspección respectiva. 4.- Departamento de Catastro habilita de Lunes, martes, miércoles, jueves, viernes desde las 0800 a 1700. Agencia Calderón: Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes; atención al público desde las 0800 a 1700.	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 1200. Agencia Cruzita: Atención pública de Lunes, martes, miércoles, jueves, viernes desde las 0800 a 1700. Agencia Calderón: Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes; atención al público desde las 0800 a 1700.	Gratis	10 días Laborales	Portoviejo, Calderón y la parroquia Cruzita.	Agencia Centro, Agencia Matriz, Agencia Cruzita y Agencia Calderón.	Agencia Recaudación Centro: Calle Córdoba y Chile, esquina. Teléfono: 3701960. Agencia Matriz: Calle San Francisco, Km 1 1/2 a Cruzita. Teléfono: 3701960. Agencia Cruzita: Calle Principal y Avel, el deportista. Teléfono: 3701960. Agencia Calderón: Plaza Calderón. Link para direccionar a la página de inicio del sitio web: http://www.portoguas.gob.ec	Atención personalizada por ventanilla o bafón de servicios en las Agencias: Matriz, El Floron y Cruzita.	No	TIPOS DE SOLICITUDES DE SERVICIO	NO DISPONIBLE Ya que PORTUGALUS EP no cuenta con el servicio en línea para atención al cliente.	10	29	NO DISPONIBLE Ya que PORTUGALUS 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/diente estar pendiente de que se realice la inspección en el predio. 3.- En el momento de la inspección, el Inspector le confirma al usuario si 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 PORTUGALUS EP.	1. Cédula de identidad 2. Copia de escritura 3. Pago de predio urbano 4. Posesión efectiva (*) 5. Certificado de Defunción (*) 6. Pago de tasa 7. Permiso Municipal de Construcción (*) si el caso lo amerita.	1. Registro de solicitud en la Bitácora 2. Entrega de documentación respectiva, por el área de Atención al Cliente. 3. Inspección entrega informe al Departamento de Catastro, u el factible de crea la cuenta, no procede, se comunica al usuario para que ingrese solicitud como instalación nueva. 4. Se contesta la solicitud ingresada.	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 1200. Agencia Cruzita: Atención pública de Lunes, martes, miércoles, jueves, viernes desde las 0800 a 1700. Agencia Calderón: 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 (6", 8", 10", 12", 14", 16", 18", 20", 24", 28", 32", 36", 40", 48", 54", 60", 72", 84", 96", 108", 120", 144", 168", 192", 216", 240", 270", 300", 360", 420", 480", 540", 600", 660", 720", 780", 840", 900", 960", 1020", 1080", 1140", 1200") 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, Calderón y la parroquia Cruzita.	Agencia Recaudación Centro, Agencia Matriz, Agencia Cruzita y Agencia Calderón.	Agencia Recaudación Centro: Calle Córdoba y Chile, esquina. Teléfono: 3701960. Agencia Matriz: Calle San Francisco, Km 1 1/2 a Cruzita. Teléfono: 3701960. Agencia Cruzita: Calle Principal y Avel, el deportista. Teléfono: 3701960. Agencia Calderón: Plaza Calderón. Link para direccionar a la página de inicio del sitio web: http://www.portoguas.gob.ec	Atención personalizada por ventanilla o bafón de servicios en las Agencias: Matriz, Calderón y Cruzita.	No	SOLICITUD DE LEGALIZACIÓN DEL SERVICIO DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO	NO DISPONIBLE Ya que PORTUGALUS EP no cuenta con el servicio en línea para atención al cliente.	2	79	NO DISPONIBLE Ya que PORTUGALUS 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, lleva formato "Tipos de Solicitud de Servicio". 3.- Usuario/diente esta pendiente de que se realice el proceso de 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 las respectivas conexiones. 6.- Pago del derecho de conexión. 7.- Personal de PORTUGALUS EP realiza conexiones de agua potable y alcantarillado sanitario. 8.- Registro de usuario nuevo 9.- Se crea la cuenta.	1.- Cédula de Identidad 2.- Copia de comprobante de pago de impuestos prediales y/o escritura debidamente inscrita en el Registro de la Propiedad. 3.- Croquis del predio, (otorga la empresa) 4.- Pago del derecho de conexión.	1. Envío de correo electrónico a la Dirección General (Secretaría), con las solicitudes signadas por el usuario, y remitiendo el folio de los expedientes a la Dirección Comercial. 2. Dirección Comercial, envía Memorando a la Dirección Técnica dando a conocer el requerimiento. 3. Dirección Técnica, envía a realizar inspección al predio para conocer si hay factibilidad. 4. El jefe de Agua Potable envía el informe de factibilidad y entrega al Director Técnico. 5. Dirección Técnica comunica a la Dirección Comercial resultados del informe de factibilidad. 6. Dirección Comercial, comunica mediante Memorando al Departamento de Catastro, la factibilidad para la creación de la cuenta. 7. Cuadrilla especializada de conexión (Departamento Comercial), realiza la instalación inicial del servicio de redes de agua potable y alcantarillado sanitario respectivamente, previo pago del derecho de conexión.	Agencia Recaudación Centro: Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes; atención al público desde las 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 1200. Agencia Cruzita: Atención pública de Lunes, martes, miércoles, jueves, viernes desde las 0800 a 1700. Agencia Calderón: Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes; atención al público desde las 0800 a 1700.	El costo está basado de acuerdo al diámetro de tubería (6", 8", 10", 12", 14", 16", 18", 20", 24", 28", 32", 36", 40", 48", 54", 60", 72", 84", 96", 108", 120", 144", 168", 192", 216", 240", 270", 300", 360", 420", 480", 540", 600", 660", 720", 780", 840", 900", 960", 1020", 1080", 1140", 1200") 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.	3 a 4 días Laborales	Portoviejo, Calderón y la parroquia Cruzita.	Agencia Centro, Agencia Matriz, Agencia Cruzita y Agencia Calderón.	Agencia Recaudación Centro: Calle Córdoba y Chile, esquina. Teléfono: 3701960. Agencia Matriz: Calle San Francisco, Km 1 1/2 a Cruzita. Teléfono: 3701960. Agencia Cruzita: Calle Principal y Avel, el deportista. Teléfono: 3701960. Agencia Calderón: Plaza Calderón. Link para direccionar a la página de inicio del sitio web: http://www.portoguas.gob.ec	Atención personalizada por ventanilla o bafón de servicios en las Agencias: Matriz, El Floron y Cruzita.	No	ILUSTRACIÓN DE SOLICITUD DE SERVICIO PARA EL USUARIO	NO DISPONIBLE Ya que PORTUGALUS EP no cuenta con el servicio en línea para atención al cliente.	82	662	NO DISPONIBLE Ya que PORTUGALUS EP no cuenta con un sistema de medición de satisfacción de usuario.
8	Solicitud de Cambio de Nombre /Actualización de Datos.	Acceder al cambio de nombre o a la actualización de datos.	1.- Entregar la solicitud de acceso al Cambio de Nombre y/o Actualización de Datos, por los módulos de Atención al Cliente. 2.- Usuario/diente estar pendiente de que se realice el proceso de actualización de datos. 3.- Usuario se acerca a las instalaciones y comprobado por Call Center datos actualizados.	1.- Solicitud por escrito 2.- Cédula de identidad 3.- Copia de la cartula de Registro de la Propiedad. 4.- Copia de Pago predial/Certificado de clave predial. 5.- Copias 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 valide la información solicitada. 3. Se realiza la inspección técnica para la verificación de la información. 4. Según informe del Inspector se procede a modificar los datos solicitados. 5. Se contesta la solicitud ingresada.	Agencia Recaudación Centro: Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes; atención al público desde las 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 1200. Agencia Cruzita: Atención pública de Lunes, martes, miércoles, jueves, viernes desde las 0800 a 1700. Agencia Calderón: Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes; atención al público desde las 0800 a 1700.	Gratis	1 a 3 días Laborales	Portoviejo, Calderón y la parroquia Cruzita.	Agencia Recaudación Centro, Agencia Cruzita y Agencia Calderón.	Agencia Recaudación Centro: Calle Córdoba y Chile, esquina. Teléfono: 3701960. Agencia Matriz: Calle San Francisco, Km 1 1/2 a Cruzita. Teléfono: 3701960. Agencia Cruzita: Calle Principal y Avel, el Periodista. Teléfono: 3701960. Agencia Calderón: Plaza Calderón. Link para direccionar a la página de inicio del sitio web: http://www.portoguas.gob.ec		No	SOLICITUD DE CAMBIO DE NOMBRE/ACTUALIZACIÓN DE DATOS	NO DISPONIBLE.	84	361	NO DISPONIBLE Ya que PORTUGALUS EP no cuenta con un sistema de medición de satisfacción de usuario.	

Art. 7 de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública - LOTAIP																		
d) Los servicios que ofrece y las formas de acceder a ellos, horarios de atención y demás indicaciones necesarias, para que la ciudadanía pueda ejercer sus derechos y cumplir sus obligaciones																		
No.	Denominación del servicio	Descripción del servicio	Cómo acceder al servicio (Se describe el detalle del proceso que debe seguir la ciudadanía para la obtención del servicio)	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 en qué 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)	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 interacción)	Servicio Automatizado (Si/No)	Link para descargar el formulario de servicios	Link para el servicio por internet (on line)	Número de ciudadanos/ciudadanas que accedieron al servicio en el último periodo (mensual)	Número de ciudadanos/ciudadanas que accedieron al servicio acumulativo	Porcentaje de satisfacción sobre el uso del servicio
9	Facturación de Aprobación de Planos	Verificación de la factibilidad del predio para la conexión de agua potable y alcantarillado.	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 Cédula de Escritura. 3. Pago al Predio Urbano. 4. Ficha Catastral. 5. Posesión Efectiva (*). 6. Certificado de Defensa (*). 8. Pago de Tasa. 7. Permiso Municipal de Construcción (*). Si el caso lo amerita	1. La solicitud de Aprobación de Planos ingresa a la Dirección Técnica. 2. Personal de la Dirección Técnica, realiza la verificación en el sitio, para constatar factibilidad de agua potable, alcantarillado y saneamiento. 3. Por el área de Atención al Cliente, se recopila la documentación, se verifica la documentación (copia de cédula, votación, copia de escritura, predios urbanos actualizados y/o ficha catastral, o plan regulador emitido por el Municipio. 4. Se entrega documentación al Departamento de Catastro para la creación de cuenta a nombre del propietario del predio. 5. Por módulos de Atención al Cliente, mediante el programa Abitrag, se procede a facturar nombre del Abogado, el valor de escritura y el valor autorizado en el Formato de Datos para el Trámite de Aprobación de Planos, por parte de personal de la Dirección Técnica. 6. Usuario cancela por Caja, valor de la aprobación de planos y en caso de que el abonado no tenga cuenta EPMAFAP 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 Allow, hasta que el usuario ingrese al red de agua potable y alcantarillado sumario.	Agencia Recaudación Centro: Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes, atención al público desde las 08:00 a 17:00. Agencia Matriz: Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes, atención al público desde las 08:00 a 17:00 y los sábados de 08:00 a 12:30.	Costos varían de acuerdo al área de construcción y a la disponibilidad de los servicios básicos.	1 día Laborable	Portorriño, Calderón y la parroquia Crucita.	Agencia Matriz.	Agencia Matriz: Calle San Francisco, Km 1.5 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 Módulos de Atención al Cliente, Edificio Matriz.	No	LINKS PARA EL TRÁMITE DE APROBACIÓN DE PLANOS.	NO DISPONIBLE Ya que PORTUGUAS EP no cuenta con el servicio en línea para atención al cliente.	2	488	NO DISPONIBLE Ya que PORTUGUAS EP no cuenta con un sistema de medición de satisfacción de usuario.
10	Solicitud de Cierre temporal.	Cerrar temporalmente la cuenta y el acceso del líquido vital, se mantiene el pago por mantenimiento de redes de agua potable. El abonado suspendido se compromete a cancelar la tarifa básica por gastos administrativos (Art.57.- Reglamento para la Administración de los Sistemas de Agua Potable y Alcantarillado).	1.- Se toma turno por Call Center 2.- Personal de módulos de Atención al Cliente, llena formato "Tipo de Solicitud de Servicio" 3.- Usuario/Cliente está pendiente de que se le realice el cierre temporal y que en la siguiente factura, no se le cobre valores por concepto de consumo de agua potable y alcantarillado sumario.	1.- Solicitud por escrito 2.- Cédula de Identidad 3.- Detalle de la factura de la última planilla de pago (debe estar a día en los pagos) 4.- Croquis del predio.	1. Registro de Solicitud en Balcón 2. Entrega documentación al Departamento de Mediciones por parte del área de Atención al Cliente. 3. Departamento de Mediciones asigna inspector para que verifique si la vivienda está deshabitada y procede al cierre de agua potable, hasta que el usuario solicite nuevamente la reapertura de agua potable, esta comprobando e informar que está cuenta en ningún caso se encuentra asociada a una solicitud de auto provisión o a otra modalidad de abastecimiento. 4. Departamento de Catastro procede a cambiar el estado de conexión, de Activo a Cierre Temporal.	Agencia Recaudación Centro: Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes, atención al público desde las 08:00 a 17:00. Agencia Matriz: Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes, atención al público desde las 08:00 a 17:00 y los sábados de 08:00 a 12:30. Agencia Crucita: Atención pública de Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes, desde las 08:00 a 17:00. Agencia Calderón: Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes, atención al público desde las 08:00 a 17:00.	Gratuito	10 días Art.57.- del Reglamento para la Administración de los Sistemas de Agua Potable y Alcantarillado.	Portorriño, Calderón y la parroquia Crucita.	Agencia Matriz, Agencia Crucita y Agencia Calderón.	Agencia Recaudación Centro: Corona y Chila, esquina. Teléfono: 3-701960 Agencia Matriz: Calle San Francisco, Km 1.5 vía a Crucita. Teléfono: 3-701960. Agencia Crucita: Calle Principal y Avda. El deportista. Teléfono: 3-701960. Agencia Calderón: Plaza Calderón. 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, Calderón y Crucita.	No	TIPOS DE SOLICITUDES DE SERVICIO	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.
11	Solicitud de Cierre definitivo.	Cerrar definitivamente la cuenta y el acceso del líquido vital, sin cargos futuros por pago de ninguna índole, se termina la relación Empresa-Abonado. El abonado suscribiendo se compromete a cancelar la tarifa básica por gastos administrativos (Art.57.- Reglamento para la Administración de los Sistemas de Agua Potable y Alcantarillado).	1.- Se toma turno por Call Center 2.- Personal de módulos de Atención al Cliente, llena formato "Tipo de Solicitud de Servicio" 3.- Abonado se acerca a los módulos de Atención al Cliente, a consultar/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 a día en los pagos) 4.- Croquis del predio.	1. Registro de Solicitud en Balcón 2. Entrega de documentación al Departamento de Mediciones por parte del área de Atención al Cliente. 3. Departamento de Mediciones asigna inspector para comprobar e informar que el usuario no se encuentra asociado a una solicitud de auto provisión o a otra modalidad de abastecimiento (solo en este caso procede). 4. Departamento de Catastro procede a cambiar el estado de conexión, de Activo a Cierre Definitivo.	Agencia Recaudación Centro: Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes, atención al público desde las 08:00 a 17:00. Agencia Matriz: Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes, atención al público desde las 08:00 a 17:00 y los sábados de 08:00 a 12:30. Agencia Crucita: Atención pública de Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes, desde las 08:00 a 17:00. Agencia Calderón: Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes, atención al público desde las 08:00 a 17:00.	Gratuito	10 días Art.57.- del Reglamento para la Administración de los Sistemas de Agua Potable y Alcantarillado.	Portorriño, Calderón y la parroquia Crucita.	Agencia Matriz, Agencia Crucita y Agencia Calderón.	Atención personalizada por ventanilla o balcón de servicios en las Agencias Matriz, Calderón y Crucita.	No	TIPOS DE SOLICITUDES DE SERVICIO	"NO DISPONIBLE" Ya que PORTUGUAS EP no cuenta con el servicio en línea para atención al cliente.	42	330	"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

a) Los servicios que ofrece y las formas de acceder a ellos, horarios de atención y demás indicaciones necesarias, para que la ciudadanía pueda ejercer sus derechos y cumplir sus obligaciones

No.	Denominación del servicio	Descripción del servicio	Cómo acceder al servicio (Se describe el detalle del proceso que debe seguir la ciudadanía para la obtención del servicio)	Requisitos para la obtención del servicio (Se deberá listar los requisitos que exige la obtención del servicio y donde se obtienen)	Procedimiento interno que sigue el servicio	Horario de atención al público (Detallar los días de la semana y horarios)	Costo	Tiempo estimado de respuesta (Hora, Día, Semana)	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 extensión)	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 periodo (mensual)	Número de ciudadanos/ciudadanas que accedieron al servicio acumulativo	Porcentaje de satisfacción sobre el uso del servicio
15	Entrega de Medidor (cuando el cliente/usuario compra fuera de la empresa el medidor para su instalación por Portoguas EP)	Ejecutar la instalación del medidor para su instalación por Portoguas EP	1. Se toma turno por Call Center 2. Personal de módulos de Atención al Cliente, lleva formato "Tipos de Servicio de Servicio" 3. Se recibe el instrumento de medición	1. Cédula de identidad 2. Copia del grado (otorga la empresa) 3. Copia de factura de la adquisición del medidor con el banco de pruebas, realiza el informe. 4. Departamento de Mediciones, procede a la instalación del medidor.	1. Registro de Solicitud en Búlcara 2. Entrega del instrumento de medición al Departamento de Mediciones, previa comprobación del estado del medidor con el banco de pruebas, realiza el informe. 4. Departamento de Mediciones, 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 1200. Agencia Cruzita: Atención pública de Lunes, martes, miércoles, jueves, viernes desde las 0800 a 1700 Agencia Calderón: Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes; atención al público desde las 0800 a 1700.	Gratuito	Instantáneo	Portoñajó, Calderón y la parroquia Cruzita.	Agencia Matriz, Agencia Cruzita y Agencia Calderón. Agencia Recaudación Centro: Calle Cordova y Chilo, esquina. Teléfono: 3 701960 Agencia Matriz: Calle San Francisco, Km 1 1/2 a la Cruzita. Teléfono: 3 701960. Agencia Cruzita: Calle Principal y Avda. el depositista. Teléfono: 3701960. Agencia Calderón: Plaza Calderón 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, Calderón y Cruzita.	No	LINKS DE SOLICITUDES DE SERVICIO	"NO DISPONIBLE". Ya que PORTOGUAS EP no cuenta con el servicio en línea para atención al cliente.	0	0	"NO DISPONIBLE" ya que PORTOGUAS EP no cuenta con un sistema de medición de satisfacción de usuario.	
16	Solicitud de servicio - Convenios de Pago Administrativos	La Solicitud de Convenio de Pago es un servicio que brinda PORTOGUAS 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, 15 y 10 del Código Tributario.	1. Se puede acceder a este servicio acercándose a cada una de nuestras agencias en el Área de Cartera y Cobranza 2. Reconocer la deuda 3. Describir financiamiento.	1. Ser usuario de PORTOGUAS EP 2. Copia de Cédula 3. Porcentaje de cuota inicial con la copia de factura de pago 4. Describir financiamiento.	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 1200. Agencia Cruzita: Atención pública de Lunes, martes, miércoles, jueves, viernes desde las 0800 a 1700. Agencia Calderón: Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes; atención al público desde las 0800 a 1700.	Gratuito	Instantáneo	Usuarios PORTOGUAS EP con deuda	Agencia Centro, Agencia Matriz, Agencia Cruzita y Agencia Calderón. Agencia Centro: Calle Cordova y Chilo, esquina. Teléfono: 3 701960 Agencia Matriz: Calle San Francisco, Km 1 1/2 a la Cruzita. Teléfono: 3 701960. Agencia Cruzita: Calle Principal y Avda. el depositista. Teléfono: 3701960. Agencia Calderón: Plaza Calderón 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, Calderón y Cruzita.	Si	"NO APLICA" ya que no existe ninguna solicitud para el trámite. Se realiza un convenio de pago.	"NO DISPONIBLE". Ya que PORTOGUAS EP no cuenta con el servicio en línea para atención al cliente.	357	2557	"NO DISPONIBLE" ya que PORTOGUAS EP no cuenta con un sistema de medición de satisfacción de usuario.	
17	Solicitud Reconocimiento de Servicio	La Solicitud de Reconocimiento es un servicio que brinda PORTOGUAS EP para aquellos usuarios que por mantener deudas pendientes se les ha suspendido el servicio y que luego de pagar los valores adeudados o suscribir el respectivo convenio de pago solicita la Reconocimiento del servicio brindado por la Empresa.	Se puede acceder a este servicio acercándose a cada una de las agencias de atención al cliente de Coacocha y por medio de llamadas telefónicas	1. Ser usuario de PORTOGUAS EP y estar al día en la planta de agua potable y/o haber suscrito convenio de pago. 2. Reconocimiento de Servicio 5. Fin de proceso	1. Actualizar datos del usuario 2. Inicio de Proceso 3. Registro de información 4. Reconocimiento de Servicio 5. Fin de proceso	Agencia Recaudación Centro: Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes; atención al público desde las 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 1200. Agencia Cruzita: Atención pública de Lunes, martes, miércoles, jueves, viernes desde las 0800 a 1700. Agencia Calderón: Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes; atención al público desde las 0800 a 1700.	Reconocimiento con línea de agua 2 USD 2. Reconocimiento con línea de agua 3 USD 3. Reconocimiento con línea de agua con cámara obstruida 5 USD 4. Reconocimiento con excavación en tierra con apertura manual de zanja 13 USD 5. Reconocimiento con excavación manual de zanja en área con H.S. 12 USD	Instantáneo	Usuarios PORTOGUAS EP con pedido de corte del servicio de agua potable.	Agencia Matriz, Agencia Cruzita y Agencia Calderón. Agencia Recaudación Centro: Calle Cordova y Chilo, esquina. Teléfono: 3 701960 Agencia Matriz: Calle San Francisco, Km 1 1/2 a la Cruzita. Teléfono: 3 701960. Agencia Cruzita: Calle Principal y Avda. el depositista. Teléfono: 3701960. Agencia Calderón: Plaza Calderón Link para direccionar a la página de inicio del sitio web: http://www.portoguas.gub.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 PORTOGUAS EP no cuenta con el servicio en línea para atención al cliente.	1115	7000	"NO DISPONIBLE" ya que PORTOGUAS EP no cuenta con un sistema de medición de satisfacción de usuario.	
18	Solicitud de servicio - Convenios de Pago Usuarios en Coacocha	La Solicitud de Convenio para usuarios Coacochados es un servicio que brinda PORTOGUAS EP para aquellos usuarios que por deudas firmes se encuentran dentro de un proceso Coacocha y para quienes al haber determinado la procedencia de la deuda, y que por motivos económicos solicitan facilidades de pago para cancelar gradualmente la deuda en firme sostenida con la Empresa.	1. Presentar el propietario de la cuenta al balcón del servicio al cliente de Coacocha.	1. Presentar cédula de identidad.	1. Se ingresa el convenio al sistema. Se procede a la firma con el usuario coacochado.	Agencia Matriz: Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes; atención al público desde las 0800 a 1700. Recaudación Cruzita de 0700 a 1700 y los sábados de 0800 a 1200.	Gratuito	Instantáneo	Usuarios Coacochados	Se atiende en la Vía Cruzita Km 1 1/2 Calle San Francisco Agencia Recaudación Centro: Calle Cordova y Chilo, esquina. Teléfono: 3 701960 Agencia Matriz: Calle San Francisco, Km 1 1/2 a la Cruzita. Teléfono: 3 701960. Agencia Cruzita: Calle Principal y Avda. el depositista. Teléfono: 3701960. Agencia Calderón: Plaza Calderón 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 la Agencia Matriz.	No	"NO APLICA" ya que no existe ninguna solicitud para el trámite. Se realiza un convenio de Coacocha.	"NO DISPONIBLE". Ya que PORTOGUAS EP no cuenta con el servicio en línea para atención al cliente.	3	40	"NO DISPONIBLE" ya que PORTOGUAS EP no cuenta con un sistema de medición de satisfacción de usuario.	
19	Denuncias Limpieza de Colectores, Mantenimiento de Redes de Agua Potable, colocación de 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 PORTOGUAS EP, como son daños de tuberías, repelera y otras.	1. Se toma turno por Call Center 2. Personal de módulos de Atención al Cliente, recibe e ingresa al sistema la denuncia correspondiente. 3. Se otorga copia de la denuncia al usuario. 3. Usuario/cliente debe estar pendiente que personal de la Dirección Técnica, ejecute el requerimiento.	1. Cédula de identidad	1. Se ingresa el reclamo al sistema. Se deriva automática y automáticamente la denuncia a la base de personal de la Dirección Técnica. 3. Personal pertenente 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 Lunes, martes, miércoles, jueves, viernes desde las 0800 a 1700. Agencia Calderón: 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.	Portoñajó, Calderón y la parroquia Cruzita.	Agencia Matriz, Agencia Cruzita y Agencia Calderón. Agencia Matriz: Calle San Francisco, Km 1 1/2 a la Cruzita. Teléfono: 3 701960. Agencia Cruzita: Calle Principal y Avda. el depositista. Teléfono: 3701960. Agencia Calderón: Plaza Calderón 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: Eficacia, Matriz, Calderón y Cruzita.	Si	"NO APLICA" ya que no existe ninguna solicitud para el trámite. El usuario debe acercarse a módulos de atención al cliente a través de los canales de comunicación	"NO DISPONIBLE". Ya que PORTOGUAS EP no cuenta con el servicio en línea para atención al cliente.	28	4664	"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 las formas de acceder a ellos, horarios de atención y demás indicaciones necesarias, para que la ciudadanía pueda ejercer sus derechos y cumplir sus obligaciones																			
No.	Denominación del servicio	Descripción del servicio	Cómo acceder al servicio (Se describe el detalle del proceso que debe seguir la ciudadanía para la obtención del servicio)	Requisitos para la obtención del servicio (Se deberá listar los requisitos que exige la obtención del servicio y donde se obtienen)	Procedimiento interno que sigue el servicio	Horario de atención al público (Detallar los días de la semana y horarios)	Costo	Tiempo estimado de respuesta (Hora, Día, Semana)	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)	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 interacción)	Servicio Automatizado (Si/No)	Link para descargar el formulario de servicios	Link para el servicio por internet (on line)	Número de ciudadanos/ciudadanas que accedieron al servicio en el último periodo (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 cliente 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 Abiling.	1. Personal de módulos de Atención al Cliente, procede a facturar en el sistema Abiling los valores correspondientes según los m3 de cada tanquero y de acuerdo al número solicitados. 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 impresos, se acerca a la toma de agua de Loma Blanca, donde se realiza el abastecimiento de tanqueros. 5. Personal delegado de PORTAGUAS EP, del área Comercial, con el original del toset de órdenes de despacho, procede a finalizar el trámite sistemáticamente.	Agencia Matriz: Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes; atención al público desde las 0800 a 1700. Recordación - Call 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 1 1/2 a 3 Crucía. Teléfono: 3-701960 Link para direccionar a la página de inicio del sitio web: http://www.portoguas.gob.ec	Atención personalizada por ventanilla o calidad 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 PORTAGUAS EP no cuenta con el servicio en línea para atención al cliente.	9	234	"NO DISPONIBLE" ya que PORTAGUAS EP no cuenta con un sistema de medición de satisfacción de usuario.
Para ser llenado por las instancias que disponen de Portal de Trámites Ciudadanos (PTC)										"NO APLICA" PORTAGUAS EP NO CUENTA CON PORTAL DE TRÁMITES CIUDADANOS									
FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:										31/10/2021									
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:										daniel_leiton@portoguas.gob.ec									
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:										(03) 3-703960 EXTENSIÓN 106									