

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

de 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 detallan los requisitos que exige la obtención del servicio y desde su obtención)	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 beneficiario 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 (Para para direccionar a la página de inicio del sitio web y/o descripción manual)	Tiempo de canales disponibles de atención presencial: (Virtual) si es por ventanilla, oficina, brigada, página web, correo electrónico, chat en línea, contact center, call center, teléfono institución)	Servicio Automatizado (Si/No)	Link para descargar el formulario de servicios	Link para el servicio por internet (en línea)	Número de Ciudadanos/Ciudadanas que accedieron al servicio en el último 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 designado expreso 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 hábiles siguientes a la recepción de la solicitud. 3. Retornar la comunicación con la respuesta a la solicitud según el medio que haya escogido (servicio en línea o en persona en oficina)	1. Llenar el formulario de la solicitud de acceso a la información pública, o 2. Usar 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 al o/a solicitante	08:30 a 17:00	Gratis	15 días laborales	Ciudadanía en general	Se atiende en todas las oficinas	<a href="http://www.portaguas.gob.ec">http://www.portaguas.gob.ec</a>	Página web y oficinas Portoviejo EP	Si	<a href="http://www.portaguas.gob.ec">http://www.portaguas.gob.ec</a>	<a href="http://www.portaguas.gob.ec">http://www.portaguas.gob.ec</a>	0	0	"NO DISPONIBLE" ya que PORTAGUAS EP no cuenta con un sistema de medición de satisfacción de usuarios.		
2	Tipo de Reclamo: Cuenta Errada, Consumo Estimado, Error de Lectura, Cargos Errados, Rubros Varios, Tarifa Edaf	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 habilitados, adherido 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 análisis y la parte Resolutoria, 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 habilitantes para registrar la solicitud, adjuntando documentos que respaldan la petición. 4. Abogado, realiza seguimiento del trámite, para que cumpla en el tiempo estimado de conformidad del Art. 7, numeral 1, de la Resolución No. 007 de fecha 06 de octubre de 2014, firmada por Gerencia General. 5. Recibir la Notificación con la Resolución.  POR VALOR FACTURADO HABINDO SOLICITADO CIERRE TEMPORAL O DEFINTIVO. (ANEXAR) • Copia de solicitud del cierre temporal o definitivo.	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 5. Levantamiento del Informe en el Sistema por el Abogado. 6. Calzabón con respecto al informe en caso de proceder. 7. Fot. -Realización de fotos, si procede. 8. Autorización de la Dirección Comercial. 9. Ratificación/Baja de Valores. 10. Notificación a abogado (Resolución). 11. Registro de Notificación en el sistema. 12. 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 Cruzita: Atención pública de lunes, martes, miércoles, jueves, viernes; atención al público desde las 08:00 a 17:00. Agencia Calderón: Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes; atención al público desde las 08:00 a 17:00. Agencia Cruzita y Agencia Calderón.	Gratis	15 días laborales	Ciudadanía en general	Agencia Recaudación Centro, CAC, Agencia Cruzita y Agencia Calderón.	Agencia Recaudación: Calle Corbova y Chito, esquina Teléfono: 3703560 Agencia Matiz: Calle San Francisco, Vía 1 y Vía a Cruzita. Teléfono: 3703560 Agencia Cruzita: Calle Principal, Avda. del deportista. Teléfono: 3740-090 Agencia Calderón: Pasa Calderon Link para direccionar a la página de inicio del sitio web: <a href="http://www.portaguas.gob.ec">http://www.portaguas.gob.ec</a>	Atención personalizada por ventanilla o botón de servicios en las Agencias: Matiz, El Florón y Cruzita.	Si	<a href="http://www.portaguas.gob.ec">http://www.portaguas.gob.ec</a>	<a href="http://www.portaguas.gob.ec">http://www.portaguas.gob.ec</a>	533	4.730	"NO DISPONIBLE" ya que PORTAGUAS EP no cuenta con el servicio en línea para atención al cliente.	NO DISPONIBLE" ya que PORTAGUAS EP no cuenta con un sistema de medición de satisfacción de usuarios.	
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 30 metros cúbicos, el exceso de dichos límites pagar las tarifas normales.	1. Se toma turno por Call Center 2. Personal de módulos de Atención al Cliente, tiene formato "Solicitud del Beneficio Tercera Edad".	1. Cédula de identidad	1. Tramite ingresado por módulos de Atención al Cliente, es asignado directamente mediante el Sistema informático Jflow, 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 Matiz: lunes, martes, miércoles, jueves y viernes; atención al público desde las 08:00 a 17:00. Agencia Cruzita: Atención pública de Lunes, martes, miércoles, jueves, viernes; atención al público desde las 08:00 a 17:00. Agencia Calderón: Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes; atención al público desde las 08:00 a 17:00.	Gratis	inmediato	Portoviejo Calderón y la parroquia Cruzita.	Agencia Recaudación Centro, CAC, Agencia Matiz, Agencia Cruzita y Agencia Calderón.	Agencia Recaudación Centro: Calle Corbova y Chito, esquina. Teléfono: 3703560 Agencia Matiz: Calle San Francisco, Vía 1 y Vía a Cruzita. Teléfono: 3703560 Agencia Cruzita: Calle Principal y Avda. del deportista. Teléfono: 3740-090 Agencia Calderón: Pasa Calderon Link para direccionar a la página de inicio del sitio web: <a href="http://www.portaguas.gob.ec">http://www.portaguas.gob.ec</a>	Atención personalizada por ventanilla o botón de servicios en las Agencias: Matiz, El Florón y Cruzita.	No	<a href="http://www.portaguas.gob.ec">http://www.portaguas.gob.ec</a>	<a href="http://www.portaguas.gob.ec">http://www.portaguas.gob.ec</a>	96	352	NO DISPONIBLE" ya que PORTAGUAS EP no cuenta con el servicio en línea para atención al cliente.	NO DISPONIBLE" ya que PORTAGUAS EP no cuenta con un sistema de medición de satisfacción de usuarios.
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 módulos de Atención al Cliente, tiene formato "Solicitud del Beneficio de Personas con Discapacidad" y/o "Solicitud del Beneficio de Discapacidad para Pariente y/o Conyugue", según sea el caso.	EN CASO DE SER BENEFICIARIA DIRECTAMENTE LA PERSONA CON DISCAPACIDAD 1. Carnet del Consultorio, o Cédula de Ciudadanía y el registro correspondiente (Art. 12) en Oficina de Discapacidades) ANEXOS PARA LA SOLICITUD DEL BENEFICIO DE DISCAPACIDAD AMPARADO EN EL ART. 2.- ÁMBITO: Y ART. 5.- SUJETO, DE LA LEY ORGÁNICA DE DISCAPACIDADES. • Cédula del dueño de la cuenta. • Documento notariado que avale que la persona con discapacidad, vive en el predio del dueño de la cuenta, está bajo su cuidado y es responsable, de este predio que se encuentra comprendido y amparado dentro del Art. 2.- Ámbito, y Art. 5.- de la Ley de Discapacidades, para que pueda accederse al beneficio de discapacidad de conformidad con el Art. 79.- de la ILOEM.	1. Tramite ingresado por módulos de Atención al Cliente, es asignado directamente mediante el Sistema informático Jflow, 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 Matiz: lunes, martes, miércoles, jueves y viernes; atención al público desde las 08:00 a 17:00. Agencia Cruzita: Atención pública de Lunes, martes, miércoles, jueves, viernes; atención al público desde las 08:00 a 17:00. Agencia Calderón: Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes; atención al público desde las 08:00 a 17:00.	Gratis	inmediato	Portoviejo, Calderón y la parroquia Cruzita.	Agencia Centro, Agencia Matiz, Agencia Cruzita y Agencia Calderón.	Agencia Centro: Calle Corbova y Chito esquina. Teléfono: 3703560 Agencia Matiz: Calle San Francisco, Vía 1 y Vía a Cruzita. Teléfono: 3703560 Agencia Cruzita: Calle Principal y Avda. del deportista. Teléfono: 3740-090 Agencia Calderón: Pasa Calderon Link para direccionar a la página de inicio del sitio web: <a href="http://www.portaguas.gob.ec">http://www.portaguas.gob.ec</a>	Atención personalizada por ventanilla o botón de servicios en las Agencias: Edificio Centro, Matiz, Calderón y Cruzita.	No	<a href="http://www.portaguas.gob.ec">http://www.portaguas.gob.ec</a>	<a href="http://www.portaguas.gob.ec">http://www.portaguas.gob.ec</a>	14	237	NO DISPONIBLE" ya que PORTAGUAS EP no cuenta con el servicio en línea para atención al cliente.	NO DISPONIBLE" ya que PORTAGUAS EP no cuenta con un sistema de medición de satisfacción de usuarios.

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 detallan los requisitos que exige la obtención del servicio y desde su obtención)	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 enlace para acceder a la página de inicio del sitio web y/o descripción manual)	Tipos de canales disponibles de atención presencial: (Virtual) si es por ventanilla, oficina, brigada, página web, correo electrónico, chat en línea, contact center, call center, teléfono institución)	Servicio Automatizado (Si/No)	Link para descargar el formulario de servicios	Link para el servicio por internet (en línea)	Número de Ciudadanos/Ciudadanas que accedieron al servicio en el último período (mensual)	Número de Ciudadanos/Ciudadanas que accedieron al servicio acumulado	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 Abogado 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 aprobado se factura mensualmente por el consumo.	1.- Entregar la solicitud de Reapertura en los módulos de Atención al Cliente. 2.- Usuario/cliente estar pendiente de que su petición se apruebe. 3.- Compruebe con la emisión de facturación del mes que su cuenta se encuentra activa.	1.- Solicitud por escrito 2.- Cédula de identidad 3.- Copia de la última factura de pago 4.- Croquis del predio.	1.- Registro de solicitud en la Bitácora 2.- Entrega de documentos al Departamento de Maldoreros para la inspección respectiva. 3.- Departamento de Catatzo habilita la cuenta, si procede la solicitud previo informe de inspección. 4.- Agencia Recaudación Centro: Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes; atención al público desde las 0800 a 1700. 5.- Agencia Matriz: Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes; atención al público desde las 0800 a 1700. 6.- Agencia Cruzata: Atención público de Lunes, martes, miércoles, jueves, viernes desde las 0800 a 1700. 7.- Agencia Calderón: Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes; atención al público desde las 0800 a 1700.	Gratuito	10 días Laborales	Portoviejo, Calderón y la parroquia Cruzata.	Agencia Centro, Agencia Matriz, Agencia Cruzata y Agencia Calderón.	Agencia Recaudación Centro: Calle Coroba y Chín, esquina. Teléfono: 3-703960 Agencia Matriz: Calle San Francisco, Km 1 y 1/2 vía a Cruzata. Teléfono: 3703960. Agencia Cruzata: Calle Principal y Avda. el deportista. Teléfono: 3703960. Agencia Calderón: Plaza Calderón. Link para acceder a la página de inicio del sitio web: <a href="http://www.portoguas.gub.ec">http://www.portoguas.gub.ec</a>	Atención personalizada por ventanilla o balcón de servicios en las Agencias: Matriz, El Florón y Cruzata.	No	<a href="#">TIPOS DE SOLICITUDES DE SERVICIO</a>	NO DISPONIBLE Ya que PORTOGUAS EP no cuenta con el servicio en línea para atención al cliente.	2	31	NO DISPONIBLE Ya que PORTOGUAS 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.- En el momento de la inspección, el inspector los confirma al usuario o procede como legalización o como instalación nueva. 4.- Al siguiente día, el Abogado se acerca por Call Center a conocer su número de cuenta en PORTOGUAS EP.	1. Usuar el formulario de Solicitud de legalización 2. Cédula de identidad 3. Copia de cartula de escritura 4. Pago de predio urbano 5. Ficha catastral 6. Respoen efectiva (*) 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 la respectiva inspección, por el área de Atención al Cliente. 3. El Inspector entrega informe al Departamento de Catatzo, si es factible se crea la cuenta, si no procede, se comunica al usuario para que ingrese solicitud como instalación Nueva. 4. Se contesta la solicitud ingresada.	El costo está basado de acuerdo al diámetro de la tubería (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, Calderón y la parroquia Cruzata.	Agencia Centro, Agencia Matriz, Agencia Cruzata y Agencia Calderón.	Agencia Recaudación Centro: Calle Coroba y Chín, esquina. Teléfono: 3-703960 Agencia Matriz: Calle San Francisco, Km 1 y 1/2 vía a Cruzata. Teléfono: 3703960. Agencia Cruzata: Calle Principal y Avda. el deportista. Teléfono: 3703960. Agencia Calderón: Plaza Calderón. Link para acceder a la página de inicio del sitio web: <a href="http://www.portoguas.gub.ec">http://www.portoguas.gub.ec</a>	Atención personalizada por ventanilla o balcón de servicios en las Agencias: Matriz, Calderón y Cruzata.	<a href="#">Servicio Automatizado</a> <a href="#">Servicio por Internet</a> <a href="#">Servicio por Teléfono</a>	NO DISPONIBLE Ya que PORTOGUAS EP no cuenta con el servicio en línea para atención al cliente.	6	85	NO DISPONIBLE Ya que PORTOGUAS 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, llena formulario "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.- Abogado 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 PORTOGUAS 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 catastrada e inscrita en el Registro de la Propiedad. 3.- Croquis del predio. (otorga la empresa) 4.- Pago del derecho de conexión.	1. Dirección Comercial, envía Memorando a la Dirección Técnica dando a conocer el requerimiento. 2. Dirección Técnica, envía a realizar inspección al predio para conocer si hay factibilidad de red de agua potable y alcantarillado sanitario. 3. El jefe de Agua Potable envía el informe de factibilidad y entrega al Director Técnico. 4. Dirección Técnica comunica a la Dirección Comercial resultados del informe de factibilidad. 5. Dirección Comercial comunica mediante Memorando al Departamento de Catatzo, la factibilidad para la creación de la cuenta. 6. Dirección Comercial, realiza la instalación inicial del servicio de redes de agua potable y alcantarillado sanitario respectivamente, según el tipo de conexión.	El costo está basado de acuerdo al diámetro de la tubería (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 cuantía de la Dirección Comercial y el tiempo de respuesta de informe de factibilidad de la Dirección Técnica.	Portoviejo, Calderón y la parroquia Cruzata.	Agencia Centro, Agencia Matriz, Agencia Cruzata y Agencia Calderón.	Agencia Recaudación Centro: Calle Coroba y Chín, esquina. Teléfono: 3-703960 Agencia Matriz: Calle San Francisco, Km 1 y 1/2 vía a Cruzata. Teléfono: 3703960. Agencia Cruzata: Calle Principal y Avda. el deportista. Teléfono: 3703960. Agencia Calderón: Plaza Calderón. Link para acceder a la página de inicio del sitio web: <a href="http://www.portoguas.gub.ec">http://www.portoguas.gub.ec</a>	Atención personalizada por ventanilla o balcón de servicios en las Agencias: Matriz, El Florón y Cruzata.	No	NO APLICA/ PROCESO SISTEMATIZADO	NO DISPONIBLE Ya que PORTOGUAS EP no cuenta con el servicio en línea para atención al cliente.	74	736	NO DISPONIBLE Ya que PORTOGUAS EP no cuenta con un sistema de medición de satisfacción de usuario.	
8	Solicitud de Cambio de Nombre y/o Actualización de Datos.	Acceder al cambio de nombre o a la actualización de datos.	1.- Entregar la solicitud de acceso al Cambio de Nombre y/o Actualización de Datos, por los módulos de Atención al Cliente. 2.- Usuario/cliente estar pendiente de que su petición se apruebe. 3.- Usuario se acerca a las instalaciones y comprueba por Call Center datos actualizados.	1.- Solicitud por escrito 2.- Cédula de identidad 3.- Copia de la cartula de escritura y de inscripción en el Registro de la Propiedad. 4.- Copia de Pago predial/Certificado de Clase predial 5.- Croquis del predio.	1. Registro de solicitud en la Bitácora. 2. La solicitud con los documentos habilitantes se entregan al Departamento de Catatzo para que verifique y valide el proceso de Cambio de Nombre y/o Actualización de Datos. 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 Cruzata: Atención público 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	1 a 3 días Laborales	Portoviejo, Calderón y la parroquia Cruzata.	Agencia Centro, Agencia Matriz, Agencia Cruzata y Agencia Calderón.	Agencia Recaudación Centro: Calle Coroba y Chín, esquina. Teléfono: 3-703960 Agencia Matriz: Calle San Francisco, Km 1 y 1/2 vía a Cruzata. Teléfono: 3703960. Agencia Cruzata: Calle Principal y Avda. el Deportista. Teléfono: 3703960. Agencia Calderón: Plaza Calderón. Link para acceder a la página de inicio del sitio web: <a href="http://www.portoguas.gub.ec">http://www.portoguas.gub.ec</a>	c	No	NO APLICA/ PROCESO SISTEMATIZADO	"NO DISPONIBLE". Ya que PORTOGUAS EP no cuenta con el servicio en línea para atención al cliente.	76	437	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

de 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 detallan los requisitos que exige la obtención del servicio y dónde se obtienen)	Procedimiento interno que sigue el servicio	Horario de atención al público (Detallar los días de la semana y horarios)	Costo	Tiempo estimado de respuesta (Horas, Días, Semanas)	Tipo de beneficiarios o usuarios del servicio (Describir si es para ciudadanía en general, personas naturales, personas jurídicas, ONG, Personal Médico)	Oficinas y dependencias que ofrecen el servicio	Dirección y teléfono de la oficina y dependencia que ofrece el servicio (Para 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 institución)	Servicio Automatizado (Si/No)	Link para descargar el formulario de servicios	Link para el servicio por internet (en línea)	Número de Ciudadanos/Ciudadanas que accedieron al servicio en el último 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, registrando al abonado como cliente factible.	1. Obtención del Formulario 2. Llenar formulario y adjuntar requisitos 3. Ingreso por los módulos de Atención al Cliente.	1. Llenar el formulario de la solicitud. 2. Copia del Certificado de Escritura. 3. Pago de Predio Urbano. 4. Ficha Catastral. 5. Resolución (Reserva) 6. Certificado de Defunción (*) 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 facilidades de agua potable, alcantarillado y saneamiento. 3. Por el área de Atención al Cliente, se recoge la documentación, se verifica la documentación (copias de cédula, retención, copia de escritura, predios urbanos actualizados en 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 Abiling, se procede a facturar el nombre del Abonado, el valor correspondiente que viene autorizado en el Formato de Cotiza para el Tambo de Aprobación de Planos, por parte de personal de la Dirección Técnica. 6. Usuario cancela por Caja, valor de la aprobación de plano, y en caso que el abonado no tenga cuenta EPAMAP creada, debe también pagar los valores por legalización del servicio de agua potable y alcantarillado, la misma que queda en estado pendiente en el sistema Allow, hasta que el usuario instale las redes de agua potable y alcantarillado sanitario.	Agencia Recaudación Centro. Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes; atención al público desde las 0800 a 1700. Agencia Matriz: Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes; atención al público desde las 0800 a 1700 y sábados de 0800 a 1200. Agencia Calderón: Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes; atención al público desde las 0800 a 1700.	Costos varían de acuerdo al área de construcción y de la disponibilidad de los servicios básicos.	1 día Laborable	Portoviejo, Calderón y la parroquia Crucita.	Agencia Matriz.	Agencia Matriz: Calle San Francisco, Km 1 1/2 vía a Crucita. Teléfono: 3-701960. Link para direccionar a la página de inicio del sitio web: <a href="http://www.portoaguas.gub.ec">http://www.portoaguas.gub.ec</a>	Atención personalizada por Módulos de Atención al Cliente, Edificio Matriz.	No	NO APLICA	NO DISPONIBLE Ya que PORTOAGUAS EP no cuenta con el servicio en línea para atención al cliente.	1	499	NO DISPONIBLE Ya que PORTOAGUAS EP no cuenta con un sistema de medición de satisfacción de usuarios.
10	Solicitud de Cierre temporal.	Cerrar temporalmente la cuenta y el acceso del líquido vital, se mantiene 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 Formulario "Tipo de Solicitud de Servicio" 3- Usuario/Cliente esta pendiente de que se le realice el cierre temporal que en el sistema facturari, no se cobra valores por concepto de consumo de agua potable y alcantarillado sanitario.	1- Solicitud por escrito 2- Cédula de Identidad 3- Copia de la factura de la última planilla de pago (debe estar al día en los pagos) 4- Croquis del predio.	1. Registro de Solicitud en Balcón 2. Entrega documentación al Departamento de Mediciones, por parte del área de Atención al Cliente. 3. Departamento de Mediciones asigna inspector para que emita informe, si la vivienda está debidamente procesada el cierre se deja tapada la guía de agua potable, hasta que el usuario solicite nuevamente la reapertura del servicio, esto comprendiendo el informe que esta 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 Activa a Cliente 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 sábados de 0800 a 1200. Agencia Calderón: Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes; atención al público desde las 0800 a 1700.	Gratis	10 días Art.57- del Reglamento para la Administración de los Sistemas de Agua Potable y Alcantarillado.	Portoviejo, Calderón y la parroquia Crucita.	Agencia Matriz, Agencia Crucita y Agencia Calderón.	Agencia Recaudación Centro: Cordova y Chile, esquina. Teléfono: 3-701960 Agencia Matriz: Calle San Francisco, Km 1 1/2 vía a Crucita. Teléfono: 3-701960. Agencia Crucita: Calle Principio y Andía, el deportivo. Teléfono: 3-701960. Agencia Calderón: Plaza Calderón. Link para direccionar a la página de inicio del sitio web: <a href="http://www.portoaguas.gub.ec">http://www.portoaguas.gub.ec</a>	*Atención personalizada por ventanilla o balcón de servicios en las Agencias: Matriz, Calderón y Crucita.	No	NO APLICA	NO DISPONIBLE Ya que PORTOAGUAS EP no cuenta con el servicio en línea para atención al cliente.	0	0	NO DISPONIBLE Ya que PORTOAGUAS EP no cuenta con un sistema de medición de satisfacción de usuarios.
11	Solicitud de Cierre definitivo.	Cerrar definitivamente la cuenta y el acceso del líquido vital, sin cargo futuro por pagar de liquida frías se termina la relación Empresa - Abonado. El abonado suspendido se compromete a cancelar la tarifa básica por gastos administrativos (Art.57- Reglamento para la Administración de los Sistemas de Agua Potable y Alcantarillado).	1- Se toma turno por Call Center 2- Personal de módulos de Atención al Cliente, llena Formulario "Tipo de Solicitud de Servicio". 3- Abonado se acerca a los módulos de Atención al Cliente, a consultar y comprobar en el sistema de que el estado de su cuenta se encuentre como cierre definitivo.	1- Solicitud por escrito 2- Cédula de Identidad 3- Copia de la factura de la última planilla de pago (debe estar al día en los pagos) 4- Croquis del predio.	1. Registro de Solicitud en Balcón 2. Entrega de documentación al Departamento de Mediciones por parte del área de Atención al Cliente. 3. Departamento de Mediciones asigna inspector, para comprobar e informar que esta cuenta en ningún caso se encuentra asociada a una solicitud de auto provisión o a otra modalidad de abastecimiento.(solo en este caso procede). 4. Departamento de Catastro procede a cambiar el estado de conexión, de Activa a Cliente 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 sábados de 0800 a 1200. Agencia Calderón: Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes; atención al público desde las 0800 a 1700.	Gratis	10 días Art.57- del Reglamento para la Administración de los Sistemas de Agua Potable y Alcantarillado.	Portoviejo, Calderón y la parroquia Crucita.	Agencia Matriz, Agencia Crucita y Agencia Calderón.	Agencia Matriz: Calle San Francisco, Km 1 1/2 vía a Crucita. Teléfono: 3-701960. Agencia Crucita: Calle Principio y Andía, el deportivo. Teléfono: 3-701960. Agencia Calderón: Plaza Calderón. Link para direccionar a la página de inicio del sitio web: <a href="http://www.portoaguas.gub.ec">http://www.portoaguas.gub.ec</a>	Atención personalizada por ventanilla o balcón de servicios en las Agencias: Matriz, Calderón y Crucita.	No	NO APLICA PROCESO SISTEMATIZADO	NO DISPONIBLE Ya que PORTOAGUAS EP no cuenta con el servicio en línea para atención al cliente.	54	384	NO DISPONIBLE Ya que PORTOAGUAS EP no cuenta con un sistema de medición de satisfacción de usuarios.

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 detallan los requisitos que exige la obtención del servicio y dónde se obtienen)	Procedimiento interno que sigue el servicio	Horario de atención al público (Detallar los días de la semana y horarios)	Costo	Tiempo estimado de respuesta (Horas, Días, Semanas)	Tipo de beneficiarios o usuarios del servicio (Describir si es para ciudadanía en general, personas naturales, personas jurídicas, ONG, Personal Médico)	Oficinas y dependencias que ofrecen el servicio	Dirección y teléfono de la oficina y dependencia que ofrece el servicio (Enlace para direccionar a la página de inicio del sitio web y/o descripción manual)	Tipos de canales disponibles de atención presencial: (Virtual) si es por ventanilla, oficina, brigada, página web, correo electrónico, chat en línea, contact center, call center, teléfono institución)	Servicio Automatizado (Si/No)	Link para descargar el formulario de servicios	Link para el servicio por internet (en línea)	Número de Ciudadanos/Ciudadanas que accedieron al servicio en el último periodo (mensual)	Número de Ciudadanos/Ciudadanas que accedieron al servicio acumulativo	Porcentaje de satisfacción sobre el uso del servicio	
12	Inspección de Pozas Sépticas y Redes de Alcantarillado Sanitario.	Acceder al servicio de limpieza de pozas sépticas o redes de alcantarillado, según sea la solicitud.	1.- Se toma turno por Call Center 2.- Personal de médicos de Atención al Cliente, llena formato "Solicitud Servicio de Alcantarillado y Pozas Sépticas" 3.- Usuario/Cliente esta pendiente de que se realice la inspección en su predio, y a la informe valores a cancelar. 4.- Usuario cancela valores, según el servicio, sea este de pozas sépticas o redes de alcantarillado sanitario.	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 Bilsora 2. El área de Atención al Cliente, entrega documentación al Inspector para que realice la Inspección, y emita informe de valores a pagar según kilometraje y viajes. 3. Operarios de redacción Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes, atención al público desde las 0800 a 1700. 4. Operarios de redacción Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes, atención al público desde las 0800 a 1700 y los sábados de 0900 a 1200. 5. Operarios de redacción Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes, atención al público desde las 0800 a 1700. 6. Operarios de redacción Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes, atención al público desde las 0800 a 1700. 7. Operarios de redacción Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes, atención al público desde las 0800 a 1700. 8. Operarios de redacción Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes, atención al público desde las 0800 a 1700. 9. Operarios de redacción Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes, atención al público desde las 0800 a 1700. 10. Operarios de redacción Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes, atención al público desde las 0800 a 1700. 11. Operarios de redacción Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes, atención al público desde las 0800 a 1700. 12. Operarios de redacción Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes, atención al público desde las 0800 a 1700. 13. Operarios de redacción Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes, atención al público desde las 0800 a 1700. 14. Operarios de redacción Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes, atención al público desde las 0800 a 1700. 15. Operarios de redacción Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes, atención al público desde las 0800 a 1700. 16. Operarios de redacción Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes, atención al público desde las 0800 a 1700. 17. Operarios de redacción Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes, atención al público desde las 0800 a 1700. 18. Operarios de redacción Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes, atención al público desde las 0800 a 1700. 19. Operarios de redacción Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes, atención al público desde las 0800 a 1700. 20. Operarios de redacción Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes, atención al público desde las 0800 a 1700. 21. Operarios de redacción Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes, atención al público desde las 0800 a 1700. 22. Operarios de redacción Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes, atención al público desde las 0800 a 1700. 23. Operarios de redacción Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes, atención al público desde las 0800 a 1700. 24. Operarios de redacción Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes, atención al público desde las 0800 a 1700. 25. Operarios de redacción Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes, atención al público desde las 0800 a 1700. 26. Operarios de redacción Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes, atención al público desde las 0800 a 1700. 27. Operarios de redacción Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes, atención al público desde las 0800 a 1700. 28. Operarios de redacción Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes, atención al público desde las 0800 a 1700. 29. Operarios de redacción Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes, atención al público desde las 0800 a 1700. 30. Operarios de redacción Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes, atención al público desde las 0800 a 1700. 31. Operarios de redacción Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes, atención al público desde las 0800 a 1700. 32. Operarios de redacción Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes, atención al público desde las 0800 a 1700. 33. Operarios de redacción Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes, atención al público desde las 0800 a 1700. 34. Operarios de redacción Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes, atención al público desde las 0800 a 1700. 35. Operarios de redacción Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes, atención al público desde las 0800 a 1700. 36. Operarios de redacción Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes, atención al público desde las 0800 a 1700. 37. Operarios de redacción Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes, atención al público desde las 0800 a 1700. 38. Operarios de redacción Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes, atención al público desde las 0800 a 1700. 39. Operarios de redacción Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes, atención al público desde las 0800 a 1700. 40. Operarios de redacción Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes, atención al público desde las 0800 a 1700. 41. Operarios de redacción Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes, atención al público desde las 0800 a 1700. 42. Operarios de redacción Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes, atención al público desde las 0800 a 1700. 43. Operarios de redacción Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes, atención al público desde las 0800 a 1700. 44. Operarios de redacción Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes, atención al público desde las 0800 a 1700. 45. Operarios de redacción Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes, atención al público desde las 0800 a 1700. 46. Operarios de redacción Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes, atención al público desde las 0800 a 1700. 47. Operarios de redacción Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes, atención al público desde las 0800 a 1700. 48. Operarios de redacción Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes, atención al público desde las 0800 a 1700. 49. Operarios de redacción Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes, atención al público desde las 0800 a 1700. 50. Operarios de redacción Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes, atención al público desde las 0800 a 1700. 51. Operarios de redacción Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes, atención al público desde las 0800 a 1700. 52. Operarios de redacción Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes, atención al público desde las 0800 a 1700. 53. Operarios de redacción Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes, atención al público desde las 0800 a 1700. 54. Operarios de redacción Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes, atención al público desde las 0800 a 1700. 55. Operarios de redacción Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes, atención al público desde las 0800 a 1700. 56. Operarios de redacción Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes, atención al público desde las 0800 a 1700. 57. Operarios de redacción Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes, atención al público desde las 0800 a 1700. 58. Operarios de redacción Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes, atención al público desde las 0800 a 1700. 59. Operarios de redacción Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes, atención al público desde las 0800 a 1700. 60. Operarios de redacción Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes, atención al público desde las 0800 a 1700. 61. Operarios de redacción Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes, atención al público desde las 0800 a 1700. 62. Operarios de redacción Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes, atención al público desde las 0800 a 1700. 63. Operarios de redacción Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes, atención al público desde las 0800 a 1700. 64. Operarios de redacción Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes, atención al público desde las 0800 a 1700. 65. Operarios de redacción Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes, atención al público desde las 0800 a 1700. 66. Operarios de redacción Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes, atención al público desde las 0800 a 1700. 67. Operarios de redacción Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes, atención al público desde las 0800 a 1700. 68. Operarios de redacción Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes, atención al público desde las 0800 a 1700. 69. Operarios de redacción Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes, atención al público desde las 0800 a 1700. 70. Operarios de redacción Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes, atención al público desde las 0800 a 1700. 71. Operarios de redacción Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes, atención al público desde las 0800 a 1700. 72. Operarios de redacción Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes, atención al público desde las 0800 a 1700. 73. Operarios de redacción Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes, atención al público desde las 0800 a 1700. 74. Operarios de redacción Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes, atención al público desde las 0800 a 1700. 75. Operarios de redacción Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes, atención al público desde las 0800 a 1700. 76. Operarios de redacción Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes, atención al público desde las 0800 a 1700. 77. Operarios de redacción Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes, atención al público desde las 0800 a 1700. 78. Operarios de redacción Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes, atención al público desde las 0800 a 1700. 79. Operarios de redacción Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes, atención al público desde las 0800 a 1700. 80. Operarios de redacción Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes, atención al público desde las 0800 a 1700. 81. Operarios de redacción Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes, atención al público desde las 0800 a 1700. 82. Operarios de redacción Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes, atención al público desde las 0800 a 1700. 83. Operarios de redacción Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes, atención al público desde las 0800 a 1700. 84. Operarios de redacción Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes, atención al público desde las 0800 a 1700. 85. Operarios de redacción Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes, atención al público desde las 0800 a 1700. 86. Operarios de redacción Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes, atención al público desde las 0800 a 1700. 87. Operarios de redacción Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes, atención al público desde las 0800 a 1700. 88. Operarios de redacción Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes, atención al público desde las 0800 a 1700. 89. Operarios de redacción Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes, atención al público desde las 0800 a 1700. 90. Operarios de redacción Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes, atención al público desde las 0800 a 1700. 91. Operarios de redacción Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes, atención al público desde las 0800 a 1700. 92. Operarios de redacción Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes, atención al público desde las 0800 a 1700. 93. Operarios de redacción Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes, atención al público desde las 0800 a 1700. 94. Operarios de redacción Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes, atención al público desde las 0800 a 1700. 95. Operarios de redacción Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes, atención al público desde las 0800 a 1700. 96. Operarios de redacción Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes, atención al público desde las 0800 a 1700. 97. Operarios de redacción Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes, atención al público desde las 0800 a 1700. 98. Operarios de redacción Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes, atención al público desde las 0800 a 1700. 99. Operarios de redacción Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes, atención al público desde las 0800 a 1700. 100. Operarios de redacción Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes, atención al público desde las 0800 a 1700.	FOR 1 VIAJE DIRECTO \$45,00 de limpieza de poza \$66,00 de km de viaje del carro \$1,00 de Solicitud \$103,00 TOTAL DEL VIAJE DIRECTO \$150,00 más. 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 \$112,00 de km de viaje del carro \$1,00 de Solicitud \$203,00 TOTAL DEL VIAJE DIRECTO \$306,00 más. Si el servicio de limpieza de poza, es con bomba como son DOS VIAJES el valor del uso de la bomba es de \$20,00.	1 a 3 días laborables	Portoviejo, Calderón y la parroquia Cruzita.	Agencia Matriz, Agencia Cruzita y Agencia Calderón.	Agencia Recaudación Centro: Calle Corbova y Chile, equina. Teléfono: 3701960 Agencia Matriz: Calle San Francisco, Km 1.5 vía a Cruzita. Teléfono: 3701960 Agencia Cruzita: Calle Principal y Andá, al deportivo. Teléfono: 3701960. Agencia Calderón: Pisca Calderón Link para direccionar a la página de inicio del sitio web: <a href="http://www.portoaguas.gob.ec">http://www.portoaguas.gob.ec</a>	Atención personalizada por ventanilla o balcón de servicios en las Agencias: Matriz, Calderón y Cruzita.	No	<a href="http://www.portoaguas.gob.ec">http://www.portoaguas.gob.ec</a>	<a href="http://www.portoaguas.gob.ec">http://www.portoaguas.gob.ec</a>	62	476	"NO DISPONIBLE" ya que PORTOAGUAS EP no cuenta con el servicio en línea para atención al cliente.	"NO DISPONIBLE" ya que PORTOAGUAS EP no cuenta con un sistema de medición de satisfacción de usuario.	
13	Solicitud de Instalación de Medidor	Instalación del instrumento de medición, mediante el cual se cancelan los valores por consumo real de agua potable.	1.- Se toma turno por Call Center 2.- Personal de médicos de Atención al Cliente, llena formato "Tipos de Solicitud de Servicio". 3.- Usuario/Cliente esta pendiente de que se realice la instalación del medidor. 4.- Aprobado pago valores por rubros de mano de obra, lit de medidor y materiales. 5.- Instalación del instrumento de medición que se refleja en el primer pago mediante la factura.	1.- Cédula de identidad 2.- Copia del predio (otorga la empresa) 3.- Copia de la factura del pago de los valores del lit de medidor, mano de obra y materiales.	1. Registro de Solicitud en Bilsora 2. Entrega de documentos habituales al Departamento de Medidores. 3. Se realiza al usuario que debe realizar el pago por los derechos de instalación. 4. Se emite un informe de inspección in situ. 5. Se activa en el Sistema Abring, rubros por costo de lit de medidor, materiales de instalación y mano de obra. 6. El usuario cancela los costos determinados. 7. Instalación del instrumento de medición por parte de personal del Departamento de Medidores, previo pago. 8. 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 y los sábados de 0900 a 1200. Agencia Cruzita: Atención público 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.	132,24 USD (el precio incluye el lit completo, caja de seguridad, medidor, válvula, mano de obra y accesorios varios)	15 días Laborables	Portoviejo, Calderón y la parroquia Cruzita.	Agencia Matriz, Agencia Cruzita y Agencia Calderón.	Agencia Recaudación Centro: Calle Corbova y Chile, equina. Teléfono: 3701960 Agencia Matriz: Calle San Francisco, Km 1.5 vía a Cruzita. Teléfono: 3701960 Agencia Cruzita: Calle Principal y Andá, al deportivo. Teléfono: 3701960. Agencia Calderón: Pisca Calderón Link para direccionar a la página de inicio del sitio web: <a href="http://www.portoaguas.gob.ec">http://www.portoaguas.gob.ec</a>	Atención personalizada por ventanilla o balcón de servicios en las Agencias: Matriz, Calderón y Cruzita.	No	NO APLICA/ PROCESO SISTEMATIZADO	<a href="http://www.portoaguas.gob.ec">http://www.portoaguas.gob.ec</a>	149	498	"NO DISPONIBLE" ya que PORTOAGUAS EP no cuenta con el servicio en línea para atención al cliente.	"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 impida la correcta medición del consumo de acuerdo a la precisión que se determina en el informe del banco de prueba).	Retirar el instrumento de medición (Art.18.- Reglamento para la Administración de los Sistemas de Agua Potable y Alcantarillado).	1.- Se toma turno por Call Center 2.- Personal de médicos de Atención al Cliente, llena formato "Tipos de Solicitud de Servicio". 3.- El usuario debe estar pendiente, si el nuevo medidor de prueba su consumo real que era elevado, bajo los 0,000 de m <sup>3</sup> , lo que realimenta el daño del medidor. 4.- Con la comprobación de que el instrumento de medición estaba dañado, usuario solicita la instalación de un nuevo medidor. 5.- Aprobado cancela en su próxima factura los nuevos rubros por lit de medidor, conforme gestión de contacto hasta 03 meses de crédito.	1.- Solicitud por escrito 2.- Cédula de identidad 3.- Copia del predio.	1. Registro de Solicitud en Bilsora 2. Entrega de documentos al Departamento de Medidores 3. Departamento de Medidores asigna inspector 4. Inspector emite el informe respectivo de viabilidad o no, y este procede, cuando su funcionamiento impida la correcta medición del consumo de acuerdo a la precisión que se determina en el informe del banco de prueba. 5. Departamento de Medidores procede a retirar el instrumento de medición. 6. Departamento de Medidores instala un nuevo medidor de prueba.	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 0900 a 1200. Agencia Cruzita: Atención público 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	15 días Laborables	Portoviejo, Calderón y la parroquia Cruzita.	Agencia Matriz, Agencia Cruzita y Agencia Calderón.	Agencia Recaudación Centro: Calle Corbova y Chile, equina. Teléfono: 3701960 Agencia Matriz: Calle San Francisco, Km 1.5 vía a Cruzita. Teléfono: 3701960 Agencia Cruzita: Calle Principal y Andá, al deportivo. Teléfono: 3701960. Agencia Calderón: Pisca Calderón Link para direccionar a la página de inicio del sitio web: <a href="http://www.portoaguas.gob.ec">http://www.portoaguas.gob.ec</a>	Atención personalizada por ventanilla o balcón de servicios en las Agencias: Matriz, Calderón y Cruzita.	No	NO APLICA	<a href="http://www.portoaguas.gob.ec">http://www.portoaguas.gob.ec</a>	0	0	"NO DISPONIBLE". Ya que PORTOAGUAS EP no cuenta con el servicio en línea para atención al cliente.	"NO DISPONIBLE" ya que PORTOAGUAS EP no cuenta con un sistema de medición de satisfacción de usuario.
15	Entrega de Medidor (cuando el cliente/usuario compra fuera de la empresa el medidor para ser instalado por PORTOAGUAS EP.	Ejecutar la instalación del instrumento de medición.	1.- Se toma turno por Call Center 2.- Personal de médicos de Atención al Cliente, llena formato "Tipos de Solicitud de Servicio". 3.- Se receipta el instrumento de medición	1.- Cédula de identidad 2.- Copia del predio (otorga la empresa) 3.- Copia de factura de la adquisición del medidor	1. Registro de Solicitud en Bilsora 2. Entrega del instrumento de medición al Departamento de Medidores 3. El Departamento de Medidores, previa comprobación del estado del medidor con el banco de prueba, realiza el informe. 4. Departamento de Medidores, procede a la instalación del medidor.	Agencia Recaudación Centro: Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes, atención al público desde las 0800 a 1700. Agencia Matriz: Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes, atención al público desde las 0800 a 1700 y los sábados de 0900 a 1200. Agencia Cruzita: Atención público 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	inmediato	Portoviejo, Calderón y la parroquia Cruzita.	Agencia Matriz, Agencia Cruzita y Agencia Calderón.	Agencia Recaudación Centro: Calle Corbova y Chile, equina. Teléfono: 3701960 Agencia Matriz: Calle San Francisco, Km 1.5 vía a Cruzita. Teléfono: 3701960 Agencia Cruzita: Calle Principal y Andá, al deportivo. Teléfono: 3701960. Agencia Calderón: Pisca Calderón Link para direccionar a la página de inicio del sitio web: <a href="http://www.portoaguas.gob.ec">http://www.portoaguas.gob.ec</a>	Atención personalizada por ventanilla o balcón de servicios en las Agencias: Matriz, Calderón y Cruzita.	No	NO APLICA	<a href="http://www.portoaguas.gob.ec">http://www.portoaguas.gob.ec</a>	0	0	"NO DISPONIBLE". Ya que PORTOAGUAS EP no cuenta con el servicio en línea para atención al cliente.	"NO DISPONIBLE" ya que PORTOAGUAS EP no cuenta con un sistema de medición de satisfacción de usuario.

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

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

No.	Denominación del servicio	Descripción del servicio	Cómo acceder al servicio (Se describe el detalle del proceso que debe seguir la ciudadanía para la obtención del servicio)	Requisitos para la obtención del servicio (Se detallan los requisitos que exige la obtención del servicio y desde su obtención)	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 (Para para direccionar a la página de inicio del sitio web y/o descripción manual)	Tiempo de canales disponibles de atención presencial: (Distinguir si es por ventanilla, oficina, brigada, página web, correo electrónico, chat en línea, contact center, call center, teléfono institución)	Servicio Automatizado (Si/No)	Link para descargar el formulario de servicios	Link para el servicio por internet (en línea)	Número de Ciudadanos/Ciudadanas que accedieron al servicio en el último período (mensual)	Número de Ciudadanos/Ciudadanas que accedieron al servicio acumulativo	Porcentaje de satisfacción sobre el uso del servicio
16	Solicitud de servicio: Convenios de Pago Administrativo	La Solicitud de Convenio de pago es un servicio que brinda PORTOGUAS EP para aquellos usuarios que por mantener deudas pendientes, o por motivos económicos solicitan facilidades de pago para cancelar gradualmente la deuda suscrita 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 que haya determinado la procedencia de la deuda, y que por motivos económicos solicitan facilidades de pago para cancelar gradualmente la deuda suscrita con la Empresa.	1. Ser usuario de PORTOGUAS EP 2. Inicializar datos del usuario 3. Registro de convenio 4. Fin de proceso	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 12:30. Agencia Crucita: Atención público 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	Instantáneo	Usuarios PORTOGUAS EP con deuda	Agencia Centro, Agencia Matriz, Agencia Crucita y Agencia Calderón	Agencia Centro: Calle Cordova y Chile, esquina. Teléfono: 3-701960 Agencia Matriz: Calle San Francisco, Km 1 1/2 vía a Crucita. Teléfonos: 3-701960, Agencia Crucita: Calle Principal y Avda. el deportista. Teléfonos: 3-701960. Agencia Calderón: Plaza Calderón Link para direccionar a la página de inicio del sitio web: <a href="http://www.portoguas.gob.ec">http://www.portoguas.gob.ec</a>	Atención personalizada por ventanilla o balcón de servicios en las Agencias: Matriz, Calderón y Crucita.	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.	266	2823	"NO DISPONIBLE" ya que PORTOGUAS 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 PORTOGUAS EP para aquellos usuarios que por mantener deudas pendientes se les ha suspendido el servicio y que luego de pagar los valores adeudados o suscribir el respectivo convenio de pago solicitan la Reconexión del servicio brindado por la Empresa.	Se puede acceder a este servicio acercándose a cada una de las Agencias de atención al público que haya determinado la procedencia de la deuda, y que por motivos económicos solicitan facilidades de pago para cancelar gradualmente la deuda suscrita con la Empresa.	1. Ser usuario de PORTOGUAS EP 2. Inicializar datos del usuario 3. Registro de convenio 4. Reconexión de Servicio 5. Fin de proceso	1. Actualizar datos del usuario 2. Inicio de Proceso. 3. Reconexión de Servicio 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 12:30. Agencia Crucita: Atención público 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.	1. Reconexión con Tabe de acera 2 USD 2. Reconexión con Tabe de acera 3 USD 3. Reconexión con Tabe de acera con cámara obstaculada 1 USD 4. Reconexión con excavación en tierra con apertura manual de zanja 13 USD 5. Reconexión con excavación manual de zanja en área con H.S. 12 USD	Instantáneo	Usuarios PORTOGUAS EP con proceso de corte del servicio de agua potable.	Agencia Matriz, Agencia Crucita y Agencia Calderón.	Agencia Recaudación Centro: Calle Cordova y Chile, esquina. Teléfono: 3-701960 Agencia Matriz: Calle San Francisco, Km 1 1/2 vía a Crucita. Teléfonos: 3-701960, Agencia Crucita: Calle Principal y Avda. el deportista. Teléfonos: 3-701960. Agencia Calderón: Plaza Calderón Link para direccionar a la página de inicio del sitio web: <a href="http://www.portoguas.gob.ec">http://www.portoguas.gob.ec</a>	Atención personalizada por ventanilla o balcón de servicios en las Agencias: Matriz, Calderón.	NO	"NO APLICA" el usuario debe acercarse a módulos de atención al cliente	"NO DISPONIBLE". Ya que PORTOGUAS EP no cuenta con el servicio en línea para atención al cliente.	1097	8097	"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 Coactiva	La Solicitud de Convenio para usuarios Coactivados es un servicio que brinda PORTOGUAS EP para aquellos usuarios que por deudas firmes se encuentran dentro de un proceso Coactivo y para los cuales se haya determinado la procedencia de la deuda, y que por motivos económicos solicitan facilidades de pago para cancelar gradualmente la deuda en firme suscrita con la Empresa.	1. Presentarse al propietario de la cuenta al balcón del servicio al cliente de Coactiva.	1. Presentar cédula de identidad.	1. Se ingresa el convenio al sistema. Se procede a la firma con el usuario coactivado.	Agencia Recaudación Centro: Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes; atención al público desde las 0800 a 1700. Reconexión - Caja de 0730 a 1700, los sábados de 0800 a 12:30.	Gratis	Instantáneo	Usuarios Coactivados	Se atiende en la Vía Crucita Km 1 1/2 Calle San Francisco	Agencia Recaudación Calle Cordova y Chile, esquina. Teléfono: 3-701960 Agencia Matriz: Calle San Francisco, Km 1 1/2 vía a Crucita. Teléfonos: 3701960. Link para direccionar a la página de inicio del sitio web: <a href="http://www.portoguas.gob.ec">http://www.portoguas.gob.ec</a>	Atención personalizada por ventanilla o balcón de servicios en la Agencia Matriz	NO	"NO APLICA", ya que no existe ninguna solicitud para el trámite. Se realiza un convenio de Coactiva.	"NO DISPONIBLE". Ya que PORTOGUAS EP no cuenta con el servicio en línea para atención al cliente.	2	42	"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 Taps, y Servicios Generales.	Brindar asistencia técnica de mantenimiento de Colectores y Redes de Agua Potable, así también acceso a la reparación de servicios generales que brinda PORTOGUAS EP, como son daños de tuberías, sopletes y otros.	1. Se toma turno por Call Center 2. Personal de módulos de Atención al Cliente, respota e ingresa al sistema la denuncia correspondiente. 3. Se otorga copia de la denuncia al usuario. 4. Recaudar valores por pago de agua Tanqueo Particular. 5. Despacho de orden de venta de agua	1. Cédula de Identidad	1. Se ingresa el reclamo al sistema. 2. Se deriva automáticamente la denuncia a la banda de personal 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 Crucita: Atención público 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	De acuerdo al cronograma establecido de actividades y a la disponibilidad del personal de cuadrilla de la Dirección Técnica destinado para estos fines.	Portavejo, Calderón y la parroquia Crucita.	Agencia Matriz, Agencia Crucita y Agencia Calderón.	Agencia Matriz: Calle San Francisco, Km 1 1/2 vía a Crucita. Teléfonos: 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: <a href="http://www.portoguas.gob.ec">http://www.portoguas.gob.ec</a>	Atención personalizada por ventanilla o balcón de servicios en las Agencias: Edificio, Matriz, Calderón y Crucita.	SI	"NO APLICA", ya que no existe ninguna solicitud para el trámite. El usuario debe acercarse a módulos de atención al cliente o a través de los canales de comunicación.	"NO DISPONIBLE". Ya que PORTOGUAS EP no cuenta con el servicio en línea para atención al cliente.	40	4704	"NO DISPONIBLE" ya que PORTOGUAS EP no cuenta con un sistema de medición de satisfacción de usuario.
20	Solicitud de Despacho de Tanqueo Particular	Brindar el servicio de agua potable, a través de la venta de Tanqueos 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, respota e ingresa al sistema la denuncia correspondiente. 3. Se otorga copia de la denuncia al usuario. 4. Recaudar valores por pago de agua Tanqueo Particular. 5. Despacho de orden de venta de agua	1. Usuario otorga su código de cliente Tanqueo Particular, registrado en el Sistema Abdlig.	1. Personal de módulos de Atención al Cliente, procede a facturar en el sistema Aflow los valores correspondientes según los m3 de cada tanqueo y de acuerdo al número solicitudes. 2. Usuario se acerca a Caja, para cancelar valores facturados. 3. Personal de Atención al Cliente, emite los órdenes de despacho por cada tanqueo de agua. 4. Usuario con los órdenes impresos, se acerca a la toma de agua de Luma Blanca, donde se realiza el abastecimiento de tanqueos. 5. Personal delegado de PORTOGUAS EP del área Comercial, con el original del ticket de órdenes de despacho, procede a finalizar el trámite sistemáticamente.	Agencia Matriz: Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes; atención al público desde las 0800 a 1700. Reconexión - Caja de 0730 a 1700.	Valor facturado, dependiendo de los m3 de cada tanqueo de agua.	Instantáneo	Ciudadanía en General.	Agencia Centro.	Agencia Matriz: Calle San Francisco, Km 1 1/2 vía a Crucita. Teléfono: 3-701960 Link para direccionar a la página de inicio del sitio web: <a href="http://www.portoguas.gob.ec">http://www.portoguas.gob.ec</a>	Atención personalizada por ventanilla o balcón de servicios en la Agencia: 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 las órdenes de tanqueo.	"NO DISPONIBLE". Ya que PORTOGUAS EP no cuenta con el servicio en línea para atención al cliente.	9	243	"NO DISPONIBLE" ya que PORTOGUAS EP no cuenta con un sistema de medición de satisfacción de usuario.

Para ser Removido por las instituciones que disponen de Portal de Trámites Ciudadanos (PTC)

"NO APLICA" PORTOGUAS EP NO CUENTA CON PORTAL DE TRÁMITES CIUDADANOS

FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:	30/11/2021
PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:	MESES

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 el ciudadano para la obtención del servicio).	Requisitos para la obtención del servicio (Se detallan 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: (Virtual) si es por ventanilla, oficina, brigada, página web, correo electrónico, chat en línea, contact center, call center, teléfono institución)	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
UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN- LITERAL d):												DIRECCIÓN COMERCIAL						
RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL d):												ING. DANIEL LETON CATAGUA						
CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:												<a href="mailto:daniel_leton@portaguas.gov.ec">daniel_leton@portaguas.gov.ec</a>						
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:												(05) 3-702960 EXTENSIÓN 206						