

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

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

| No. | Denominación del servicio | Descripción del servicio | Cómo acceder al servicio (Se describe el detalle del proceso que debe seguir la o el ciudadano para la obtención del servicio) | Requisitos para la obtención del servicio (Se deben 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 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 dependencias 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 instrucción) | Servicio Automatizado (Si/No) | Link para descargar el formulario de servicios | Link para el servicio por internet (on line) | Número de ciudadanos/ciudadanas que accedieron al servicio en el último período (mensual) | Número de ciudadanos/ciudadanas que accedieron al servicio acumulado | 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 a 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 dispuestos 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 oficinas) | 1. Llenar el formulario de la solicitud de acceso a la información pública, o 2. Llenar la información si el servicio está disponible en internet (en línea) 3. Realizar el seguimiento a la solicitud hasta la entrega de la respuesta. | 1. La solicitud de acceso a la información pública llega a la máxima autoridad de la institución. 2. Para la línea que genera, produce o custodia la información. 3. Se remite a la máxima autoridad para la firma de la respuesta o a quien haya delegado oficialmente. 4. Entrega de la comunicación con la respuesta al o la solicitante | 08:30 a 17:00 | Gratuito | 15 días laborales | Ciudadanía en general | Se atiende en todas las oficinas | http://www.portoaguas.gob.ec/ | Página web y oficinas Portoaguas EP | Si | https://portoaguas.gob.ec/wp-content/uploads/2021/12/Intral-F2-Formulario-solicitud-acceso-informacion-publica-1.pdf | "NO DISPONIBLE" Ya que PORTOAGUAS EP no cuenta con el servicio en línea para atención al cliente. | 0 | 0 | "NO DISPONIBLE" Ya que PORTOAGUAS EP no cuenta con un sistema de medición de satisfacción de usuario. |
| 2 | Tipos de Reclamos : Cuenta Errada, Consumo Excesivos, 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 análisis 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 Formato de la empresa para registrar la solicitud, adjuntando documentos habilitantes que respalden la petición. 4- Abonado, realiza seguimiento del trámite, para que se cumpla en el tiempo estimado de conformidad al Art.7- numeral 3 de la Resolución No.007 de fecha 06 de octubre de 2014, firmada por Gerencia General. 5- Recibir la Notificación con la Resolución. | REQUISITOS PARA RECLAMOS EN GENERAL. 1. Oficio 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 CONSUNDO ESTIMADO (ANEXAR) • En Caso de ser una casa deshabitada, 2 certificaciones notariales de vecinos que certifiquen el tiempo de abandono de la vivienda). CATEGORÍA ERRADA (ANEXAR) • Copia del cierre del Ruc 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 por el Analista. 8. Cálculo con respecto al Informe en caso de proceder. 9. Fin Reclamo si no procede, si procede. 10. Autorización de la Dirección Comercial 11. Refaturación/Baja de Valores. 12. Notificación a abonado (Resolución). 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 0800 a 1700 Recaudación - Caja de 07h30 a 17h00. - 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. | Gratuito | 15 días laborales | Ciudadanía en general | Agencia Recaudación Centro, Agencia Matriz, Agencia Crucita y Agencia Calderón. | Agencia Recaudación: Calle Cordova y Chile, esquina. Teléfono: 3701960 Agencia Matriz: Calle San Francisco, Km 1 1/2 vía a Crucita. Teléfono: 3701960 Agencia Crucita: Calle Principal, Avda. del deportista. Teléfono: 3701960 Agencia Calderón: Plaza Calderon Link para direccionar a la página de inicio del sitio web: http://www.portoaguas.gob.ec | Atención personalizada por ventanilla o balcón de servicios en las Agencias: Matriz, El Floron y Crucita. | Si | https://portoaguas.gob.ec/wp-content/uploads/2021/12/FORMATO PARA RECLAMO.pdf | "NO DISPONIBLE" Ya que PORTOAGUAS EP no cuenta con el servicio en línea para atención al cliente. | 453 | 6,449 | "NO DISPONIBLE" Ya que PORTOAGUAS EP no cuenta con un sistema de medición de satisfacción de usuario. |
| 3 | Exoneración de Consumo por Tercera Edad | Acceder a la rebaja del 50% de un promedio de agua potable cuyo consumo mensual sea de hasta 20 metros cúbicos, el exceso de éstos límites pagarán las tarifas normales. | 1- Se toma turno por Call Center 2- Personal de módulos de Atención al Cliente, llena 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 Allow, a la bandeja del (la) responsable de la aprobación del beneficio. 2. Verificación de documentos habilitantes y aprobación del beneficio por parte del (la) responsable. 3. Archivo de documentos de respaldo. | Agencia Recaudación Centro, Centro de Atención Ciudadana -CAC- Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes, atención al público desde las 0800 a 17h00. Agencia Matriz: Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes, atención al público desde las 0800 a 17h00. Agencia Crucita: Atención pública de lunes, martes, miércoles, jueves, viernes, desde las 0800 a 17h00. Agencia Calderón: Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes, atención al público desde las 0800 a 17h00. | Gratuito | inmediato | Portoviejo Calderón y la parroquia Crucita. | Agencia Recaudación Centro: Calle Cordova y Chile, esquina. Teléfono: 3701960 Agencia Matriz: Calle San Francisco, Km 1 1/2 vía a Crucita. Teléfono: 3701960. Agencia Crucita: Calle Principal y Avda. el deportista. Teléfono: 3701960. 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, El Floron y Crucita. | No | https://portoaguas.gob.ec/wp-content/uploads/2021/12/FERRETERIA ECAD.pdf | "NO DISPONIBLE" Ya que PORTOAGUAS EP no cuenta con el servicio en línea para atención al cliente. | 110 | 972 | "NO DISPONIBLE" Ya que PORTOAGUAS EP no cuenta con un sistema de medición de satisfacción de usuario. | |

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

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

| No. | Denominación del servicio | Descripción del servicio | Cómo acceder al servicio (Se describe el detalle del proceso que debe seguir la o el ciudadano para la obtención del servicio). | Requisitos para la obtención del servicio (Se deberá listar los requisitos que exige la obtención del servicio y donde se obtienen) | Procedimiento interno que sigue el servicio | Horario de atención al público (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 dependencias 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 instrucción) | Servicio Automatizado (Si/No) | Link para descargar el formulario de servicios | Link para el servicio por Internet (on line) | Número de ciudadanos/ciudadanas que accedieron al servicio en el último período (mensual) | Número de ciudadanos/ciudadanas que accedieron al servicio acumulado | Porcentaje de satisfacción sobre el uso del servicio |
|-----|--|--|---|---|---|--|---|--|--|--|---|---|---|---|---|---|--|---|
| 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, llena formato "Solicitud del Beneficio de la Persona con Discapacidad" y/o "Solicitud del Beneficio de Discapacidad para Pareses y/o Convales", según sea el caso. | EN CASO DE SER BENEFICIADA DIRECTAMENTE LA PERSONA CON DISCAPACIDAD 1. Carnet del Consejo, o Cédula de Ciudadanía que acredite la calificación y el registro correspondiente (Art.12 Ley Orgánica de Discapacidades) AMPARADOS EN EL ART.2 -ÁMBITO- Y ART.5- SUJETOS, DE LEY ORGÁNICA DE DISCAPACIDADES. • Cédula del dueño de la cuenta. • Documento notariado que abalic que la persona con discapacidad vive en el predio del dueño de la cuenta, está bajo su cuidado y es responsable, de este parente que se encuentra comprendido y amparado dentro del Art.2 -Ámbito- y Art. 5- de la Ley de Discapacidades, para que pueda acceder al beneficio de discapacidad de conformidad con el Art.-79- de la misma. | 1. Tramite ingresado por módulos de Atención al Cliente, es asignado directamente mediante el Sistema Informático Allow, a la banda del (la) responsable de la aprobación del beneficio. 2. Verificación de documentos habitacionales y aprobación del beneficio por parte del (la) responsable. 3. Archivo de documentos de respaldo. | Agencia Recaudación Centro: Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes; atención al público desde las 0800 a 1700. Agencia Matriz: Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes; atención al público desde las 0800 a 1700. Agencia Cruzta: 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 | Inmediato | Portoviejo, Calderón y la parroquia Cruata. | Agencia Centro, Agencia Matriz, Agencia Cruzta y Agencia Calderón. | Agencia Centro: Calle Cordova y Chile esquina. Teléfono: 3-701960 Agencia Matriz: Calle San Francisco, Km 1 1/2 vía a Cruata. Teléfonos: 3701960. Agencia Cruzta: Calle Principal y Avda. del deportista. Teléfono: 3701960. Agencia 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 Cruzta. | No | https://portoaguas.gob.ec/conten/ajpods/2023/13/IND-SPAC-IND.pdf | NO DISPONIBLE Ya que PORTOAGUAS EP no cuenta con el servicio en línea para atención al cliente. | 29 | 317 | NO DISPONIBLE Ya que PORTOAGUAS EP no cuenta con un sistema de medición de satisfacción de usuario. |
| 5 | Reapertura de Servicio (cuando el usuario tiene cierre temporal y solicita la reapertura de cuenta.) | Habilitar la activación de la cuenta previa petición del Abonado para volver a obtener el servicio de agua potable, para lo cual se realizará la inspección respectiva que indique la procedencia o no de la solicitud, una vez aprobada se factura mensualmente por el consumo. | 1.- Entregar la solicitud de Reapertura en los módulos de Atención al Cliente. 2.- Usuario/cliente estar pendiente de que se emita la petición de que se solicite el servicio. 3.- Comprueba con la emisión de facturación del mes que su cuenta se encuentra activa. | 1.- Solicitar por escrito 2.- Cédula de Identidad 3.- Detalle de la última factura de pago 4.- Croquis del predio. | 1. Registro de solicitud en la Bitácora 2. Entrega de documentos al Departamento de Medidores para la inspección respectiva. 4. Departamento de Catastro habilita la cuenta, si procede la solicitud previo informe de inspección. | Agencia Recaudación Centro: Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes; atención al público desde las 0800 a 1700. Agencia Matriz: Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes; atención al público desde las 0800 a 1700. Agencia Cruzta: 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 | 10 días Laborales | Portoviejo, Calderón y la parroquia Cruata. | Agencia Centro, Agencia Matriz, Agencia Cruzta 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 Cruata. Teléfonos: 3701960. Agencia Cruzta: Calle Principal y Avda. del deportista. Teléfono: 3701960. 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, El Floron y Cruzta. | No | TIPO DE SOLICITUDES DE SERVICIO | NO DISPONIBLE Ya que PORTOAGUAS EP no cuenta con el servicio en línea para atención al cliente. | 0 | 1 | NO DISPONIBLE Ya que PORTOAGUAS EP no cuenta con un sistema de medición de satisfacción de usuario. |
| 6 | Legalización del servicio de Agua Potable y Saneamiento | Acceder al servicio de agua potable y alcantarillado, de manera legal y responsable. | 1.- Entregar la solicitud de Legalización por módulos de Atención al Cliente. 2.- Usuario/cliente 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 PORTOAGUAS EP. | 1. Llenar el formulario de Solicitud de Legalización 2. Cédula de Identidad 3. Copia de cartula escritura 4. Pago de prelo urbano 5. Ficha catastral 6. Posesión 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 Catastro, 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. | Agencia Recaudación Centro: Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes; atención al público desde las 0800 a 1700. Agencia Matriz: Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes; atención al público desde las 0800 a 1700. Agencia Cruzta: 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. | El costo está basado de acuerdo al diámetro de la tubería (½", ¾", 1", 1 ½", 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 Cruata. | Agencia Recaudación Centro, Agencia Cruzta 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 Cruata. Teléfonos: 3701960. Agencia Cruzta: Calle Principal y Avda. del deportista. Teléfono: 3701960. Agencia 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 Cruzta. | https://portoaguas.gob.ec/conten/ajpods/2023/13/IND-SPAC-IND.pdf | https://portoaguas.gob.ec/conten/ajpods/2023/13/IND-SPAC-IND.pdf | NO DISPONIBLE Ya que PORTOAGUAS EP no cuenta con el servicio en línea para atención al cliente. | 0 | 82 | NO DISPONIBLE Ya que PORTOAGUAS EP no cuenta con un sistema de medición de satisfacción de usuario. |
| 7 | Instalación de Conexiones Iniciales de Agua Potable y Alcantarillado. | Obtención del servicio de agua potable y alcantarillado sanitario. | 1.- Entregar la solicitud de Instalación Nueva 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 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 PORTOAGUAS EP. | 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 Sanitaria. 3. Croquis del predio, (otorga la empresa) 4. Pago del derecho de conexión. | 1. Entrega de solicitud a la Dirección Comercial (Secretaría), con las solicitudes ingresadas por el Usuario, y remitiendo el físico 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 de red de agua potable y alcantarillado sanitario. 4. El jefe de Agua Potable emite 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 | Agencia Recaudación Centro: Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes; atención al público desde las 0800 a 1700. Agencia Matriz: Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes; atención al público desde las 0800 a 1700. Agencia Cruzta: 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. | El costo está basado de acuerdo al diámetro de la tubería (½", ¾", 1", 1 ½", 2", 3") y de acuerdo a la categoría del predio (Residencial, Comercial, Oficial Público e Industrial). En valores porcentuales, de acuerdo a la remuneración básica unificada vigente. | De acuerdo a la disponibilidad del personal de cuadrilla de la Dirección Comercial y del tiempo de respuesta de informe de factibilidad de la Dirección Técnica. | Portoviejo, Calderón y la parroquia Cruata. | Agencia Centro, Agencia Matriz, Agencia Cruzta 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 Cruata. Teléfonos: 3701960. Agencia Cruzta: Calle Principal y Avda. del deportista. Teléfono: 3701960. 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, El Floron y Cruzta. | No | NO APLICA PROCESO SISTEMATIZADO | NO DISPONIBLE Ya que PORTOAGUAS EP no cuenta con el servicio en línea para atención al cliente. | 64 | 665 | 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 deberá listar los requisitos que exige la obtención del servicio y dónde se obtienen) | Procedimiento interno que sigue el servicio | Horario de atención al público (Detallar los días de la semana y horarios) | Costo | Tiempo estimado de respuesta (Horas, Días, Semanas) | Tipo de beneficiarios o usuarios del servicio (Describir si es para ciudadanía en general, personas naturales, personas jurídicas, ONG, Personal Médico) | Oficinas y dependencias que ofrecen el servicio | Dirección y teléfono de la oficina y dependencias 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 instrucción) | Servicio Automatizado (Si/No) | Link para descargar el formulario de servicios | Link para el servicio por internet (on line) | Número de ciudadanas/ciudadanos que accedieron al servicio en el último período (mensual) | Número de ciudadanas/ciudadanos que accedieron al servicio acumulado | Porcentaje de satisfacción sobre el uso del servicio |
|-----|---|---|--|--|---|--|---|--|--|---|---|---|---|--|--|---|---|--|
| 8 | Solicitud de Cambio de Nombre /Actualización de Datos. | Acceder al cambio de nombre o a la actualización de datos. | 1.- Entregar la solicitud de acceso al Cambio de Nombre y/o Actualización de Datos, por los módulos de Atención al Cliente. 2.- Usuario/cliente estar pendiente de que se petition se ejecute. 3.- Usuario se acerca a las instalaciones y comprueba por Call Center estos actualizados. | 1.- Solicitud por escrito 2.- Cédula de Identidad 3.- Copia de la cartula de escritura y de la inscripción en el Registro de la Propiedad. 4.- Copia de Pago predial/Certificado de clave predial 5.- Croquis del predio. | 1. Registro de solicitud en la Bitácora 2. La solicitud con los documentos habilitantes se entregan al Departamento de Catastro para que verifique y se proceda al Cambio de Nombre/Actualización de Datos. 3. Se realiza la Inspección técnica para la verificación de la información. 4. Según el informe del Inspector se procede a modificar los datos solicitados. 5. Se contesta la solicitud ingresada. | Agencia Recaudación Centro: Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes; atención al público desde las 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 1230. 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. | Gratuito | 1 a 3 días Laborables | Portoviejo, Calderón y la parroquia Cruzita. | Agencia Recaudación Centro: Calle Cordova y Chile, esquina. Teléfono: 3-701960 Agencia Matriz: Calle San Francisco, Km 1 1/2 vía a Cruzita. Teléfonos: 3701960. Agencia Cruzita: Calle Princip y Avda. el Deportista. Teléfono: 3701960. Agencia Calderón: Plaza Calderón. Link para direccionar a la página de inicio del sitio web: http://www.portoaguas.gob.ec | c | No | NO APLICABLE PROCESO SISTEMATIZADO | "NO DISPONIBLE", Ya que PORTOAGUAS EP no cuenta con el servicio en línea para atención al cliente. | 51 | 1,292 | NO DISPONIBLE Ya que PORTOAGUAS EP no cuenta con un sistema de medición de satisfacción de usuario. | |
| 9 | 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 suspendido se compromete a cancelar la tarifa básica por gastos administrativos (Art.157.- 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 "Tipos de Solicitud de Servicio". 3.- Abonado se acerca a los módulos de Atención al Cliente, (Art.157.- Reglamento para la Administración de los Sistemas de Agua Potable y Alcantarillado). | 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 Bitácora 2. Entrega de documentación al Departamento de Medidores por parte del Área de Atención al Cliente. 3. Departamento de Medidores asigna inspector para comprobar e informar que cuenta en ningún caso se encuentra asociada a una solicitud de auto provisión o a otra modalidad de abastecimiento (solo en este caso procede). 4. Departamento de Catastro procede a cambiar el estado de conexión, de Activo a Cierre Definitivo. | Agencia Recaudación Centro: Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes; atención al público desde las 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 1230. 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. | Gratuito | 10 días Art.57. del Reglamento para la Administración de los Sistemas de Agua Potable y Alcantarillado. | Portoviejo, Calderón y la parroquia Cruzita. | Agencia Matriz, Agencia Cruzita y Agencia Calderón. Agencia Cruzita: Calle Principal y Avda. el deportista. Teléfono: 3701960. 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 Cruzita. | No | NO APLICABLE PROCESO SISTEMATIZADO | "NO DISPONIBLE" Ya que PORTOAGUAS EP no cuenta con el servicio en línea para atención al cliente. | 19 | 347 | "NO DISPONIBLE" Ya que PORTOAGUAS EP no cuenta con un sistema de medición de satisfacción de usuario. | |
| 10 | Inspección de Pozas Sépticas y Redes de Alcantarillado Sanitario. | Acceder al servicio de limpieza de poza séptica o redes de alcantarillado, según sea la solicitud. | 1.- Se toma turno por Call Center 2.- Personal de módulos de Atención al Cliente, llena formato "Solicitud Servicio de Alcantarillado y Poza Séptica". 3.- Usuario/cliente esta pendiente de que se le realice la inspección en su predio, y se le informe valores a cancelar. 4.- Usuario cancela valores, según el servicio, sea este de poza séptica o redes de alcantarillado sanitario. | 1.- Registro de Solicitud en Bitácora 2. Croquis del predio (otorga la empresa) 3. Operadores de módulos confirm con la factura el valor a cancelar por este servicio, y proceden a emitir como electrónico al Dep. Técnico: Jefe de Operación y Mantenimiento de Alcantarillado, para que se proceda con la atención del servicio de limpieza de poza séptica. 4. Copia de la cartula de la escritura y Copia de comprobante de pago de impuestos prediales. | INSPECCIONES DE POZA SÉPTICA 1. Registro de Solicitud en Bitácora 2. El Área de Atención al Cliente entrega documentación al inspector para que realice la Inspección, y emita informe de valores a pagar según kilómetros y viajes. 3. Operadores de módulos confirm con la factura el valor a cancelar por este servicio, y proceden a emitir como electrónico al Dep. Técnico: Jefe de Operación y Mantenimiento de Alcantarillado, para que se proceda con la atención del servicio de limpieza de poza séptica. INSPECCIONES DE REDES DE ALCANTARILLADO 1. Registro de Solicitud. 2. El Área de Atención al Cliente entrega documentación al | 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 1230. 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. | POR 1 VIAJE DIRECTO: \$45.00 de limpieza de poza \$56.00 de Km de viaje del carro \$1.00 de Solicitud \$102.00 TOTAL DEL VIAJE DIRECTO Si el servicio de limpieza de poza, es con bombas más \$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 | 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 1230. 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. | Portoviejo, Calderón y la parroquia Cruzita. | Agencia Matriz, Agencia Cruzita y Agencia Calderón. Agencia Cruzita: Calle Principal y Avda. el deportista. Teléfono: 3701960. 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 Cruzita. | No | https://portoaguas.gob.ec/app-content/uploads/2023/12/2023.ETI.U.D.E.MedicionSatisfaccion-28.pdf | "NO DISPONIBLE" Ya que PORTOAGUAS EP no cuenta con el servicio en línea para atención al cliente. | 26 | 625 | "NO DISPONIBLE" Ya que PORTOAGUAS EP no cuenta con un sistema de medición de satisfacción de usuario. | |
| 11 | Solicitud de Instalación de Medidor | Instalación del instrumento de medición, mediante el cual se cancelarán valores por consumo real de agua potable. | 1.- Se toma turno por Call Center 2.- Personal de módulos de Atención al Cliente, llena formato "Tipos de Solicitud de Servicio". 3.- Usuario/cliente esta pendiente de que se le realice la instalación de medidor, y se le informe valores a cancelar. 3.- Abonado paga valores por rubros de mano de obra, lit de medidor y materiales de instalación, que se refleja en el primer pago mediante la factura. | 1.- Cédula de Identidad 2.- Croquis del predio (otorga la empresa) 3.- Copia de la factura del pago de los valores del lit de medidor, mano de obra y materiales. 4. Se activa el sistema Abilling, rubros por costos de: lit de medidor, materiales de instalación y mano de obra. 6. El usuario cancela los costos determinados. | 1. Registro de Solicitud en Bitácora 2. Entrega de documentos habilitantes al Departamento de Medidores. 3. Se informa al usuario que debe realizar el pago por los derechos de instalación, medidor, válvulas, mano de obra y accesorios (veros) 4. Se emite un informe de la instalación en sitio. 5. Se activa el sistema Abilling, rubros por costos de: lit de medidor, materiales de instalación y mano de obra. 6. El usuario cancela los costos determinados. | 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 1230. 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, válvulas, mano de obra y accesorios veros) | 15 días Laborables | Portoviejo, Calderón y la parroquia Cruzita. | Agencia Matriz, Agencia Cruzita y Agencia Calderón. Agencia Cruzita: Calle Principal y Avda. el deportista. Teléfono: 3701960. 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 Cruzita. | No | NO APLICABLE PROCESO SISTEMATIZADO | "NO DISPONIBLE" Ya que PORTOAGUAS EP no cuenta con el servicio en línea para atención al cliente. | 10 | 387 | "NO DISPONIBLE" Ya que PORTOAGUAS EP no cuenta con un sistema de medición de satisfacción de usuario. | |
| 12 | Solicitud de servicio - Convenios de Pago Administrativo | La Solicitud de Convenio de pago es un servicio que brinda PORTOAGUAS EP para aquellos usuarios que mantengan deudas pendientes, y que por motivos económicos soliciten facilidades de pago para cancelar gradualmente la deuda sostenida con la Empresa, de acuerdo al art.152, 51 y 52 del Código Tributario. | 1.- Se puede acceder a este servicio acercándose a cada una de nuestras agencias en el Área de Cartera y Cobranza 2.- Reconocer la deuda 3.- Describir financiamiento. | 1.- Ser usuario de PORTOAGUAS EP y estar con deuda vencida 2.- Copia de Cédula 3.- Porcentaje de cuota inicio con la copia de factura de pago | 1.Actualizar datos del usuario 2. Inicio de Proceso. 3. Registro de convenio 4. Fin de proceso | Agencia Recaudación Centro: Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes; atención al público desde las 0800 a 1700. Agencia Matriz: Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes; atención al público desde las 0800 a 1700 y los sábados de 0800 a 1230. 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. | Gratuito | inmediato | Usuarios PORTOAGUAS EP con deuda | Agencia Centro, Agencia Matriz, Agencia Cruzita y Agencia Calderón. Agencia Cruzita: Calle Principal y Avda. el deportista. Teléfono: 3701960. 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 Cruzita. | SI | "NO APLICABLE" ya que no existe ninguna solicitud para el trámite. Se realiza un convenio de pago. | "NO DISPONIBLE", ya que PORTOAGUAS EP no cuenta con el servicio en línea para atención al cliente. | 344 | 3298 | "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 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 institución) | Servicio Automatizado (Si/No) | Link para descargar el formulario de servicios | Link para el servicio por internet (on line) | Número de ciudadanos/ciudadanos que accedieron al servicio en el último período (mensual) | Número de ciudadanos/ciudadanos que accedieron al servicio acumulado | Porcentaje de satisfacción sobre el uso del servicio |
|-----|--|---|---|---|--|--|--|--|--|---|--|---|-------------------------------|--|--|---|--|---|
| 13 | Solicitud Reconexión de Servicio | La Solicitud de Reconexión es un servicio que brinda PORTOAGUAS 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 con la factura al día de sus pago y/o convenio o por medio de llamadas telefónicas | 1.- Ser usuario de PORTOAGUAS EP y estar al día en la planilla de agua potable y/o haber suscrito convenio de pago. | 1.Actualizar datos del usuario 2. Inicio de Proceso. 3. Registro de Información 4. Reconexión de Servicio 5. Fin de proceso | Agencia Recaudación Centro: Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes; atención al público desde las 0800 a 1700. Agencia Matriz: Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes; atención al público desde las 0800 a 1700 y los sábados de 0800 a 12:30. 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. | 1. Reconexión con llave de acero 2 USD 2. Reconexión con llave de acero 3 USD 3. Reconexión con llave de acero con cámara obturada 5 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 | Inmediato | Usuarios PORTOAGUAS EP con proceso de corte del servicio de agua potable. | Agencia Matriz, Agencia Cruzita y Agencia Calderón. | Agencia Recaudación Centro: Calle Cordova y Chile, esquina. Teléfono: 3-701960 Agencia Matriz: Calle San Francisco, Km 1 1/2 vía a Cruzita. Teléfonos: 3-701960, 3-701960. Agencia Cruzita: Calle Principal y Avda. el deportista. Teléfono: 3701960. Agencia Calderón: Plaza Calderón Link para direccionar a la página de inicio del sitio web: http://www.portoaguas.gob.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 PORTOAGUAS EP no cuenta con el servicio en línea para atención al cliente. | 1447 | 9459 | "NO DISPONIBLE" Ya que PORTOAGUAS EP no cuenta con un sistema de medición de satisfacción de usuario. |
| 14 | Solicitud de servicio - Convenios de Pago Usuarios en Coactiva | La Solicitud de Convenios para usuarios Coactivos es un servicio que brinda PORTOAGUAS 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 el propietario de la cuenta al balcón del servicio al cliente de Coactiva. | 1. Presentar cédula Identidad. | 1.- Se ingresa el convenio al sistema. 2.- Se procede a la firma con el usuario coactivo. | Agencia Matriz: Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes; atención al público desde las 0800 a 1700. Recaudación - Caja de 07:30 a 17:00 y los sábados de 0800 a 12:30. | Gratuito | Inmediato | Usuarios Coactivados | Se atiende en la Vía Cruzita 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 Cruzita. Teléfonos: 3701960, 3701960. Link para direccionar a la página de inicio del sitio web: http://www.portoaguas.gob.ec | Atención personalizada por ventanilla o balcón de servicios en la Agencia Matriz. | NO | "NO APLICA", ya que no existe ninguna solicitud para el trámite. Se realiza un convenio de Coactiva. | "NO DISPONIBLE", ya que PORTOAGUAS EP no cuenta con el servicio en línea para atención al cliente. | 6 | 63 | "NO DISPONIBLE" Ya que PORTOAGUAS EP no cuenta con un sistema de medición de satisfacción de usuario. |
| 15 | 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 PORTOAGUAS EP, como son: datos de tuberías, topógrafos y otras. | 1. Se toma turno por Call Center 2. Personal de módulos de Atención al Cliente, receipta 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. 2.- Se deriva automática y sistemáticamente la denuncia a la bandeja 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 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. | Portoviejo, Calderón y la parroquia Cruzita. | Agencia Matriz, Agencia Cruzita y Agencia Calderón. | Agencia Matriz: Calle San Francisco, Km 1 1/2 vía a Cruzita. Teléfonos: 3-701960, 3-701960. Agencia Cruzita: Calle Principal y Avda. el deportista. Teléfono: 3701960. 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: Edificio, Matriz, Calderón y Cruzita. | SI | "NO APLICA", ya que no existe ninguna solicitud para el trámite. El usuario debe acercarse a módulos de atención al cliente o a través de los canales de comunicación. | "NO DISPONIBLE", ya que PORTOAGUAS EP no cuenta con el servicio en línea para atención al cliente. | 257 | 3559 | "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 deberá listar los requisitos que exige la obtención del servicio y donde se obtienen) | Procedimiento interno que sigue el servicio | Horario de atención al público (Detallar los días de la semana y horarios) | Costo | Tiempo estimado de respuesta (Horas, Días, Semanas) | Tipo de beneficiarios o usuarios del servicio (Describir si es para ciudadanía en general, personas naturales, personas jurídicas, ONG, Personal Médico) | Oficinas y dependencias que ofrecen el servicio | Dirección y teléfono de la oficina y dependencia que ofrece el servicio (link para direccionar a la página de inicio del sitio web y/o descripción manual) | Tipos de canales disponibles de atención presencial: (Detallar si es por ventanilla, oficina, brigada, página web, correo electrónico, chat en línea, contact center, call center, teléfono 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 período (mensual) | Número de ciudadanos/ciudadanas que accedieron al servicio acumulado | Porcentaje de satisfacción sobre el uso del servicio |
|--|--|---|---|---|--|--|--|---|--|--|---|--|-------------------------------|---|--|---|--|---|
| 16 | 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 Abilling. | 1. Personal de módulos de Atención al Cliente, procede a facturar en el sistema Abilling los valores correspondientes según los m3 de cada tanquero y de acuerdo al número solicitudes. 2. Usuario se acerca a Caja, para cancelar valores facturados. 3. Personal de Módulos de Atención al Cliente, emite las órdenes de despacho por cada tanquero de agua. 4. Usuario con las órdenes impresas, se acerca a la toma de agua de Loma Blanca, donde se realiza el abastecimiento de tanqueros. 5. Personal delegado de PORTOAGUAS EP del área Comercial, con el original del ticket de órdenes de despacho, procede a finalizar el trámite sistemáticamente. | Agencia Matriz: Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes, atención al público desde las 0800 a 1700. Recaudación - Caja de 07h30 a 17h00. | Valor facturado, dependiendo de los m3 de cada tanquero de agua. | Inmediato | Ciudadanía en General. | Agencia Centro. | Agencia Matriz: Calle San Francisco, km 1 1/2 vía a Cruzota. Teléfono: 3-701960 Link para direccionar a la página de inicio del sitio web: http://www.portoaguas.gob.ec | Atención personalizada por ventanilla o balcón de servicios en la Agencia: Edificio Matriz. | SI | "NO APLICA", ya que no existe ninguna solicitud para el trámite. El usuario debe acercarse a módulos de atención al cliente para solicitar las órdenes de tanquero. | "NO DISPONIBLE", ya que PORTOAGUAS EP no cuenta con el servicio en línea para atención al cliente. | 238 | 3271 | "NO DISPONIBLE" Ya que PORTOAGUAS EP no cuenta con un sistema de medición de satisfacción de usuario. |
| Para ser llenado por las instituciones que disponen de Portal de Trámites Ciudadanos (PTC) | | | | | | | | | | "NO APLICA" PORTOAGUAS EP NO CUENTA CON PORTAL DE TRÁMITES CIUDADANOS | | | | | | | | |
| FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN: | | | | | | | | | | 31/10/2022 | | | | | | | | |
| 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): | | | | | | | | | | ECD. ELA LUCRECIA MIELES ZAMBRANO | | | | | | | | |
| CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN: | | | | | | | | | | ela_mieles@portoaguas.gob.ec | | | | | | | | |
| NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN: | | | | | | | | | | (05) 3-701960 EXTENSIÓN 105 | | | | | | | | |