

Art. 7 de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública - LOTAIP																		
«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 (De describir el modo del proceso que debe seguir la ciudadanía para la atención del servicio)	Resultados para la obtención del servicio (De indicar los tipos de información que se obtiene o entrega)	Procedimiento interno que sigue el servicio	Horario de atención al público (Indicar los días de la semana y horarios)	Costo	Tiempo estimado de respuesta (Días, Horas, Semanas)	Tipo de beneficiarios o usuarios del servicio (Indicar si es para toda la ciudadanía en general, personas naturales, personas jurídicas, ONG, Personal Afiliado)	Oficinas y dependencias que ofrecen el servicio	Dirección y teléfono de la oficina y dependencias que ofrecen el servicio (Indicar para direcciones en la página de inicio del sitio web y/o descripción manual)	Forma de acceder al servicio (Indicar si es por ventanilla, oficina, teléfono, página web, correo electrónico, chat en línea, contact center, call center, teléfono reservado)						
1	Solicitud de Acceso a la Información Pública	Este formato público permite obtener información organizada en el SII, de la Constitución de la República del Ecuador, o mismo que establece que tiene por objeto garantizar el acceso a la información pública, cuando se ha solicitado según se establece, o cuando la información solicitada no sea completa e íntegra y haya excepciones en los casos de acceso en oficinas)	1. Entregar la solicitud de acceso a la información pública en físico o a través de correo electrónico 2. En el momento de que la respuesta se encuentre en trámite, se debe presentar la solicitud de acceso a la información pública, cuando se ha solicitado según se establece, o cuando la información solicitada no sea completa e íntegra y haya excepciones en los casos de acceso en oficinas)	1. Llenar el formulario de la solicitud de acceso a la información pública. 2. Usar el formulario de la solicitud de acceso a la información pública. 3. Usar el formulario de la solicitud de acceso a la información pública. 4. Usar el formulario de la solicitud de acceso a la información pública.	1. La solicitud de acceso a la información pública llega a la oficina de atención al público. 2. Para el acceso en general, produce o solicita la información. 3. Se envía a la oficina correspondiente para la entrega de la información. 4. Entrega de la información a la oficina de atención al público.	08:00 a 17:00	Gratis	15 días laborables	Ciudadanía en general	Se atiende en todas las oficinas	http://www.portugaldas.gob.ec/	Página web y oficinas Portugaldas EP						
2	Tipos de Reclamos: Cuenta Corriente, Consumo Excesivo, Error de Lectura, Cargos en Exceso, Retorno de Agua, Tercera Edad	Atención a la solicitud del reclamo a través del proceso de análisis de la cuenta según el reclamo adscrito por parte de la Unidad de Reclamos, con los documentos habilitados para el reclamo, en donde se determinará si el reclamo es o no la Reclamación, notificando al interesado y desahuciendo con una Resolución donde se describe la normativa legal vigente, correspondiente considerado para la Reclamación de acuerdo a la Ley de Reclamación, Firmada por la Autoridad Competente y el Reclamante evaluado en el proceso.	1. Usar la línea telefónica por Call Center 2. Se le atiende en las oficinas de Atención al Cliente. 3. Especificar el reclamo y el tipo de reclamo. 4. Abonar, realizar pago o depósito de garantía. 5. Presentar los documentos habilitados para el reclamo, en donde se determinará si el reclamo es o no la Reclamación, notificando al interesado y desahuciendo con una Resolución donde se describe la normativa legal vigente, correspondiente considerado para la Reclamación de acuerdo a la Ley de Reclamación, Firmada por la Autoridad Competente y el Reclamante evaluado en el proceso.	REQUISITOS PARA RECLAMOS EN GENERAL 1. Oficio de reclamación en formato de la empresa. (se obtiene en los módulos de Atención al Cliente). 2. Copia de identidad. 3. Copia del recibo de pago. 4. Copia del pago de garantía de depósito. 5. Registro de inscripción en el Sistema. 6. Abonar, realizar pago o depósito de garantía. 7. Presentar los documentos habilitados para el reclamo, en donde se determinará si el reclamo es o no la Reclamación, notificando al interesado y desahuciendo con una Resolución donde se describe la normativa legal vigente, correspondiente considerado para la Reclamación de acuerdo a la Ley de Reclamación, Firmada por la Autoridad Competente y el Reclamante evaluado en el proceso.	1. Inicia el proceso en el Sistema Informático. 2. Registro de información. 3. Revisión de Documentación. 4. Registro de inscripción en el Sistema. 5. Asignación de Analista en el Sistema. 6. Levantamiento del Informe en el Sistema para el Analista. 7. Calificación con respecto al informe en caso de proceder. 8. Fin. Reclamo en su proceso, proponiendo modificaciones. 9. Asignación de la Dirección General. 10. Asignación de la Dirección General. 11. Realización de la Resolución. 12. Realización de la Resolución. 13. Realización de la Resolución. 14. Entrega de Resolución en el domicilio del interesado.		Gratis	15 días laborables	Ciudadanía en general	Agencia Reclamación Centro, Agencia Mañá, Agencia Cruzita y Agencia Calderón.	Calle Corchosa y Chilo, Imbabura, Teléfono: 3703000 Agencia Mañá Calle San Francisco, Km. 1 1/2 vía a Cruzita, Teléfono: 3703000 Agencia Cruzita Calle Principal, Avda. del Aeropuerto, Teléfono: 3703000 Agencia Calderón Plaza Calderón para atención a la ciudadanía en línea http://www.portugaldas.gob.ec	Atención personalizada por ventanilla o botón de servicio en la Agencia: Mañá, El Florán y Cruzita.	5	Atención personalizada por ventanilla o botón de servicio en la Agencia: Mañá, El Florán y Cruzita.	NO DISPONIBLE Ya que PORTUGALDAS EP no cuenta con un sistema de medición de satisfacción de usuarios.	0	0	NO DISPONIBLE Ya que PORTUGALDAS 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 que consume mensualmente de hasta 20 metros cúbicos, el exceso de agua. Incluye pagando la tarifa normal.	1. Se toma turno por Call Center 2. Personal de módulo de Atención al Cliente, línea telefónica "Sociedad del Beneficio Tercera Edad".	1. Cobro de identidad	1. Tramite registrado por módulos de atención al cliente, en el sistema de atención al cliente. 2. Verificación de la información de la identificación del interesado. 3. Verificación de los documentos habilitados y aprobación del beneficio por parte del personal responsable. 4. Archivo de documentos de respaldo.		Gratis	Inmediato	Personas Calientes y la parroquia Cruzita	Agencia Reclamación Centro, Agencia Cruzita y Agencia Calderón.	Calle Corchosa y Chilo, Imbabura, Teléfono: 3703000 Agencia Mañá Calle San Francisco, Km. 1 1/2 vía a Cruzita, Teléfono: 3703000 Agencia Cruzita Calle Principal, Avda. del Aeropuerto, Teléfono: 3703000 Agencia Calderón Plaza Calderón para atención a la ciudadanía en línea http://www.portugaldas.gob.ec	Atención personalizada por ventanilla o botón de servicio en la Agencia: Mañá, El Florán y Cruzita.	5	Atención personalizada por ventanilla o botón de servicio en la Agencia: Mañá, El Florán y Cruzita.	NO DISPONIBLE Ya que PORTUGALDAS EP no cuenta con un sistema de medición de satisfacción de usuarios.	93	587	NO DISPONIBLE Ya que PORTUGALDAS 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, luego del servicio de agua potable como el autorizado.	1. Se toma turno por Call Center 2. Personal de módulo de Atención al Cliente, línea telefónica "Sociedad del Beneficio Tercera Edad". 3. Solicitud de Exoneración de Consumo por Discapacidad para personas con discapacidad, según el caso.	EN CASO DE SER BENEFICIARIO DIRECTAMENTE LA PERSONA CON DISCAPACIDAD 1.-Carta del Ciudadano, o Carta de Ciudadanía que acredite la calificación y el registro correspondiente (Art. 12 de Ley Orgánica de Discapacidad) 2.- Documento que acredite la discapacidad, emitido por el Sistema Informático Allow, o la Unidad de Reclamos de la Corporación del beneficiario. 3.- Documento que acredite la discapacidad, emitido por el Sistema Informático Allow, o la Unidad de Reclamos de la Corporación del beneficiario. 4.- Documento notarial que acredite que el personal discapacitado, vive en el predio del cual es el propietario. 5.- Documento notarial que acredite que el personal discapacitado, vive en el predio del cual es el propietario. 6.- Documento notarial que acredite que el personal discapacitado, vive en el predio del cual es el propietario. 7.- Documento notarial que acredite que el personal discapacitado, vive en el predio del cual es el propietario. 8.- Documento notarial que acredite que el personal discapacitado, vive en el predio del cual es el propietario. 9.- Documento notarial que acredite que el personal discapacitado, vive en el predio del cual es el propietario. 10.- Documento notarial que acredite que el personal discapacitado, vive en el predio del cual es el propietario. 11.- Documento notarial que acredite que el personal discapacitado, vive en el predio del cual es el propietario. 12.- Documento notarial que acredite que el personal discapacitado, vive en el predio del cual es el propietario. 13.- Documento notarial que acredite que el personal discapacitado, vive en el predio del cual es el propietario. 14.- Documento notarial que acredite que el personal discapacitado, vive en el predio del cual es el propietario. 15.- Documento notarial que acredite que el personal discapacitado, vive en el predio del cual es el propietario.	1. Tramite registrado por módulos de atención al cliente, en el sistema de atención al cliente. 2. Verificación de la información de la identificación del interesado. 3. Verificación de los documentos habilitados y aprobación del beneficio por parte del personal responsable. 4. Archivo de documentos de respaldo.		Gratis	Inmediato	Personas Calientes y la parroquia Cruzita	Agencia Centro, Agencia Mañá, Agencia Cruzita y Agencia Calderón.	Calle Corchosa y Chilo, Imbabura, Teléfono: 3703000 Agencia Mañá Calle San Francisco, Km. 1 1/2 vía a Cruzita, Teléfono: 3703000 Agencia Cruzita Calle Principal, Avda. del Aeropuerto, Teléfono: 3703000 Agencia Calderón Plaza Calderón para atención a la ciudadanía en línea http://www.portugaldas.gob.ec	Atención personalizada por ventanilla o botón de servicio en la Agencia: Mañá, Cruzita y Calderón Cruzita.	5	Atención personalizada por ventanilla o botón de servicio en la Agencia: Mañá, Cruzita y Calderón Cruzita.	NO DISPONIBLE Ya que PORTUGALDAS EP no cuenta con un sistema de medición de satisfacción de usuarios.	17	325	NO DISPONIBLE Ya que PORTUGALDAS EP no cuenta con un sistema de medición de satisfacción de usuarios.
5	Reservación de Servicio (cuando el usuario tiene tiempo reservado y solicita la reservación de cuenta)	Habilitar la activación de la cuenta, previa gestión del Analista para volver a utilizar el servicio de agua potable, para lo cual se realiza la inspección respectiva que incluye la programación de la actividad, una vez aprobado el factura mensualmente en el consumo.	1. Entregar la solicitud de Reservación en los módulos de Atención al Cliente. 2. Usar la línea telefónica "Sociedad del Beneficio Tercera Edad". 3. Solicitud de Reservación de Servicio. 4. Solicitud de Reservación de Servicio. 5. Solicitud de Reservación de Servicio. 6. Solicitud de Reservación de Servicio. 7. Solicitud de Reservación de Servicio. 8. Solicitud de Reservación de Servicio. 9. Solicitud de Reservación de Servicio. 10. Solicitud de Reservación de Servicio. 11. Solicitud de Reservación de Servicio. 12. Solicitud de Reservación de Servicio. 13. Solicitud de Reservación de Servicio. 14. Solicitud de Reservación de Servicio. 15. Solicitud de Reservación de Servicio.	1. Solicitud por escrito 2. Cobro de identidad 3. Cobro de la tarifa de reserva de pago 4. Cobro de la tarifa	1. Registro de solicitud en la Base de Datos. 2. Entrega de documentos al Departamento de Medición para la respectiva respuesta. 3. Departamento de Medición habilita la cuenta, y se genera la solicitud previa informe de inspección.		Gratis	10 días Laborables	Personas Calientes y la parroquia Cruzita	Agencia Centro, Agencia Mañá, Agencia Cruzita y Agencia Calderón.	Calle Corchosa y Chilo, Imbabura, Teléfono: 3703000 Agencia Mañá Calle San Francisco, Km. 1 1/2 vía a Cruzita, Teléfono: 3703000 Agencia Cruzita Calle Principal, Avda. del Aeropuerto, Teléfono: 3703000 Agencia Calderón Plaza Calderón para atención a la ciudadanía en línea http://www.portugaldas.gob.ec	Atención personalizada por ventanilla o botón de servicio en la Agencia: Mañá, Cruzita y Calderón Cruzita.	5	NO APLICABLE PROCESO SISTEMATIZADO	NO DISPONIBLE Ya que PORTUGALDAS EP no cuenta con un sistema de medición de satisfacción de usuarios.	0	3	NO DISPONIBLE Ya que PORTUGALDAS EP no cuenta con un sistema de medición de satisfacción de usuarios.
6	Legitimación del servicio de Agua Potable y Saneamiento	Acceder al servicio de agua potable y saneamiento, de manera legal y responsable.	1. Entregar la solicitud de Legitimación por módulos de Atención al Cliente. 2. Usar la línea telefónica "Sociedad del Beneficio Tercera Edad". 3. Solicitud de Legitimación de Servicio. 4. Solicitud de Legitimación de Servicio. 5. Solicitud de Legitimación de Servicio. 6. Solicitud de Legitimación de Servicio. 7. Solicitud de Legitimación de Servicio. 8. Solicitud de Legitimación de Servicio. 9. Solicitud de Legitimación de Servicio. 10. Solicitud de Legitimación de Servicio. 11. Solicitud de Legitimación de Servicio. 12. Solicitud de Legitimación de Servicio. 13. Solicitud de Legitimación de Servicio. 14. Solicitud de Legitimación de Servicio. 15. Solicitud de Legitimación de Servicio.	1. Llenar el formulario de Solicitud de Legitimación. 2. Cobro de identidad. 3. Entrega de documentación al inspector para la respectiva respuesta, por el Área de Atención al Cliente. 4. Pago de prenda urbano o rural correspondiente. 5. Pago de prenda urbano o rural correspondiente. 6. Pago de prenda urbano o rural correspondiente. 7. Pago de prenda urbano o rural correspondiente. 8. Pago de prenda urbano o rural correspondiente. 9. Pago de prenda urbano o rural correspondiente. 10. Pago de prenda urbano o rural correspondiente. 11. Pago de prenda urbano o rural correspondiente. 12. Pago de prenda urbano o rural correspondiente. 13. Pago de prenda urbano o rural correspondiente. 14. Pago de prenda urbano o rural correspondiente. 15. Pago de prenda urbano o rural correspondiente.	1. Registro de solicitud en la Base de Datos. 2. Entrega de documentación al inspector para la respectiva respuesta, por el Área de Atención al Cliente. 3. Pago de prenda urbano o rural correspondiente. 4. Pago de prenda urbano o rural correspondiente. 5. Pago de prenda urbano o rural correspondiente. 6. Pago de prenda urbano o rural correspondiente. 7. Pago de prenda urbano o rural correspondiente. 8. Pago de prenda urbano o rural correspondiente. 9. Pago de prenda urbano o rural correspondiente. 10. Pago de prenda urbano o rural correspondiente. 11. Pago de prenda urbano o rural correspondiente. 12. Pago de prenda urbano o rural correspondiente. 13. Pago de prenda urbano o rural correspondiente. 14. Pago de prenda urbano o rural correspondiente. 15. Pago de prenda urbano o rural correspondiente.		Gratis	2 a 5 días Laborables	Personas Calientes y la parroquia Cruzita	Agencia Reclamación Centro, Agencia Mañá, Agencia Cruzita y Agencia Calderón.	Agencia Reclamación Centro: Calle Corchosa y Chilo, Imbabura, Teléfono: 3703000 Agencia Mañá Calle San Francisco, Km. 1 1/2 vía a Cruzita, Teléfono: 3703000 Agencia Cruzita Calle Principal, Avda. del Aeropuerto, Teléfono: 3703000 Agencia Calderón Plaza Calderón para atención a la ciudadanía en línea http://www.portugaldas.gob.ec	Atención personalizada por ventanilla o botón de servicio en la Agencia: Mañá, Cruzita y Calderón Cruzita.	5	NO APLICABLE PROCESO SISTEMATIZADO	NO DISPONIBLE Ya que PORTUGALDAS EP no cuenta con un sistema de medición de satisfacción de usuarios.	0	0	NO DISPONIBLE Ya que PORTUGALDAS EP no cuenta con un sistema de medición de satisfacción de usuarios.
7	Inspección de Conexiones Iniciale de Agua Potable y Saneamiento.	Ordenar del servicio de agua potable y saneamiento, de manera legal y responsable.	1. Se toma turno por Call Center 2. Personal de módulo de Atención al Cliente, línea telefónica "Sociedad del Beneficio Tercera Edad". 3. Solicitud de Inspección de Conexiones Iniciale de Agua Potable y Saneamiento. 4. Solicitud de Inspección de Conexiones Iniciale de Agua Potable y Saneamiento. 5. Solicitud de Inspección de Conexiones Iniciale de Agua Potable y Saneamiento. 6. Solicitud de Inspección de Conexiones Iniciale de Agua Potable y Saneamiento. 7. Solicitud de Inspección de Conexiones Iniciale de Agua Potable y Saneamiento. 8. Solicitud de Inspección de Conexiones Iniciale de Agua Potable y Saneamiento. 9. Solicitud de Inspección de Conexiones Iniciale de Agua Potable y Saneamiento. 10. Solicitud de Inspección de Conexiones Iniciale de Agua Potable y Saneamiento. 11. Solicitud de Inspección de Conexiones Iniciale de Agua Potable y Saneamiento. 12. Solicitud de Inspección de Conexiones Iniciale de Agua Potable y Saneamiento. 13. Solicitud de Inspección de Conexiones Iniciale de Agua Potable y Saneamiento. 14. Solicitud de Inspección de Conexiones Iniciale de Agua Potable y Saneamiento. 15. Solicitud de Inspección de Conexiones Iniciale de Agua Potable y Saneamiento.	1. Cobro de identidad 2. Copia de comprobante de pago de impuestos. 3. Copia de comprobante de pago de impuestos. 4. Copia de comprobante de pago de impuestos. 5. Copia de comprobante de pago de impuestos. 6. Copia de comprobante de pago de impuestos. 7. Copia de comprobante de pago de impuestos. 8. Copia de comprobante de pago de impuestos. 9. Copia de comprobante de pago de impuestos. 10. Copia de comprobante de pago de impuestos. 11. Copia de comprobante de pago de impuestos. 12. Copia de comprobante de pago de impuestos. 13. Copia de comprobante de pago de impuestos. 14. Copia de comprobante de pago de impuestos. 15. Copia de comprobante de pago de impuestos.	1. Envío de correo electrónico a la Dirección Comercial (Servicio), con los datos de identificación del interesado, y levantamiento del libro de los registros en la Dirección Comercial. 2. Dirección Comercial, envía Mensaje a la Dirección Técnica para la respectiva respuesta. 3. Dirección Técnica, envía a la respectiva inspección de campo para la respectiva respuesta. 4. Inspección de campo, envía a la respectiva inspección de campo para la respectiva respuesta. 5. Inspección de campo, envía a la respectiva inspección de campo para la respectiva respuesta. 6. Inspección de campo, envía a la respectiva inspección de campo para la respectiva respuesta. 7. Inspección de campo, envía a la respectiva inspección de campo para la respectiva respuesta. 8. Inspección de campo, envía a la respectiva inspección de campo para la respectiva respuesta. 9. Inspección de campo, envía a la respectiva inspección de campo para la respectiva respuesta. 10. Inspección de campo, envía a la respectiva inspección de campo para la respectiva respuesta. 11. Inspección de campo, envía a la respectiva inspección de campo para la respectiva respuesta. 12. Inspección de campo, envía a la respectiva inspección de campo para la respectiva respuesta. 13. Inspección de campo, envía a la respectiva inspección de campo para la respectiva respuesta. 14. Inspección de campo, envía a la respectiva inspección de campo para la respectiva respuesta. 15. Inspección de campo, envía a la respectiva inspección de campo para la respectiva respuesta.		Gratis	De acuerdo a la disponibilidad	Personas Calientes y la parroquia Cruzita	Agencia Centro, Agencia Mañá, Agencia Cruzita y Agencia Calderón.	Agencia Reclamación Centro: Calle Corchosa y Chilo, Imbabura, Teléfono: 3703000 Agencia Mañá Calle San Francisco, Km. 1 1/2 vía a Cruzita, Teléfono: 3703000 Agencia Cruzita Calle Principal, Avda. del Aeropuerto, Teléfono: 3703000 Agencia Calderón Plaza Calderón para atención a la ciudadanía en línea http://www.portugaldas.gob.ec	Atención personalizada por ventanilla o botón de servicio en la Agencia: Mañá, Cruzita y Calderón Cruzita.	No	NO APLICABLE PROCESO SISTEMATIZADO	NO DISPONIBLE Ya que PORTUGALDAS EP no cuenta con un sistema de medición de satisfacción de usuarios.	54	404	NO DISPONIBLE Ya que PORTUGALDAS 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

«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 modo del proceso que debe seguir la ciudadanía para la obtención del servicio)	Requisitos para la obtención del servicio (Se debe listar los requisitos que exige la obtención del servicio y donde se obtiene)	Procedimiento interno que sigue el servicio	Horario de atención al público (Detallar los días de la semana y los horarios de atención)	Costo	Tiempo estimado de respuesta (Días, Horas, Minutos)	Tipo de beneficiarios u usuarios del servicio (Detallar si es para instituciones o personas: persona natural, persona jurídica, ONG, Personal Médico)	Oficina y dependencia que ofrece el servicio	Dirección y teléfono de la oficina y dependencias que ofrece el servicio (Solo para direcciones en página de inicio del sitio web (no de descripción manual))	Tiempo de atención disponible de atención presencial (Detallar en que horarios, oficina, teléfono, página web, correo electrónico, chat en línea, contact center, call center, teléfono, etc.)	Servicio Automatizado (SI/NO)	Link para descargar el formulario de servicios	Link para el servicio por internet (en línea)	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 en el uso del servicio
8	Solicitud de Cambio de Nombre/Actualización de Datos.	Acceder al cambio de nombre a la actualización de datos.	1. Se entrega la solicitud de acceso al Centro de Atención al Ciudadano y Actualización de Datos, por los módulos de Atención al Ciudadano. 2. Una vez entregada la solicitud se debe completar el formulario de datos. 3. Una vez completado el formulario se debe presentar en la oficina de atención al ciudadano. 4. Una vez en la oficina se debe presentar el formulario y el pago correspondiente. 5. Una vez en la oficina se debe presentar el formulario y el pago correspondiente.	1. Solicitud por escrito 2. Cédula de identidad 3. Copia de la cédula de escritura y de inscripción en el Registro de la Propiedad. 4. Copia de pago notarial/Certificado de idoneidad. 5. Cruzada de papeles.	1. Registro de solicitud en la oficina. 2. La solicitud con los documentos solicitados se entrega al Departamento de Gestión para que se configure y se procese el cambio de nombre/actualización de datos. 3. Se realiza la inscripción en el Registro de la Propiedad. 4. Se genera el informe del respectivo se procesa y se notifica los datos solicitados. 5. Se entrega la solicitud aprobada.	Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes, atención al público desde las 08:00 a 17:00. Agencia Matero: lunes, martes, miércoles, jueves y viernes, atención al público desde las 08:00 a 17:00. Agencia Centro: lunes, martes, miércoles, jueves y viernes, atención al público desde las 08:00 a 17:00. Agencia Cruzita: lunes, martes, miércoles, jueves y viernes, atención al público desde las 08:00 a 17:00.	Gratis	1 a 3 días Laborables	Partenewi, Calderón y la parroquia Cruzita.	Agencia Resacuación Centro, Agencia Matero, Agencia Cruzita y Agencia Calderón.	Agencia Resacuación Centro: Calle Corbova y Chilo, ecuador. Teléfono: 701500. Agencia Matero: Calle San Francisco, Km 1 1/2 vía a Cruzita. Teléfono: 370180. Agencia Cruzita: Calle Príncipe y Arca, al departamento. Teléfono: 370180. Agencia Calderón: Plaza Calderón.	Atención personalizada por ventanilla/balón de servicios en las Agencias: Matero, El Florón y Cruzita.	SI	NO APLICABLE PROCESO SISTEMATIZADO	NO DISPONIBLE. Ya que PORTAGUAS EP no cuenta con un sistema de medición de satisfacción de usuarios.	84	419	NO DISPONIBLE. Ya que PORTAGUAS EP no cuenta con un sistema de medición de satisfacción de usuarios.
9	Solicitud de Cierre de Fideicomiso.	Cerrar definitivamente la cuenta y el acceso del fideicomiso, sin cargas, reservas por pago de impuestos, ni en términos de relación de fideicomiso. Deseo de cancelar el fideicomiso y el acceso al mismo. Deseo de cancelar el fideicomiso y el acceso al mismo. Deseo de cancelar el fideicomiso y el acceso al mismo. Deseo de cancelar el fideicomiso y el acceso al mismo.	1. Se toma turno por Call Center. 2. Personal de módulos de Atención al Ciudadano, lleva formato "Solicitud de Solicitud de Cierre de Fideicomiso". 3. Abogado asiste a los módulos de Atención al Ciudadano, a consultar y a firmar los papeles. 4. Una vez en la oficina se debe presentar el formulario y el pago correspondiente. 5. Una vez en la oficina se debe presentar el formulario y el pago correspondiente.	1. Solicitud por escrito 2. Cédula de identidad 3. Copia de la factura de última planilla de pago (último pago de impuestos y de otros impuestos) 4. Cruzada de papeles.	1. Registro de Solicitud en la oficina. 2. Entrega de documentación al Departamento de Medios por parte del área de Atención al Ciudadano. 3. Departamento de Medios asigna pasaportero para comprobar el ingreso del cliente a la oficina. 4. Departamento de Medios asigna pasaportero para comprobar el ingreso del cliente a la oficina. 5. Departamento de Medios asigna pasaportero para comprobar el ingreso del cliente a la oficina.	Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes, atención al público desde las 08:00 a 17:00. Agencia Matero: lunes, martes, miércoles, jueves y viernes, atención al público desde las 08:00 a 17:00. Agencia Cruzita: lunes, martes, miércoles, jueves y viernes, atención al público desde las 08:00 a 17:00.	Gratis	10 días hábiles	Partenewi, Calderón y la parroquia Cruzita.	Agencia Matero, Agencia Cruzita y Agencia Calderón.	Calle San Francisco, Km 1 1/2 vía a Cruzita. Teléfono: 370180. Agencia Cruzita: Calle Príncipe y Arca, al departamento. Teléfono: 370180. Agencia Calderón: Plaza Calderón.	Atención personalizada por ventanilla/balón de servicios en las Agencias: Matero, Calderón y Cruzita.	SI	NO APLICABLE PROCESO SISTEMATIZADO	NO DISPONIBLE. Ya que PORTAGUAS EP no cuenta con un sistema de medición de satisfacción de usuarios.	25	161	NO DISPONIBLE. Ya que PORTAGUAS EP no cuenta con un sistema de medición de satisfacción de usuarios.
10	Inspección de Fosa Sepsis y Redes de Alcantarillado Sectorial.	Acceder al servicio de inspección de fosa sepsis y redes de alcantarillado, según sea la solicitud.	1. Se toma turno por Call Center. 2. Personal de módulos de Atención al Ciudadano, lleva formato "Solicitud de Inspección de Fosa Sepsis y Redes de Alcantarillado Sectorial". 3. Una vez en la oficina se debe presentar el formulario y el pago correspondiente. 4. Una vez en la oficina se debe presentar el formulario y el pago correspondiente.	CON CUENTA PARA FOSA SEPTICA. Cédula de identidad 2. Copia del perfil (origen y empresa) * Copia de la planilla de obra * Copia de comprobantes de pago de impuestos pendientes.	INGRESOS DE FOSA SEPTICA 1. Registro de Solicitud en la oficina. 2. El área de Atención al Ciudadano, entrega documentación al respectivo para que realice la inspección, y entrega informe de valor a pagar que, debe ser y estar: 3. Operadores de módulos conforman la factura a cargo y se genera el valor a pagar. 4. Una vez en la oficina se debe presentar el formulario y el pago correspondiente. 5. Una vez en la oficina se debe presentar el formulario y el pago correspondiente.	Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes, atención al público desde las 08:00 a 17:00. Agencia Matero: lunes, martes, miércoles, jueves y viernes, atención al público desde las 08:00 a 17:00. Agencia Cruzita: lunes, martes, miércoles, jueves y viernes, atención al público desde las 08:00 a 17:00.	100 a 1.500 DOLAR	1 a 3 días laborables	Partenewi, Calderón y la parroquia Cruzita.	Agencia Matero, Agencia Cruzita y Agencia Calderón.	Calle San Francisco, Km 1 1/2 vía a Cruzita. Teléfono: 370180. Agencia Cruzita: Calle Príncipe y Arca, al departamento. Teléfono: 370180. Agencia Calderón: Plaza Calderón.	Atención personalizada por ventanilla/balón de servicios en las Agencias: Matero, Calderón y Cruzita.	NO	NO APLICABLE PROCESO SISTEMATIZADO	NO DISPONIBLE. Ya que PORTAGUAS EP no cuenta con un sistema de medición de satisfacción de usuarios.	84	345	NO DISPONIBLE. Ya que PORTAGUAS EP no cuenta con un sistema de medición de satisfacción de usuarios.
11	Solicitud de Inspección de Medidor	Inspección del instrumento de medición, mediante el cual se controla el consumo de agua potable.	1. Se toma turno por Call Center. 2. Personal de módulos de Atención al Ciudadano, lleva formato "Solicitud de Solicitud de Inspección de Medidor". 3. Una vez en la oficina se debe presentar el formulario y el pago correspondiente. 4. Una vez en la oficina se debe presentar el formulario y el pago correspondiente.	1. Cédula de identidad 2. Copia del perfil (origen y empresa) 3. Copia de la factura del pago del valor de la obra de medidor, mano de obra y materiales. 4. Una vez en la oficina se debe presentar el formulario y el pago correspondiente. 5. Una vez en la oficina se debe presentar el formulario y el pago correspondiente.	1. Registro de Solicitud en la oficina. 2. Entrega de documentación al Departamento de Medios. 3. Operadores de módulos conforman la factura a cargo y se genera el valor a pagar. 4. Una vez en la oficina se debe presentar el formulario y el pago correspondiente. 5. Una vez en la oficina se debe presentar el formulario y el pago correspondiente.	Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes, atención al público desde las 08:00 a 17:00. Agencia Matero: lunes, martes, miércoles, jueves y viernes, atención al público desde las 08:00 a 17:00. Agencia Cruzita: lunes, martes, miércoles, jueves y viernes, atención al público desde las 08:00 a 17:00.	132.24 USD (el precio incluye el transporte, pago de seguridad, medidor, válvulas, mano de obra y materiales)	15 días Laborables	Partenewi, Calderón y la parroquia Cruzita.	Agencia Matero, Agencia Cruzita y Agencia Calderón.	Calle San Francisco, Km 1 1/2 vía a Cruzita. Teléfono: 370180. Agencia Cruzita: Calle Príncipe y Arca, al departamento. Teléfono: 370180. Agencia Calderón: Plaza Calderón.	Atención personalizada por ventanilla/balón de servicios en las Agencias: Matero, Calderón y Cruzita.	SI	NO APLICABLE PROCESO SISTEMATIZADO	NO DISPONIBLE. Ya que PORTAGUAS EP no cuenta con un sistema de medición de satisfacción de usuarios.	10	46	NO DISPONIBLE. Ya que PORTAGUAS EP no cuenta con un sistema de medición de satisfacción de usuarios.
12	Solicitud de servicio - Convenios de Pago Administrativo	La Solicitud de Convenios de pago en un servicio los brinda PORTAGUAS EP para aquellos usuarios que por razones de salud, económica, social o por otras causas, no pueden pagar el servicio de agua potable.	1. Se toma turno por Call Center. 2. Personal de módulos de Atención al Ciudadano, lleva formato "Solicitud de Solicitud de Convenios de Pago Administrativo". 3. Una vez en la oficina se debe presentar el formulario y el pago correspondiente. 4. Una vez en la oficina se debe presentar el formulario y el pago correspondiente.	1. Ser usuario de PORTAGUAS EP y estar con deuda vigente 2. Copia de Cédula 3. Presentar la deuda 4. Fie del proceso	1. Activación del caso de usuario 2. Inicio de Proceso. 3. Registro de Solicitud. 4. Fie del proceso	Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes, atención al público desde las 08:00 a 17:00. Agencia Matero: lunes, martes, miércoles, jueves y viernes, atención al público desde las 08:00 a 17:00. Agencia Cruzita: lunes, martes, miércoles, jueves y viernes, atención al público desde las 08:00 a 17:00.	Gratis	Inmediata	Usuarios PORTAGUAS EP con deuda.	Agencia Centro, Agencia Matero, Agencia Cruzita y Agencia Calderón.	Calle Corbova y Chilo, ecuador. Teléfono: 701500. Agencia Matero: Calle San Francisco, Km 1 1/2 vía a Cruzita. Teléfono: 370180. Agencia Cruzita: Calle Príncipe y Arca, al departamento. Teléfono: 370180. Agencia Calderón: Plaza Calderón.	Atención personalizada por ventanilla/balón de servicios en las Agencias: Matero, Calderón y Cruzita.	SI	NO APLICABLE PROCESO SISTEMATIZADO	NO DISPONIBLE. Ya que PORTAGUAS EP no cuenta con un sistema de medición de satisfacción de usuarios.	200	1483	NO DISPONIBLE. Ya que PORTAGUAS EP no cuenta con un sistema de medición de satisfacción de usuarios.
13	Solicitud Reconocimiento de Servicio	La Solicitud de Reconocimiento es un servicio que brinda PORTAGUAS EP para aquellos usuarios que por razones de salud, económica, social o por otras causas, no pueden pagar el servicio de agua potable.	1. Se toma turno por Call Center. 2. Personal de módulos de Atención al Ciudadano, lleva formato "Solicitud de Solicitud de Reconocimiento de Servicio". 3. Una vez en la oficina se debe presentar el formulario y el pago correspondiente. 4. Una vez en la oficina se debe presentar el formulario y el pago correspondiente.	1. Ser usuario de PORTAGUAS EP y estar con deuda vigente 2. Copia de Cédula 3. Presentar la deuda 4. Fie del proceso	1. Activación del caso de usuario 2. Inicio de Proceso. 3. Registro de Solicitud. 4. Fie del proceso	Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes, atención al público desde las 08:00 a 17:00. Agencia Matero: lunes, martes, miércoles, jueves y viernes, atención al público desde las 08:00 a 17:00. Agencia Cruzita: lunes, martes, miércoles, jueves y viernes, atención al público desde las 08:00 a 17:00.	Gratis	Inmediata	Usuarios PORTAGUAS EP con proceso de corte del servicio de agua potable.	Agencia Matero, Agencia Cruzita y Agencia Calderón.	Calle Corbova y Chilo, ecuador. Teléfono: 701500. Agencia Matero: Calle San Francisco, Km 1 1/2 vía a Cruzita. Teléfono: 370180. Agencia Cruzita: Calle Príncipe y Arca, al departamento. Teléfono: 370180. Agencia Calderón: Plaza Calderón.	Atención personalizada por personal del Área de Cultura y Cultura.	SI	NO APLICABLE PROCESO SISTEMATIZADO	NO DISPONIBLE. Ya que PORTAGUAS EP no cuenta con un sistema de medición de satisfacción de usuarios.	124	888	NO DISPONIBLE. Ya que PORTAGUAS EP no cuenta con un sistema de medición de satisfacción de usuarios.
14	Solicitud de servicio - Convenios de Pago Usuarios en Coste	La Solicitud de Convenios para usuarios Costeados es un servicio que brinda PORTAGUAS EP para aquellos usuarios que por razones de salud, económica, social o por otras causas, no pueden pagar el servicio de agua potable.	1. Se toma turno por Call Center. 2. Personal de módulos de Atención al Ciudadano, lleva formato "Solicitud de Solicitud de Convenios de Pago Usuarios en Coste". 3. Una vez en la oficina se debe presentar el formulario y el pago correspondiente. 4. Una vez en la oficina se debe presentar el formulario y el pago correspondiente.	1. Ser usuario de PORTAGUAS EP y estar con deuda vigente 2. Copia de Cédula 3. Presentar la deuda 4. Fie del proceso	1. Activación del caso de usuario 2. Inicio de Proceso. 3. Registro de Solicitud. 4. Fie del proceso	Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes, atención al público desde las 08:00 a 17:00. Agencia Matero: lunes, martes, miércoles, jueves y viernes, atención al público desde las 08:00 a 17:00. Agencia Cruzita: lunes, martes, miércoles, jueves y viernes, atención al público desde las 08:00 a 17:00.	Gratis	Inmediata	Usuarios Costeados	Se atiende en la Vía Cruzita Km 1, 1/2 Calle San Francisco	Agencia Resacuación: Calle Corbova y Chilo, ecuador. Teléfono: 701500. Agencia Matero: Calle San Francisco, Km 1 1/2 vía a Cruzita. Teléfono: 370180. Agencia Cruzita: Calle Príncipe y Arca, al departamento. Teléfono: 370180. Agencia Calderón: Plaza Calderón.	Atención personalizada por ventanilla/balón de servicios en la Agencia Matero.	SI	NO APLICABLE PROCESO SISTEMATIZADO	NO DISPONIBLE. Ya que PORTAGUAS EP no cuenta con un sistema de medición de satisfacción de usuarios.	13	95	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 ofrecen 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 (De describir el modo del proceso que debe seguir la ciudadanía para la obtención del servicio)	Requisitos para la obtención del servicio (De indicar si hay 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 (Días, Horas, Semanas)	Tipo de beneficiarios o usuarios del servicio (Detallar 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 ofrecen el servicio (Indicar para atención al público el número de línea del teléfono y la dirección por correo electrónico)	Tipo de canales disponibles de atención presencial (Detallar en qué ventanilla, oficina, teléfono, página web, correo electrónico, chat en línea, contact center, call center, teléfono reservado)	Servicio Automatizado (SI/NO)	Link para descargar el formulario de servicios	Link para el servicio por internet (en base)	Número de Ciudadanos/Ciudadanas que accedieron al servicio en el último período (mensual)	Número de Ciudadanos/Ciudadanas que accedieron al servicio en el último período acumulado	Porcentaje de satisfacción sobre el uso del servicio
15	Denuncias Limpieza de Coletores, Mantenimiento de Redes de Agua Frías, Cobertura de Lagos y Servicios Generales	Brindar asistencia técnica de mantenimiento de Coletores y Redes de Agua Frías, así como también asistencia a la realización de servicios generales que incluye: tuberías, respaldos y otras.	1. Se toma turno por Call Center 2. Personal de módulo de Atención al Cliente, recibe y registra el caso de denuncia correspondiente. 3. Se otorga código de denuncia al usuario. 3. Ubicación/Ubicaciones donde se ejecuta el requerimiento.	1. Cédula de identidad	1. Se ingresa el reclamo al sistema. 2. Se genera automáticamente y automáticamente se detecta a la oficina de personal de la Dirección Técnica. 3. Personal pertinente de la Dirección Técnica asigna la actividad para ser ejecutada en el lugar afectado.	Agencia Maipo: Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes, atención al público desde las 08:00 a 17:00. Agencia Cautín: Atención pública de Lunes, martes, miércoles, jueves, viernes desde las 08:00 a 17:00. Agencia Cautín: Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes, atención al público desde las 08:00 a 17:00.	Gratis	De acuerdo al cronograma establecido de actividades y a disponibilidad del personal de cuantía de la Dirección Técnica asignado para estos fines.	Personas, Ciudadanos y la parroquia Cautín	Agencia Maipo, Agencia Cautín y Agencia Cautín.	Agencia Maipo: Calle San Francisco, N° 13 y 14 y Cautín, Telfonos: 3-702365, Agencia Cautín: Calle Principal y Avda. el Aparicio, Telfonos: 3-702360, Agencia Cautín: Plaza de Armas, Telfonos: 3-702360. Link para descargar a la página de inicio del sitio web: http://www.portaguas.gub.ec	SI	NO AFUELA, 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 AFUELA, 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.	270	2249	NO DISPONIBLE, ya que PORTAGUAS EP no cuenta con un sistema de medición de satisfacción de usuarios.	
16	Solicitud de Despacho de Tanquero Particular	Brindar el servicio de agua potable, a través de la venta de Tanquero 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 módulo de Atención al Cliente, recibe y registra el caso de denuncia correspondiente. 3. Se otorga código de denuncia al usuario. 4. Emitir factura y entregar el cliente a Cita 5. Realizar el despacho de agua. 6. Despacho de orden de venta de agua	1. Usuario otorga su código de cliente Tanquero Particular, registrado en el Sistema Billing.	1. Personal de módulo de Atención al Cliente, procede a registrar en el sistema Afue los valores correspondientes según los m3 de cada tanquero de acuerdo al sistema facturación. 2. Usuario acude a Cita, para cancelar valores facturados. 3. Personal de Módulo de Atención al Cliente, entrega los órdenes de despacho por medio tanquero de agua. 4. Usuario con los órdenes impresos, va a la venta de agua de Luma Blanca, donde se realiza el abastecimiento de tanqueros. 5. Personal delegado de PORTAGUAS EP del área Comercial, con el agua del calidad de órdenes de despacho, procede a transferir el trámite a usuario/cliente.	Agencia Maipo: Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes, atención al público desde las 08:00 a 17:00. Agencia Cautín: Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes, atención al público desde las 08:00 a 17:00.	Importado	Valor facturado, dependiente de los m3 de cada tanquero de agua.	Ciudadanía en General.	Agencia Centro.	Agencia Maipo: Calle San Francisco, N° 13 y 14 y Cautín, Telfonos: 3-702360 Link para descargar a la página de inicio del sitio web: http://www.portaguas.gub.ec	SI	NO AFUELA, ya que no existe ninguna solicitud para el trámite. El usuario debe acercarse a módulos de atención al cliente para solicitar los órdenes de tanquero.	NO DISPONIBLE, ya que PORTAGUAS EP no cuenta con un sistema de medición de satisfacción de usuarios.	230	1640	NO DISPONIBLE, ya que PORTAGUAS EP no cuenta con un sistema de medición de satisfacción de usuarios.	
Para ser llenado por las Instituciones que disponen de Portal de Trámites Ciudadanos (PTC)											"NO AFUELA" PORTAGUAS EP NO CUENTA CON PORTAL DE TRÁMITES CIUDADANOS							
FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:											31/7/2023							
PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:											MENSUAL							
UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN - LITERAL a):											DIRECCIÓN COMERCIAL							
RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL a):											AB. CRISTHIAN RENE MOREANO CASTILLO							
CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:											comercial@portaguas.gub.ec							
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:											(02) 3701-860 EXTENSIÓN 145							