

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 (Se describe el detalle del proceso que debe seguir la ciudadanía para la obtención del servicio)	Requisitos para la obtención del servicio (Se detallan los requisitos que exige la obtención del servicio y dónde se obtienen)	Procedimiento interno que sigue el servicio	Horario de atención al público (Detallar los días de la semana y horarios)	Costo	Tiempo estimado de respuesta (Horas, Días, Semanas)	Tipo de beneficiarios o usuarios del servicio (Describir si es para ciudadanía en general, personas naturales, personas jurídicas, ONG, Personal Médico)	Oficinas y dependencias que ofrecen el servicio	Dirección y teléfono de la oficina y dependencia que ofrece el servicio (Para 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/Ciudadanas que accedieron al servicio en el último periodo (mensual)	Número de Ciudadanos/Ciudadanas que accedieron al servicio acumulativo	Porcentaje de satisfacción sobre el uso del servicio
1	Solicitud de Acceso a la Información Pública	Este formato público permite obtener información amparado en el Art. 31 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 diligenciada expresa o tácitamente, o cuando la que se ha proporcionado en su completa o fidedigna	1. Entregar la solicitud de acceso a la información pública en físico o a través de correo electrónico 2. Escribir pendiente de que la solicitud de contestación se entregue antes de los 15 días dispuesto en el Art. 31 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 retire en oficina)	1. Llenar el formulario de la solicitud de acceso a la información pública; 6 2. Llenar la información si el servicio está disponible en internet (en línea); 3. Realizar el seguimiento a la solicitud hasta el entrega de la respuesta. 4. Entrega de la comunicación con la respuesta a la solicitud	1. La solicitud de acceso a la información pública llega a la máxima autoridad de la institución. 2. Pasa al área que genera, produce o custodia la información. 3. Se remite a la máxima autoridad para la firma de la respuesta a quien haya delegado oficialmente. 4. Entrega de la comunicación con la respuesta a la solicitud	08:30 a 17:00	Gratuito	15 días laborales	Ciudadanía en general	Se atiende en todas las oficinas	https://www.portoaguas.gob.ec/ https://www.portoaguas.gob.ec/	Página web y oficinas Portoaguas EP	SI	https://portoaguas.gob.ec/wp-content/uploads/2014/12/Formato-F-Formulario-solicitud-acceso-informacion-publica.pdf	https://portoaguas.gob.ec/	0	0	"NO DISPONIBLE" ya que PORTOAGUAS EP no cuenta con un sistema de medición de satisfacción de usuarios.
2	Tipo de Reclamos: Cuenta Errada, Consumo Excesivo, Error de Lectura, Cargos Errados, Rubros Varios, Tercera Edad	Atención a la solicitud del reclamo a través del proceso de Análisis de cuenta sujeta de reclamo administrativo por parte de la Unidad de Reclamos, con los documentos habilitantes adheridos al expediente, en donde se determinará si es procedente o no la Reclamación, notificando en el domicilio al cliente/usuario con una Resolución donde se describe la normativa legal vigente, compromisos 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 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 respaldan la petición. 4. Abonado, realiza seguimiento del trámite, para que se cumpla en el tiempo estimado de conformidad al Art. 7.- numeral 1, de la Resolución No.007 de fecha 06 de octubre de 2014, firmada por Gerencia General. 5. Recibir la notificación con la Resolución.	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 (on line)) 2. Cédula de Identidad 3. Cruce del grado. (la empresa lo otorga) 4. Copia de Pago previo/Certificado de cine gradual 5. CTA ERRADA (ANEXAR) * Fotos 6. CONSUMO ESTIMADO (ANEXAR) * En caso de ser una casa deshabitada, 2 certificaciones notariales de vecinos que corrijan el tiempo de abandono de la vivienda. 7. CATEGORÍA ERRADA (ANEXAR) * Copia del cierre del fuc a 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 Informático. 6. Levantamiento del Informe en el Sistema por el Analista. 7. Cálculo con respecto al informe en caso de proceder. 8. Fe. Reclamo si no procede, su grado. 9. Autorización de la Dirección Comercial. 10. Refacturación/Bole de Valores. 11. Notificación a abogado (Resolución). 12. Notificación a abogado (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 - Casa de 07h30 a 17h00. Agencia Matriz: Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes; atención al público desde las 0800 a 1700. Agencia Cruzita: Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes; atención al público desde las 0800 a 1700. 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 Cruzita y Agencia Calderón.	Agencia Recaudación Calle Cordova y Chile, esquina Teléfono: 3-703960 Agencia Matriz: Calle San Francisco, Km 1/2 vía a Cruzita. Teléfono: 3703560 Agencia Cruzita: Calle principal, Avda. del deportista. Teléfono: 3-703560. 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 Fílon y Cruzita.	SI	https://portoaguas.gob.ec/wp-content/uploads/2014/12/FORMATO-RECLAMO.pdf	https://portoaguas.gob.ec/	464	2,037	"NO DISPONIBLE" ya que PORTOAGUAS EP no cuenta con un sistema de medición de satisfacción de usuarios.
3	Exoneración de Consumo por Tercera Edad	Acceder a la rebaja del 50% de un medidor de agua potable cuyo consumo mensual sea de hasta 20 metros cúbicos, el exceso de estos límites pagarán las tarifas normales.	1. Se toma turno por Call Center 2. Personal de módulos de Atención al Cliente, tiene Turno "Solicitud del Beneficio Tercera Edad".	1. Cédula de Identidad	1. Trámite ingresado por módulo de Atención al Cliente, a la bandeja del (de) responsable de la aprobación del beneficio. 2. Verificación de documentos habilitantes y aprobación del beneficio por parte del (de) responsable. 3. Archivo de documentos de respaldo.	Agencia Recaudación Centro, Centro de Atención Ciudadano CAC. Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes; atención al público desde las 0800 a 1700. Agencia Matriz: Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes; atención al público desde las 0800 a 1700. Agencia Cruzita: Atención pública de Lunes, martes, miércoles, jueves, viernes desde las 0800 a 1700. Agencia Calderón: Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes; atención al público desde las 0800 a 1700.	Gratuito	Instantáneo	Portoaguas Calderón y la parroquia Cruzita.	Agencia Recaudación Centro, CAC, Agencia Matriz, Agencia Cruzita y Agencia Calderón.	Agencia Recaudación Centro: Calle Cordova y Chile, esquina Teléfono: 3-703960 Agencia Matriz: Calle San Francisco, Km 1/2 vía a Cruzita. Teléfono: 3703560. Agencia Cruzita: Calle Principal y Avda. del deportista. Teléfono: 3703560. 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 Fílon y Cruzita.	No	https://portoaguas.gob.ec/wp-content/uploads/2014/12/INFORME-EXON.pdf	https://portoaguas.gob.ec/	90	426	"NO DISPONIBLE" ya que PORTOAGUAS EP no cuenta con un sistema de medición de satisfacción de usuarios.

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

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

No.	Denominación del servicio	Descripción del servicio	Cómo acceder al servicio (Se describe el detalle del proceso que debe seguir la ciudadanía para la obtención del servicio)	Requisitos para la obtención del servicio (Se detallan los requisitos que exige la obtención del servicio y desde su obtención)	Procedimiento interno que sigue el servicio	Horario de atención al público (Detallar los días de la semana)	Costo	Tiempo estimado de respuesta (Horas, Días, Semanas)	Tipo de beneficiarios o usuarios del servicio (Describir si es para ciudadanía en general, personas naturales, personas jurídicas, ONG, Personal Médico)	Oficinas y dependencias que ofrecen el servicio	Dirección y teléfono de la oficina y dependencia que ofrece el servicio (Para direccionar a la página de inicio del sitio web y/o descripción manual)	Tiempo 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 periodo (mensual)	Número de Ciudadanos/Ciudadanas que accedieron al servicio acumulativo	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, tiene formato "Solicitud del Beneficio de la Persona con Discapacidad", y/o Solicitud del Beneficio de Discapacidad para Personas y/o Empresas", según sea el caso.	EN CASO DE SER BENEFICIARIA DIRECTAMENTE LA PERSONA CON DISCAPACIDAD 1. Carnet del Conasvi, o Cédula de Ciudadanía que acredite la calificación y el registro correspondiente (Art.12 Ley Orgánica de Discapidades) ANEXO PARA LA SOLICITUD DEL BENEFICIO DE DISCAPACIDAD (AMPARADO EN EL ART. 2. ÁMBITO) Y ART. 5. SUJETOS, DE LA LEY ORGANICA DE DISCAPACIDADES. • Cédula del dueño de la cuenta. • Documento notariado que acredite que la persona con discapacidad, vive en el grado del dueño de la cuenta, está bajo su cuidado y es responsable, de esta parentela que se encuentra comprendido y amparado dentro del Art.2. Ámbito. y Art. 5. de la Ley de Discapidades, para que pueda acceder al beneficio de discapacidad de conformidad con el Art. 79. de la leyen.	1. Tramite ingresado por módulos de Atención al Cliente. 2. Asignado directamente Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes; atención al público desde las 0800 a 1700. 3. Verificación de documentos habilitante y aprobación del beneficio por parte del (de) responsable. 4. Departamento de Atención al Cliente. 5. Archivo de documentos en el sistema.	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 Calderón: Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes; atención al público desde las 0800 a 1700.	Gratuito	Inmediato	Portoviejo, Calderón y la parroquia Cruzota.	Agencia Centro, Agencia Matriz, Agencia Cruzota y Agencia Calderón.	Agencia Centro: Calle Corobva y Chile esquina. Teléfono: 3-701960 Agencia Matriz: Calle San Francisco, Km 1 1/2 vía a Cruzota. Teléfonos: 3701960. Agencia Cruzota: Calle Principal y Avda. El deportista. Teléfono: 3701960. Agencia Calderón: Pisac Calderón. Link para direccionar a la página de inicio del sitio web: http://www.portoaguas.gob.ec	Atención personalizada por ventanilla o botón de servicios en las Agencias: Edificio Centro, Matriz, Calderón y Cruzota.	No	http://portoaguas.gob.ec/web-content/uploads/2021/12/DISCAPACIDAD.pdf	NO DISPONIBLE Ya que PORTOAGUAS EP no cuenta con el servicio en línea para atención al cliente.	19	87	NO DISPONIBLE Ya que PORTOAGUAS EP no cuenta con un sistema de medición de satisfacción de usuarios.
5	Reapertura de Servicio (cuando el usuario tiene cierre temporal y solicita la reapertura de cuenta)	Habilitar la activación de la cuenta, previa petición del Abogado para volver a obtener el servicio de agua potable, para lo cual se realiza la inspección respectiva que indica la procedencia o no de la solicitud, una vez aprobado la 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 realiza la inspección en el predio. 3- Comprobar con la inspección de facturación del mes que su cuenta se encuentra activa.	1- Solicitud por escrito 2- Cédula de identidad 3- Detalle de la última factura de pago 4- Cronograma del predio.	1- Registro de solicitud en la Base de Datos 2- Entrega de documentos de Medición para la inspección respectiva. 3- Departamento del Catastro habilita la cuenta, y emite 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 Calderón: Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes; atención al público desde las 0800 a 1700.	Gratuito	10 días Laborables	Portoviejo, Calderón y la parroquia Cruzota.	Agencia Centro, Agencia Matriz, Agencia Cruzota y Agencia Calderón.	Agencia Recaudación Centro: Calle Corobva y Chile, esquina. Teléfono: 3-701960 Agencia Matriz: Calle San Francisco, Km 1 1/2 vía a Cruzota. Teléfonos: 3701960. Agencia Cruzota: Calle Principal y Avda. El deportista. Teléfono: 3701960. Agencia Calderón: Pisac Calderón. Link para direccionar a la página de inicio del sitio web: http://www.portoaguas.gob.ec	Atención personalizada por ventanilla o botón de servicios en las Agencias: Matriz, El Flórez y Cruzota.	No	https://solicitudes.de.servicio	NO DISPONIBLE Ya que PORTOAGUAS EP no cuenta con el servicio en línea para atención al cliente.	0	2	NO DISPONIBLE Ya que PORTOAGUAS 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 alcantarillado, de manera legal y responsable.	1- Entregar la solicitud de Legitimación por módulos de Atención al Cliente. 2- Usuario/cliente estar pendiente de que se realiza la inspección en el predio. 3- En el momento de la inspección, el inspector le confiere al usuario si procede como Legitimación o como instalación nueva. 4- Al siguiente día, el Abogado se acerca por Call Center a conocer la número de cuenta en PORTOAGUAS EP.	1. Llenar el formulario de Solicitud de Legitimación 2. Cédula de identidad 3. Copia de cartada escritora 4. Pago de arrendo urbano 5. Ficha catastral 6. Resolvidores efectivos (*) 7. Certificado de Defunción (*) 8. Pago de tasa 9. Permiso Municipal de Construcción (*) el caso lo amerita.	1. Registro de solicitud en la Base de Datos 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 contacta 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 Cruzota: Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes; atención al público 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 (1" - 1" 1/2 - 2" - 2 1/2" - 3") y de acuerdo a la categoría del predio (Residencial, Comercial, Oficial, Público e Industrial). En volúmenes porcentuales, de acuerdo a la remuneración básica unificada vigente.	3 a 4 días Laborables	Portoviejo, Calderón y la parroquia Cruzota.	Agencia Recaudación Centro, Agencia Matriz, Agencia Cruzota y Agencia Calderón.	Agencia Recaudación Centro: Calle Corobva y Chile, esquina. Teléfono: 3-701960 Agencia Matriz: Calle San Francisco, Km 1 1/2 vía a Cruzota. Teléfonos: 3701960. Agencia Cruzota: Calle Principal y Avda. El deportista. Teléfono: 3701960. Agencia Calderón: Pisac Calderón. Link para direccionar a la página de inicio del sitio web: http://www.portoaguas.gob.ec	Atención personalizada por ventanilla o botón de servicios en las Agencias: Matriz, Calderón y Cruzota.	http://portoaguas.gob.ec/web-content/uploads/2021/12/2021-12-13-14-solicitudes-legitimacion-de-servicio.pdf	https://portoaguas.gob.ec/web-content/uploads/2021/12/25/CH-UT-DE-SERVICIO-Instalacion-3-a.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 usuarios.
7	Instalación de Conexiones Iniciales de Agua Potable y Alcantarillado.	Obtención del servicio de agua potable y alcantarillado sanitario.	1.- Se toma turno por Call Center 2.- Personal de módulos de Atención al Cliente, tiene formato "Tipo de Solicitud de Servicio". 3.- Usuario/cliente está pendiente de que se realiza el proceso del informe de factibilidad y creación de cuenta. 4.- Abogado paga derecho de conexiones de agua potable y alcantarillado. 5.- Usuario debe por su propio responsabilidad presentar para la ejecución donde se realizará las respectivas conexiones. 6.- Pago del derecho de conexión. 7.- Personal de PORTOAGUAS EP realiza conexiones de agua potable y alcantarillado sanitario. 8.- Registro de usuario nuevo 9.- Se crea la cuenta.	1.- Cédula de identidad 2.- Copia de comprobante de pago de impuestos prediales y/o escritura debidamente catastrada e inscrita en el Registro de la Propiedad. 3.- Croquis del predio (logra el estatus de predio sanitario). 4.- Pago del derecho de conexión.	1. Envío de correo electrónico a la Dirección Comercial (Secretaría), con las solicitudes ingresadas por el usuario, y remediando 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 registrar solicitud en el predio para conocer si hay factibilidad de red de agua potable y alcantarillado sanitario. 4. El área de Agua Potable emite el informe de factibilidad y entrega al Director Técnico. 5. Dirección Técnica comunica a la Dirección Comercial el resultado del informe de factibilidad. 6. Dirección Comercial, comunica mediante Memorando al Departamento de Catastro.	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 Cruzota: Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes; atención al público 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 (1" - 1" 1/2 - 2" - 2 1/2" - 3") y de acuerdo a la categoría del predio (Residencial, Comercial, Oficial, Público e Industrial). En volúmenes 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 Cruzota.	Agencia Centro, Agencia Matriz, Agencia Cruzota y Agencia Calderón.	Agencia Recaudación Centro: Calle Corobva y Chile, esquina. Teléfono: 3-701960 Agencia Matriz: Calle San Francisco, Km 1 1/2 vía a Cruzota. Teléfonos: 3701960. Agencia Cruzota: Calle Principal y Avda. El deportista. Teléfono: 3701960. Agencia Calderón: Pisac Calderón. Link para direccionar a la página de inicio del sitio web: http://www.portoaguas.gob.ec	Atención personalizada por ventanilla o botón de servicios en las Agencias: Matriz, El Flórez y Cruzota.	No	NO APLICABLE PROCESO SISTEMATIZADO	NO DISPONIBLE Ya que PORTOAGUAS EP no cuenta con el servicio en línea para atención al cliente.	54	287	NO DISPONIBLE Ya que PORTOAGUAS EP no cuenta con un sistema de medición de satisfacción de usuarios.

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

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

No.	Denominación del servicio	Descripción del servicio	Cómo acceder al servicio (Se describe el detalle del proceso que debe seguir la ciudadanía para la obtención del servicio)	Requisitos para la obtención del servicio (Se detallan los requisitos que exige la obtención del servicio y dónde se obtienen)	Procedimiento interno que sigue el servicio	Horario de atención al público (Detallar las días de la semana y horarios)	Costo	Tiempo estimado de respuesta (Horas, Días, Semanas)	Tipo de beneficiarios o usuarios del servicio (Describir si es para ciudadanía en general, personas naturales, personas jurídicas, ONG, Personal Médico)	Oficinas y dependencias que ofrecen el servicio	Dirección y teléfono de la oficina y dependencia que ofrece el servicio (Para para direccionar a la página de inicio del sitio web y/o descripción manual)	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/Ciudadanas que accedieron al servicio en el último periodo (mensual)	Número de Ciudadanos/Ciudadanas que accedieron al servicio acumulativo	Porcentaje de satisfacción sobre el uso del servicio
8	Solicitud de Cambio de Nombre/Actualización de Datos.	Acceder al cambio de nombre o a actualización de datos.	1. Entregar la solicitud de proceso al Cambio de Nombre y/o Actualización de Datos, por los módulos de Atención al Cliente. 2. Usuario/cliente estar pendiente de que se verifique la solicitud. 3. Usuario se acerca a las instalaciones y comprueba por Call Center datos actualizados.	1. Solicitud por escrito 2. Cédula de Identidad 3. Copia de su cédula de escritura y de la inscripción en el Registro de la Propiedad. 4. Copia de Pago predial/Certificado de clase predial 5. Copias del precto.	1. Registro de Solicitud en la Bóveda. 2. La solicitud con los documentos habilitados se entregan al Departamento de Catastro para que verifique y 3. procede al Cambio de Nombre/Actualización de Datos. 4. Se realiza la inspección técnica para la verificación de la información. 5. Según informe del respectivo se procede a modificar los datos solicitados. 6. Se notifica la solicitud ingresada.	Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes; atención al público desde las 0800 a 1700. Agencia Matriz: Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes; atención al público desde las 0800 a 1700. Agencia Cruzota: Atención 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 Cruza.	Agencia Recaudación Centro, Agencia Matriz, Agencia Cruzota y Agencia Calderón.	Agencia Recaudación Centro: Calle Corbova y Chilo, esquina. Teléfono: 3703960. Agencia Matriz: Calle San Francisco, Km 1 1/2 vía a Cruza. Teléfono: 3703960. Agencia Cruzota: Calle Principal y Avda. Independista. Teléfono: 3703960. Agencia Calderón: Píasa Calderón. Link para direccionar a la página de inicio del sitio web: http://www.portoaguas.gob.ec	c	No	NO APLICA/ PROCESO SISTEMATIZADO	"NO DISPONIBLE": Ya que PORTOAGUAS EP no cuenta con el servicio en línea para atención al cliente.	59	290	"NO DISPONIBLE": Ya que PORTOAGUAS EP no cuenta con un sistema de medición de satisfacción de usuarios.
9	Solicitud de Cierre definitivo.	Cerrar definitivamente la cuenta y el acceso del fluido vital, sin cargos futuros por pago de hipoteca inmobiliaria o termino la relación Empresa - Abonado. El abonado suspendido se compromete a cancelar la tarifa básica por gastos administrativos (Art.57. Reglamento para la Administración de los Sistemas de Agua Potable y Alcantarillado).	1.- Se toma turno por Call Center 2.- Personal de módulos de Atención al Cliente, lleva formato "Tipos de Solicitud de Servicio". 3.- Abonado se acerca a los módulos de Atención al Cliente, a consultar y corroborar en el sistema de que el estado de su cuenta se encuentre como cierre definitivo.	1.- Solicitud por escrito 2. Cédula de Identidad 3. Copia de la factura de la última planilla de pago (debe estar al día en los pagos) 4.- Croquis del predio.	1. Registro de Solicitud en Bóveda 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 esta cuenta en ningún caso se encuentra cancelada 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.	Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes; atención al público desde las 0800 a 1700. Agencia Matriz: Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes; atención al público desde las 0800 a 1700. Agencia Cruzota: Atención 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 Cruza.	Agencia Matriz, Agencia Cruzota y Agencia Calderón.	Agencia Matriz: Calle San Francisco, Km 1 1/2 vía a Cruza. Teléfono: 3703960. Agencia Cruzota: Calle Principal y Avda. Independista. Teléfono: 3703960. Agencia Calderón: Píasa 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 Cruzota.	No	NO APLICA/ PROCESO SISTEMATIZADO	"NO DISPONIBLE": Ya que PORTOAGUAS EP no cuenta con el servicio en línea para atención al cliente.	30	111	"NO DISPONIBLE": Ya que PORTOAGUAS EP no cuenta con un sistema de medición de satisfacción de usuarios.
10	Inspección de Pisos Sépticos y Redes de Alcantarillado Sanitario.	Acceder al servicio de limpieza de pozos sépticos e redes de alcantarillado, según sea la solicitud.	1.- Se toma turno por Call Center 2.- Personal de módulos de Atención al Cliente, lleva formato "Solicitud Servicio de Alcantarillado y Pisos Sépticos". 3.- Usuario/cliente esta pendiente de que se realice la Inspección en su predio, y si la informe valores a cancelar. 4.- Usuario cancela valores, según el servicio, sea este de pozos sépticos e redes de alcantarillado sanitario.	CON CUENTA PARA PAGA DE SEPTICA. 1. Cédula de Identidad 2. Croquis del predio (otorga la empresa) REDES DE ALCANTARILLADO • Copia de la cartilla de la escritura de comprobante de pago de impuestos prediales.	INSPECCIONES DE PIZAS SÉPTICAS 1. Registro de Solicitud en Bóveda 2. El área de Atención al Cliente, entrega documentación al Inspector para que realice la Inspección, y emita informe de valores a pagar según kilometraje y viajes. 3. Operadores de módulos conforman con la factura a solicitar y cancelan por este servicio, y proceden a emitir control electrónico al Dept. Técnico, para de Operación y Mantenimiento de Alcantarillado, para que se proceda con la atención del servicio de limpieza de pozos sépticos. INSPECCIONES DE REDES DE ALCANTARILLADO 1. Registro de Solicitud. 2. El área de Atención al Cliente, entrega documentación al	Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes; atención al público desde las 0800 a 1700. Agencia Matriz: Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes; atención al público desde las 0800 a 1700. Agencia Cruzota: Atención 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.	FOR 1 VAUE DIRECTO \$45,00 de limpieza de pozo \$56,00 de fós de viaje del carro \$1,00 de Solicitud \$102,00 TOTAL DEL VAUE DIRECTO Si el servicio de limpieza de pozos, se con bomba son \$15,00 más. SI SON 3 VAUES EL VALOR ES \$90,00 de limpieza de pozo \$112,00 de fós de viaje del carro \$1,00 de Solicitud \$203,00 TOTAL DEL VAUE DIRECTO	1 a 3 días laborables	Portoviejo, Calderón y la parroquia Cruza.	Agencia Matriz, Agencia Cruzota y Agencia Calderón.	Agencia Recaudación Centro: Calle Corbova y Chilo, esquina. Teléfono:3703960 Agencia Matriz: Calle San Francisco, Km 1 1/2 vía a Cruza. Teléfono:3703960. Agencia Cruzota: Calle Principal y Avda. Independista. Teléfono: 3703960. Agencia Calderón: Píasa 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 Cruzota.	No	https://portalweb.gob.ec/web/guest/consultas-servicios-y-solicitudes-de-servicio	"NO DISPONIBLE": Ya que PORTOAGUAS EP no cuenta con el servicio en línea para atención al cliente.	49	203	"NO DISPONIBLE": Ya que PORTOAGUAS EP no cuenta con un sistema de medición de satisfacción de usuarios.
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, lleva formato "Tipos de Solicitud de Servicio". 3.- Usuario/cliente esta pendiente de que se realice la instalación del medidor. 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 del medidor, mano de obra y materiales. 4. Se informa al usuario que debe realizar el pago por los derechos de instalación. 5. Se emite informe de la Inspección in situ. 6. Se activa en el Sistema Abiling, rubros por costos de lit de medidor, materiales de instalación y mano de obra. 6. El usuario cancela los costos	1. Registro de Solicitud en Bóveda 2. Entrega de documentos habilitados al Departamento de Medidores. 3. Se informa al usuario que debe realizar el pago por los derechos de instalación. 4. Se emite informe de la Inspección in situ. 5. Se activa en el Sistema Abiling, rubros por costos de lit de medidor, materiales de instalación y mano de obra. 6. El usuario cancela los costos	Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes; atención al público desde las 0800 a 1700. Agencia Matriz: Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes; atención al público desde las 0800 a 1700. Agencia Cruzota: Atención 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 por precio incluye el lit completo, caja de seguridad, medidor, válvulas, mano de obra y accesorios varios)	15 días Laborables	Portoviejo, Calderón y la parroquia Cruza.	Agencia Matriz, Agencia Cruzota y Agencia Calderón.	Agencia Recaudación Centro: Calle Corbova y Chilo, esquina. Teléfono:3703960 Agencia Matriz: Calle San Francisco, Km 1 1/2 vía a Cruza. Teléfono:3703960. Agencia Cruzota: Calle Principal y Avda. Independista. Teléfono: 3703960. Agencia Calderón: Píasa 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 Cruzota.	No	NO APLICA/ PROCESO SISTEMATIZADO	"NO DISPONIBLE": Ya que PORTOAGUAS EP no cuenta con el servicio en línea para atención al cliente.	2	32	"NO DISPONIBLE": Ya que PORTOAGUAS 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 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 conllevada con la Empresa, de acuerdo al art. 152, 151 y 153 del Código Tributario.	1.- Se puede acceder a este servicio acordando a cada uno de nuestras agencias en el Área de Cartera y Cobranza 2.- Reconoce la deuda gradualmente la deuda conllevada con la Empresa, de acuerdo al art. 152, 151 y 153 del Código Tributario.	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	Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes; atención al público desde las 0800 a 1700. Agencia Matriz: Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes; atención al público desde las 0800 a 1700. Agencia Cruzota: Atención 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 Cruzota y Agencia Calderón.	Agencia Centro: Calle Corbova y Chilo, esquina. Teléfono 3703960. Agencia Matriz: Calle San Francisco, Km 1 1/2 vía a Cruza. Teléfono:3703960. Agencia Cruzota: Calle Principal y Avda. Independista. Teléfono: 3703960. Agencia Calderón: Píasa 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 Cruzota.	SI	"NO APLICA": ya que no existe ninguna solicitud para el tramite. Se realiza un convenio de pago.	"NO DISPONIBLE": Ya que PORTOAGUAS EP no cuenta con el servicio en línea para atención al cliente.	181	1066	"NO DISPONIBLE": Ya que PORTOAGUAS EP no cuenta con un sistema de medición de satisfacción de usuarios.

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

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

No.	Denominación del servicio	Descripción del servicio	Cómo acceder al servicio (Se describe el detalle del proceso que debe seguir la ciudadanía para la obtención del servicio)	Requisitos para la obtención del servicio (Se detallan los requisitos que exige la obtención del servicio y dónde se obtienen)	Procedimiento interno que sigue el servicio	Horario de atención al público (Detallar los días de la semana y horarios)	Costo	Tiempo estimado de respuesta (Horas, Días, Semanas)	Tipo de beneficiarios o usuarios del servicio (Describir si es para ciudadanía en general, personas naturales, personas jurídicas, ONG, Personal Médico)	Oficinas y dependencias que ofrecen el servicio	Dirección y teléfono de la oficina y dependencia que ofrece el servicio (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/Ciudadanas que accedieron al servicio en el último período (mensual)	Número de Ciudadanos/Ciudadanas que accedieron al servicio acumulativo	Porcentaje de satisfacción sobre el uso del servicio
13	Solicitud Reconexión de Servicio	La Solicitud de Reconexión es un servicio que brinda PORTAGUAS 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 su pago y/o convenio o por medio de llamadas telefónicas.	1. Ser usuario de PORTAGUAS EP 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 1200. Agencia Cruzita: Atención pública de Lunes, martes, miércoles, jueves, viernes, desde las 0800 a 1700. Agencia Calderón: Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes; atención al público desde las 0800 a 1700.	1. Reconexión con fave de acera 2 USD 2. Reconexión con fave de esfera 3 USD 3. Reconexión con fave de acera con cámara obrada 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 PORTAGUAS EP con proceso de corte del servicio de agua potable.	Agencia Matriz, Agencia Cruzita y Agencia Calderón.	Agencia Recaudación Centro: Calle Corbo y Chilo, esquina. Teléfono: 3 701960. Agencia Matriz: Calle San Francisco, Km 1.5 vía a Cruzita. Teléfonos: 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.portaguas.gov.ec	Atención personalizada por personal del área de Cartera y Cobranza.	NO	"NO APLICA" El usuario debe acercarse a módulo de atención al cliente	"NO DISPONIBLE". Ya que PORTAGUAS EP no cuenta con el servicio en línea para atención al cliente.	1400	6392	"NO DISPONIBLE" Ya que PORTAGUAS EP no cuenta con un sistema de medición de satisfacción de usuario.
14	Solicitud de servicio: Convenio de Pago Usuarios en Coactiva	La Solicitud de Convenio para usuarios Coactivos es un servicio que brinda PORTAGUAS 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 firma societaria con la Empresa.	1. Presentar al 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 genera la firma de el usuario coactivo.	Agencia Matriz: Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes; atención al público desde las 0800 a 1700. Recaudación - Caja de 0730 a 1700 y los sábados de 0800 a 1200.	Gratis	Inmediato	Usuarios Coactivados	Se atiende en la Vía Crucis Km 1, 1/2, Calle San Francisco	Agencia Recaudación: Calle Corbo y Chilo, esquina. Teléfono: 3 701960. Agencia Matriz: Calle San Francisco, Km 1.5 vía a Cruzita. Teléfonos: 3701960. 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.portaguas.gov.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 PORTAGUAS EP no cuenta con el servicio en línea para atención al cliente.	19	72	"NO DISPONIBLE" Ya que PORTAGUAS 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 PORTAGUAS EP, como son daños de tuberías, roqueños y otros.	1. Se toma turno por Call Center 2. Personal de módulos de Atención al Cliente, respalda e ingresa al sistema la denuncia correspondiente. 3. Se otorga copia de la denuncia al usuario. 4. 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 pertenente de la Dirección Técnica agenda la actividad para ser ejecutada en el lugar afectado.	Agencia Matriz: Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes; atención al público desde las 0800 a 1700. Agencia Cruzita: Atención pública de Lunes, martes, miércoles, jueves, viernes, desde las 0800 a 1700. Agencia Calderón: Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes; atención al público desde las 0800 a 1700.	Gratis	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: Calle San Francisco, Km 1.5 vía a Cruzita. Teléfonos: 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.portaguas.gov.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 módulo de atención al cliente o a través de los canales de comunicación.	"NO DISPONIBLE". Ya que PORTAGUAS EP no cuenta con el servicio en línea para atención al cliente.	379	1602	"NO DISPONIBLE" Ya que PORTAGUAS EP no cuenta con un sistema de medición de satisfacción de usuario.	
16	Solicitud de Despacho de Tanqueo Particular	Brindar el servicio de agua potable, a través de la venta de Tanqueos de agua, para satisfacer la necesidad del líquido vital en lugares donde hay difícil acceso al servicio.	1. Se toma turno por Call Center 2. Personal de módulos de Atención al Cliente procede a facturar valores según los m3. 3. Enviar factura y demorar al cliente a caja 4.- Recaudar valores por pago de agua Tanqueo Particular. 5.- Despacho de orden de venta de agua	1. Usuario otorga su código de cliente Tanqueo Particular, registrado en el Sistema AdNet.	1. Personal de módulos de Atención al Cliente, procede a facturar en el sistema AfFlow los valores correspondientes según los m3 de cada tanqueo y de acuerdo al número solicitudes. 2. Usuario se acerca a Caja, para cancelar valores facturados. 3. Personal de Módulos de Atención al Cliente, emite las órdenes de despacho por cada tanqueo de agua. 4. Usuario con sus órdenes impresas, se acerca a la toma de agua de Lima Blanca, donde se realiza el abastecimiento de tanqueos. 5. Personal delegado de PORTAGUAS 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 0730 a 1700.	Valor facturado, dependiendo de los m3 de cada tanqueo de agua.	Inmediato	Ciudadanía en General.	Agencia Centro.	Agencia Matriz: Calle San Francisco, Km 1.5 vía a Cruzita. Teléfono: 3 701960 Link para direccionar a la página de inicio del sitio web: http://www.portaguas.gov.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 módulo de atención al cliente para solicitar los órdenes de tanqueo.	"NO DISPONIBLE". Ya que PORTAGUAS EP no cuenta con el servicio en línea para atención al cliente.	267	1021	"NO DISPONIBLE" Ya que PORTAGUAS 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" PORTAGUAS EP NO CUENTA CON PORTAL DE TRÁMITES CIUDADANOS						
FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:												31/5/2023						
PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:												MENSUAL						
UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACION - LITERAL d):												DIRECCIÓN COMERCIAL						

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 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/Ciudadanas que accedieron al servicio en el último periodo (mensual)	Número de Ciudadanos/Ciudadanas que accedieron al servicio acumulativo	Porcentaje de satisfacción sobre el uso del servicio
RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL d):						ING. MAURO ANTONIO GUILLEN BACIGALUPO												
CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:						mauro@portaguas.gub.ve												
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:						(051) 3-701960 EXTENSIÓN 105												