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

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

| No. | Denominación del servicio | Descripción del servicio | Cómo acceder al servicio (Se describe el detalle del proceso que debe seguir la o el ciudadano para la obtención del servicio). | Requisitos para la obtención del servicio (Se deberá listar los requisitos que exige la obtención del servicio y donde se obtienen) | Procedimiento interno que sigue el servicio | Horario de atención al público (Detallar los días de la semana y horarios) | Costo | Tiempo estimado de respuesta (Horas, Días, Semanas) | Tipo de beneficiarios o usuarios del servicio (Describir si es para ciudadanía en general, personas naturales, personas jurídicas, ONG, Personal Médico) | Oficinas y dependencias que ofrecen el servicio | Dirección y teléfono de la oficina y dependencia que ofrece el servicio (link para direccionar a la página de inicio del sitio web y/o descripción manual) | Tipos de canales disponibles de atención presencial: (Detallar si es por ventanilla, oficina, brigada, página web, correo electrónico, chat en línea, contact center, call center, teléfono institución) | Servicio Automatizado (Si/No) | Link para descargar el formulario de servicios | Link para el servicio por internet (on line) | Número de ciudadanos/ciudadanas que accedieron al servicio en el último período (mensual) | Número de ciudadanos/ciudadanas que accedieron al servicio acumulativo | Porcentaje de satisfacción sobre el uso del servicio |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | Solicitud de Acceso a la Información Pública | Este formato público permite obtener información amparada en el Art.91.- de la Constitución de la República del Ecuador, la misma que establece que tiene por objeto garantizar el acceso a la información pública, cuando ha sido denegada expresa o tácitamente, o cuando la que se ha proporcionado no sea completa o fidedigna | 1. Entregar la solicitud de acceso a la información pública en físico o a través de correo electrónico<br>2. Estar pendiente de que la respuesta de contestación se entregue antes de los 15 días dispuesto en el Art. 9 de la LOTAIP (10 días y 5 días con prórroga)<br>3. Retirar la comunicación con la respuesta a la solicitud según el medio que haya escogido (servicio en línea o retiro en oficinas) | 1. Llenar el formulario de la solicitud de acceso a la información pública; ó<br>2. Llenar la información si el servicio está disponible en internet (en línea).<br>3. Realizar el seguimiento a la solicitud hasta la entrega de la respuesta. | 1. La solicitud de acceso a la información pública llega a la máxima autoridad de la institución.<br>2. Pasa al área que genera, produce o custodia la información.<br>3. Se remite a la máxima autoridad para la firma de la respuesta o a quien haya delegado oficialmente.<br>4. Entrega de la comunicación con la respuesta al o la solicitante | 08:00 a 17:00 | Gratuito | 15 días laborables | Ciudadanía en general | Se atiende en todas las oficinas | https://www.portoaguas.gob.ec/ | Página web y oficinas Portoaguas EP | Si | https://portoaguas.gob.ec/wp-content/uploads/2021/12/literal-f2- formulario-solicitud-acceso-informacion- publica-1.pdf | "NO DISPONIBLE" Ya que PORTOAGUAS EP no cuenta con el servicio en linea para atención al cliente. | 0 | 0 | "NO DISPONIBLE" Ya que PORTOAGUAS EP no cuenta con un sistema de medición de satisfacción de usuario. |
| 2 | Tipos de Reclamos : Cuenta Errada, Consumo Estimados, Error de Lectura, Categoria Errada, Rubros Varios, Tercera Edad | Atención a la solicitud del reclamo a través del proceso de Análisis de la cuenta sujeta al reclamo administrativo por parte de la Unidad de Reclamo, con los documentos habilitantes adheridos al expediente, en donde se determinará si es procedente o no la Reclamación, notificando en el domicilio al cliente/usuario con una Resolución donde se describe la normativa legal vigente, componentes considerados para el estudio del análisis y la parte Resolutiva, firmada por la Autoridad Comercial y el Analista involucrado en el proceso. | 1.- Usuario toma turno por Call Center.<br>2.- Se le atiende en los módulos de Atención al Cliente.<br>3.- Expone su reclamo y se utiliza Formato de la empresa para ingresar la solicitud, adjuntando documentos habilitantes que respalden la petición.<br>4.-Abonado, realiza seguimiento del trámite, para que se cumpla en el tiempo estimado de conformidad al Art.7.- numeral<br>3. de la Resolución No.007 de fecha 06 de octubre de 2014, firmada por Gerencia General.<br>5.-Recibir la Notificación con la Resolución. | REQUISITOS PARA RECLAMOS EN GENERAL<br>1.- Oficio de reclamación en formato de la empresa. (se obtiene en los módulos de Atención al Cliente, o internet (en línea)<br>2.- Cédula de Identidad<br>3. - Croquis del predio. (la empresa lo otorga)<br>4.- Copia de Pago predial/Certificado de clave predial<br>CTA ERRADA (ANEXAR)<br>• Fotos<br>CONSUMO ESTIMADO (ANEXAR)<br>• En Caso de ser una casa deshabitada, 2 certificaciones notariadas de vecinos que certifiquen el tiempo de abandono de la vivienda).<br>CATEGORÍA ERRADA (ANEXAR)<br>• Copia del cierre del Ruc o cambio de denominación.<br>POR VALOR FACTURADO HABIENDO SOLICITADO CIERRE TEMPORAL O DEFINITIVO. (ANEXAR)<br>• Copia de solicitud del cierre temporal o definitivo. | 1. Inicio del Proceso en el Sistema Informático.<br>2. Registro de Información<br>3. Revisión de Documentación<br>4. Asignación de Inspector<br>5. Registro de Inspección en el Sistema<br>6. Asignación de Analista en el Sistema<br>7. Levantamiento del Informe en el Sistema por el Analista.<br>8. Cálculo con respecto al informe en caso de proceder.<br>9. Fin - Reclamo si no procede, si procede:<br>10. Autorización de la Dirección Comercial.<br>11. Refacturación/Baja de Valores.<br>12. Notificación a abonado (Resolución).<br>13. Registro de Notificación en el sistema.<br>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 17h00 Recaudación – Caja de 07h30 a 17h00; . Agencia Matriz: Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes; atención al público desde las 0800 a 17h00. Agencia Crucita: Atención público de Lunes,martes, miércoles, jueves, viernes desde las 0800 a 17h00. Agencia Calderon: Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes; atención al público desde las 0800 a 17h00. | Gratuito | 15 días laborables | Ciudadanía en general | Agencia Recaudacion Centro, Agencia Matriz, Agencia Crucita y Agencia Calderon. | Agencia Recaudaciòn: Calle Cordova y Chile , esquina. Teléfono: 3-701960 Agencia Matriz: Calle San Francisco, Km 1 ½ vía a Crucita. Teléfonos: 3701960 Agencia Crucita: Calle principal, Avda. del deportista . Teléfono: 2-340-090. Agencia Calderon: Plaza Caleron Link para direccionar a la página de inicio del sitio web: http://www.portoaguas.gob.ec | Atención personalizada por ventanilla o balcón de servicios en las Agencias: Matriz, El Floron y Crucita. | Si | https://portoaguas.gob.ec/wp-content/uploads/2021/12/FORMATO-PARA-RECLAMO.pdf | "NO DISPONIBLE" Ya que PORTOAGUAS EP no cuenta con el servicio en linea para atención al cliente. | 424 | 4371 | "NO DISPONIBLE" Ya que PORTOAGUAS EP no cuenta con un sistema de medición de satisfacción de usuario. |
| 3 | Exoneración de Consumo por Tercera Edad | Acceder a la rebaja del 50%; de un medidor de agua potable cuyo consumo mensual sea de hasta 20 metros cúbicos, el exceso de éstos límites pagarán las tarifas normales. | 1. Se toma turno por Call Center<br>2. Personal de módulos de Atención al Cliente, llena formato "Solciitud del Beneficio Tercera Edad". | 1. Cédula de Identidad | 1. Tramite ingresado por módulos de Atención al Cliente, es asignado directamente mediante el Sistema Informático Aflow, a la bandeja del (la) responsable de la aprobación del beneficio.<br>2. Verificación de documentos habilitantes y aprobación del beneficio por parte del (la) responsable.<br>3. Archivo de documentos de respaldo. | Agencia Recaudación Centro, Centro de Atenciòn Ciudadana- CAC: Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes; atención al público desde las 0800 a 17h00 . Agencia Matriz: Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes; atención al público desde las 0800 a 17h00 . Agencia Crucita: Atención público de Lunes, martes, miércoles, jueves, viernes desde las 0800 a 17h00 . Agencia Calderon: Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes; atención al público desde las 0800 a 17h00 . | Gratuito | Inmediato | Portoviejo Calderon y la parroquia Crucita. | Agencia Recaudaciòn Centro,CAC, Agencia Matriz, Agencia Crucita y Agencia Calderon. | Agencia Recaudacion Centro: Calle Cordova y Chile, esquina. Teléfono: 3-701960 Agencia Matriz: Calle San Francisco, Km 1 ½ vía a Crucita. Teléfonos: 3701960, Agencia Crucita: Calle Principal y Avda. el deportista. Teléfono: -3701960. Agencia Calderon: Plaza Calderon. Link para direccionar a la página de inicio del sitio web: http://www.portoaguas.gob.ec | Atención personalizada por ventanilla o balcón de servicios en las Agencias: Matriz, El Floron y Crucita. | SI | https://portoaguas.gob.ec/wp-content/uploads/2021/12/TERCERA- EDAD.pdf | "NO DISPONIBLE" Ya que PORTOAGUAS EP no cuenta con el servicio en linea para atención al cliente. | 86 | 869 | NO DISPONIBLE Ya que PORTOAGUAS EP no cuenta con un sistema de medición de satisfacción de usuario. |
| 4 | Exoneración de Consumo por Discapacidad | Acceder a la rebaja del cincuenta por ciento (50%), del valor del consumo mensual hasta por diez (10) metros cúbios, tanto del servicio de agua potable como del alcantarillado. | 1. Se toma turno por Call Center<br>2. Personal de módulos de Atención al Cliente, llena formato "Solciitud del Beneficio de la Persona con Discapacidad", y/o . Solicitud del Beneficio de Discapacidad para Parientes y/o Cónyuges", según sea el caso. | EN CASO DE SER BENEFICIADA DIRECTAMENTE LA PERSONA CON DISCAPACIDAD<br>1.-Carnet del Conadis, o Cédula de Ciudadanía que acredite la calificación y el registro correspondiente (Art.12 Ley Orgánica de Discapacidades)<br>ANEXOS PARA LA SOLICITUD DEL BENEFICIO DE DISCAPACIDAD AMPARADOS EN EL ART.2.-ÁMBITO.- Y ART.5.- SUJETOS, DE LEY ORGÁNICA DE DISCAPACIDADES.<br>• Cedula del dueño de la cuenta.<br>• Documento notariado que abalice que la persona con discapacidad, vive en el predio del dueño de la cuenta, está bajo su cuidado y es responsable, de este pariente que se encuentra comprendido y amparado dentro del Art.2.-Ámbito.- y Art. 5.- de la Ley de Discapacidades, para que pueda acogerse al beneficio de discapacidad de conformidad con el Art.-79.- de la Ibidem. | 1. Tramite ingresado por módulos de Atención al Cliente, es asignado directamente mediante el Sistema Informático Aflow, a la bandeja del (la) responsable de la aprobación del beneficio.<br>2. Verificación de documentos habilitantes y aprobación del beneficio por parte del (la) responsable.<br>3. Archivo de documentos de respaldo. | Agencia Recaudación Centro: Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes; atención al público desde las 0800 a 17h00. Agencia Matriz: Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes; atención al público desde las 0800 a 17h00.Agencia Crucita: Atención público de Lunes martes, miércoles, jueves, viernes desde las 0800 a 17h00. Agencia Calderon: Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes; atención al público desde las 0800 a 17h00. | Gratuito | Inmediato | Portoviejo, Calderon y la parroquia Crucita. | Agencia Centro, Agencia Matriz, Agencia Crucita y Agencia Calderon. | Agencia Centro: Calle Cordova y Chile esquina. Teléfono: 3-701960 Agencia Matriz: Calle San Francisco, Km 1 ½ vía a Crucita. Teléfonos: 3701960, Agencia Crucita: Calle Principal y Avda. del deportista. Teléfono: -3701960.. Agencia Calderon: Plaza Calderon . Link para direccionar a la página de inicio del sitio web: http://www.portoaguas.gob.ec | Atención personalizada por ventanilla o balcón de servicios en las Agencias: Edificio Centro, Matriz, Calderon y Crucita. | SI | https://portoaguas.gob.ec/wp-content/uploads/2021/12/DISCAPACIDAD.. pdf | NO DISPONIBLE Ya que PORTOAGUAS EP no cuenta con el servicio en linea para atención al cliente. | 28 | 227 | NO DISPONIBLE Ya que PORTOAGUAS EP no cuenta con un sistema de medición de satisfacción de usuario. |
| 5 | Reapertura de Servicio (cuando el usuario tiene cierre temporal y solicita la reapertura de cuenta.) | Habilitar la activación de la cuenta, previa petición del Abonado para volver a obtener el servicio de agua potable, para lo cual se realizará la inspección respectiva que indique la procedencia o no de la solicitud, una vez aprobado se factura mensualmente por el consumo . | 1.- Entregar la solicitud de Reapertura en los módulos de Atención al Cliente.<br>2.- Usuario/cliente estar pendiente de que su petición se ejecute<br>3.-Comprueba con la emisión de facturación del mes que su cuenta se encuentra activa. | 1.- Solicitud por escrito<br>2.- Cédula de Identidad<br>3. - Detalle de la última factura de pago<br>4 .- Croquis del predio. | 1.- Registro de solicitud en la Bitácora<br>2.- Entrega de documentos al Departamento de Medidores para la inspección respectiva.<br>4. - Departamento de Catastro habilita la cuenta, si procede la solicitud previo informe de inspección. | Agencia Recaudación Centro: Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes; atención al público desde las 0800 a 17h00. Agencia Matriz: Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes; atención al público desde las 0800 a 17h00, ; y los sábados de 08h00 a 12h30. Agencia Crucita: Atención público de Lunes, martes, miércoles, jueves, viernes desde las 0800 a 17h00. Agencia Calderon: Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes; atención al público desde las 0800 a 17h00. | Gratuito | 10 días Laborables | Portoviejo, Calderon y la parroquia Crucita. | Agencia Centro, Agencia Matriz, Agencia Crucita y Agencia Calderon. | Agencia Recaudaciòn Centro: Calle Corodva y Chile, esquina. Teléfono: 3-701960 Agencia Matriz: Calle San Francisco, Km 1 ½ vía a Crucita. Teléfonos: 3701960. Agencia Crucita: Calle Principal y Avda. el deportista. Teléfono: -3701960.. Agencia Calderon : Plaza Calderon Link para direccionar a la página de inicio del sitio web: http://www.portoaguas.gob.ec | Atención personalizada por ventanilla o balcón de servicios en las Agencias: Matriz, El Floron y Crucita. | SI | NO APLICA/ PROCESO SISTEMATIZADO | NO DISPONIBLE Ya que PORTOAGUAS EP no cuenta con el servicio en linea para atención al cliente. | 0 | 3 | NO DISPONIBLE Ya que PORTOAGUAS EP no cuenta con un sistema de medición de satisfacción de usuario. |
| 6 | Legalización/interconexión del servicio de Agua Potable y Saneamiento | Acceder al servicio de agua potable y alcantarillado, de manera legal y responsable. | 1.- Entregar la solicitud de Legalización por módulos de Atención al Cliente.<br>2.- Usuario/cliente estar pendiente de que se le realice la inspección en el predio.<br>3.-En el momento de la Inspección, el Inspector le confirma al usuario si procede como Legalización o como Instalación Nueva.<br>4.- Al siguiente día, el Abonado se acerca por Call Center a conocer su número de cuenta en PORTOAGUAS EP. | 1. Llenar el formulario de Solicitud de Legalización<br>2. Cédula de Identidad<br>3. Copia de caratula escritura<br>4. Pago de predio urbano<br>5. Ficha catastral<br>6. Posesión efectiva (*)<br>7. Certificado de Defunción (*)<br>8. Pago de tasa<br>9. Permiso Municipal de Construcción (*) si el caso lo amerita. | 1. Registro de solicitud en la Bitacora.<br>2. Entrega de documentación al Inspector, para la respectiva inspección, por el área de Atención al Cliente.<br>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.<br>4. Se contesta la solicitud ingresada. | Agencia Recaudación Centro: Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes; atención al público desde las 0800 a 17h00; Agencia Matriz: Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes; atención al público desde las 0800 a 17h00 y los sábados de 08h00 a 12h30. Agencia Crucita: Atención público de Lunes, martes, miércoles, jueves, viernes desde las 0800 a 17h00. Agencia Calderon: Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes; atención al público desde las 0800 a 17h00. | El costo está basado de acuerdo al diámetro de la tubería (½ - ¾ - 1" - 1 ½ - 2" - 3"); y de acuerdo a la categoría del predio ( Residencial, Comercial, Oficial Público e Industrial). En valores porcentuales, de acuerdo a la remuneración básica unificada vigente. | 3 a 4 días Laborables | o | Agencia Recaudaciòn Centro, Agencia Matriz, Agencia Crucita y Agencia Calderon. | Agencia Recaudaciòn Centro: Calle Cordova y Chile, esquina. Teléfono: 3-701960 Agencia Matriz: Calle San Francisco, Km 1 ½ vía a Crucita. Teléfonos: 3701960, Agencia Crucita: Calle Principal y Avda. el deportista. Teléfono: -3701960.. Agencia Calderon: Plaza Calderon. Link para direccionar a la página de inicio del sitio web: http://www.portoaguas.gob.ec | Atención personalizada por ventanilla o balcón de servicios en las Agencias: Matriz, Calderon y Crucita. | Si | NO APLICA/ PROCESO SISTEMATIZADO | NO DISPONIBLE Ya que PORTOAGUAS EP no cuenta con el servicio en linea para atención al cliente. | 13 | 64 | NO DISPONIBLE Ya que PORTOAGUAS EP no cuenta con un sistema de medición de satisfacción de usuario. |
| 7 | Instalación de Conexiones Iniciales de Agua Potable y Alcantarillado. | Obtención del servicio de agua potable y alcantarillado sanitario. | 1.- Se toma turno por Call Center<br>2.- Personal de módulos de Atención al Cliente, llena formato "Tipos de Solicitud de Servicio".<br>3.- Usuario/cliente esta pendiente de que se le realice el proceso del informe de factibilidad y creación de cuenta.. 4.- Abonado paga derecho de conexiones de agua potable y alcantarillado. 5- Usuario debe por sus propios recursos contratar personal para la excavación donde se realizará las respectivas conexiones.<br>6.- Pago del derecho de conexión.<br>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<br>2.- Copia de comprobante de pago de impuestos prediales y/o escritura debidamente catastrada e inscrita en el Registro de la Propiedad.<br>3.- Croquis del predio. (otorga la empresa)<br>4.- Pago del derecho de conexión. | 1. Envío de correo electrónico a la Dirección Comercial (Secretaría), con las solicitudes ingresadas por el Usuario, y remitiendo el físico de los expedientes a la Dirección Comercial.<br>2. Dirección Comercial, envía Memorando a la Dirección Técnica dando a conocer el requerimiento.<br>3. Dirección Técnica, envía a realizar inspección al predio para conocer si hay factibilidad de red de agua potable y alcantarillado sanitario.<br>4. El Jefe de Agua Potable emite el informe de factibilidad y entrega al Director Técnico.<br>5. Dirección Técnica comunica a la Dirección Comercial resultados del informe de factibilidad.<br>6. Dirección Comercial, comunica mediante Memorando | Agencia Recacudación Centro: Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes; atención al público desde las 0800 a 17h00; Agencia Matriz: Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes; atención al público desde las 0800 a 17h00 . Agencia Crucita: Atención público de Lunes, martes, miércoles, jueves, viernes desde las 0800 a 17h00. Agencia Calderon: Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes; atención al público desde las 0800 a 17h00. | El costo está basado de acuerdo al diámetro de la tubería (½ - ¾ - 1" - 1 ½ - 2" - 3"); y de acuerdo a la categoría del predio ( Residencial, Comercial, Oficial Público e Industrial). En valores porcentuales, de acuerdo a la remuneración básica unificada vigente. | De acuerdo a la disponibilidad del personal de cuadrilla de la Dirección Comercial, y del tiempo de respuesta de informe de factibilidad de la Dirección Técnica. | Portoviejo, Calderon y la parroquia Crucita. | Agencia Centro, Agencia Matriz, Agencia Crucita y Agencia Calderon. | Agencia Recaudaciòn Centro: Calle Cordova y Chile, esquina. Teléfono: 3-701960 Agencia Matriz: Calle San Francisco, Km 1 ½ vía a Crucita. Teléfonos: 3701960, Agencia Crucita: Calle Principal y Avda. el deportista. Teléfono: -3701960.. Agencia Calderon: Plaza Calderon. Link para direccionar a la página de inicio del sitio web: http://www.portoaguas.gob.ec | Atención personalizada por ventanilla o balcón de servicios en las Agencias: Matriz, El Floron y Crucita. | No | NO APLICA/ PROCESO SISTEMATIZADO | NO DISPONIBLE Ya que PORTOAGUAS EP no cuenta con el servicio en linea para atención al cliente. | 70 | 609 | NO DISPONIBLE Ya que PORTOAGUAS EP no cuenta con un sistema de medición de satisfacción de usuario. |

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

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

| No. | Denominación del servicio | Descripción del servicio | Cómo acceder al servicio (Se describe el detalle del proceso que debe seguir la o el ciudadano para la obtención del servicio). | Requisitos para la obtención del servicio (Se deberá listar los requisitos que exige la obtención del servicio y donde se obtienen) | Procedimiento interno que sigue el servicio | Horario de atención al público (Detallar los días de la semana y horarios) | Costo | Tiempo estimado de respuesta (Horas, Días, Semanas) | Tipo de beneficiarios o usuarios del servicio (Describir si es para ciudadanía en general, personas naturales, personas jurídicas, ONG, Personal Médico) | Oficinas y dependencias que ofrecen el servicio | Dirección y teléfono de la oficina y dependencia que ofrece el servicio (link para direccionar a la página de inicio del sitio web y/o descripción manual) | Tipos de canales disponibles de atención presencial: (Detallar si es por ventanilla, oficina, brigada, página web, correo electrónico, chat en línea, contact center, call center, teléfono institución) | Servicio Automatizado (Si/No) | Link para descargar el formulario de servicios | Link para el servicio por internet (on line) | Número de ciudadanos/ciudadanas que accedieron al servicio en el último 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 la actualización de datos. | 1.- Entregar la solicitud de acceso al Cambio de Nombre y/o Actualización de Datos, por los módulos de Atención al Cliente.<br>2.- Usuario/cliente estar pendiente de que su petición se ejecute<br>3.-Usuario se acerca a las Instalaciones y comprueba por Call Center datos actualizados. | 1.- Solicitud por escrito<br>2.- Cédula de Identidad<br>3. - Copia de la carátula de escritura y de la inscripción en el Registro de la Propiedad.<br>4.- Copia de Pago predial(Certificado de clave predial<br>5.- Croquis del predio. | 1. Registro de solicitud en la Bitácora.<br>2. La solicitud con los documentos habilitantes se entregan al Departamento de Catastro para que verifique y se proceda al Cambio de Nombre/Actualización de Datos.<br>3. Se realiza la inspección técnica para la verificación de la información.<br>4. Según el informe del Inspector se procede a modificar los datos solicitados.<br>5. Se contesta la solicitud ingresada. | Agencia Recaudación Centro:<br>Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes; atención al público desde las 08h00 a 17h00; Agencia Matriz:<br>Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes; atención al público desde las 08h00 a 17h00 y los sábados de 08h00 a 12h30. Agencia Crucita: Atención público de Lunes, martes, miércoles, jueves, viernes desde las 08h00 a 17h00. Agencia Calderon: Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes; atención al público desde las 08h00 a 17h00. | Gratuito | 1 a 3 días Laborables | Portoviejo, Calderon y la parroquia Crucita. | Agencia Recaudación Centro, Agencia Matriz, Agencia Crucita y Agencia Calderon. | Agencia Recaudación Centro: Calle Cordova y Chile, esquina . Teléfono: 3-701960<br>Agencia Matriz:<br>Calle San Francisco, Km 1 ½ vía a Crucita. Teléfonos: 3701960. Agencia Crucita: Calle Principa y Avda. el Periodista. Teléfono: -3701960. . Agencia Calderon: Plaza Calderon.<br>Link para direccionar a la página de inicio del sitio web:<br>http://www.portoaguas.gob.ec | Atención personalizada por ventanilla o balcón de servicios en las Agencias: Matriz, El Floron y Crucita. | SI | NO APLICA/ PROCESO SISTEMATIZADO | "NO DISPONIBLE", Ya que PORTOAGUAS EP no cuenta con el servicio en línea para atención al cliente. | 74 | 632 | "NO DISPONIBLE Ya que PORTOAGUAS EP no cuenta con un sistema de medición de satisfacción de usuario. |
| 9 | Solicitud de Cierre definitivo. | Cerrar definitivamente la cuenta y el acceso del líquido vital, sin cargos futuros por pagar de ninguna índole, se termina la relación Empresa - Abonado. El abonado suspendido se compromete a cancelar la tarifa básica por gastos administrativos (Art.57.- Reglamento para la Administración de los Sistemas de Agua Potable y Alcantarillado). | 1.- Se toma turno por Call Center<br>2.- Personal de módulos de Atención al Cliente, llena formato "Tipos de Solicitud de Servicio".<br>3.- Abonado se acerca a los módulos de Atención al Cliente, a consultar y comprobar en el sistema de que el estado de su cuenta se encuentre como cierre definitivo. | 1.- Solicitud por escrito<br>2.- Cédula de Identidad<br>3. - Copia de la factura de la ultima planilla de pago (debe estar al día en los pagos)<br>4.- Croquis del predio. | 1. Registro de Solicitud en Bitácora<br>2. Entrega de documentación al Departamento de Medidores por parte del área de Atención al Cliente.<br>3. Departamento de Medidores asigna inspector , para comprobar e informar que esta cuenta en ningún caso se encuentra asociada a una solicitud de auto provisión o a otra modalidad de abastecimiento (solo en este caso procede).<br>4. Departamento de Catastro procede a cambiar el estado de conexión, de Activo a Cierre Definitivo. | Agencia Recaudación Centro:<br>Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes; atención al público desde las 08h00 a 17h00; Agencia Matriz:<br>Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes; atención al público desde las 08h00 a 17h00 y los sábados de 08h00 a 12h30. Agencia Crucita: Atención público de Lunes, martes, miércoles, jueves, viernes desde las 08h00 a 17h00. Agencia Calderon: Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes; atención al público desde las 08h00 a 17h00. | Gratuito | 10 días Art.57.- del Reglamento para la Administración de los Sistemas de Agua Potable y Alcantarillado. | Portoviejo, Calderon y la parroquia Crucita. | Agencia Matriz, Agencia Crucita y Agencia Calderon. | Agencia Matriz:<br>Calle San Francisco, Km 1 ½ vía a Crucita. Teléfonos: 3-701960. Agencia Crucita: Calle Principal y Avda. el deportista. Teléfono: -3701960. . Agencia Calderon: Plaza Calderon.<br>Link para direccionar a la página de inicio del sitio web:<br>http://www.portoaguas.gob.ec | Atención personalizada por ventanilla o balcón de servicios en las Agencias: Matriz, Calderon y Crucita. | SI | NO APLICA/ PROCESO SISTEMATIZADO | "NO DISPONIBLE" Ya que PORTOAGUAS EP no cuenta con el servicio en línea para atención al cliente. | 21 | 230 | "NO DISPONIBLE" Ya que PORTOAGUAS EP no cuenta con un sistema de medición de satisfacción de usuario. |
| 10 | Inspección de Pozas Sépticas y Redes de Alcantarillado Sanitario. | Acceder al servicio de limpieza de poza séptica o redes de alcantarillado, según sea la solicitud. | 1.- Se toma turno por Call Center<br>2.- Personal de módulos de Atención al Cliente, llena formato "Solicitud Servicio de Alcantarillado y Poza Séptica".<br>3.- Usuario/cliente esta pendiente de que se le realice la inspección en su predio, y se le informe valores a cancelar.<br>4.- Usuario cancela valores, según el servicio, sea este de poza séptica o redes de alcantarillado sanitario. | CON CUENTA PARA POZA SEPTICA:<br>1. Cédula de Identidad<br>2. Croquis del predio (otorga la empresa)<br>REDES DE ALCANTARILLADO<br>• Copia de la carátula de la escritura<br>• Copia de comprobante de pago de impuestos prediales. | INSPECCIONES DE POZA SÉPTICA<br>1. Registro de Solicitud en Bitácora<br>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.<br>3. Operadores de módulos confirman con la factura el valor a cancelar por este servicio, y proceden a enviar correo electrónico al Dep. Técnico - Jefe de Operación y Mantenimiento de Alcantarillado, para que se proceda con la atención del servicio de limpieza de poza séptica.<br>INSPECCIONES DE REDES DE ALCANTARILLADO<br>1. Registro de Solicitud.<br>2. El área de Atención al Cliente, entrega documentación al | Agencia Recaudación Centro:<br>Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes; atención al público desde las 08h00 a 17h00; Agencia Matriz:<br>Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes; atención al público desde las 08h00 a 17h00 y los sábados de 08h00 a 12h30. Agencia Crucita: Atención público de Lunes, martes, miércoles, jueves, viernes desde las 08h00 a 17h00<br>Agencia Calderon: Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes; atención al público desde las 08h00 a 17h00. | POR 1 VIAJE DIRECTO:<br>$45,00 de limpieza de poza<br>$56.00 de Km de viaje del carro<br>$1.00 de Solicitud<br>$102.00 TOTAL DEL VIAJE DIRECTO<br>Si el servicio de limpieza de poza, es con bomba son $10.00 más.<br>SI SON 2 VIAJES EL VALOR ES:<br>$90,00 de limpieza de poza<br>$112.00 de Km de viaje del carro<br>$1.00 de Solicitud<br>$203.00 TOTAL DE VIAJE DIRECTO | 1 a 3 días laborables | Portoviejo, Calderon y la parroquia Crucita. | Agencia Matriz, Agencia Crucita y Agencia Calderon. | Agencia Recaudación Centro: Calle Cordova y Chile, esquina.<br>Teléfono:3-701960<br>Agencia Matriz:<br>Calle San Francisco, Km 1 ½ vía a Crucita. Teléfonos:3-701960, Agencia Crucita: Calle Principal y Avda. el deportista. Teléfono: -3701960. . Agencia Calderon: Plaza Calderon.<br>Link para direccionar a la página de inicio del sitio web:<br>http://www.portoaguas.gob.ec | Atención personalizada por ventanilla o balcón de servicios en las Agencias: Matriz, Calderon y Crucita. | No | https://portoaguas.gob.ec/wp-content/uploads/2021/12/SOLICITUD-DE-SERVICIO-Sistematizar-2-8.pdf. | "NO DISPONIBLE" Ya que PORTOAGUAS EP no cuenta con el servicio en línea para atención al cliente. | 54 | 468 | "NO DISPONIBLE" Ya que PORTOAGUAS EP no cuenta con un sistema de medición de satisfacción de usuario. |
| 11 | Solicitud de Instalación de Medidor | Instalación del instrumento de medición, mediante el cual se cancelarán valores por consumo real de agua potable. | 1.- Se toma turno por Call Center<br>2.- Personal de módulos de Atención al Cliente, llena formato "Tipos de Solicitud de Servicio".<br>3.- Usuario/cliente esta pendiente de que se le realice la instalación del medidor.<br>3.-Abonado paga valores por rubros de mano de obra, kit de medidor y materiales de instalación, que se refleja en el primer pago mediante la factura. | 1.- Cédula de Identidad<br>2.- Croquis del predio (otorga la empresa)<br>3.- Copia de la factura del pago de los valores del Kit del medidor, mano de obra y materiales. | 1. Registro de Solicitud en Bitácora<br>2. Entrega de documentos habilitantes al Departamento de Medidores.<br>3. Se informa al usuario que debe realizar el pago por los derechos de instalación.<br>4. Se emite un informe de la inspección en sitio.<br>5. Se activa en el Sistema Abilling, rubros por costos de: Kit de medidor, materiales de instalación y mano de obra.<br>6. El usuario cancela los costos | Agencia Recaudación Centro:<br>Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes; atención al público desde las 08h00 a 17h00; Agencia Matriz:<br>Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes; atención al público desde las 08h00 a 17h00 y los sábados de 08h00 a 12h30<br>Agencia Crucita: Atención público de Lunes, martes, miércoles, jueves, | 132,24 USD (el precio incluye el kit completo, caja de seguridad, medidor, válvulas, mano de obra y accesorios varios) | 15 días Laborables | Portoviejo, Calderon y la parroquia Crucita. | Agencia Matriz, Agencia Crucita y Agencia Calderon. | Agencia Recaudación Centro: Calle Cordova y Chile, esquina.<br>Teléfono:3-701960<br>Agencia Matriz:<br>Calle San Francisco, Km 1 ½ vía a Crucita. Teléfonos: 3-701960, Agencia Crucita: Calle Principal y Avda. el deportista. Teléfono: -3701960. . Agencia Calderon: Plaza Calderon.<br>Link para direccionar a la página de inicio del sitio web:<br>http://www.portoaguas.gob.ec | Atención personalizada por ventanilla o balcón de servicios en las Agencias: Matriz, Calderon y Crucita. | SI | NO APLICA/ PROCESO SISTEMATIZADO | "NO DISPONIBLE" Ya que PORTOAGUAS EP no cuenta con el servicio en línea para atención al cliente. | 25 | 106 | "NO DISPONIBLE" Ya que PORTOAGUAS EP no cuenta con un sistema de medición de satisfacción de usuario. |
| 12 | Solicitud de servicio - Convenios de Pago Administrativo | La Solicitud de 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 sostenida con la Empresa, de acuerdo al art 152 , 51 y 52 del Código Tributario. | 1.- Se puede acceder a este servicio acercandose a cada una de nuestras agencias en el Área de Cartera y Cobranza<br>2.- Reconocer la deuda<br>3.- Describir financiamiento. | 1.- Ser usuario de PORTOAGUAS EP y estar con deuda vencida<br>2. Copia de Cedula<br>3. Porcentaje de cuota inicio con la copia de factura de pago | 1.Actualizar datos del usuario<br>2. Inicio de Proceso.<br>3. Registro de convenio<br>4. Fin de proceso | Agencia Recaudación Centro:<br>Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes; atención al público desde las 08h00 a 17h00; Agencia Matriz:<br>Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes; atención al público desde las 08h00 a 17h00 , y los sábados de 08h00 a 12h30. Agencia Crucita: Atención público de Lunes, martes, miércoles, jueves, viernes desde las 08h00 a 17h00. Agencia Calderon | Gratuito | Inmediato | Usuarios PORTOAGUAS EP con deuda | Agencia Centro, Agencia Matriz, Agencia Crucita y Agencia Calderon. | Agencia Centro:<br>Calle Cordova y Chile, esquina. Teléfono: 3-701960<br>Agencia Matriz:<br>Calle San Francisco, Km 1 ½ vía a Crucita. Teléfonos: 3-701960, Agencia Crucita: Calle Principal y Avda. el deportista. Teléfono: -3701960. . Agencia Calderon: Plaza Calderon<br>Link para direccionar a la página de inicio del sitio web:<br>http://www.portoaguas.gob.ec | Atención personalizada por ventanilla o balcón de servicios en las Agencias: Matriz, Calderon y Crucita. | 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. | 307 | 2520 | "NO DISPONIBLE" Ya que PORTOAGUAS EP no cuenta con un sistema de medición de satisfacción de usuario. |
| 13 | Solicitud Reconexion de Servicio | La Solicitud de Reconexión es un servicio que brinda PORTOAGUAS EP para aquellos usuarios que por mantener deudas pendientes se les ha suspendido el servicio y que luego de pagar los valores adeudados o suscribir el respectivo convenio de pago solicitan la Reconexion del servicio brindado por la Empresa. | Se puede acceder a este servicio acercandose a cada una de las agencias de atención al público con la factura al día de sus pago y /o convenio o por medio de llamadas telefónicas | 1.- Ser usuario de PORTOAGUAS EP y estar al día en la planilla de agua potable y/o haber suscrito convenio de pago. | 1.Actualizar datos del usuario<br>2. Inicio de Proceso.<br>3. Registro de Informacion<br>4. Reconexion de Servicio<br>5. Fin de proceso | Agencia Recaudación Centro:<br>Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes; atención al público desde las 08h00 a 17h00; Agencia Matriz:<br>Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes; atención al público desde las 08h00 a 17h00 y los sábados de 08h00 a 12h30. Agencia Crucita: Atención público de Lunes, martes, miércoles, jueves, viernes desde las 08h00 a 17h00. Agencia Calderon: Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes; atención al público desde las 08h00 a 17h00. | 1. Reconexión con llave de acera 2 USD<br>2. Reconexión con llave de esfera 3 USD<br>3. Reconexión con llave de acera con cámara obstruida 5 USD<br>4. Reconexión con excavación en tierra con apertura manual de zanja 13 USD<br>5. Reconexión con excavación manual de zanja en área con H.S... 12 USD | Inmediato | Usuarios PORTOAGUAS EP con proceso de corte del servicio de agua potable. | Agencia Matriz, Agencia Crucita y Agencia Calderon. | Agencia Recaudación Centro:<br>Calle Cordova y Chile, esquina. Teléfono: 3-701960<br>Agencia Matriz:<br>Calle San Francisco, Km 1 ½ vía a Crucita. Teléfonos: 3-701960, Agencia Crucita: Calle Principal y Avda. el deportista. Teléfono: -3701960. . Agencia Calderon: Plaza Calderon<br>Link para direccionar a la página de inicio del sitio web:<br>http://www.portoaguas.gob.ec | Atención personalizada por personal del Área de Cartera y Cobranza. | SI | "NO APLICA" El usuario debe acercarse a módulo de atención al cliente | "NO DISPONIBLE", Ya que PORTOAGUAS EP no cuenta con el servicio en línea para atención al cliente. | 1398 | 12561 | "NO DISPONIBLE" Ya que PORTOAGUAS EP no cuenta con un sistema de medición de satisfacción de usuario. |
| 14 | Solicitud de servicio - Convenios de Pago Usuarios en Coactiva | Z | 1. Presentarse el propietario de la cuenta al balcon del servicio al cliente de Coactiva. | 1. Presentar cédula Identidad. | 1.- Se ingresa el convenio al sistema.<br>2.- Se procede a la firma con el usuario coactivado. | Agencia Matriz: Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes; atención al público desde las 08h00 a 17h00, Recaudación – Caja de 07h30 a 17h00; y los sábados de 08h00 a 12h30. | Gratuito | Inmediato | Usuarios Coactivados | Se atiende en la Via Crucita Km 1 1/2 Calle San Francisco | Agencia Recaudación:<br>Calle Cordova y Chile, esquina .<br>Teléfono: 3-701960<br>Agencia Matriz:<br>Calle San Francisco, Km 1 ½ vía a Crucita. Teléfonos: 3701960, Link para direccionar a la página de inicio del sitio web:<br>http://www.portoaguas.gob.ec | Atención personalizada por ventanilla o balcón de servicios en la Agencia Matriz | SI | "NO APLICA", ya que no existe ninguna solicitud para el tramite. Se realiza un convenio de Coactiva. | "NO DISPONIBLE", Ya que PORTOAGUAS EP no cuenta con el servicio en línea para atención al cliente. | 5 | 142 | "NO DISPONIBLE" Ya que PORTOAGUAS EP no cuenta con un sistema de medición de satisfacción de usuario. |

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

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

| No. | Denominación del servicio | Descripción del servicio | Cómo acceder al servicio (Se describe el detalle del proceso que debe seguir la o el ciudadano para la obtención del servicio). | Requisitos para la obtención del servicio (Se deberá listar los requisitos que exige la obtención del servicio y donde se obtienen) | Procedimiento interno que sigue el servicio | Horario de atención al público (Detallar los días de la semana y horarios) | Costo | Tiempo estimado de respuesta (Horas, Días, Semanas) | Tipo de beneficiarios o usuarios del servicio (Describir si es para ciudadanía en general, personas naturales, personas jurídicas, ONG, Personal Médico) | Oficinas y dependencias que ofrecen el servicio | Dirección y teléfono de la oficina y dependencia que ofrece el servicio (link para direccionar a la página de inicio del sitio web y/o descripción manual) | Tipos de canales disponibles de atención presencial: (Detallar si es por ventanilla, oficina, brigada, página web, correo electrónico, chat en línea, contact center, call center, teléfono institución) | Servicio Automatizado (Si/No) | Link para descargar el formulario de servicios | Link para el servicio por internet (on line) | Número de ciudadanos/ciudadanas que accedieron al servicio en el último periodo (mensual) | Número de ciudadanos/ciudadanas que accedieron al servicio acumulativo | Porcentaje de satisfacción sobre el uso del servicio |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 15 | Denuncias Limpieza de Colectores, Mantenimiento de Redes de Agua Potable, colocacion de tapas y Servicios Generales. | Brindar asistencia técnica de mantenimiento de Colectores y Redes de Agua Potable, asi también acceso a la reparación en servicios generales que brinda PORTOAGUAS EP, como son daños de tuberias, sopletes y otras. | 1. Se toma turno por Call Center<br>2. Personal de módulos de Atención al Cliente, recepta e ingresa al sistema la denuncia correspondiente.<br>3. Se otorga copia de la denuncia al usuario.<br>1. 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.<br>2.- Se deriva automática y sistemáticamente la denuncia a la bandeja de personal de la Dirección Técnia.<br>3.- Personal pertinente de la Dirección Técnica agenda la actividad para ser ejecutada en el lugar afectado. | Agencia Matriz: Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes; atención al público desde las 0800 a 17h00. Agencia Crucita: Atención público de Lunes, martes, miércoles, jueves, viernes desde las 0800 a 17h00 . Agencia Calderon: Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes; atención al público desde las 0800 a 17h00. | Gratuito | De acuerdo al cronograma establecido de actividades; y a la disponibilidad del personal de cuadrilla de la Dirección Técnica destinado para estos fines. | Portoviejo, Calderon y la parroquia Crucita. | Agencia Matriz, Agencia Crucita y Agencia Calderon. | Agencia Matriz:<br>Calle San Francisco, Km 1 ½ vía a Crucita. Teléfonos: 3-701960, Agencia Crucita: Calle Principal y Avda. el deportista. Teléfono: -3701960. Agencia Calderon: Plaza Calderon<br>Link para direccionar a la página de inicio del sitio web:<br>http://www.portoaguas.gob.ec | Atención personalizada por ventanilla o balcón de servicios en las Agencias: Edificio, Matriz, Calderon y Crucita. | SI | "NO APLICA", ya que no existe ninguna solicitud para el tramite. El usuario debe acercarse a módulos de atención al cliente o a través de los canelas de comunicación. | "NO DISPONIBLE", Ya que PORTOAGUAS EP no cuenta con el servicio en linea para atención al cliente. | 333 | 3415 | "NO DISPONIBLE" Ya que PORTOAGUAS EP no cuenta con un sistema de medición de satisfacción de usuario. |
| 16 | Solicitud de Despacho de Tanquero Particular | Brindar el servicio de agua potable, a través de la venta de Tanqueros de agua, para satisfacer la necesidad del liquido vital en lugares donde hay dificil acceso al servicio. | 1. Se toma turno por Call Center<br>2. Personal de módulos de Atención al Cliente procede a facturar valores según los m3.<br>3. Emitir factura y derivar al cliente a Caja 4.- Recaudar valores por pago de agua Tanquero Particular.<br>5.- Despacho de orden de venta de agua | 1. Usuario otorga su código de cliente Tanquero Particular, registrado en el Sistema Abilling. | 1. Personal de módulos de Atención al Cliente, procede a facturar en el sistema Aflow los valores correspondientes según los m3 de cada tanquero y de acuerdo al número solicitudes.<br>2. Usuario se acerca a Caja, para cancelar valores facturados.<br>3. Personal de Módulos de Atención al Cliente, emite las órdenes de despacho por cada tanquero de agua.<br>4. Usuario con las órdenes impresas, se acerca a la toma de agua de Loma Blanca, donde se realiza el abastecimiento de tanqueros.<br>5. Personal delegado de PORTOAGUAS EP del área Comercial, con el original del ticket de órdenes de despacho, procede a finalizar el trámite sistemáticamente. | Agencia Matriz: Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes; atención al público desde las 0800 a 17h00, Recaudación – Caja de 07h30 a 17h00. | Valor facturado, dependiendo de los m3 de cada tanquero de agua. | Inmendiato | Ciudadanía en General. | Agencia Centro. | Agencia Matriz:<br>Calle San Francisco, Km 1 ½ vía a Crucita. Teléfono: 3-701960<br>Link para direccionar a la página de inicio del sitio web:<br>http://www.portoaguas.gob.ec | Atención personalizada por ventanilla o balcón de servicios en la Agencia: Edificio Matriz . | SI | "NO APLICA", ya que no existe ninguna solicitud para el tramite. El usuario debe acercarse a módulos de atención al cliente para solicitar las órdenes de tanquero. | "NO DISPONIBLE", Ya que PORTOAGUAS EP no cuenta con el servicio en linea para atención al cliente. | 285 | 2386 | "NO DISPONIBLE" Ya que PORTOAGUAS EP no cuenta con un sistema de medición de satisfacción de usuario. |

| | |
|---|---|
| **Para ser llenado por las instituciones que disponen de Portal de Trámites Ciudadanos (PTC)** | "NO APLICA" PORTOAGUAS EP NO CUENTA CON PORTAL DE TRÁMITES CIUDADANOS |
| **FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:** | 31/10/2023 |
| **PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:** | MENSUAL |
| **UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACION - LITERAL d):** | DIRECCIÓN COMERCIAL |
| **RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL d):** | ING. JENNY LEONOR MENDOZA GARCÍA |
| **CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:** | jenny_mendoza@portoaguas.gob.ec |
| **NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:** | (05) 3701-960 EXTENSIÓN 105 |