

**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 (Especificar 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 (en línea)	Número de Ciudadanos/Ciudadanas que accedieron al servicio en el último periodo (mensual)	Número de Ciudadanos/Ciudadanas que accedieron al servicio acumulativo	Porcentaje de satisfacción sobre el uso del servicio
1	Solicitud de Acceso a la Información Pública	Pedido realizado por cualquier ciudadano/a para conocer el manejo de los recursos que hacen las instituciones del Estado.	1. Entregar la solicitud de acceso a la información pública en físico o a través de correo electrónico 2. Estar pendiente de que la respuesta de contestación se entregue antes de los 15 días hábiles en el Art. 9 de la LOTAIP (10 días y 5 días con prórroga) 3. Realizar la comunicación con la respuesta a la solicitud según el medio que haya escogido (servicio en línea o retro en oficina)	1. Llenar el formulario de la solicitud de acceso a la información pública; ó 2. Llenar la información si el servicio está disponible en internet (en línea). 3. Realizar el seguimiento a la solicitud hasta la entrega de la respuesta.	1. La solicitud de acceso a la información pública llega a la máxima autoridad de la institución. 2. Pasa al área que genera, produce o custodia la información. 3. Se remite a la máxima autoridad para la firma de la respuesta o a quien haya delegado debidamente. 4. Entrega de la comunicación con la respuesta al o la solicitante	8:00 a 17:30	Gratis	15 días	Ciudadanía en general	Se atiende en las dependencias de la Empresa Aguas Machala EP	A. 25 de Junio entre Colon y Buenavista Telefono-> 3702010 www.aguasmachala.gob.ec	Ventanilla de atención al usuario, teléfono de la institución, mediante oficina	No	<a href="http://www.aguasmachala.gob.ec">www.aguasmachala.gob.ec</a>	<a href="http://www.aguasmachala.gob.ec">www.aguasmachala.gob.ec</a>	0	0	0%
2	Solicitudes de servicio	* Creación de cuentas * Instalación de guía * Actualización de datos * Exoneración de tercera y discapacidad * Instalación de Medidor * Extracción de Pozo séptico * Mantenimiento de alcantarillado * Corte Provisional (predio deshabitado) * Reconexión de servicio * Especificaciones Técnicas * Factibilidad de Servicios * Fiscalización de Proyectos	Solicitud en las ventanillas de atención al usuario, por oficina o vía telefónica	1.- Planilla 2.- Copia de cedula y demas requisitos que según sea el requerimiento se obtendrán en la recepción de la empresa	1.- Ingreso de solicitud al sistema comercial 2.- Se asigna inspección 2.- Se programa el servicio	8:00 a 17:30	Gratis	15 días	Ciudadanía en general	Se atiende en las dependencias de la Empresa Aguas Machala EP	A. 25 de Junio entre Colon y Buenavista Telefono-> 3702010 www.aguasmachala.gob.ec	Ventanilla de atención al usuario, teléfono de la institución, mediante oficina	Si	<a href="http://www.aguasmachala.gob.ec">www.aguasmachala.gob.ec</a>	<a href="http://www.aguasmachala.gob.ec">www.aguasmachala.gob.ec</a>	73	1099	81%
3	Solicitudes de reclamos	*ALTA FACTURACION * AGUA EN MAL ESTADO * CATEGORIA * DOBLE EMISION *CONSTRUCCION SUSPENDIDA ANTIGUA * FUGA DE AGUA * INEXISTENCIA DE AGUA * INEXISTENCIA DE ALCANTARILLADO * INEXISTENCIA DE GUIA * PAGO MAL INPUTADO * ROTURA DE ACUEDUCTO * SUSPENSION POR SOLAR VACIO * VIVIENDA DESHABITADA SIN SUSPENSION * VIVIENDA DESHABITADA CON SUSPENSION	Solicitud en las ventanillas de atención al usuario, por oficina o vía telefónica	1.- Planilla 2.- Copia de cedula	1.- Ingreso del reclamo al sistema comercial 2.- Se asigna inspección 2.- Se programa la inspección 3.- Se genera O/T de ser el caso 4.- Analisis del reclamo 5.- Resolucion del reclamo	8:00 a 17:30	Gratis	15 días	Ciudadanía en general	Se atiende en las dependencias de la Empresa Aguas Machala EP	A. 25 de Junio entre Colon y Buenavista Telefono-> 3702010 www.aguasmachala.gob.ec	Ventanilla de atención al usuario, teléfono de la institución, mediante oficina	No	<a href="http://www.aguasmachala.gob.ec">www.aguasmachala.gob.ec</a>	<a href="http://www.aguasmachala.gob.ec">www.aguasmachala.gob.ec</a>	583	8453	98%
Para ser Remado por las Instituciones que disponen de Portal de Trámites Ciudadanos (PTC)												Portal de Trámites Ciudadanos (PTC)						
FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:												30/11/2019						
PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:												MENSUAL						
UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN - LITERAL (i):												ESPECIALISTA DE SERVICIO AL USUARIO						
RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL (i):												Ing. Ariana Gutierrez Herrera						
CORREO ELECTRÓNICO DEL RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:												<a href="mailto:aguierrez@aguasmachala.gob.ec">aguierrez@aguasmachala.gob.ec</a>						
NÚMERO TELEFÓNICO DEL RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:												(07) 3702010 EXTENSIÓN 303						