

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	
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 dispuesto en el Art. 9 de la LOTAIP (10 días y 5 días con prórroga). 3. Retirar la comunicación con la respuesta a la solicitud según el medio que haya escogido (servicio en línea o retiro en oficinas).	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 ha delegado oficialmente. 4. Entrega de la comunicación con la respuesta al o la solicitante.	8:00 a 17:30	Gratuito	16 días	Ciudadanía en general	Se atiende en las dependencias de la Empresa Aguas Machala EP	Av. 9 de Mayo entre Arizaga y Manuel Serrano Teléfono: 073702010 info@aguasmachala.gob.ec	Ventanilla de atención al usuario, teléfono de la institución, mediante oficio.	No	www.aguasmachala.gob.ec	www.aguasmachala.gob.ec	0	0	0%	
2	Solicitudes de servicio	1. Creación de cuentas. 2. Instalación de guía. 3. Actualización de datos. 4. Exoneración de tercera y discapacidad. 5. Instalación de medidor. 6. Extracción de poses séptico. 7. Mantenimiento de alcantarillado. 8. Corte provisional (predio deshabitado). 9. Reconocimiento de servicio. 10. Especificaciones técnicas. 11. Factibilidad de servicios. 12. Fiscalización de proyectos.	Solicitud en las ventanillas de atención al usuario, por oficio o vía telefónica.	1. Planilla. 2. Copia de cédula y demás 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. 3. Se programa el servicio.	8:00 a 17:30	Gratuito	15 días	Ciudadanía en general	Se atiende en las dependencias de la Empresa Aguas Machala EP	Av. 9 de Mayo entre Arizaga y Manuel Serrano Teléfono: 073702010 info@aguasmachala.gob.ec	Ventanilla de atención al usuario, teléfono de la institución, mediante oficio.	Si	www.aguasmachala.gob.ec	www.aguasmachala.gob.ec	120	1902	26%	
3	Solicitudes de reclamos	1. Alta facturación. 2. Agua en mal estado. 3. Categoría. 4. Doble emisión. 5. Construcción suspendida antigua. 6. Fuga de agua. 7. Inexistencia de agua. 8. Inexistencia de alcantarillado. 9. Inexistencia de guía. 10. Pago mal imputado. 11. Rotura de acueducto. 12. Suspensión por solar vacío. 13. Vivienda deshabitada sin suspensión. 14. Vivienda deshabitada con suspensión.	Solicitud en las ventanillas de atención al usuario, por oficio o vía telefónica.	1. Planilla. 2. Copia de cédula de identidad.	1. Ingreso del reclamo al sistema comercial. 2. Se asigna inspección. 3. Se programa la inspección. 4. Se genera CVI de ser el caso. 5. Análisis del reclamo. 6. Resolución del reclamo.	8:00 a 17:30	Gratuito	15 días	Ciudadanía en general	Se atiende en las dependencias de la Empresa Aguas Machala EP	Av. 9 de Mayo entre Arizaga y Manuel Serrano Teléfono: 073702010 info@aguasmachala.gob.ec	Ventanilla de atención al usuario, teléfono de la institución, mediante oficio.	No	www.aguasmachala.gob.ec	www.aguasmachala.gob.ec	713	16200	95%	
Para ser llenado por las instituciones que disponen de Portal de Trámites Ciudadanos (PTC)						"NO APLICA", debido a que la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado del Cantón Machala, "Aguas Machala-EP.", no utiliza el Portal de Trámites Ciudadanos (PTC)													
FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:						31/10/2020													
PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:						MENSUAL													
UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN - LITERAL d):						SERVICIO AL USUARIO													
RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL d):						ING. LEYDY BRON RILEDA													
CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:						bron@aguasmachala.gob.ec													
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:						(07)370 2010 EXTENSIÓN 303													