

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 (S/N) | 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 | Pedido realizado por cualquier ciudadano/a para conocer el manejo de los recursos que administran las entidades 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 10 días siguientes al 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 vestro en oficinas). | 1. Llenar el formulario de la solicitud de acceso a la información pública.º 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 o quien preside el comité de transparencia, según sea el caso, para la firma de la respuesta. 4. Entrega de la respuesta al o la solicitante por el medio de interacción que haya escogido. | 08:00 a 18:00 | Gratuito | 15 días | Ciudadanía del cantón Cuenca | Se atiende en las oficinas de recepción de documentos en la Calle Benigno Malo y Calle Saure | DIRECCIONES | Puntos de servicio de de Etapa | No | SOLICITUD DE ACCESO | "NO APLICA" Este servicio no está disponible en línea | 0 | 29 | "INFORMACIÓN NO DISPONIBLE", debido a que la entidad se encuentra desarrollando un mecanismo para medir el nivel de satisfacción ciudadana sobre los servicios que ofrece. |
| 2 | Internet | Internet de Alta velocidad prestado por diferentes tecnologías. | Solicitar el servicio en los Puntos de atención de Etapa, Fuerza de ventas y en la página WEB de Etapa | 1. Copias de cédula y certificado de votación. 2. Copia de cuenta bancaria de ser el caso. 3. Firmar los documentos contractuales. | Se recibe la solicitud del Abonado, se ingresa a la base de datos, se genera orden de instalación, centro de monitoreo verifica que este funcional llamando al Abonado | Lunes a viernes de 8:00 a 18:00 - Sábado y domingo de 10:00 a 19:00 | Tarifario vigente | 5 días | Ciudadanía del cantón Cuenca, la Ciudad de Guayaquil | Oficinas que ofrecen el servicio | dirección y teléfono de la oficina ofrece el servicio | Puntos de servicio de de Etapa | No | formulario de servicio | formulario de servicio | 1203 | 7753 | "INFORMACIÓN NO DISPONIBLE", debido a que la entidad se encuentra desarrollando un mecanismo para medir el nivel de satisfacción ciudadana sobre los servicios que ofrece. |
| 3 | Telefonía | Telefonía fija e inalámbrica prestado por diferentes tecnologías y categorías. | Solicitar el servicio en los Puntos de atención de Etapa, Fuerza de ventas y en la página WEB de Etapa | 1. Copias de cédula y certificado de votación. 2. Copia de cuenta bancaria de ser el caso. 3. Firmar los documentos contractuales. | Se recibe la solicitud del Abonado, se ingresa a la base de datos, se genera orden de instalación, centro de monitoreo verifica que este funcional llamando al Abonado | Lunes a viernes de 8:00 a 18:00 - Sábado y domingo de 10:00 a 19:01 | Tarifario vigente | 7 días | Ciudadanía del cantón Cuenca, la Ciudad de Guayaquil | Oficinas que ofrecen el servicio | dirección y teléfono de la oficina ofrece el servicio | Puntos de servicio de de Etapa | No | formulario de servicio | formulario de servicio | 70 | 502 | "INFORMACIÓN NO DISPONIBLE", debido a que la entidad se encuentra desarrollando un mecanismo para medir el nivel de satisfacción ciudadana sobre los servicios que ofrece. |
| 4 | Televisión | Televisión satelital por suscripción, pausa, graba y retroceso, programación orientada a la familia | Solicitar el servicio en los Puntos de atención de Etapa, Fuerza de ventas y en la página WEB de Etapa | 1. Copias de cédula y certificado de votación. 2. Copia de cuenta bancaria de ser el caso. 3. Firmar los documentos contractuales. | Se recibe la solicitud del Abonado, se ingresa a la base de datos, se genera orden de instalación, centro de monitoreo verifica que este funcional llamando al Abonado | Lunes a viernes de 8:00 a 18:00 - Sábado y domingo de 10:00 a 19:02 | Tarifario vigente | 5 días | Ciudadanía del cantón Cuenca, la Ciudad de Guayaquil | Oficinas que ofrecen el servicio | dirección y teléfono de la oficina ofrece el servicio | Puntos de servicio de de Etapa | No | formulario de servicio | formulario de servicio | 0 | 8 | "INFORMACIÓN NO DISPONIBLE", debido a que la entidad se encuentra desarrollando un mecanismo para medir el nivel de satisfacción ciudadana sobre los servicios que ofrece. |
| 5 | Servicios Corporativos | Nuestros servicios corporativos están basados en soluciones integrales de disponibilidad y seguridad de la información, con lo cual Ud. Tiene. | Solicitar el servicio en los Puntos de atención de Etapa, Fuerza de ventas y en la página WEB de Etapa | 1. Copias de cédula y certificado de votación. 2. Copia de cuenta bancaria de ser el caso. 3. Firmar los documentos contractuales. | Se recibe la solicitud del Abonado, se ingresa a la base de datos, se genera orden de instalación, centro de monitoreo verifica que este funcional llamando al Abonado | Lunes a viernes de 8:00 a 18:00 - Sábado y domingo de 10:00 a 19:03 | Tarifario vigente | 5 días | Ciudadanía del cantón Cuenca | Oficinas que ofrecen el servicio | dirección y teléfono de la oficina ofrece el servicio | Puntos de servicio de de Etapa | No | "NO APLICA" Este servicio no está disponible en línea | "NO APLICA" Este servicio no está disponible en línea | 35 | 485 | "INFORMACIÓN NO DISPONIBLE", debido a que la entidad se encuentra desarrollando un mecanismo para medir el nivel de satisfacción ciudadana sobre los servicios que ofrece. |
| 6 | Agua Potable | Nos responsabilizamos del mantenimiento y operación de los sistemas de agua potable, procurando además la continuidad, tanto en cantidad como en calidad de los mismos. | Solicitar el servicio en los Puntos de atención de Etapa. | 1. Copias de cédula y certificado de votación. 2. Copia de cuenta bancaria de ser el caso. 3. Firmar los documentos contractuales. | Se recibe la solicitud del Abonado, se ingresa a la base de datos, se genera orden de instalación, monitoreo verifica que este el Abonado con el servicio. | Lunes a viernes de 8:00 a 18:00 - Sábado y domingo de 10:00 a 19:04 | Tarifario vigente | 15 días | Ciudadanía del cantón Cuenca | Oficinas que ofrecen el servicio | dirección y teléfono de la oficina ofrece el servicio | Puntos de servicio de de Etapa | No | "NO APLICA" Este servicio no está disponible en línea | "NO APLICA" Este servicio no está disponible en línea | 410 | 3607 | "INFORMACIÓN NO DISPONIBLE", debido a que la entidad se encuentra desarrollando un mecanismo para medir el nivel de satisfacción ciudadana sobre los servicios que ofrece. |

| | |
|--|--|
| Para ser llenado por las instituciones que disponen de Portal de Trámites Ciudadanos (PTC) | PORTAL DE ETAPA EP |
| FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN: | 31/10/2020 |
| PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN: | MENSUAL |
| UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN - LITERAL d): | GERENCIA COMERCIAL DE ETAPA EP |
| RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL d): | ING. JAIMÉ ALFREDO ARCE ANDRADE |
| CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN: | jarco@etapa.net.ec |
| NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN: | (07) 2 831900 Ext 6310 |