

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 (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 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 dispuesto en el Art. 9 de la LOTAP (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 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 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 en general | Se atiende en todas las oficinas de servicios | DESCRIPCIONES | Puntos de servicio de Etapa | No | SOLICITUD DE ACCESO | SOLICITUD DE ACCESO | 0 | 0 | "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, Fuera de ventas y en la página WEB de Etapa | Requisitos para obtención del servicio | Se receipta 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 | | Oficinas que ofrecen el servicio | DIRECCION Y TELEFONO DE LA OFICINA OFRECIE EL SERVICIO | Direccion y telefono de la oficina ofrece el servicio | No | FORMULARIO DE SERVICIO | FORMULARIO DE SERVICIO | 9.896 | 7.652 | "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, Fuera de ventas y en la página WEB de Etapa | Requisitos para obtención del servicio | Se receipta 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 | | Oficinas que ofrecen el servicio | DIRECCION Y TELEFONO DE LA OFICINA OFRECIE EL SERVICIO | Direccion y telefono de la oficina ofrece el servicio | No | FORMULARIO DE SERVICIO | FORMULARIO DE SERVICIO | 1.765 | 1.589 | "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 retrocede, programación orientada a la Familia | Solicitar el servicio en los Puntos de atención de Etapa, Fuera de ventas y en la página WEB de Etapa | Requisitos para obtención del servicio | Se receipta 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 | Cantón Cuenca | Oficinas que ofrecen el servicio | DIRECCION Y TELEFONO DE LA OFICINA OFRECIE EL SERVICIO | Direccion y telefono de la oficina ofrece el servicio | No | FORMULARIO DE SERVICIO | FORMULARIO DE SERVICIO | 1.813 | 1.192 | "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 | Servicios Corporativos | Nuestros servicios corporativos están basados en soluciones integrales de disponibilidad y seguridad de la información, con lo cual LICE, Tiene. | Solicitar el servicio en los Puntos de atención de Etapa, Fuera de ventas y en la página WEB de Etapa | Requisitos para obtención del servicio | Se receipta 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 | Cantón Cuenca | Oficinas que ofrecen el servicio | DIRECCION Y TELEFONO DE LA OFICINA OFRECIE EL SERVICIO | Direccion y telefono de la oficina ofrece el servicio | No | FORMULARIO DE SERVICIO | FORMULARIO DE SERVICIO | 587 | 343 | "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 | 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. | Requisitos para obtención del servicio | Se receipta 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 | Cantón Cuenca | Oficinas que ofrecen el servicio | DIRECCION Y TELEFONO DE LA OFICINA OFRECIE EL SERVICIO | Direccion y telefono de la oficina ofrece el servicio | No | FORMULARIO DE SERVICIO | FORMULARIO DE SERVICIO | 2.922 | 2.323 | "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: | | | | | | | | | | | | 31/07/2018 | | | | | | |
| 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. FRANCISCO CRESPO | | | | | | |
| CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN: | | | | | | | | | | | | tc@etapa.net.ec | | | | | | |
| NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN: | | | | | | | | | | | | (07) 2 831900 EXTENSIÓN 6310 | | | | | | |