

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 seguirlo 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/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	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 dispuestos en el Art. 9 de la LOTAIP (10 días y 5 días con prórroga). 3. Retener 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. 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 Sauro	DIRECCIONES	Puntos de servicio de de Etapa	No	SOLICITUD DE ACCESO	"NO APLICA" Este servicio no está disponible en línea	2	20	"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	798	10590	"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	"NO DISPONIBLE", debido a que el sistema no presenta la información requerida.	"NO DISPONIBLE", debido a que el sistema no presenta la información requerida.	"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, 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	"NO DISPONIBLE", debido a que el sistema no presenta la información requerida.	"NO DISPONIBLE", debido a que el sistema no presenta la información requerida.	"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	70	444	"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, centro de 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	420	6630	"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:	31/12/2019
PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:	MENSUAL
UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN - LITERAL (I):	GERENCIA COMERCIAL DE ETAPA EP
RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL (I):	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