

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 ciudadanía 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	Internet	Pedido realizado por cualquier ciudadano/a para conocer el estado de los recursos que administran las entidades del Estado.	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 día 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 oficina).	1. Llenar el formulario de la solicitud de acceso a la información pública, o información pública, o información. 2. Llenar la información si el servicio está disponible en internet (on line). 3. Se remite a la misma autoridad o quien preside el comité de transparencia, según sea el caso, para la firma de la respuesta. 4. Entrega de la respuesta al solicitante por el medio de interacción que haya escogido.	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 misma autoridad o quien preside el comité de transparencia, según sea el caso, para la firma de la respuesta. 4. Entrega de la respuesta al solicitante por el medio de interacción que haya escogido.	08:00 a 16:45	Gratis	10 días	Ciudadanía del cantón Cuenca	Secretaría General, Dep. Documentación y Archivo (Se atiende en las ventanillas de recepción de documentos) en la Calle Benigno Malo y Calle Sucre.	Calle Benigno Malo y Calle Sucre Tlf: 0728131900	Secretaría General, Dep. Documentación y Archivo (Se atiende en las ventanillas de recepción de documentos) en la Calle Benigno Malo y Calle Sucre.	No	LINK DE ACCESO	"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	11	"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 ventan y en la página WEB de Etapa	1. Copias de cédula y certificado de verificación. 2. Copia de cuenta bancaria de ser el caso. 3. Firmar los documentos contractuales.	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 16:45 - Sábado y domingo de 10:00 a 19:00	Tarifario vigente	3 días	Ciudadanía del cantón Cuenca, la Ciudad de Guayaquil	Subgerencia de Ventas (se atiende en los locales de EtapaEP Local Gapan, Local Tarqui, Local Mall Río)	Local Gapan ubicado en la Av. 10 de Agosto y Av. 27 de Febrero, Local Tarqui, ubicado en la Calle Tarqui y Gran Colombia, Local Mall del Río Ubicado en la Autopista y Calle Av. Felipe II Tlf: 2831 900	Puntos de servicio de Etapa	No	"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.	"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.	772	4007	"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	Telefonia	Telefonia fija prestado por diferentes tecnologías y categorías.	Solicitar el servicio en los Puntos de atención de Etapa y en la página WEB de Etapa	1. Copias de cédula y certificado de verificación. 2. Copia de cuenta bancaria de ser el caso. 3. Firmar los documentos contractuales.	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 16:45 - Sábado y domingo de 10:00 a 19:00	Tarifario vigente	3 días	Ciudadanía del cantón Cuenca, la Ciudad de Guayaquil	Subgerencia de Servicio al Cliente (se atiende en los locales de EtapaEP Local Gapan, Local Tarqui, Local Mall Río)	Local Gapan ubicado en la Av. 10 de Agosto y Av. 27 de Febrero, Local Tarqui, ubicado en la Calle Tarqui y Gran Colombia, Local Mall del Río Ubicado en la Autopista y Calle Av. Felipe II Tlf: 2831 900	Puntos de servicio de de Etapa	No	"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.	"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.	18	103	"NO APLICA", debido a que la entidad se encuentra desarrollando un mecanismo para medir el nivel de satisfacción ciudadana sobre los servicios que ofrece.	
4	Servicios Corporativos	Nuestros servicios corporativos están basados en colaboración integral de disponibilidad y seguridad de la información, con lo cual Ud. Tiene.	Solicitar el servicio en los Puntos de atención de Etapa, Fuera de ventan y en la página WEB de Etapa	1. Copias de cédula y certificado de verificación. 2. Copia de cuenta bancaria de ser el caso. 3. Firmar los documentos contractuales.	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 16:45	Tarifario vigente	5 días	Ciudadanía del cantón Cuenca	Subgerencia de Ventas (se atiende en el local de EtapaEP Local Gapan)	Local Gapan ubicado en la Av. 10 de Agosto y Av. 27 de Febrero, Local Tarqui, ubicado en la Calle Tarqui y Gran Colombia, Local Mall del Río Ubicado en la Autopista y Calle Av. Felipe II Tlf: 2831 900	Puntos de servicio de de Etapa	No	"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.	"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.	23	128	"NO APLICA", 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.	1. Copias de cédula y certificado de verificación. 2. Copia de cuenta bancaria de ser el caso. 3. Firmar los documentos contractuales.	Se receipta la solicitud del Abonado, se ingresa a la base de datos, se genera orden de instalación, monitoreo verifica que este al Abonado con el servicio.	Lunes a viernes de 8:00 a 16:45 - Sábado y domingo de 10:00 a 19:00	Tarifario vigente	15 días	Ciudadanía del cantón Cuenca	Subgerencia de Servicio al Cliente (se atiende en los locales de EtapaEP Local Gapan, Local Tarqui, Local Mall Río)	Local Gapan ubicado en la Av. 10 de Agosto y Av. 27 de Febrero, Local Tarqui, ubicado en la Calle Tarqui y Gran Colombia, Local Mall del Río Ubicado en la Autopista y Calle Av. Felipe II Tlf: 2831 900	Puntos de servicio de de Etapa	No	"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.	"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.	553	2133	"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 Renado por las Instituciones que disponen de Portal de Trámites Ciudadanos (PTC)												link de acceso							
FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:												31/05/2023							
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):												ANA ISABEL ANDRÁDE DUAZMO							
CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:												ana.isabel@etapa.gov.ec							
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:												(072) 833900 Ext 2151							