

## Información de Trámite

<b>Nombre Trámite</b>	PROCESOS DE QUEJAS OPERACIONES Y MANTENIMIENTO (DENUNCIAS Y REQUERIMIENTOS)
<b>Institución</b>	EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO DE PORTOVIEJO PORTOAGUAS EP
<b>Descripción</b>	Atención de quejas de carácter técnico a clientes que presenten problemas referentes al servicio de agua potable y alcantarillado sanitario como, rebose de agua servida, rotura o fuga de agua potable, conexiones ilícitas de agua potable o alcantarillado, colocación de rejilla o cambio de tapa, limpieza de sumideros, uso indebido a venta de agua potable sin permiso, manipulación o daño de conexiones o sistemas de medición de AAPP o AASS.
<b>¿A quién está dirigido?</b>	<p>Atención de quejas de carácter técnico a clientes que presenten problemas referentes al servicio de agua potable y alcantarillado sanitario como, rebose de agua servida, rotura o fuga de agua potable, conexiones ilícitas de agua potable o alcantarillado, colocación de rejilla o cambio de tapa, limpieza de sumideros, uso indebido a venta de agua potable sin permiso, manipulación o daño de conexiones o sistemas de medición de AAPP o AASS.</p> <p>Persona natural o jurídica, pública o privada, mayor de edad que se encuentre habilitada para realizar trámites públicos y requiera realizar el ingreso de una queja de carácter técnico. No es necesario ser cliente de la empresa o titular de la cuenta del servicio.</p> <p><b>Dirigido a:</b> Persona Jurídica - Privada, Persona Jurídica - Pública, Persona Natural - Ecuatoriana, Persona Natural - Extranjera.</p>
<b>¿Qué obtendré si completo satisfactoriamente el trámite?</b>	<p><b>Tipo de Resultado:</b> Acceder a beneficio o servicio.</p> <hr/> <p><b>Resultado a obtener:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Atención de queja presentada</li> </ul>
<b>¿Qué necesito para hacer el trámite?</b>	<p><b>Requisitos Generales:</b> Atención de quejas de carácter técnico a clientes que presenten problemas referentes al servicio de agua potable y alcantarillado sanitario como, rebose de agua servida, rotura o fuga de agua potable, conexiones ilícitas de agua potable o alcantarillado, colocación de rejilla o cambio de tapa, limpieza de sumideros, uso indebido a venta de agua potable sin permiso, manipulación o daño de conexiones o sistemas de medición de AAPP o AASS.</p> <p><b>a) Presentar cédula de identidad.</b> <b>b) Cuenta de PORTOAGUAS de referencia.</b> <b>c) No será necesario ser cliente de la empresa.</b> <b>d) Deberá facilitar número de teléfonos y correos electrónicos</b></p>
<b>¿Cómo hago el trámite?</b>	<p>Atención de quejas de carácter técnico a clientes que presenten problemas referentes al servicio de agua potable y alcantarillado sanitario como, rebose de agua servida, rotura o fuga de agua potable, conexiones ilícitas de agua potable o alcantarillado, colocación de rejilla o cambio de tapa, limpieza de sumideros, uso indebido a venta de agua potable sin permiso, manipulación o daño de conexiones o sistemas de medición de AAPP o AASS.</p> <p>1.- Ingresar solicitud en oficinas de PORTOAGUAS. 2.- Ingreso de solicitud en línea 3.- Entrega de requisitos.</p> <p><b>Canales de atención:</b> Aplicación Móvil, Correo electrónico, En línea (Sitio / Portal Web / Aplicación web), Presencial, Sistema de Gestión Documental Quipux (<a href="http://www.gestiondocumental.gob.ec">www.gestiondocumental.gob.ec</a>), Telefónico.</p>

¿Cuál es el costo del trámite?

El trámite no tiene costo

¿Dónde y cuál es el horario de atención?

Horarios de atención presencial de Lunes a viernes de 08H00 a 17H00.

Horario de atención virtual se encuentra habilitado las 24 horas los 7 días a la semana.

Aplicación Móvil, Correo electrónico, En línea (Sitio / Portal Web / Aplicación web), Presencial, Sistema de Gestión Documental Quipux([www.gestiondocumental.gob.ec](http://www.gestiondocumental.gob.ec)), Telefónico

<https://virtual.portoaguas.gob.ec:444/solicitudes/AASS>

.

<https://virtual.portoaguas.gob.ec:444/solicitudes/AAPP>

[https://virtual.portoaguas.gob.ec:444/solicitudes/AASS\\_TAPA](https://virtual.portoaguas.gob.ec:444/solicitudes/AASS_TAPA)

<https://virtual.portoaguas.gob.ec:444/solicitud/INFRACCIONES>

## Base Legal

Contacto para atención ciudadana

**Funcionario/Dependencia:** Coordinación de Atención al Cliente

**Correo Electrónico:** [atencion\\_cliente@portoaguas.gob.ec](mailto:atencion_cliente@portoaguas.gob.ec)

**Teléfono:** 053701960 ext. 101

## Transparencia