

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 (Describe 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 dependencias que ofrecen 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 día 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 acumulado	Porcentaje de satisfacción sobre el uso del servicio	
1	Servicio al Cliente	1. Cambio de Status por el subido de tercera edad y usuarios discapacitados. 2. Solicitudes para acometer nuevas de agua potable y alcantarillado y cambio de ubicación de acometidas domiciliarias. 3. Información de costo para pagos por concepto de: derechos de aguas y/o alcantarillado, regulaciones clandestinas de agua potable y alcantarillado, factibilidad de servicios, certificaciones, aprobación de estudio de agua potable y alcantarillado, supervisión, convenios de pago diferentes sectores, estudio de redes de agua potable y alcantarillado. 4. Información por valores de: conexiones clandestinas, cambio de tarifas comerciales, residenciales de los servicios de agua potable y alcantarillado. 5. Informar a los usuarios de inspecciones físicas a predios de clientes por reclamos de consumos altos de la acometida de agua potable. 6. Informe de re-factoración de valores por casos de inexistencia de servicios de agua potable y/o alcantarillado, códigos duplicados. 7. Informes de supervisión e inspecciones de campo. 8. Información a los usuarios de los servicios públicos domiciliarios de agua potable y alcantarillado en la presentación de peticiones, quejas y reclamos atención oportuna.	Ventanilla de atención al cliente	1.- Copia de cédula y/o carnet del CONADIS 2.- Solicitud de servicio (varios ventanilla), copia del permiso de construcción, copia del contrato de canalización, copia del último carta del impuesto predial, certificado de no adeudo (ventanilla), copia de la cédula y pagadera de votación, Inspección de agua potable	1.- Ventanilla de atención al cliente. 2.- Inspección en el lugar de las nuevas instalaciones, dirección técnica presupuesto de valores a ser cancelados por agua potable y alcantarillado	7:45 a 16h45	Gratuito	0	Ciudadanía en general	Empresa Pública de Agua Potable y Alcantarillado de Antonio Ante-Bolívar y Gonzales Suarez esquina.	www.epaa.gov.ec	Página web y oficinas EPAA-AA	Si			8	41	100%	
								5 días laborables								6	116	100%	
								10 días laborables								289	1267	100%	
								1 día										100%	
								3 días laborables										100%	
																		100%	
																		100%	
2	Catastro y Facturación	1.- Actualizaciones Catastrales a medidores no identificadas 2.- Categorizaciones y recategorizaciones de los usuarios. 3.- Inspecciones domiciliarias sobre la actualización de datos catastrales. 4.- Análisis y diagnóstico de medidores y su cumplimiento de su vida útil de los mismos. 5.- Refacturación por equivocación de tomas de lecturas	1.- Ventanilla Catastro y Emisiones.	1.- Documentación requerida. 2.- Se procede a verificar mediante una inspección si posee actividad comercial o industrial o solo es residencial Documentación requerida e inspección . 3.- Verificación mediante inspección ordenes de trabajo. 4.- Inspección y verificación de medidores que tienen consumo 0 y cambio por proceso de cumplimiento de vida útil. 5.- Inspección, Análisis y toma física de lectura, proceso de campo.	2.- Inspección con el jefe de comercialización 3.- Inspección y actualización catastral 4.- Inspección informe tecnico, documentación de respaldo del estado de dicho medidor. 5.- Inspección, Análisis y toma física de lectura, proceso de campo. Refacturación	7:45 a 16h45	Gratuito	Esto depende a lo solicitado	Ciudadanía en general	Empresa Pública de Agua Potable y Alcantarillado de Antonio Ante-Bolívar y Gonzales Suarez esquina.	www.epaa.gov.ec	Area de catastro	No			1	1	100%	
																	1	1	100%
																	0	0	100%
																	144	144	100%
																	3	3	100%
	CARTERA Y COBRANZAS	Notificaciones de pago por deuda. Convenios por deudas altas	Ventanilla de Comercialización	Entrega de notificaciones en los domicilios, usuarios que adeudan. Copia de cédula de ciudadanía	Ventanilla comercialización Revisión de cuentas. Convenio de pago.	7:45a16:45	Gratuito	1 día	Ciudadanía en general	Empresa Pública de Agua Potable y Alcantarillado de Antonio Ante-Bolívar y Gonzales Suarez esquina.	www.epaa.gov.ec	Página Web, y Oficinas de la EPAA-AA	Si			20	80	100%	
																20	80		
Para ser llenado por las instituciones que disponen de Portal de Trámites Ciudadanos (PTC)										Portal de Trámite Ciudadano (PTC)									
FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:										30/04/2017									
PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:										MENSUAL									
UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN - LITERAL d):										JEFATURA DE COMERCIALIZACIÓN EPAA-AA									
RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL d):										Ing. Alberto Clavijo									
CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:										alberto@epaa.gov.ec									
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:										(06) 2906-823 EXTENSIÓN 106									