

a) 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 debe indicar los requisitos que exige la obtención del servicio y dónde 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 por actividad o general, personas naturales, personas jurídicas, ONG, Personas Nativas)	Oficinas y dependencias que ofrecen el servicio	Dirección y teléfono de la oficina dependiente que ofrece el servicio (Enk para direccionar al lugar de inicio de la web y/o de descripción mensual)	Tiempo de atención al público (Detallar si es por ventanilla, oficina, teléfono, correo electrónico, chat en línea, contacto con el usuario, etc.)	Tiempo de atención al público (Detallar si es por ventanilla, oficina, teléfono, correo electrónico, chat en línea, contacto con el usuario, etc.)	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 período (mensual)	Número de ciudadanos/ciudadanas que accedieron al servicio acumulado	Porcentaje de satisfacción sobre el uso del servicio
1	Servicio al Cliente	1. Control de calidad del servicio al cliente y atención al ciudadano. 2. Substitución para emergencias masas de agua potable y alcantarillado y cambio de ubicación de acueductos domiciliarios. 3. Información de costo para pago por consumo de derechos de agua y alcantarillado, liquidaciones, cobros de agua potable y alcantarillado, supervisión, convenios de pago diferentes volúmenes, estudio de costo de agua potable y alcantarillado. 4. Informar por correo de conexiones domiciliarias, cambio de tarifas comerciales, reubicación de los servicios de agua potable y alcantarillado. 5. Informar a los usuarios de inspecciones técnicas a pedido de clientes por consumo excesivo de consumo de agua potable. 6. Informar de facturación de volúmenes por caso de inspección de servicios de agua potable y alcantarillado, volúmenes duplicados. 7. Informar de suspensiones e inspecciones de campo. 8. Informar 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 volúmenes y/o comprobante de pago. 2. Substitución para emergencias masas de agua potable y alcantarillado y cambio de ubicación de acueductos domiciliarios. 3. Información de costo para pago por consumo de derechos de agua y alcantarillado, liquidaciones, cobros de agua potable y alcantarillado, supervisión, convenios de pago diferentes volúmenes, estudio de costo de agua potable y alcantarillado. 4. Orden de trabajo de inspección. 7. Ingreso de demandas de trabajo.	1. Ventanilla de atención al cliente. 2. Inspección en el lugar de las masas de agua potable y alcantarillado y cambio de ubicación de acueductos domiciliarios. 4. Informático técnico. 7. Ingreso, dirección técnica.	7:45 a 16:45	Gratuito	5 días laborables 10 días laborables 1 día 3 días laborables	Ciudadanía en general	Empresa Pública de Agua Potable y Alcantarillado de Antonio Ante Bolívar y González Suárez esquina.	www.epaa.gov.ec	Página web y oficina EPAA-AA	No				2	50	100%
																	32	302	100%
																	478	2960	100%
																			100%
																			100%
																			100%
																			100%
2	Catastro y Facturación	1. Actualización Catastro y medición no identificadas. 2. Computaciones y reimpresiones de los volúmenes. 3. Inspecciones domiciliarias sobre la actualización de datos catastrales. 4. Análisis y diagnóstico de medidores y cumplimiento de su vida útil de los mismos. 5. Refacturación por equivocación de datos de lectura.	1.- Ventanilla Catastro y Emisión.	1.- Documentación requerida. 2.- Se procede a verificar mediante una inspección si posee actividad comercial o industrial o si es residencial. Documentación requerida e inspección. 3.- Verificación mediante inspección ordenes de trabajo. 4. Inspección y verificación de medidores que tienen consumo 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 catastro. 4. Inspección informático documentación de registro del catastro de dicho medidor. 5. Inspección, Análisis y toma física de lectura, proceso de campo.	7:45 a 16:45	Gratuito	Esto depende de lo solicitado	Ciudadanía en general	Empresa Pública de Agua Potable y Alcantarillado de Antonio Ante Bolívar y González Suárez esquina.	www.epaa.gov.ec	Atención al cliente	No			1	6	100%	
																1	7	100%	
																0	360	100%	
																108	620	100%	
																2	32	100%	
CARTERA Y COBRANZAS	Notificaciones de pago por deuda. Convenios por deudas altas.	Ventanilla de Comercialización	1. Ingreso de notificaciones en los domicilios, usuarios que actúan. Copia de volúmenes de ciudadanía.	Ventanilla de comercialización. Relación de cuentas. Convenio de pago.	7:45 a 16:45	Gratuito	1 día	Ciudadanía en general	Empresa Pública de Agua Potable y Alcantarillado de Antonio Ante Bolívar y González Suárez esquina.	www.epaa.gov.ec	Página Web, y Oficina de la EPAA-AA	No			20	160	100%		
															20	160	100%		

Para ser llenado por las instituciones que disponen de Portal de Trámites Ciudadanos (PTC)

Portal de Trámites Ciudadanos (PTC)

FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:	30/08/2017
FRECUENCIA DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:	ANUAL
UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN - (USUA o I):	DIRECCIÓN DE COMERCIALIZACIÓN EPAA-AA
RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN (DEL LITERAL d):	Ing. Alberto Cevallo
CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:	alberto.cevallo@epaa.gov.ec
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:	(06) 2906-823 EXTENSIÓN 106