

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 (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 período (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 subidaje de tercera edad y usuarios discapacitados. 2. Solicitudes para acomodar nuevas de agua potable y alcantarillado y cambio de ubicación de acomodadas domiciliarias. 3. Información de costo para pagar por consumo de derechos de agua y/o alcantarillado, regulaciones, estándares de agua potable y alcantarillado, factibilidad de servicios, verificaciones, aprobación de estudio de agua potable y alcantarillado, suspensiones, conexiones de pago diferentes sectores, estudios de redes de agua potable y alcantarillado. 4. Información por valores de conexiones, estándares, cambio de tarifas comercial, residenciales de los servicios de agua potable y alcantarillado. 5. Informar a los usuarios de inspecciones físicas y predios de clientes por reclamos de consumos altos de acomodadas de agua potable. 6. Informe de refacturación de valores por exceso de inexistencia de servicios de agua potable y alcantarillado, códigos duplicados. 7. Informes de suspensiones e inspecciones de campo. 8. Acompañamiento a los usuarios de los servicios públicos domiciliarios de agua potable y alcantarillado en la presentación de peticiones, quejas y reclamos cuando oportuna.	Ventanilla de atención al cliente	1. Copia de medio físico del CÓDIGO. 2. Solicitud de servicios, carta (comercial), copia del permiso de construcción, Copia del contrato de realización, copia del último parte del impuesto predial, certificado de no adeudar (domiciliar), copia de la cédula y paqueta de votación, Inspección	1. Ventanilla de atención al cliente. 2. Inspección en el lugar de las nuevas instalaciones, dirección técnica pre-proyecto de valores a ser cancelados por agua potable y alcantarillado.	7:45 a 16h45	Gratuito	0	5 días laborables	Ciudadanía en general	Empresa Pública de Agua Potable y Alcantarillado de Antonio Ante- Bolívar y Gonzales Suarez esquina.	www.epapw-a.com.ec	Página web y oficinas EPAA-AA	Si			284	4078	100%
																			100%
																			100%
																			100%
																			100%
																			100%
																			100%
	Catastro y Facturación	1.- Actualizaciones Catastrales a daves no identificadas 2.- Categorizaciones y recategorizaciones de los usuarios. 3.- Inspecciones domiciliarias sobre la actualización de datos catastrales. 4.- Instalaciones de medidores. 5.- Refacturación por altos consumos a cuentas de usuarios. 6.- Facturación mensual por la emisión de agua potable y alcantarillado.	1.- Se procede a pedir al usuario la copia de la cédula, escritura, la carta de pago del servicio de agua potable y alcantarillado anterior. 2.- Se procede a pedir el RUC o documento que justifique para la categorización o representante legal de las instituciones públicas y privadas. 3.- Se procede a verificar mediante una inspección si posee actividad comercial o industrial o solo es residencial. 4.- recepción de documentos para nuevos medidores y cambio de medidores por ciclo de vida útil. 5.- Se procede a verificar el medidor por Error de Lecturas y Pagos mediante una orden de trabajo en verificación de lo expuesto por el usuario. 6.- Se procede a digitar y revisar datos de los lecturistas para la emisión de nuevos consumos con sus respectivos novedades mensualmente.	1.- Ventanilla Catastro y Emisiones.	1.- Inspección de las claves catastrales. 2.- Formularios de refacturaciones. 3.- Notificación de resultado del servicio solicitado. 4.- Ordenes de trabajo de novedades verificación e inspección, de consumos altos y medidores dañados.	7:45 a 16h46	Gratuito	5 días o 10 minutos de acuerdo al receptor	Ciudadanía en general	Empresa Pública de Agua Potable y Alcantarillado de Antonio Ante- Bolívar y Gonzales Suarez esquina.	www.epapw-a.com.ec	Ventanilla	No	descargar el formulario	www.serviciocatastro.gov.ec	1,234	80%		
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.	7:45a1645	Gratuito	1 día	Ciudadanía en general	Empresa Pública de Agua Potable y Alcantarillado de Antonio Ante- Bolívar y Gonzales Suarez esquina.	www.epapw-a.com.ec	Página Web, y Oficinas de la EPAA-AA	Si			1200	150	100%		
Para ser llenado por las Instituciones que disponen de Portal de Trámites Ciudadanos (PTC)												Portal de Trámite Ciudadano (PTC)							
FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:												24/03/2017							
PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:												MENSUAL							
UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN - LITERAL d):												SECRETARÍA 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:												clavija@epaa-qto.ec							
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:												(06) 2906-823 EXTENSIÓN 306							