

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 ciudadanía en general, personas naturales, personas jurídicas, ONG, Personas Nébicas)	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 descarga 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 por eventuales causas de agua potable y alcantarillado y cambio de ubicación de acomodos domiciliarios. 3. Información de costo para pago por consumo de derechos de agua y alcantarillado, regularización, cambio de agua potable y alcantarillado, regularización, verificación, aplicación de multa de agua potable y alcantarillado, supervisión, convenio de pago diferentes sectores, estudio de caso de agua potable y alcantarillado. 4. Informar por correo de conexiones clandestinas, cambio de tarifas comerciales, regularización 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 valores por caso de inspección de servicios de agua potable y alcantarillado, cobros duplicados. 7. Informar de suspensiones e inspecciones de campo. 8. Informar a los usuarios de los servicios públicos distribuidos 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 COVASE. 2. Substitución por eventuales causas de agua potable y alcantarillado, copia del plan de construcción, Copia del contrato de construcción, copia del último pago del impuesto predial, certificado de ubicación parcelaria, copia de la cédula y planilla de votación, inspección de agua potable. 3. Orden de trabajo de inspección. 7. Ingreso de ordenes de trabajo.	1. Ventanilla de atención al cliente. 2. Inspección en el lugar de las nuevas instalaciones, dirección técnica y punto de entrega a los usuarios por agua potable y alcantarillado. 4. Informático técnico. 7. Ingreso, dirección técnica.	7:45 a 16:45	Gratuito	0 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	SI			5	55	100%	
																33	335	100%	
																307	3267	100%	
																		100%	
																		100%	
																		100%	
2	Catastro y Facturación	1. Actualización Catastro y medición no identificadas. 2. Complejización y reemplazamiento de los usuarios. 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/o 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	Atal de catastro	No			0	6	100%	
																2	9	100%	
																0	360	100%	
																112	732	100%	
																14	46	100%	
CARTERA Y COBRANZAS	Notificaciones de pago por deuda. Convenio por deudas altas.	Ventanilla de Comercialización	Inspección de notificaciones en los domicilios, usuarios que actúan. Copia de cédula 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	SI			20	180	100%		
															20	180	100%		

Para ser Remado por las Instituciones que disponen de Portal de Trámites Ciudadanos (PTC)

Portal de Trámites Ciudadanos (PTC)

FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:	30/09/2017
FRECUENCIA DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:	ANUAL
UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN - (LETRA A):	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