

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 (De describe el detalle del proceso que deben seguir la o el ciudadano para la obtención del servicio). | Requisitos para la obtención del servicio (De describir 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, etc.) | Oficinas y dependencias que ofrecen el servicio | Ubicación y teléfono de la oficina y dependencia que ofrece el servicio (Link para direccionar a la página de inicio del sitio web y/o correo electrónico) | Tipo de canales disponibles de atención presencial: (Detallar si es por ventanilla, oficina, brigada, página web, correo electrónico, etc.) | Servicio Automatizado (Si/No) | Link para descargar el formulario de servicios | Link para el servicio por internet (on line) | Número de ciudadanos/ciudadanos que accedieron al servicio en el último periodo (mensual) | Número de ciudadanos/ciudadanos que accedieron al servicio acumulativo | Porcentaje de satisfacción sobre el uso del servicio |
|--|---------------------------|--|---|--|--|---|----------|--|--|--|---|--|-------------------------------|--|--|---|--|--|
| 1 | Servicio al Cliente | 1. Cambio de Status por el subido de tercera edad | Ventanilla de atención al cliente | 1. Copia de cédula. Llenar el formulario respectivo | Ventanilla de atención al cliente. | 7:45 a 13:00 13:45 a 16:30 | Gratuito | 15 minutos | Ciudadanía en general | Empresa Pública de Agua Potable y Alcantarillado de Antonio Arto- Bolívar y Gonzales Suarez esquina. | Calle Bolívar y García Moreno Eq. Telf. 062 906823 | Página web y oficinas EPAA-AA | NO | | | 12 | 12 | 100% |
| | | 2. Cambio de Status por subido de discapacidad | | 2. Copia de cédula carnet del CONADIS. Llenar el formulario respectivo | | | | | | | | | | | | 1 | 1 | 100% |
| | | 3. Cambio de nombre | | 3. Copia de Escritura, Copia de la cédula y papeleta de votación, Copia del último impuesto predial y favor el formulario de cambio de nombre | | | | | | | | | | | | 23 | 23 | 100% |
| | | 4. Contratos de nuevas instalaciones de agua potable y alcantarillado | | 4, 5 y 6 Solicitud de servicios varios (ventanilla), copia del permiso de construcción, Copia del contrato de canalización, copia del última carta del impuesto predial, certificado de no haber ventanilla, copia de la cédula y papeleta de votación, inspección de agua potable | | | | | | | | | | | | 33 | 33 | 100% |
| | | 5. Reubicación de acometidas domiciliarias: | | 7, 8 y 9.-Orden de trabajo de inspección | | | | | | | | | | | | 4 | 4 | 100% |
| | | 6. Información de costo para pago por concepto de inspecciones para instalaciones de agua y/o alcantarillado. | | Informe técnico técnico | | | | | | | | | | | | 33 | 33 | 100% |
| | | 7. Información por valores de conexiones clandestinas, cambio de tarifas comerciales, residenciales de los servicios de agua potable y alcantarillado. | | Ventanilla de atención al cliente. | | | | | | | | | | | | 0 | 0 | 0% |
| | | 8.- Solicitud de reexonación de Servicio de Agua Potable por suspensión voluntaria agua potable y alcantarillado en la presentación de peticiones, quejas y reclamos oportuna. | | | | | | | | | | | | | | 1 | 1 | 100% |
| 2 | Catastro y Facturación | 1. Actualizaciones Catastrales a medidores no identificadas | 1.- Ventanilla Catastro y Emisiones. | 1.- Documentación requerida. | 2.- Inspección con el jefe de comercialización 3.- Inspección y actualización catastral | 7:45 a 13:00 13:45 a 16:45 | Gratuito | Esto depende a lo solicitado | Ciudadanía en general | Empresa Pública de Agua Potable y Alcantarillado de Antonio Arto- Bolívar y Gonzales Suarez esquina. | Calle Bolívar y García Moreno Eq. Telf. 062 906823 | Área de catastro presencial oficinas de la empresa | No | | | 2 | 2 | 70% |
| | | 2.- Categorizaciones y recategorizaciones de los usuarios. | | 2.- Se procede a verificar mediante una inspección si posee actividad comercial o industrial o solo es residencial Documentación requerida e inspección | | | | | | | | | | | | 2 | 2 | 90% |
| | | 3.- Inspecciones domiciliarias sobre la actualización de datos catastrales. | | 3.- Verificación mediante inspección ordenes de trabajo. | | | | | | | | | | | | 0 | 0 | 100% |
| | | 4.- Análisis y diagnóstico de medidores y su cumplimiento de su vida útil de los mismos. | | 4.- Inspección y verificación de medidores que tienen consumo 0 y cambio por proceso de cumplimiento de vida útil. | | | | | | | | | | | | 88 | 1107 | 100% |
| | | 5.- Refacturación por equivocación de tomas de lecturas | | 5.- Inspección, Análisis y toma física de lectura, proceso de campo. | | | | | | | | | | | | 1 | 1 | 100% |
| | | 6.- Notificaciones consumos Altos | | 6.- Notificación entrega lecturista. | | | | | | | | | | | | 89 | 89 | 100% |
| | | 7.- Cambio de Medidores Dañados | | 7.- Notificación entrega lecturista, inspección, orden de trabajo para su cambio | | | | | | | | | | | | 6 | 6 | 95% |
| | | 8.- Inspección, Análisis y toma física de lectura, proceso de campo. | | 8.- Inspección, Lectura, proceso verificación | | | | | | | | | | | | 0 | 0 | 0% |
| 3 | CARTERA Y COBRANZAS | Notificaciones de pago por deuda. | Ventanilla de Cobranza y Recaudación | Entrega de notificaciones en los domicilios, usuarios que adeudan. | Revisión de cuentas. Convenio de pagos y Sistema de recaudación generados por Tesorería | 7:45a13:00 y de 13h:45 a 16H30 | Gratuito | 1 día | Ciudadanía en general | Empresa Pública de Agua Potable y Alcantarillado de Antonio Arto- Bolívar y Gonzales Suarez esquina. | Calle Bolívar y García Moreno Eq. Telf. 062 906823 | Presencial Oficinas de la empresa | no | | | 0 | 0 | 0% |
| | | Convenios de pago | | Copia de cédula de ciudadanía | | | | | | | | | | | | 22 | 22 | 12% |
| | | Cortes realizados | | Reporte de Cartera Vencida | | | | | | | | | | | | 183 | 183 | 100% |
| | | Reconexiones | | Cancelación de la Deuda o acuerdo de pago | | | | | | | | | | | | 55 | 55 | 30% |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Para ser llenado por las instituciones que disponen de Portal de Trámites Ciudadanos (PTC) | | | | | | | | | | | | Portal de Trámites Ciudadano (PTC) | | | | | | |
| FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN: | | | | | | | | | | | | 31/01/2018 | | | | | | |
| 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: | | | | | | | | | | | | clavijo@epaa.gub.ec | | | | | | |
| NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN: | | | | | | | | | | | | (06) 2906-823 EXTENSIÓN 106 | | | | | | |