

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)	Oficinas y dependencias que ofrecen el servicio	Dirección y teléfono de la oficina y dependencia que ofrece el servicio (link para el servicio)	Tipo de canales disponibles de atención presencial (Detallar si es por ventanilla)	Servicio Automatizado (S/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 acumulativo	Porcentaje de satisfacción sobre el uso del servicio	
1	Servicio al Cliente	1. Cambio de Status por el subsidio de tercera edad	Ventanilla de atención al cliente	1.- Copia de cedula. 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 Ante- Bolívar y Gonzales Suarez esquina.	Presencial, oficinas Bolívar y García moreno Esq. Edificio Pironato Municipal Telf. 062 906823	Presencial	NO		4	22	100%		
		2. Cambio de Status por subsidio de discapacidad		2.- Copia de cedula carnet del CONADIS. Llenar el formulario respectivo											Inspección en el lugar de los nuevos instalación, dirección técnica presupuesto de valores a ser cancelados Informe tecnico tecnico	5 dias laborables	1	2	100%
		3. Cambio de nombre		3.- Copia de escritura. Copia de la cedula y papeleta de votación. Copia del ultimo impuesto predial y llevar el formulario de cambio de nombre 4.5 y 6											3.-Orden de trabajo de inspeccion	10 dias laborables	26	80	100%
		4. Contratos de nuevas instalaciones de agua potable y alcantarillado		4.- Solicitud de servicios varios (ventanilla), copia del permiso de construcción, Copia del contrato de canalización, copia del ultima carta del impuesto predial, certificado de no adeudar (ventanilla), copia de la cedula y											Ventanilla de atención al cliente.	1 día	30	76	100%
		5. Realización de acometidas domiciliarias		5.- Inspección y actualización catastral											Ventanilla de atención al cliente.	3 dias laborables	2	30	100%
		6. Información de costo para pagos por concepto de inspecciones : para instalaciones de aguas y/o alcantarillado		6.- Inspección y verificación de medidores que tienen consumo y cambio por proceso de cumplimiento de vida útil												1 día	46	117	100%
		7. Información por valores de: conexiones clandestinas, cambio de tarifas comerciales, residenciales de los servicios de agua potable y alcantarillado.		7.- Inspección, Analisis y toma física de lectura.proceso de campo.Refacturación												1 día	1	1	0%
		8. Solicitud de reconexión de Servicio de Agua Potable por suspensión voluntaria		8.- Inspección, Lectura, proceso verificación												3 dias laborables	0	0	100%
		9. Información a los usuarios de los servicios públicos domiciliarios de agua potable y alcantarillado en la presentación de peticiones, quejas y reclamos atención oportuna.		9.- Inspección, Lectura, proceso verificación													286	827	
2	Catastro y Facturación	1.- Actualizaciones Catastrales a medidores no identificadas	1.- Ventanilla Catastro y Emisiones, catastrales.	1.- Documentación requerida.	2.- Inspección con el jefe de comercialización 3.- Inspección y actualización catastral 4.- Inspección informe tecnico (documentación de respaldo del estado del medidor. 5.- Inspección, Analisis y toma física de lectura, proceso de campo.Refacturación 6.- Inspección, Lectura, proceso verificación 7.- Notificación entrega lecturista, inspección, orden de trabajo para su cambio	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 Ante- Bolívar y Gonzales Suarez esquina.	Presencial, oficinas Bolívar y García moreno Esq. Edificio Pironato Municipal Telf. 062 906823	Oficinas de la Empresa Area de catastro	No		3	6	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 (Documentacion)											3	7	90%		
		3.- Inspecciones domiciliarias sobre la actualización de datos catastrales.		3.- Verificación mediante inspección ordenes de trabajo.											5	5	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 y cambio por proceso de cumplimiento de vida útil											44	1250	100%		
		5.- Refacturación por equivocación de tomas de lecturas		5.- Inspección, Analisis y toma física de lectura, proceso de campo.Refacturación											1	5	100%		
		6.- Notificaciones consumos Altos		6.- Inspección, Lectura, proceso verificación											40	179	100%		
		7.- Cambio de Medidores Daliados		7.- Notificación entrega lecturista, inspección, orden de trabajo para su cambio											26	39	95%		
		3		CARTERA Y COBRANZAS											Notificaciones de pago por deuda.	Ventanilla de Cobranza y Recaudación	Entrega de notificaciones en los domicilios, usuarios que adeudan.	Ventanilla comercialización	7:45 a 13:00 y de 13:45 a 16:30
Convenios de pago	Copia de cédula de ciudadanía y documentación requerida		Revisión de cuentas. Convenio de pagos y Sistema de recaudación generado por Tesorería		36	75	9%												
Cortes realizados	Reporte de Cartera Vencida				379	1248	100%												
Reconexiones	CANCELACIÓN de la Deuda o acuerdo de pago				203	438	53%												
Para ser llenado por las instituciones que disponen de Portal de Trámites Ciudadanos (PTC)											Portal de Trámite Ciudadano (PTC)								
FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:											30/03/2018								
PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:											MENSUAL								
UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACION - 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:											clavija@epaa.gov.ec								
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:											(06) 2906-823 EXTENSIÓN 106								