

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 ciudadanía 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 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 (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 periodo (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 2.- Copia de cedula carnet del CONADIS. Llenar el formulario respectivo 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 -.- Solicitud de servicios varios (ventanilla), copia del permiso de construcción, Copia del contrato de canalización, copia del ultima carta del impuesto predial. 4.5 y 6 -.- Solicitud de servicios varios (ventanilla), copia del permiso de construcción, Copia del contrato de canalización, copia del ultima carta del impuesto predial. 7, 8 y 9 -.- Orden de trabajo de inspeccion	Inspección en el lugar de las nuevas instalación, dirección técnica presupuesto de valores a ser cancelados por agua potable y alcantarillado Informe tecnico tecnico	7:45 a 13:00 13:45 a 16:45	Gratuito	15 minutos	ciudadanía en general	Empresa Pública de Agua Potable y Alcantarillado de Antonio José Bolívar y Gonzales Suarez esquina.	www.epaa.gov.ec 206.241.11	Página web y teléfonos EPAA-AA	SI			6	80	100%
		2.- Cambio de Status por subsidio de discapacidad														6	13	100%
		3.- Cambio de nombre														8	217	100%
		4. Contratos de nuevas instalaciones de agua potable y alcantarillado														26	327	100%
		5.- Reubicación de acometidas domiciliarias														2	33	100%
		6. Información de costo para pagos por concepto de inspecciones : para instalaciones de aguas y/o alcantarillado														36	529	100%
		7. Información por valores de: conexiones clandestinas, cambio de tarifas comerciales, residenciales de los servicios de agua potable y alcantarillado.														0	7	100%
		8.- Solicitud de reconexión de Servicio de Agua Potable por suspensión voluntaria														1	29	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.														353	3471	100%
2	Catastro y Facturación	1.- Actualizaciones Catastrales a medidores no identificados	1.- Ventanilla Catastro y Emisiones.	1.- Documentación requerida. 2.- Se procede a verificar mediante una inspección si posee actividad comercial o industrial al o solo es residencial Documentación requerida e inspeccion 3.- Verificación mediante inspeccion ordenes de trabajo. 4.- Inspeccion y verificación de medidores que tienen consumo 0 y cambio por proceso de cumplimiento de vida útil. 5.- Inspeccion, Analisis y toma Fisica de lectura proceso de campo. 6.- Notificación consumo Altos 7.- Cambio de Medidores Dañados	2.- Inspeccion con el jefe de comercialización 3.- Inspeccion y actualización catastral 4.- Inspeccion Informe tecnico - documentación de respaldo del estado del medidor. 5.- Inspeccion, Analisis y toma Fisica de lectura proceso de campo. Reduccion 6.- Inspeccion Lectura proceso verificación. 7.- Inspeccion entrega lecturista, inspección, orden de trabajo para su cambio.	7:45 a 16:45	Gratuito	Esto depende a lo solicitado	Ciudadanía en general	Empresa Pública de Agua Potable y Alcantarillado de Antonio José Bolívar y Gonzales Suarez esquina.	www.epaa.gov.ec 206.241.11	Área de catastro	No			1	26	100%
		2.- Categorización y reasignación de los usuarios.														2	90	100%
		3.- Inspecciones domiciliarias sobre la actualización de datos catastrales.														5	65	100%
		4.- Analisis y diagnóstico de medidores y su cumplimiento de su vida útil de los mismos.														20	1341	95%
		5.- Refacturación por equivocación de tomas de lecturas														1	19	100%
		6.- Notificación consumo Altos														40	519	95%
		7.- Cambio de Medidores Dañados														49	214	95%
		3														CARTERA Y COBRANZAS	Notificaciones de pago por deuda.	Ventanilla de Cobranza y Recaudación
Convenios por deudas altas	4		116															
Cortes realizados	547		4612	100														
Reconexiones	202		1927	36.98														
Para ser llenado por las instituciones que disponen de Portal de Trámite Ciudadano (PTC)																Portal de Trámite Ciudadano (PTC)		
FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:																30/11/2018		
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:																alberto.clavijo@epaa.gov.ec		
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:																(06) 2906-823 EXTENSIÓN 106		