

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 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 (Detallar 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 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	Ventanilla de atención al cliente.	7:45 a 13:00 13:45 a 16:30	Gratis	15 minutos	ciudadanía en general	Empresa Publica de Agua Potable y Alcantarillado de Antonio Ante- Bolívar y Gonzales Suarez esquina.	www.epaa.gob.ec	Página web y oficinas EPAA-AA	SI		8	8	100%	
		2.- Cambio de Status por subsidio de discapacidad		2.- Copia de cedula carnet del COMADIS. Llenar el formulario respectivo											0	0	100%	
		3.- Cambio de nombre		3.- Copia de Escritura, Copia de la cedula y papleta de votacion, Copia del ultimo impuesto predial y llevar el formulario de cambio de nombre											21	21	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 parte del impuesto predial, certificado de no adeudar (ventanillas), copia de la cedula y papleta de votación, inspección de agua potable											39	39	100%	
		5.- Reubicacion de acometidas domiciliarias		Informe tecnico tecnico											4	4	100%	
		6.- Información de costo para pagos por concepto de inspecciones : para instalaciones de aguas y/o alcantarillado		Ventanilla de atención al cliente.											93	93	100%	
		7.- Información por valores de: conexiones clandestinas, cambio de tarifas comerciales, residenciales de los servicios de agua potable y alcantarillado.		Informe tecnico tecnico											0	0	100%	
		8.- Solicitud de reconexion de Servicio de Agua Potable por suspension voluntaria		7, 8 Y 9 -.-Orden de trabajo de inspeccion											2	2	100%	
2	Catastro y Facturación	1.- Actualizaciones Catastrales a medidores no identificadas	1.- Ventanilla Catastro y Emisiones.	1.- Documentación requerida.	Inspeccion con el jefe de comercialización	7:45 a 16:45	Gratis	Esto depende a lo solicitado	Ciudadanía en general	Empresa Publica de Agua Potable y Alcantarillado de Antonio Ante- Bolívar y Gonzales Suarez esquina.	www.epaa.gob.ec	Área de catastro	No		2	0	100%	
		2.- Categorizaciones y recategorizaciones de los usuarios.		2.- Se procede a verificar mediante una inspección si existe actividad comercial o industrial o si es residencial Documentación requerida e inspección											4	0	100%	
		3.- Inspecciones domiciliarias sobre la actualización de datos catastrales.		3.- Verificación mediante inspección ordenes de trabajo.											8	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 basen consumo y cambio por proceso de cumplimiento de vida útil.											25	1383	98%	
		5.- Refacturación por equivocación de tomas de lecturas		5.- Inspección, Análisis y toma física de lectura proceso de campo.											8	0	100%	
		6.- Notificaciones consumos Altos		6.- Notificación entrega lecturista.											30	0	92%	
		7.- Cambio de Medidores Dañados		7.- Notificación entrega lecturista, inspección, orden de trabajo para su cambio											35	0	92%	
		3		CARTERA Y COBRANZAS											Notificaciones de pago por deuda.	Ventanilla de Cobranza y Recaudacion	Entrega de notificaciones en los domicilios, usuarios que adeudan.	Ventanilla comercialización
Convenios por deudas altas	Copia de cédula de ciudadanía		5		5	100%												
Cortes realizados	Reporte de Cartera Vencida		522		522	100%												
Reconexiones	Cancelación de la Deuda o acuerdo de pago		247		247	43%												
Para ser llenado por las instituciones que disponen de Portal de Trámites Ciudadanos (PTC)											Portal de Trámite Ciudadano (PTC)							
FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:											31/01/2019							
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:											clavjos@epaa.gob.ec							
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:											(06) 2906-823 EXTENSIÓN 106							