

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 ciudadana 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 oficina y dependencia que ofrece el servicio (Incluya dirección a la página de inicio del sitio web y/o descripción manual)	Tipo 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 (en línea)	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 Pública de Agua Potable y Alcantarillado de Antonio Ante-Balvar y Gonzales Suarez esquina.	www.epapaa.gob.ec 2906-823	Página web y oficinas EPAA-AAA	Si		3	38	100%	
		2.- Cambio de Status por subsidio de discapacidad		2											9	100%		
		3.- Cambio de nombre		13											80	100%		
		4. Contratos de nuevas instalaciones de agua potable y alcantarillado		47											274	100%		
		5.- Reubicación de acometidas domiciliarias		2											14	100%		
		6. Información de costo para pagos por concepto de inspecciones : para instalaciones de aguas y/o alcantarillado		45											353	100%		
		7. Información por valores de: conexiones clandestinas, cambio de tarifas comerciales, residenciales de los servicios de agua potable y alcantarillado.		0											0	100%		
		8.- Solicitudes de reconexión de Servicio de Agua Potable por suspensión voluntaria		7											10	100%		
2	Catastro y Facturación	1. Actualizaciones Catastrales a medidores no identificadas	1.- Ventanilla Catastro y Emisiones.	1.- Documentación requerida.	Ventanilla comercialización	7:45 a 16:45	Gratis	Esto depende a lo solicitado	Ciudadanía en general	Empresa Pública de Agua Potable y Alcantarillado de Antonio Ante-Balvar y Gonzales Suarez esquina.	www.epapaa.gob.ec	Área de catastro	No		15	10	80%	
		2.- Categorización y recategorización de los usuarios.		2.- Inspección con el jefe de comercialización											10	54	92%	
		3.- Inspecciones domiciliarias sobre la actualización de datos catastrales		3.- Inspección mediante inspección ordenes de trabajo.											2	371	100%	
		4.- Análisis y diagnóstico de medidores y su cumplimiento de su vida útil de los mismos, emisión lecturas		4.- Inspección y verificación de medidores que tienen consumo 0 y cambio por proceso de cumplimiento de vida útil.											26	1223	90%	
		5.- Refacturación por equivocación de tomas de lecturas		5.- Inspección, Análisis y toma física de lectura, proceso de campo.											2	61	100%	
		6.- Notificaciones consumos Altos		6.- Notificación entrega lectorista.											50	289	100%	
		7.- Cambio de Medidores Dañados		7.- Notificación entrega lectorista, inspección, orden de trabajo para su cambio											26	81	90%	
		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 generado por Tesorería
Convenios por deudas altas	Copia de cédula de ciudadanía		20		127	4%												
Cortes realizados	Reporte de Cartera Vencida		521		2490	100%												
Reconexiones	CANCELACION de la Deuda o acuerdo de pago		198		949	38%												
Para ser llenado por las instituciones que disponen de Portal de Trámites Ciudadanos (PTC)															Portal de Trámite Ciudadano (PTC)			
FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:															31/05/2019			
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:															clavijos@epapaa.gob.ec			
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:															(06) 2906-823 EXTENSIÓN 106			

