

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, 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)	Tiempo 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 13h00 13h45 a 16h30	Gratis	15 minutos	Ciudadanía en general	Empresa Pública de Agua Potable y Alcantarillado de Antonio Ante-Bolívar y Gonzales Suarez esquina.	www.epaa.gob.ec 2906-823	Página web y oficinas EPAA-AA	Si			5	43	100%	
		2.- Cambio de Status por subsidio de discapacidad		2.- Copia de cedula carnet del CONADIS. Llenar el formulario respectivo												4	13	100%	
		3.- Cambio de nombre		3.- Copia de Escritura, Copia de la cedula y papeleta de votacion, Copia del ultimo impuesto predial y llevar el formulario de cambio de nombre												17	97	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 adeudar (ventanillas), copia de la cedula y papeleta de votación, Inspección de agua potable												53	327	100%	
		5.- Reubicación de acometidas domiciliarias		7, 8 Y 9 .-Orden de trabajo de inspeccion												7	21	100%	
		6. Información de costo para pagos por concepto de inspecciones : para instalaciones de aguas y/o alcantarillado		7. Información por valores de: conexiones clandestinas, cambio de tarifas comerciales, residenciales de los servicios de agua potable y alcantarillado.												48	401	100%	
		7. Información por valores de: conexiones clandestinas, cambio de tarifas comerciales, residenciales de los servicios de agua potable y alcantarillado.		8. Solicitud de reconexion de Servicio de Agua Potable por suspensión voluntaria												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.- Información a los usuarios de los servicios públicos domiciliarios de agua potable y alcantarillado en la presentación de peticiones, quejas y reclamos atención oportuna.												2	12	100%	
		391	2260	100%															
2	Catastro y Facturación	1.- Actualizaciones Catastrales a medidores no identificadas	1.- Ventanilla Catastro y Emisiones.	1.- Documentación requerida.	3.- Inspeccion y actualización catastral	7:45 a 16h45	Gratis	Esto depende a lo solicitado	Ciudadanía en general	Empresa Pública de Agua Potable y Alcantarillado de Antonio Ante-Bolívar y Gonzales Suarez esquina.	epaa.gob.ec 2906	Area de catastro	No			16	14	95%	
		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 inspeccion												2.- Inspeccion con el jefe de comercializacion	12	66	98%
		3.- Inspecciones domiciliarias sobre la actualización de datos catastrales.		3.- Verificación mediante inspeccion ordenes de trabajo.												3.- Inspeccion y actualización catastral	3	374	100%
		4.- Analisis y diagnostico de medidores y su cumplimiento de su vida útil de los mismos, emision lecturas		4.- Inspeccion y verificación de medidores que tienen consumo 0 y cambio por proceso de cumplimiento de vida útil.												4.- Inspeccion informe tecnico documentación de respaldo del estado del medidor.	29	1252	96%
		5.- Refacturación por equivocación de tomas de lecturas		5.- Inspeccion, Analisis y toma fisica de lectura, proceso de campo.												5.- Inspeccion, Analisis y toma fisica de lectura, proceso de campo. Refacturacion	3	64	100%
		6.- Notificaciones consumos Altos		6.- Notificación entrega letrurista.												6.- Inspección, Lectura, proceso verificación	70	359	100%
		7.- Cambio de Medidores Dañados		7.- Notificación entrega letrurista, inspección, orden de trabajo para su cambio												7.- Inspección, Lectura, verificación	53	134	90%
3	CÁRTERA Y COBRANZAS	Notificaciones de pago por deuda.	Ventanilla de Cobranza y Recaudación	Entrega de notificaciones en los domicilios, usuarios que adeudan.	Ventanilla comercialización	7:45a13:h00 y de 13h:45 a 16H30	Gratis	1 día	Ciudadanía en general	Empresa Pública de Agua Potable y Alcantarillado de Antonio Ante- Bolívar y Gonzales Suarez esquina.	www.epaa.gob.ec	Pagina Web, y Oficinas de la EPAA-AA	Si			7	87	2%	
		Convenios por deudas altas		Copia de cédula de ciudadanía												Revisión de cuentas. Convenio de pagos y Sistema de recaudacion generado por Tesoreria	22	149	5%
		Cortes realizados		Reporte de Cartera Vencida													405	2895	100%
		Reconexiones		Cancelación de la Deuda o acuerdo de pago													338	1287	83%
Para ser llenado por las instituciones que disponen de Portal de Trámites Ciudadanos (PTC)																Portal de Trámite Ciudadano (PTC)			
FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:																30/06/2019			
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:																clavijo@epaa.gob.ec			
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:																(06) 2906-823 EXTENSIÓN 106			