

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 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 período (mensual)	Número de ciudadanos/ciudadanas que accedieron al servicio acumulativo	Porcentaje de satisfacción sobre el uso del servicio		
1	Solicitudes y reclamos	Información a los usuarios de los servicios públicos domiciliarios de agua potable y alcantarillado en la presentación de peticiones, quejas y reclamos atención oportuna.	Ventanilla de atención al cliente	Orden de trabajo de inspección	Ventanilla de atención al cliente.	08h00 a 17h00	Gratuito	3 días laborables	Ciudadanía en general	Empresa Pública de Agua Potable y Alcantarillado de Antonio Ante- Bolívar y Gonzales Suarez esquina.	www.epaa.gov.ec	oficinas de la EPAA-AA	si			99	2373	100%		
				Orden de trabajo de liquidadas												111	2191	100%		
2	Servicio al Cliente	1. Cambio de Status por el subsidio de tercera edad 2.- Cambio de Status por subsidio de discapacidad 3.- Cambio de nombre 4. Contratos de nuevas instalaciones de agua potable y alcantarillado 5.- Reubicación de acometidas domiciliarias 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. 8.- Contratos suspensión voluntaria o definitiva del servicio de Agua potable 9.- Solicitud de reconexión de Servicio de Agua Potable por suspensión voluntaria	Ventanilla de atención al cliente	1.- Copia de cedula. Llenar el formulario respectivo	Ventanilla de atención al cliente.	08h00 a 17h00	Gratuito	15' minutos	Ciudadanía en general	Empresa Pública de Agua Potable y Alcantarillado de Antonio Ante- Bolívar y Gonzales Suarez esquina.	www.epaa.gov.ec	oficinas de la EPAA-AA	si				11	108	100%	
				2.- Copia de cedula carnet del CONADIS. Llenar el formulario respectivo				4									25	100%		
				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				11									106	100%		
				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				5 días laborables									51	435	85%	
				7 y 8 ->Orden de trabajo de inspección				Informe técnico técnico									1 día	4	40	100%
				9.- Solicitud de servicios varios (ventanilla), Copia de cedula y papeleta de votación. Copia de la ultima carta de pago del servicio de Agua Potable				Ventanilla de atención al cliente.									10 días laborables	75	561	100%
																	1 día	3	14	100%
																	1 día	5	58	100%
																	2 días laborables	6	113	100%
3	Catastro y Facturación	1.- Actualizaciones Catastrales a medidores no identificadas 2.-Categorizaciones y recategorizaciones de los usuarios. 3.- Inspecciones domiciliarias sobre la actualización de datos catastrales. 4.- Analisis y diagnostico de medidores y su cumplimiento de su vida útil de los mismos, emision lecturas 5.-Refacturación por equivocación de tomas de lecturas 6.- Notificaciones consumos Altos 7.- Cambio de Medidores Dañados	1.- Ventanilla Catastro y Emisiones.	1.- Documentacion requerida.	2.-inspeccion con el jefe de comercializacion 3.-Inspeccion y actualizacion catastral 4.-Inspeccion informe tecnico /documentacion de respaldo del estado del medidor. 5.-Inspeccion, Analisis y toma fisica de lectura,proceso de campo.Refacturacion 6.-Inspección,Lectura,proceso verificación 7.-Inspección,Lectura, verificación	08h00 a 17h00	Gratuito	Esto depende a lo solicitado	Ciudadanía en general	Empresa Pública de Agua Potable y Alcantarillado de Antonio Ante- Bolívar y Gonzales Suarez esquina.	www.epaa.gov.ec	Area de catastro	No				0	6	100%	
				2.- Se procede a verificar mediante una inspección si posee actividad comercial o industrial o solo es residencial. Documentación requerida e inspección .				3									30	100%		
				3.-Verificación mediante inspeccion ordenes de trabajo.				3.-Inspeccion y actualizacion catastral									3	43	100%	
				4.-Inspeccion y verificación de medidores que tienen consumo 0 y cambio por proceso de cumplimiento de vida util.				4.-Inspeccion informe tecnico /documentacion de respaldo del estado del medidor.									6	538	98%	
				5.-Inspeccion, Analisis y toma fisica de lectura,proceso de campo.				5.-Inspeccion, Analisis y toma fisica de lectura,proceso de campo.Refacturacion									2	56	100%	
				6.-Notificación entrega lecturista.				6.-Inspección,Lectura,proceso verificación									40	687	97%	
				7.-Notificación entrega lecturista, inspección, orden de trabajo para su cambio				7.-Inspección,Lectura, verificación									20	194	100%	

4	CARTERA Y COBRANZAS	Notificaciones de pago por deuda.	Ventanilla de Cobranza y Recaudacion	Entrega de notificaciones en los domicilios, usuarios que adeudan.	Ventanilla comercialización	08h00 a 17h00	Gratuito	1 día	Ciudadanía en general	Empresa Pública de Agua Potable y Alcantarillado de Antonio Ante- Bolívar y Gonzales Suarez esquina.	www.epaa.gov.ec	Pagina Web, y Oficinas de la EPAA-AA	SI			300	325	100%	
		Convenios por deudas altas		Copia de cédula de ciudadanía												Revisión de cuentas.Convenio de pagos y Sistema de recaudacion generado por Tesoreria	50	102	100%
		Cortes realizados		Reporte de Cartera Vencida													2	1052	100%
		Reconexiones		Cancelacion de la Deuda o acuerdo de pago													12	401	100%
Para ser llenado por las instituciones que disponen de Portal de Trámites Ciudadanos (PTC)																			
FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:																04/11/2020			
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):																Lic. Renato Andrade			
CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:																randrade@epaa.gov.ec			
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:																(06) 2906-823 EXTENSIÓN 106			