

Art. 7 de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública - LOTAIP																		
(I) Los servicios que ofrecen y la forma de acceder a ellos, horarios de atención y formas de atención preferencial, 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 canal del proceso que debe seguir la ciudadanía para la obtención del servicio).	Requisitos para la obtención del servicio (Se describe toda información 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 (Días, Horas, Semanas)	Tipo de beneficiarios usuarios del servicio (Ejecutivo o no para instituciones en general, personas naturales, jurídicas, ONG, Personal Médico)	Oficina y departamentos que ofrecen el servicio	Dispositivos y canales de atención (Link para atención por correo electrónico, WhatsApp, página de redes sociales, web y/o descarga manual)	Tiempo de atención (Se describe el tiempo de atención por ventanilla, oficina, brigada, página web, correo electrónico, chat en línea, contact center, call center, laboratorio, etc.)	Servicio Automatizado (SI/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 acumulado	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 prestación de gestiones, quejas y reclamos atención oportuna.	Ventanilla de atención al cliente	Orden de trabajo de inspección	Ventanilla de atención al cliente	08:00 a 17:00	Gratuito	3 días laborables	Ciudadanía en general	Empresa Pública de Agua Potable y Alcantarillado de Antonio Ante- Bolívar y González Suárez equinora.	<a href="#">www.epapaa.com</a>	Oficina de la EPA-AAA	SI		135	1324	100%	
															94	4313	40%	
2	Servicio al Cliente	<ul style="list-style-type: none"> <li>1- Cambio de Status por el cobro de terreno está</li> <li>2- Cambio de Status por subsidio de discapacidad</li> <li>3- Cambio de nombre</li> <li>4- Contratos de nuevas instalaciones de agua potable y alcantarillado</li> <li>5- Realización de economías domiciliarias</li> <li>6- Información de costo para pago por concepto de inspecciones para instalaciones de agua y/o alcantarillado</li> <li>7- Información por valores de conexiones clandestinas, cambio de tarifas comerciales, recendales de los servicios de agua potable y alcantarillado.</li> <li>8- Contratos suspensión voluntaria o definitiva del servicio de Agua potable</li> <li>9- Solicitud de recompra de Servicio de Agua Potable por suspensión voluntaria</li> </ul>	Ventanilla de atención al cliente	<ul style="list-style-type: none"> <li>1- Copia de cédula. Llenar el formulario respectivo.</li> <li>2- Copia de estado carnet del COMAND, llenar el formulario respectivo</li> <li>3- Copia de escritura, Copia de la cédula y planilla de extensión, Copia del alero impuesto predial y llenar el formulario de cambio de nombre</li> </ul>	Ventanilla de atención al cliente	08:00 a 17:00	Gratuito	15 minutos	Ciudadanía en general	Empresa Pública de Agua Potable y Alcantarillado de Antonio Ante- Bolívar y González Suárez equinora.	<a href="#">www.epapaa.com</a>	Oficina de la EPA-AAA	SI		13	274	100%	
				2											46	100%		
				19											264	100%		
				98											1113	100%		
				15											102	100%		
				91											886	100%		
				5											209	100%		
				7											109	100%		
				5											165	100%		
				3											Catastro y Facturación	<ul style="list-style-type: none"> <li>1- Actualizaciones Catastrales a medidores no identificadas</li> <li>2- Categorización y recategorización de los usuarios.</li> <li>3- Inspecciones domiciliarias sobre la actualización de datos catastrales.</li> <li>4- Análisis y diagnóstico de medidores y su cumplimiento de su vida útil de los mismos, emisión lecturas</li> <li>5- Refacturación por equivocación de tomas de lectura</li> <li>6- Notificaciones consumo Alto</li> <li>7- Cambio de Medidores Dañados</li> </ul>	1- Ventanilla Catastro y Emisiones.	<ul style="list-style-type: none"> <li>1- Documentación requerida.</li> <li>2- Se propone a verificar mediante una inspección y poner actividad comercial o residencial a todo su residencial</li> <li>3- Verificación mediante inspección ordenes de trabajo.</li> <li>4- Inspección y verificación de medidores que tienen consumo 2 y cambio por proceso de cumplimiento de vida útil.</li> <li>5- Inspección, Análisis y toma foto de lectura y proceso de campo.</li> <li>6- Notificación entrega lecturata.</li> <li>7- Notificación entrega lecturata, Revisión orden de trabajo para su cambio</li> </ul>
5	44	100%																
0	47	100%																
71	624	98%																
4	65	100%																
194	636	97%																
17	272	97%																
4	CARTAS Y COMANDAS	<ul style="list-style-type: none"> <li>Notificaciones de pago por deuda.</li> <li>Convenios por deudas altas</li> <li>Cartas realizadas</li> <li>Reclamaciones</li> </ul>	Ventanilla de Cobranza y Recaudación	<ul style="list-style-type: none"> <li>Envío de notificaciones en los domicilios, usuarios que adeudan.</li> <li>Copia de cédula de ciudadanía</li> <li>Reporte de Cartera Venida</li> <li>Cancelación de la Deuda o acuerdo de pago</li> </ul>	Ventanilla comercialización	08:00 a 17:00	Gratuito	1 día	Ciudadanía en general	Empresa Pública de Agua Potable y Alcantarillado de Antonio Ante- Bolívar y González Suárez equinora.	<a href="#">www.epapaa.com</a>	Página Web, y Oficina de la EPA-AAA	SI		47	4821	100%	
61															869	100%		
1359															7870	100%		
1036															6075	94%		

Para ser llenado por las instituciones que disponen de Portal de Trámite Ciudadano (PTC)														
FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:														
20/9/2020														
PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:														
MENSUAL														
UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN - LITERAL (s):														
REPTURAS DE COMERCIALIZACIÓN EPA-AAA														
RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL (s):														
Eduardo Roldán Acosta														
CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:														
<a href="mailto:eduardo@epapaa.com">eduardo@epapaa.com</a>														
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:														
(0) 2066-823 EXTENSIÓN 106														