

Art. 7 de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública - LOTAIP																			
(I) Los servicios que ofrece y la forma de acceder al mismo, horarios de atención y demás indicaciones pertinentes, 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 indican 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 (Días, Horas, Semanas)	Tipo de beneficiarios o usuarios del servicio (Ejemplar o en persona mediante un general, personas, rubros, personas jurídicas, ONG, Personal Médico)	Oficina y departamentos que ofrecen el servicio	Dispositivos y canales de atención (Se indica por qué canales se ofrece el servicio (link para descargar el aplicativo, web y/o descargar manual)	Tiempo de atención disponible de atención general (Detallar si es por ventanilla, oficina, brigada, página web, correo electrónico, chat en línea, contact center, call center, laboratorio institucional)	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 período (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 Orden de trabajo de liquidación	Ventanilla de atención al cliente.	0800 a 1700	Gratuito	3 días laborables	Ciudadanía en general	Empresa Pública de Agua Potable y Alcantarillado de Antonio Ante- Bolívar y González Suárez equinora.	www.epapaa.com	Oficina de la EPA-AAA	SI			149	3579	75%	
2	Servicio al Cliente	1. Cambio de Status por el cobro de terreno está	Ventanilla de atención al cliente	1.- Copia de cédula. Llenar el formulario respectivo. 2.- Copia de estado carnet del COMAND, llenar el formulario respectivo. 3.- Copia de escritura, Copia de la cédula y propiedad de extensión, Copia del alero impuesto predial y llenar el formulario de cambio de cuenta	Ventanilla de atención al cliente. Inspección en el lugar de las nuevas instalaciones, Dirección Mónica presupuesto de valores a ser cancelados por agua potable y alcantarillado Informe Mónico técnico	0800 a 1700	Gratuito	15 minutos	Ciudadanía en general	Empresa Pública de Agua Potable y Alcantarillado de Antonio Ante- Bolívar y González Suárez equinora.	www.epapaa.com	Oficina de la EPA-AAA	SI				16	320	100%
		2. Cambio de Status por subsidio de discapacidad		4													98	100%	
		3. Cambio de nombre		9													311	100%	
		4. Contratos de nuevas instalaciones de agua potable y alcantarillado		96													1367	100%	
		5. Realización de economías domiciliarias		13													127	100%	
		6. Información de costo para pago por concepto de inspecciones para instalaciones de agua y/o alcantarillado		92													1159	100%	
		7. Información por valores de conexiones clandestinas, cambio de tarifas comerciales, recendales de los servicios de agua potable y alcantarillado.		6													231	100%	
		8. Contratos suspensión voluntaria o definitiva del servicio de Agua potable		5													129	100%	
		9. Solicitud de recompra de Servicio de Agua Potable por suspensión voluntaria		8													186	100%	
		3		Catastro y Facturación													1.- Actualizaciones Catastrales a medidores no identificadas	1.- Ventanilla Catastro y Delineos.	1.- Documentación requerida. 2.- Se propone a verificar mediante una inspección y poner actividad comercial o residencial si está en residencial Documentación requerida e inspección
2.- Categorización y recategorización de los usuarios.	0		47		100%														
3.- Inspecciones domiciliarias sobre la actualización de datos catastrales.	0		47		100%														
4.- Análisis y diagnóstico de medidores y su cumplimiento de su vida útil de los mismos, emisión lecturas	19		162		98%														
5.- Refacturación por equivocación de tomas de lectura	4		66		100%														
6.- Notificaciones consumo Alto	14		718		97%														
7.- Cambio de Medidores Dañados	20		297		97%														
4	CARTAS Y COBRANZAS	Notificaciones de pago por deuda.	Ventanilla de Cobranza y Recaudación	Envío de notificaciones en los domicilios, usuarios que adeudan.	Ventanilla comercialización Revisión de cuentas, Convenio de pagos y Sistema de recaudación generado por Tesorería	0800 a 1700	Gratuito	1 día	Ciudadanía en general	Empresa Pública de Agua Potable y Alcantarillado de Antonio Ante- Bolívar y González Suárez equinora.	www.epapaa.com	Página Web, y Oficina de la EPA-AAA	SI			234	100%		
		Convenios por deudas altas		90												100%			
		Cuentas realizadas		1539												100%			
		Reclamaciones		1299												96%			

Para ser llenado por las instituciones que disponen de Portal de Trámite Ciudadano (PTC)															
FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:												31/12/2021			
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:												eduardo@epapaa.com			
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:												(0) 2906-821 EXTENSIÓN 106			