

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 a ellos, 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 detalla si hay requisitos que exige la obtención del servicio y dónde 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 (Ciudadano o no para residentes en general, personas nativas, personas jurídicas, ONG, Personal Médico)	Oficinas y departamentos que ofrecen el servicio	Dispositivos y canales de atención (Se indica si se ofrece el servicio por medio de la oficina y dependencias)	Tiempo de atención (Se indica si se ofrece el servicio por medio de la oficina y dependencias)	Servicio Automatizado (Si/No)	Link para descargar el servicio de atención	Link para el servicio por internet (si tiene)	Número de ciudadanos/Ciudadanos que accedieron al servicio en el último periodo (mensual)	Número de ciudadanos/Ciudadanos 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, pague 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 equiano.	Oficina de la EPA- AA	Si	Si			120	120	100%	
2	Servicio al Cliente	1. Cambio de Status por el subido de terreno actual	Ventanilla de atención al cliente	1.- Copia de cédula. Liberar el terreno respectivo. 2.- Copia de cédula carnet del CONADOT. Base al terreno respectivo. 3.- Copia de Escritura, Copia de la cédula y planilla de valoración. Copia de la última inspección predial. Tener el formulario de Cambio de nombre 4,5 y 6 - Solicitud de servicios varios (servicial). Copia del acta de construcción. Copia del contrato de prestación. Copia del último parte del impuesto predial, certificado de no sublevar (votante), copia de la cédula y planilla de valoración, inspección de agua potable	Ventanilla de atención al cliente	0800 a 1700	Gratuito	15 minutos	Ciudadanía en general	Empresa Pública de Agua Potable y Alcantarillado de Antonio Ante- Bolívar y González Suárez equiano.	Oficina de la EPA- AA	Si	Si				20	20	100%
		3		3													100%		
		18		18													100%		
		46		46													100%		
		10		10													100%		
		58		58													100%		
		1		1													100%		
		4		4													100%		
		2		2													100%		
		3		Catastro y Facturación													1.- Actualizaciones Catastrales a medidores no identificados. 2.- Categorizaciones y recategorizaciones de los usuarios. 3.- Inspecciones domiciliarias sobre la actualización de datos catastrales. 4.- Análisis y diagnóstico de medidores o su cumplimiento de su vida útil de los mismos, emisión lecturas 5.- Refacturación por equivocación de tomas de lecturas 6.- Notificaciones consumo Altos 7.- Cambio de Medidores. Defectos	1.- Documentación requerida. 2.- Se procede a verificar mediante una inspección si posee actividad comercial o industrial o sea su residencia. 3.- Inspección mediante inspección orden de trabajo. 4.- Inspección y verificación de medidores que tienen consumo 0 o cambio por proceso de cumplimiento de vida útil. 5.- Inspección, Análisis y toma física de lectura, proceso de campo. Refacturación 6.- Notificación entrega lectura. 7.- Notificación entrega lectura, inspección, orden de trabajo para su cambio	3.- Inspección con el jefe de comercialización 4.- Inspección informal técnica 5.- Inspección, Análisis y toma física de lectura, proceso de campo. Refacturación 6.- Inspección, Lectura, proceso verificación 7.- Inspección, Lectura, verificación
0	0	100%																	
0	0	100%																	
29	29	98%																	
1	1	100%																	
100	100	97%																	
17	17	97%																	
4	CARTERA Y COMANDAS	Notificaciones de pago por deuda. Convenios por deudas altas Certos realizados Recepciones	Ventanilla de Cobranza y Recaudación	Entrega de notificaciones en los respectivos, usuarios que atienden. Copia de cédula de ciudadanía Reporte de Cartera Venida Cancelación de la Deuda o acuerdo de pago	Ventanilla comercialización Revisión de cuentas. Convenio de pago 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 equiano.	Oficina de la EPA- AA	Si	Si					100%	
																			100%
Para ser Remed por las Instituciones que disponen de Portal de Trámites Ciudadanos (PTC)																			
FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:																			
11/12/2022																			
PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:																			
MENSUAL																			
UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN - LITERAL d):																			
ESTRUCTURA DE COMERCIALIZACIÓN EPA- AA																			
RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL d):																			
Luis Ronald Andrade																			
CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:																			
andrade@epa-aa.gub.ec																			
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:																			
091 2906-833 EXTENSIÓN 100																			