

Art. 7 de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública - LOTAIP

El/los servicios que ofrece y la forma 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 canal de acceso que debe seguir la ciudadanía para la obtención del servicio)	Requisitos para la obtención del servicio (Se describen los requisitos que exige la obtención del servicio y donde se obtienen)	Procedimiento interno que sigue el servicio	Horario de atención al público (Dedique los días de la semana y horarios)	Costo	Tiempo estimado de respuesta (Hora, Día, Semana)	Tipo de beneficiarios usuarios del servicio (Describir si es para ciudadanía en general, personas naturales, personas jurídicas, ONG, Personas Múltiples)	Oficina y dependencia que ofrece el servicio	Dirección y disponibilidad de atención (Indicar si es por ventanilla, oficina, página web, correo electrónico, chat en línea, centro de llamadas, call center, teléfono automático)	Servicio Automatizado (SI/No)	Link para descargar el formulario de servicios	Link para el servicio por internet (por línea)	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 caso 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 Orden de trabajo de liquidación.	Ventanilla de atención al cliente.	GRATUITO	Gratuito	3 días laborables	Ciudadanía en general	Empresa Pública de Agua Potable y Alcantarillado de Antonio Ante-Baños y Gonzales Suarez equipa.	www.epap.gov.ec	si			121	247	100%			
2	Servicio al Cliente	1 Cambio de Status por el subido de tercera edad	Ventanilla de atención al cliente	1- Copia de estudio. Usar el formulario respectivo	Ventanilla de atención al cliente.	GRATUITO	Gratuito	15' minutos	Ciudadanía en general	Empresa Pública de Agua Potable y Alcantarillado de Antonio Ante-Baños y Gonzales Suarez equipa.	www.epap.gov.ec	si			12	32	88%			
		2 Cambio de Status por subido de discapacidad		2- Copia de verificación carnet del COMADIS, llenar el formulario respectivo											Inspección en el lugar de la nueva instalación, dirección de instalación, dirección de verificación y actualización de planos	Informe técnico técnico	2 día	1	4	100%
		3 Cambio de nombre		3- Copia de escritura, Copia del comprobante y papelería de votación, Copia del último impuesto predial y llevar el formulario de cambio de nombre											Inspección en el lugar de la nueva instalación, dirección de instalación, dirección de verificación y actualización de planos	Informe técnico técnico	2 día	18	35	100%
		4 Contrato de nuevas instalaciones de agua potable y alcantarillado		4,5 y 6 - Solicitud de servicios varios (ventanilla), copia del permiso de construcción, Copia del comprobante de cancelación, copia del último carta del impuesto predial, certificado de no adeudo (ventanilla), copia de la red y papelería de votación, Inspección de agua potable y alcantarillado											Inspección en el lugar de la nueva instalación, dirección de instalación, dirección de verificación y actualización de planos	Informe técnico técnico	2 día	62	108	100%
		5 Realización de asanías domiciliarias		7 y 8 - Orden de trabajo de inspección											Ventanilla de atención al cliente.	2 días laborables	30 días laborables	5	15	100%
		6 Información de costo para pago por concepto de inspecciones para instalaciones de agua y alcantarillado		9- Solicitud de servicios varios (ventanilla)											Ventanilla de atención al cliente.	2 días laborables	2 día	73	131	100%
		7 Información por valores de conexiones clandestinas, cambio de partes comerciales, residencias de los servicios de agua potable y alcantarillado.		10- Solicitud de recompra de Servicio de Agua Potable por suspensión instalada											Ventanilla de atención al cliente.	2 días laborables	1 día	1	2	100%
		8 Contrato suspensión voluntaria o definitiva del servicio de Agua potable		11- Solicitud de servicios varios (ventanilla)											Ventanilla de atención al cliente.	2 días laborables	1 día	5	9	100%
3	Catastro y Facturación	1- Actualizaciones Catastrales a medidores no identificados	Ventanilla de Cobranza y Recaudación	1- Documentación requerida.	Ventanilla de comercialización	GRATUITO	Gratuito	Este depende de lo solicitado	Ciudadanía en general	Empresa Pública de Agua Potable y Alcantarillado de Antonio Ante-Baños y Gonzales Suarez equipa.	www.epap.gov.ec	No			1	3	100%			
		2- Categorizaciones y reorganizaciones de los usuarios.		2- Inspección con el jefe de comercialización											2- Inspección con el jefe de comercialización	2- Inspección con el jefe de comercialización	2	560	560	100%
		3- Inspecciones domiciliarias sobre la actualización de datos catastrales.		3- Verificación mediante inspección ordenes de trabajo.											3- Inspección y actualización catastro	3- Inspección y actualización catastro	1	1	1	100%
		4- Análisis y diagnóstico de medidores y su cumplimiento de su vida útil de los mismos, emisión lecturas		4- Inspección y verificación de medidores que tienen consumo 0 y cambio por proceso de cumplimiento de vida útil.											4- Inspección Informe técnico documentación de equipo del estado del medidor.	4- Inspección Informe técnico documentación de equipo del estado del medidor.	22	51	88%	
		5- Refacturación por equivocación de tomas de lecturas		5- Inspección, Análisis y toma física de lectura, proceso de campo.											5- Inspección, Análisis y toma física de lecturas, proceso de campo Refacturación	5- Inspección, Análisis y toma física de lecturas, proceso de campo Refacturación	3	4	100%	
		6- Notificaciones consumo Abito		6- Notificación entrega lecturas.											6- Inspección, Lectura, proceso verificación	6- Inspección, Lectura, proceso verificación	51	151	97%	
		7- Cambio de Medidores. Daños		7- Notificación entrega lecturas, inspección, orden de trabajo para su cambio											7- Inspección, Lectura, verificación	7- Inspección, Lectura, verificación	35	52	97%	
4	CARTEIRA Y COBRANZAS	Notificaciones de pago por deuda.	Ventanilla de Cobranza y Recaudación	Entrega de notificaciones en los domicilios, usuarios que adeuden.	Ventanilla de comercialización	GRATUITO	Gratuito	1 día	Ciudadanía en general	Empresa Pública de Agua Potable y Alcantarillado de Antonio Ante-Baños y Gonzales Suarez equipa.	www.epap.gov.ec	si				100%				
		Convenios por deudas altas		Copia de cédula de ciudadanía										Revisión de cuentas, Convenio de pago y Sistema de recaudación generado por Tesorería			100%			
		Cartas realizadas		Reporte de Cartera Vencida													100%			
		Recompras		Cancelación de la Deuda o acuerdo de pago													94%			
Para ser llenado por las instituciones que disponen de Portal de Trámites Ciudadanos (PTC)																				
FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:											2/28/2022									
PERSONA DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:											MATEOS									
UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN: UTMAL											OFICINA DE COORDINACIÓN EPM-AAA									
FORMA ELECTRÓNICA DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:											Mtro. Álvaro Meléndez									
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:											www.epap.gov.ec									
											(06) 2006-823 EXTENSIÓN 108									