

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

El presente documento muestra la información de 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 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 presencial, por ventanilla, oficina, por ventanilla, oficina, página web, correo electrónico, chat en línea, centro de llamadas, call center, teléfono, etc.) | 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 González Suárez equipos. | www.epap.gov.ec | si | | | 377 | 624 | 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 2- Copia de verificación carnet del COMADIS, llenar el formulario respectivo 3- Copia de escritura, Copia del comprobante y papelería de votación, Copia del último impuesto predial y llevar el formulario de cambio de estado | Inspección en el lugar de la nueva instalación, dirección de instalación, dirección de verificación y actualización de planos de verificación, Inspección de agua potable y alcantarillado | GRATUITO | Gratuito | 15 minutos | Ciudadanía en general | Empresa Pública de Agua Potable y Alcantarillado de Antonio Ante, Baños y González Suárez equipos. | www.epap.gov.ec | si | | | 89 | 42 | 100% |
| | | 2 Cambio de Status por subido de discapacidad | | 1 | | | | | | | | | | | 5 | 100% | |
| | | 3 Cambio de nombre | | 26 | | | | | | | | | | | 62 | 100% | |
| | | 4 Contrato de nuevas instalaciones de agua potable y alcantarillado | | 72 | | | | | | | | | | | 180 | 100% | |
| | | 5 Realización de asimetrías domiciliarias | | 7 | | | | | | | | | | | 22 | 100% | |
| | | 6 Información de costo para pago por concepto de inspecciones para instalaciones de agua y alcantarillado | | 74 | | | | | | | | | | | 205 | 100% | |
| | | 7 Información por valores de conexiones clandestinas, cambio de partes comerciales, residencias de los servicios de agua potable y alcantarillado. | | 2 | | | | | | | | | | | 4 | 100% | |
| | | 8 Contrato suspensión voluntaria o definitiva del servicio de Agua potable | | 3 | | | | | | | | | | | 12 | 100% | |
| | | 9 Solicitud de recompra de Servicio de Agua Potable por suspensión voluntaria | | 8 | | | | | | | | | | | 14 | 100% | |
| | | 3 | | Catastro y Facturación | | | | | | | | | | | 1- Actualizaciones Catastrales a medidores no identificados | Ventanilla de Cobranza y Recaudación | 1- Documentación requerida. 2- Se procede a verificar mediante una inspección si posee actividad comercial o industrial o solo es residencial 3- Verificación mediante inspección ordenes de trabajo. 4- Inspección y verificación de medidores que tienen consumo 2) cambio que proceso de cumplimiento de vida útil. 5- Inspección, Análisis y toma física de lectura, proceso de campo. 6- Notificación entrega lecturas. 7- Notificación entrega lecturas, inspección, orden de trabajo para su cambio |
| 2- Categorizaciones y reorganizaciones de los usuarios. | 85 | | 645 | | 100% | | | | | | | | | | | | |
| 3- Inspecciones domiciliarias sobre la actualización de datos catastrales. | 2 | | 2 | | 100% | | | | | | | | | | | | |
| 4- Análisis y diagnóstico de medidores y su cumplimiento de su vida útil de los mismos, emisión lecturas | 30 | | 83 | | 98% | | | | | | | | | | | | |
| 5- Refacturación por equivocación de tomas de lecturas | 2 | | 6 | | 100% | | | | | | | | | | | | |
| 6- Notificaciones consumo Abito | 37 | | 188 | | 97% | | | | | | | | | | | | |
| 7- Cambio de Medidores. Dañados | 22 | | 74 | | 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 comercialización | GRATUITO | Gratuito | 1 día | Ciudadanía en general | Empresa Pública de Agua Potable y Alcantarillado de Antonio Ante, Baños y González Suárez equipos. | www.epap.gov.ec | si | | | | 100% | |
| | | Convenios por deudas altas | | | | | | | | | | | | | 100% | | |
| | | Cartas realizadas | | | | | | | | | | | | | 100% | | |
| | | Recompras | | | | | | | | | | | | | 94% | | |
| Para ser llenado por las instituciones que disponen de Portal de Trámites Ciudadanos (PTC) | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN: | | | | | | | | | | | 3/7/2022 | | | | | | |
| PERSONA DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN: | | | | | | | | | | | MATEOS | | | | | | |
| UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN: UTMAL: | | | | | | | | | | | SERVIDOR DE COMUNICACIÓN EPM-AAA | | | | | | |
| FORMA ELECTRÓNICA DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN: | | | | | | | | | | | Mta. Maria Pineda | | | | | | |
| NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN: | | | | | | | | | | | www.epap.gov.ec | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | (06) 2006-823 EXTENSIÓN 208 | | | | | | |