

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

4) Los servicios que ofrecen y las formas de acceso a ellos, teniendo en cuenta los canales de atención y demás facilidades 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 el ciudadano para la obtención del servicio)	Requisitos para la obtención del servicio (Se describen los requisitos que debe cumplir el ciudadano y dónde se obtienen)	Procedimiento interno que sigue el servicio	Horario de atención al público (Costar los días de la semana y horarios)	Costo	Tiempo estimado de respuesta (meses, días, semanas)	Tipo de Beneficiarios y alcance del servicio (Especificar si es para ciudadanía en general, personas autistas, personas con discapacidad, personas indígenas, ONG, Personal Médico)	Oficina y dependencia que ofrece el servicio	Tipos de canales disponibles de atención presencial (Detallar si es por ventanilla, oficina, brigada, página web, correo electrónico, chat en vivo, contacto por voz, etc.)	Tipos de canales disponibles de atención no presencial (Detallar si es por correo electrónico, chat en vivo, contacto por voz, etc.)	Link para descargar el formulario de servicios	Link para el servicio por internet (si hay)	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 uso del servicio
1	Solicitudes y reclamos	Información y/o 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 liquidadas	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 Acevedo Bolaños González Suñer esquina	www.epap.gov.cr	oficinas de la EPA-AA	si		377	624	100%
2	Servicio al Cliente	1. Cambio de Status por el subido de tereza edad	Ventanilla de atención al cliente	1. Copia de cédula. Llenar el formulario respectivo. 2. Copia de cédula carnet del CCNR. Llenar el formulario respectivo. 3. Copia de Escritura, Copia de la cédula y papirote de veración. Copia del último impoento predial y llenar el formulario de cambio de nombre. 4. Si es el -Solicitud de servicios varios (ventanilla), copia del permiso de construcción, Copia del contrato de construcción, copia del último parte del impoento predial, certificado de no adeudo (ventanilla), copia de la cédula y papirote de veración, inspección de agua potable y alcantarillado. 7 y 8 -Orden de trabajo de inspección	Inspección en el lugar de las nuevas instalaciones, -Inspección Mónica presupuesto de valores a ser cobrados por agua potable y alcantarillado Informe Mónico Médico	08:00 a 17:00	Gratuito	5 días laborables	Ciudadanía en general	Empresa Pública de Agua Potable y Alcantarillado de Antonio Acevedo Bolaños González Suñer esquina	www.epap.gov.cr	oficinas de la EPA-AA	si		16	16	100%
		2. Cambio de Status por subido de discapacidad		17											5	100%	
		3. Cambio de nombre		28											80	100%	
		4. Contratos de nuevas instalaciones de agua potable y alcantarillado		53											233	100%	
		5. Reubicación de acomodados domiciliarios		3											25	100%	
		6. Información de cómo pagar por concepto de inspecciones para instalaciones de agua potable y alcantarillado		71											276	100%	
		7. Información por valores de: conexiones estándares, cambio de factas, comerciales, residenciales de los servicios de agua potable y alcantarillado.		3											7	100%	
		8. Contratos suspensión voluntaria o definitiva del servicio de Agua Potable		2											14	100%	
		9. Solicitud de reemplazo de Servicio de Agua Potable por suspensión voluntaria		9											23	100%	
3	Catastro y Facturación	1. Actualizaciones Catastrales e medidores no identificados.	3 -Ventanilla Catastro y Emisiones.	1. Documentación requerida. 2. Se procede a verificar mediante una inspección al poseer actividad comercial o industrial o sobre su residencial. Documentación requerida a inspección. 4. Inspección y verificación de medidores que tienen consumo 0 y cambio por proceso de cumplimiento de vida útil. 5. Inspección, Análisis y toma física de lecturas proceso de campo. 6. Notificación consumo. Alts. 7. Cambio de Medidores Dañados	3-Inspección y actualización ordenes de trabajo. 4-Inspección Informe técnico: identificación de medidores que tienen consumo 0 y cambio por proceso de cumplimiento de vida útil. 5-Inspección, Análisis y toma física de lecturas proceso de campo. 6-Inspección Lecturas proceso verificación 7-Inspección Lecturas, verificación, orden de trabajo para su cambio	08:00 a 17:00	Gratuito	Esto depende a lo solicitado	Ciudadanía en general	Empresa Pública de Agua Potable y Alcantarillado de Antonio Acevedo Bolaños González Suñer esquina	www.epap.gov.cr	Ata de catastro	No		2	14	100%
		2. Categorizaciones y recategorizaciones de los usuarios.		3											68	98%	
		3. Inspecciones domiciliarias sobre la actualización de datos catastrales.		3											8	100%	
		4. Análisis y diagnóstico de medidores e su cumplimiento de su vida útil de los mismos, emisión lecturas		4											85	98%	
		5. Refacturación por equivocación de tomas de lecturas		7											13	100%	
		6. Notificaciones consumo. Alts		65											144	98%	
		7. Cambio de Medidores Dañados		5											83	97%	
4	OBRERA Y COBRANZAS	Notificaciones de pago por deuda.	Ventanilla de Cobranza y Recaudación	Entrega de notificaciones en los domicilios, usuarios que adeudan. Copia de cédula de ciudadanía Revisión de cuentas Consumo de pago y Sistema de recaudación generado por Tesorería	Ventanilla comercialización	08:00 a 17:00	Gratuito	1 día	Ciudadanía en general	Empresa Pública de Agua Potable y Alcantarillado de Antonio Acevedo Bolaños González Suñer esquina	www.epap.gov.cr	Página Web, (Oficinas de la EPA-AA)	si		85	658	100%
		Comienzo por deudas altas		37											104	100%	
		Cortes realizados		1078											1887	100%	
		Recomendaciones		568											1395	94%	
Para ser llenado por las instituciones que disponen de Portal de Trámite Ciudadano (PTC)																	
FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:												31/07/2022					
PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:												MENSUAL					
UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN - LITERAL 4):												ESTADURA DE COMERCIALIZACIÓN EPA-AA					
RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL 4):												Msc. Alexis Pailucho					
CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:												atencion@epap.gov.cr					
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:												(02) 828-828 EXTENSIÓN 106					