

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

4) Los servicios que ofrecen y los formatos de acceso a ellos, Tipo 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 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 o usuarios del servicio (Dirección o canal de atención en general, personas naturales, personas jurídicas, ONG, Personal Médico)	Oficina y dependencias que ofrecen el servicio	Tipos de canales disponibles de atención presencial (Detallar si es por ventanilla, oficina, brigada, página web, chat en línea, contact center, call center, telefónico)	Tipos de canales disponibles de atención remota (Detallar si es por correo electrónico, página web, chat en línea, contact center, call center, telefónico)	Enlace para descargar formatos de servicios	Enlace para el servicio por internet (si hay)	Número de ciudadanos/ciudadanos que accedieron al servicio en el último período (mensual)	Número de ciudadanos/ciudadanos que accedieron al servicio acumulado	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	Ventanilla de atención al cliente	0800 a 1700	Gratuito	3 días laborables	Ciudadanía en general	Empresa Pública de Agua Potable y Alcantarillado de Antioquia Amér. Bellier y González Suárez esquina	www.epapla.gov.co	Oficinas de la EPAPLA	si				100%		
2	Servicio al Cliente	1. Cambio de Status por el subido de la tereza edad	Ventanilla de atención al cliente	1. Copia de cédula, Llenar el formulario y pagar de 2. Copia de cédula y Formulario con CENSA, Llenar el formulario	Ventanilla de atención al cliente	0800 a 1700	Gratuito	15 minutos	Ciudadanía en general	Empresa Pública de Agua Potable y Alcantarillado de Antioquia Amér. Bellier y González Suárez esquina	www.epapla.gov.co	Oficinas de la EPAPLA	si		6	64	100%		
		2. Cambio de Status por subido de discapacidad		3. Copia de Escritura, Copia de la cédula y papeleta de votación, Copia del último impreso predial y llenar el formulario de cambio de nombre											0	5	100%		
		3. Cambio de nombre		4.5 y 6 - Solicitud de servicios dentro (ventanilla) copia del permiso de construcción, Copia del contrato de construcción, copia del último comprobante del impuesto predial, certificado de no adeudar (ventanilla), copia de la cédula y papeleta de votación, inspección de agua potable y alcantarillado										Inspección en el lugar de las nuevas instalaciones, dirección técnica preparada de retiros a ser cancelados por agua potable y alcantarillado		6	96	100%	
		4. Contratos de nuevas instalaciones de agua potable y alcantarillado		7 y 8 - Orden de trabajo de inspección										Informe técnico técnico		29	262	100%	
		5. Reubicación de acomodadas domiciliarias		9. Solicitud de servicios varios (ventanilla), Copia de cédula y papeleta de votación, Copia de la última carta de pago del servicio de Agua Potable										Ventanilla de atención al cliente		3	28	100%	
		6. Información de cómo pagar por concepto de inspecciones: para instalaciones de agua y/o alcantarillado		1. Documentación requerida.										2. Se procede a verificar mediante una inspección si posee actividad comercial o industrial o solo es residencial. Documentación requerida a inspección -	3. Inspección con el jefe de comercialización		22	208	100%
		7. Información por valores de: conexiones clandestinas, cambio de tarifa comercial, no utilización de los servicios de agua potable y alcantarillado.		4. Inspección y verificación de medidores que tienen consumo D y cambio por proceso de cumplimiento de vida útil										5. Inspección, Análisis y toma física de lecturas, proceso de campo.	6. Inspección, Lectura, proceso de verificación		1	8	100%
		8. Contratos suspensión voluntaria o definitiva del servicio de Agua potable		7. Notificación entrega lecturas, inspección, orden de trabajo para su cambio													0	14	100%
		9. Solicitud de renovación de Servicio de Agua Potable por suspensión voluntaria															3	26	100%
		3		Catastro y Facturación										1- Actualizaciones Catastrales a medidores no identificados	Ventanilla de Atención y Recepción	1. Verificación mediante inspección orden de trabajo	Ventanilla de atención al cliente	0800 a 1700	Gratuito
2- Categorizaciones y recategorizaciones de los usuarios.	2. Inspección con el jefe de comercialización				2	600	100%												
3- Inspecciones domiciliarias sobre la actualización de datos catastrales.	3. Inspección y actualización de datos		4. Inspección informe técnico, documentación de requisitos del estado del medidor			4	12	100%											
4- Análisis y diagnóstico de medidores y su cumplimiento de su vida útil de los mismos, emisión lecturas	5. Inspección, Análisis y toma física de lecturas, proceso de campo.		6. Notificación entrega lecturas.			5	90	98%											
5- Refacturación por equivocación de toma de lecturas	7. Notificación entrega lecturas, inspección, orden de trabajo para su cambio					4	17	100%											
6- Notificaciones consumo Alto						78	105	100%											
7- Cambio de Medidores Dañados						7	90	98%											
4	CARTERA Y COBRANZAS	Notificaciones de pago por deuda.	Ventanilla de Cobranza y Recepción	Entrega de notificaciones en los domicilios, usuarios que adeuden.	Ventanilla comercialización	0800 a 1700	Gratuito	1 día	Ciudadanía en general	Empresa Pública de Agua Potable y Alcantarillado de Antioquia Amér. Bellier y González Suárez esquina	www.epapla.gov.co	Página WEB, Oficinas de la EPAPLA	si		345	1003	100%		
		Comercio por deudas altas		Copia de cédula de ciudadanía										Revisión de cuentas consumo de pago y Sistema de notificación generado por Taxovera		24	128	100%	
		Cortes realizados		Reporte de Cartera vencida												1092	4246	100%	
		Reconexiones		Cancelación de la Deuda a acuerdo de pago												637	2362	94%	

Para ser llenado por las instituciones que disponen de Portal de Trámites Ciudadanos (PTC)

FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN: 31/07/2022

PROCESO DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN: MANUAL

UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN: LITERAL 4)

RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL 4) Msc. Alexis Pailache

CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN: atencion@epapla.gov.co

NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN: (02) 2906-823 EXTENSIÓN 106