

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

El/los servicios que ofrece/s y los formatos de acceso a ellos, Tipo/medio 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 y usuarios del servicio (Distrito o ciudad en general, personas naturales, personas jurídicas, CNL, 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, correo electrónico, chat en línea, contact center, call center, WhatsApp)	Dirección y teléfono de la oficina y dependencias que ofrecen el servicio (Link para descargar el manual de la página de inicio del sitio web y/o descripción manual)	Servicio Automatizado (Si/No)	Link para descargar el manual de servicios	Link para el servicio por internet (si hay)	Número de ciudadanos/ciudadanos que acceden 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	<a href="http://www.epapla.gov.co">www.epapla.gov.co</a>	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 de solicitud	Inspección en el lugar de las nuevas instalaciones	0800 a 1700	Gratuito	15 minutos	Oficina de atención general	Empresa Pública de Agua Potable y Alcantarillado de Antioquia Amér. Bellier y González Suárez esquina	<a href="http://www.epapla.gov.co">www.epapla.gov.co</a>	oficinas de la EPAPLA	si			24	88	100%			
		2. Cambio de Status por subido de discapacidad		2. Copia en físico y formato con CENSAT. Llenar el formulario												Inspección en el lugar de las nuevas instalaciones	5 días laborables	0	5	100%	
		3. Cambio de nombre		3. Copia de Escritura, Copia de la cédula y papeleta de votación. Copia del último impreso predial y Plan de Formulario de cambio de nombre												Inspección en el lugar de las nuevas instalaciones	10 días laborables	21	117	100%	
		4. Contratos de nuevas instalaciones de agua potable y alcantarillado		4.5 y 6 - Solicitud de servicios nuevos (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	1 día	40	302	100%	
		5. Reubicación de acomodadas domiciliarias		7 y 8 - Orden de trabajo de inspección												Informe técnico técnico	1 día	5	33	100%	
		6. Información de cómo pagar por concepto de inspecciones: para instalaciones de agua y/o alcantarillado		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	2 días laborables	71	309	100%	
		7. Información por valores de: conexiones clandestinas, cambio de tarifa comercial, no utilización de los servicios de agua potable y alcantarillado.															1 día	0	8	100%	
		8. Contratos suspensión voluntaria o definitiva del servicio de Agua potable															1 día	5	19	100%	
3	Catastro y Facturación	1- Actualizaciones Catastrales a medidores no identificadas	Ventanilla de atención al cliente	1. Documentación requerida.	Inspección con el jefe de comercialización	0800 a 1700	Gratuito	Esto depende a lo solicitado	Ciudadanía en general	Empresa Pública de Agua Potable y Alcantarillado de Antioquia Amér. Bellier y González Suárez esquina	<a href="http://www.epapla.gov.co">www.epapla.gov.co</a>	Área de catastro	No					2	19	98%	
		2- Categorizaciones y recategorizaciones de los usuarios.		2. Se procede a verificar mediante una inspección si posee actividad comercial o industrial o solo es residencial. Documentación requerida a inspección.														3- Inspección y actualización de datos	2	653	100%
		3- Inspecciones domiciliarias sobre la actualización de datos catastrales.		3. Verificación mediante inspección en campo de trabajo.														4- Inspección y actualización de datos	2	14	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.														5- Inspección, Análisis y toma física de lecturas, proceso de campo.	15	105	96%
		5- Refacturación por equivocación de tomas de lecturas		5. Inspección, Análisis y toma física de lecturas, proceso de campo.														6. Notificación entrega lecturista.	1	18	100%
		6- Notificaciones consumo Alto		6. Notificación entrega lecturista.														7. Notificación entrega lecturista.	50	555	100%
		7- Cambio de Medidores Dañados		7. Notificación entrega lecturista. Inspección, orden de trabajo para su cambio														8- Inspección, Lectura, proceso actualización	30	130	96%
4	CARTERA Y COBRANZAS	Notificaciones de pago por deuda.	Ventanilla de Cobranza y Recaudación	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	<a href="http://www.epapla.gov.co">www.epapla.gov.co</a>	Página WEB, Oficinas de la EPAPLA	si					330	1333	100%	
		Comercio por deudas altas		Copia de cédula de ciudadanía														Revisión de cuentas Comercio de pago y Sistema de notificación generado por Taxovera	27	155	100%
		Cortes realizados		Reporte de Cartera Venida															1505	5811	100%
		Reconexiones		CANCELACION DE LA DEUDA A CUERDO DE PAGO															1515	5777	96%
Para ser llenado por las instituciones que disponen de Portal de Trámites Ciudadanos (PTC)																					
FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:											11/07/2022										
PERSONAL DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:											MIRIAM										
UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN: LITERAL 4)											EMPRESA DE COMERCIALIZACIÓN EPAPLA										
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:											<a href="mailto:comunicacion@epapla.gov.co">comunicacion@epapla.gov.co</a>										
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:											(02) 2906-823 EXTENSIÓN 106										