

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 tecnológicas, 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 para la obtención del servicio)	Procedimiento interno que sigue el servicio	Horario de atención al público (Costar los días de la semana y horarios)	Costo	Tiempo estimado de respuesta (Días, Horas, Semanas)	Tipo de Beneficiarios a quienes el servicio (Directivo) es para (ciudadanos en general, personas naturales, personas jurídicas, 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 telefónico, etc.)	Enlace de acceso al servicio (Indicar el link para acceder a la página de inicio del sitio web y la descripción del mismo)	Enlace de acceso al servicio (Indicar el link para acceder a la página de inicio del sitio web y la descripción del mismo)	Enlace de acceso al servicio (Indicar el link para acceder a la página de inicio del sitio web y la descripción del mismo)	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.gub.cj oficinas de la EPA-AA	www.epap.gub.cj	www.epap.gub.cj	414	1823	100%	
2	Servicio al Cliente	1. Cambio de Status por el subido de tenencia edad	Ventanilla de atención al cliente	1. Copia de cédula. Llenar el formulario respectivo. 2. Copia de cédula carnet del CCNR/CR. Llenar el formulario respectivo. 3. Copia de Escritura, Copia de la cédula y papirote de veración. Copia del último impreso predial y llenar el formulario de cambio de nombre. 4. Copia de nuevos instalaciones de agua potable y alcantarillado. 5. Reubicación de viviendas domiciliarias. 6. Información de cómo pagar por concepto de inspecciones para instalaciones de agua potable y alcantarillado. 7. Información por valores de: conexiones estándares, cambio de factas, comerciales, residenciales de los servicios de agua potable y alcantarillado. 8. Contratos suspensión voluntaria o deflita del servicio de Agua Potable. 9. Solicitud de reemplazo de Servicio de Agua Potable por suspensión voluntaria	Inspección en el lugar de las nuevas instalaciones, inspección de valores a ser suministrados por agua potable y alcantarillado Informe Médico Médico Ventanilla de atención al cliente	08:00 a 17:00	Gratuito	15 minutos	Ciudadanía en general Categoría Personal	Empresa Pública de Agua Potable y Alcantarillado de Antonio Acevedo Bolaños González Suñer esquina	www.epap.gub.cj oficinas de la EPA-AA	www.epap.gub.cj	www.epap.gub.cj	www.epap.gub.cj	13	101	100%
		2		6				100%									
		30		147				100%									
		31		333				100%									
		6		39				100%									
		57		426				100%									
		0		8				100%									
		5		24				100%									
		15		61				100%									
3	Catastro y Facturación	1. Actualizaciones Catastrales e medidores no identificados. 2. Categorizaciones y recategorizaciones de los usuarios. 3. Inspecciones domiciliarias sobre la actualización de datos catastrales. 4. Análisis y diagnóstico de medidores y/o cumplimiento de su vida útil de los mismos, emisión lecturas. 5. Refacturación por equivocación de tomas de lecturas. 6. Notificaciones consumo. Altas. 7. Cambio de Medidores Dañados	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. 3. Verificación mediante inspección ordenes de trabajo. 4. Inspección y verificación de medidores, copia del último cargo del impreso predial, certificado de no edificación (ventanilla), copia de la escritura y papirote de veración, inspección de agua potable y alcantarillado. 5. Inspección, Análisis y toma física de lecturas proceso de campo. 6. Notificación entrega lecturas. 7. Notificación entrega lecturas, inspección, orden de trabajo para su cambio	3. Inspección y actualización catastral 4. Inspección informe técnico: documentación de resultado del estado del medidor. 5. Inspección, Análisis y toma física de lecturas proceso de campo. 6. Inspección Lecturas proceso verificación 7. Inspección Lecturas, verificación	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.gub.cj Ata de catastro	www.epap.gub.cj	www.epap.gub.cj	www.epap.gub.cj	3	12	99%
		2		655				100%									
		3		17				100%									
		25		130				97%									
		1		19				100%									
		40		195				100%									
		15		135				97%									
4	OBRERA Y COBRANZAS	Notificaciones de pago por deuda. Comienzo por deudas altas. Cortes realizados. Recomendaciones	Ventanilla de Cobranza y Recaudación	Entrega de notificaciones en los domicilios, usuarios que educados. Copia de cédula de ciudadanía. Revisión de cuentas. Comienzo 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.gub.cj Página Web, Oficinas de la EPA-AA	www.epap.gub.cj	www.epap.gub.cj	64	1397	100%	
		42		107				100%									
		1323		7104				100%									
		1130		4707				94%									
Para ser llenado por las instituciones que disponen de Portal de Trámites Ciudadanos (PTC)																	
FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:												31/09/2022					
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:												allexis@epap.gub.cj					
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:												(02) 828-823 EXTENSIÓN 106					