

Art. 7 de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública - LOTAIP																		
d) 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 detalle del proceso que debe seguir la ciudadanía para la obtención del servicio)	Requisitos para la obtención del servicio (Se deberá listar los requisitos que exige la obtención del servicio y donde se obtienen)	Procedimiento interno que sigue el servicio	Horario de atención al público (Detallar los días de la semana y horarios)	Costo	Tiempo estimado de respuesta (Horas, Días, Semanas)	Tipo de beneficiarios o usuarios del servicio (Describir si es para ciudadanía en general, personas naturales, personas jurídicas, ONG, Personal Médico)	Oficinas y dependencias que ofrecen el servicio	Dirección y teléfono de la oficina y dependencia que ofrece el servicio (link para direccionar a la página de inicio del sitio web y/o descripción manual)	Tipo de canales disponibles de atención presencial: (Detallar si es por ventanilla, oficina, brigada, página web, correo electrónico, chat en línea, contact center, call center, teléfono institución)	Servicio Automatizado (S/No)	Link para descargar el formulario de servicios	Link para el servicio por Internet (on line)	Número de ciudadanos/ciudadanas que accedieron al servicio en el último periodo (mensual)	Número de ciudadanos/ciudadanas que accedieron al servicio acumulativo	Porcentaje de satisfacción sobre el uso del servicio
1	Solitudes 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 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 Ante- Bolívar y Gonzales Suarez esquina.	<a href="http://www.epaa.gov.ec">www.epaa.gov.ec</a>	oficinas de la EPAA-AA	si		513	2336	100%	
2	Servicio al Cliente	1. Cambio de Status por el subsidio de tercera edad	Ventanilla de atención al cliente	1.- Copia de cedula. Llenar el formulario respectivo	Ventanilla de atención al cliente.	08:00 a 17:00	Gratuito	15' minutos	Ciudadanía en general	Empresa Pública de Agua Potable y Alcantarillado de Antonio Ante- Bolívar y Gonzales Suarez esquina.	<a href="http://www.epaa.gov.ec">www.epaa.gov.ec</a>	oficinas de la EPAA-AA	Si		18	119	100%	
		2.- Cambio de Status por subsidio de discapacidad		2.- Copia de cedula carnet del CONADIS. Llenar el formulario respectivo											3	9	100%	
		3.- Cambio de nombre		3.- Copia de Escritura, Copia de la cedula y papeleta de votación. Copia del formulario de cambio de nombre											26	173	100%	
		4. Contratos de nuevas instalaciones de agua potable y alcantarillado		4,5 y 6 - Solicitud de servicios varios (ventanilla), copia del permiso de construcción, Copia del contrato de canalización, copia del última carta del impuesto predial, certificado de no adeuda (ventanilla), copia de la cedula y papeleta de votación, Inspección de agua potable											63	396	100%	
		5.- Reubicación de acometidas domiciliarias		Inspección en el lugar de las nuevas instalaciones, dirección técnica presupuesto de valores a ser cancelados por agua potable y alcantarillado											14	53	100%	
		6. Información de costo para pagos por concepto de inspecciones para instalaciones de aguas y/o alcantarillado		Informe técnico técnico											89	515	100%	
		7. Información por valores de: conexiones clandestinas, cambio de tarifas comerciales, residenciales de los servicios de agua potable y alcantarillado.		7 y 8 -Orden de trabajo de inspección											0	8	100%	
		8.- Contratos suspensión voluntaria o definitiva del servicio de Agua potable		9.- Solicitud de servicios varios (ventanilla), Copia de cedula y papeleta de votación. Copia de la última carta de pago del servicio de Agua Potable											3	27	100%	
		9.- Solicitud de reconexión de Servicio de Agua Potable por suspensión voluntaria													15	76	100%	
3	Catastro y Facturación	1.- Actualizaciones Catastrales a medidores no identificadas	1.- Ventanilla Catastro y Emisiones.	1.- Documentación requerida.	2.- Inspección con el jefe de comercialización 3.- Inspección y actualización catastral 4.- Inspección Informe técnico documentación de respaldo del estado del medidor. 5.- Inspección, Análisis y toma física de lectura.proceso de campo. 6.- Inspección, Lectura, proceso verificación 7.- Inspección, Lectura, verificación	08:00 a 17:00	Gratuito	Esto depende a lo solicitado	Ciudadanía en general	Empresa Pública de Agua Potable y Alcantarillado de Antonio Ante- Bolívar y Gonzales Suarez esquina.	<a href="http://www.epaa.gov.ec">www.epaa.gov.ec</a>	Area de catastro	No		2	24	100%	
		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 e inspección											10	665	100%	
		3.- Inspecciones domiciliarias sobre la actualización de datos catastrales.		3.- Verificación mediante inspección ordenes de trabajo.											2	19	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.											15	145	98%	
		5.- Refacturación por equivocación de tomas de lecturas		5.- Inspección, Análisis y toma física de lectura.proceso de campo.											3	22	99%	
		6.- Notificaciones consumos Altos		6.- Notificación entrega lecturista.											8	603	100%	
		7.- Cambio de Medidores Dañados		7.- Notificación entrega lecturista, inspección, orden de trabajo para su cambio											3	138	98%	
4	CARTERA Y COBRANZAS	Notificaciones de pago por deuda.	Ventanilla de Cobranza y Recaudación	Entrega de notificaciones en los domicilios, usuarios que adeudan.	Ventanilla comercialización	08:00 a 17:00	Gratuito	1 día	Ciudadanía en general	Empresa Pública de Agua Potable y Alcantarillado de Antonio Ante- Bolívar y Gonzales Suarez esquina.	<a href="http://www.epaa.gov.ec">www.epaa.gov.ec</a>	pagina Web, y Oficinas de la EPAA-AA	Si		0	1397	100%	
		Convenios por deudas altas		Copia de cédula de ciudadanía											58	255	100%	
		Cortes realizados		Reporte de Cartera Vendida											1513	8647	100%	
		Reconexiones		Cancelación de la Deuda o acuerdo de pago											1059	5766	94%	
Para ser llenado por las instituciones que disponen de Portal de Trámites Ciudadanos (PTC)																		
FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:																		
31/9/2022																		
PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:																		
MENSUAL																		
UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN - LITERAL d):																		
JEFATURA DE COMERCIALIZACIÓN EPAA-AA																		
RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL d):																		
Msc. Alexis Paillacho																		
CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:																		
<a href="mailto:paillachos@epaa.gov.ec">paillachos@epaa.gov.ec</a>																		
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:																		
(06) 2906-823 EXTENSIÓN 106																		