

| 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 incluir los requisitos que exige la obtención del servicio y cómo se obtienen)   | Procedimiento interno que sigue el servicio  | Horario de atención al público (Indicar los días de la semana y horas) | Costo    | Tiempo estimado de respuesta (Horas, Días, Semanas) | Tipo de beneficiarios o usuarios del servicio (Describir si es para: Ciudadanía en general, personas, personas jurídicas, ONG, Personal Médico) | Oficinas y dependencias que ofrecen el servicio  | Dirección y teléfono de la oficina y dependencias que ofrecen el servicio (Indicar si el servicio está disponible a través de la página de inicio del sitio web y/o descripción manual) | Español de señas disponibles en atención presencial (Indicar si es por: ventanilla, oficina, línea, página web, correo electrónico, chat en línea, contact center, call center) | Servicio Atendimiento (SI/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 acumulado | Porcentaje de satisfacción sobre el uso del servicio |  |    |     |      |
|---|--|--|--|---|--|--|----------|---|---|--|---|---|-------------------------------|--|--|---|--|--|--|----|-----|------|
| 1   | Solicitudes 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  | Ventanilla de atención al cliente.   | 0800 a 1700  | Gratuito | 3 días laborables                                   | Ciudadanía en general   | Empresa Pública de Agua Potable y Alcantarillado de Antonio Arosemena González Suarez esquina  | <a href="http://www.epapla.com.ec">www.epapla.com.ec</a>  | oficinas de la EPAPLA   | SI                            |  |  |   |  |  |  |    |     |      |
| 2   | Servicio al Cliente                    | 1. Cambio de Status por el subsidio de tercera edad  | Ventanilla de atención al cliente  | 4.5 y 6 - Solicitud de servicio nuevo (ventanilla), copia del permiso de construcción, Copia del contrato de canalización, copia del último carta del impuesto predial, certificado del no adeudar (ventanilla), copia de la vedula y pasaporte de vedación, Inspección de agua potable | Inspección en el lugar de las nuevas instalaciones, dirección técnica por supuesto de vedula a ser cancelada por agua potable y alcantarillado | 0800 a 1700  | Gratuito | 15 minutos  | Ciudadanía en general   | Empresa Pública de Agua Potable y Alcantarillado de Antonio Arosemena González Suarez esquina  | <a href="http://www.epapla.com.ec">www.epapla.com.ec</a>  | oficinas de la EPAPLA   | SI                            |  |  |   |  |  |  |    |     |      |
|   |  | 2. Cambio de Status por subsidio de discapacidad   |  |   |  |  |          |   |   |  |   |   |                               |  |  |   |  |  |  |    |     |      |
|   |  | 3. Cambio de nombre  |  |   |  |  |          |   |   |  |   |   |                               |  |  |   |  |  |  |    |     |      |
|   |  | 4. Cambio de nuevas instalaciones de agua potable y alcantarillado   |  |   |  |  |          |   |   |  |   |   |                               |  |  |   |  |  |  |    |     |      |
|   |  | 5. Reubicación de acomedidas domiciliarias   |  |   |  |  |          |   |   |  |   |   |                               |  |  |   |  |  |  |    |     |      |
| 6. Información de costo para pago por concepto de Inspección para instalaciones de agua potable y alcantarillado                                  | 7 y 8 - Orden de trabajo de Inspección | 2 días laborables  |  |   |  |  |          |   |   |  |   |   |                               |  |  |   |  |  |  |    |     |      |
| 7. Información por vedulas de: conexiones clandestinas, cambio de tarifa comercial, veedaciones de los servicios de agua potable y alcantarillado |  | 1 día  |  |   |  |  |          |   |   |  |   |   |                               |  |  |   |  |  |  |    |     |      |
| 8. Contatos suspensión voluntaria o definitiva del servicio de Agua potable   |  | 1 día  |  |   |  |  |          |   |   |  |   |   |                               |  |  |   |  |  |  |    |     |      |
| 9. Solicitud de recomenon de Servicio de Agua Potable por suspensión voluntaria   |  | 2 días laborables  |  |   |  |  |          |   |   |  |   |   |                               |  |  |   |  |  |  |    |     |      |
| 3   | Catastro y Facturación                 | 1. Actualizaciones Catastrales a medidores no identificados  | 1- Ventanilla Catastro y Emisiones.  | 4- Inspección y verificación de medidores que tienen consumo Ory cambio por proceso de cumplimiento   | 3- Inspección con el jefe de comercialización  | 0800 a 1700  | Gratuito | Esto depende a la solicitud                         | Empresa Pública de Agua Potable y Alcantarillado de Antonio Arosemena González Suarez esquina.  | <a href="http://www.epapla.com.ec">www.epapla.com.ec</a>                                       | Área de catastro  | No  |                               |  |  |   |  |  |  | 2  | 27  | 100% |
|   |  | 2. Categorizaciones y recategorizaciones de los usuarios.  |  |   |  |  |          |   |   |  |   |   |                               |  |  |   |  |  |  | 20 | 700 | 99%  |
|   |  | 3- Inspecciones domiciliarias sobre la actualización de datos catastrales.   |  |   |  |  |          |   |   |  |   |   |                               |  |  |   |  |  |  | 2  | 24  | 100% |
|   |  | 4- Análisis y diagnóstico de medidores y su cumplimiento de su estado de los mismos, emisión lecturas  |  |   |  |  |          |   |   |  |   |   |                               |  |  |   |  |  |  | 30 | 191 | 96%  |
|   |  | 5- Relecturas por equipación de tomas de lecturas  |  |   |  |  |          |   |   |  |   |   |                               |  |  |   |  |  |  | 6  | 11  | 99%  |
|   |  | 6- Notificaciones consumos. Años   |  |   |  |  |          |   |   |  |   |   |                               |  |  |   |  |  |  | 40 | 108 | 100% |
|   |  | 7- Cambio de Medidores. Dañados  |  |   |  |  |          |   |   |  |   |   |                               |  |  |   |  |  |  | 4  | 147 | 98%  |
| 4   | CRITERIA Y COBRANZO                    | Notificaciones de pago por deud.   | Ventanilla de Cobranzo y Recaudación   | Envío de notificaciones en los domicilios, usuarios que adeudan.  | Ventanilla comercialización  | 0800 a 1700  | Gratuito | 1 día   | Ciudadanía en general   | Empresa Pública de Agua Potable y Alcantarillado de Antonio Arosemena González Suarez esquina. | <a href="http://www.epapla.com.ec">www.epapla.com.ec</a>  | Página Web, (Oficinas de la EPAPLA)   | SI                            |  |  |   |  |  |  |    |     |      |
|   |  | Comercio por deudas altas  |  |   |  |  |          |   |   |  |   |   |                               |  |  |   |  |  |  |    |     |      |
|   |  | Cortes realizados  |  |   |  |  |          |   |   |  |   |   |                               |  |  |   |  |  |  |    |     |      |
|   |  | Recomendaciones  |  |   |  |  |          |   |   |  |   |   |                               |  |  |   |  |  |  |    |     |      |
| Para ser llenado por las instituciones que disponen de Portal de Trámite Ciudadano (PTC)  |  |  |  |   |  |  |          |   |   |  |   |   |                               |  |  |   |  |  |  |    |     |      |
| FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:  |  |  |  |   |  |  |          |   |   |  |   | 30/11/2022  |                               |  |  |   |  |  |  |    |     |      |
| PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:  |  |  |  |   |  |  |          |   |   |  |   | MENSUAL   |                               |  |  |   |  |  |  |    |     |      |
| UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN - LITERAL a):  |  |  |  |   |  |  |          |   |   |  |   | SECRETARÍA DE COMERCIALIZACIÓN EPAPLA   |                               |  |  |   |  |  |  |    |     |      |
| RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL a):  |  |  |  |   |  |  |          |   |   |  |   | Msc. Alexia Peltreño  |                               |  |  |   |  |  |  |    |     |      |
| CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:   |  |  |  |   |  |  |          |   |   |  |   | <a href="mailto:alexia.peltreño@epapla.com.ec">alexia.peltreño@epapla.com.ec</a>  |                               |  |  |   |  |  |  |    |     |      |
| NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:  |  |  |  |   |  |  |          |   |   |  |   | (01) 2066-423 EXTENSIÓN 106   |                               |  |  |   |  |  |  |    |     |      |