

No.	Denominación del servicio	Descripción del servicio	Cómo acceder al servicio (Se describe el detalle del proceso que debe seguir la o el ciudadana para la obtención del servicio)	Requisitos para la obtención del servicio (Se describe los requisitos que exige la obtención del servicio y donde se obtienen)	Procedimiento interno que sigue el servicio	Horario de atención al público (Se detallan 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 Municipal)	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 Internet o de otros web y/o dispositivos móviles)	Español de señas disponibles de atención presencial (Indicar si es por: cartilla o alfabeto, braille, lengua de señas, página web, correo electrónico, chat en línea, contact center, etc)	Servicio Atendimiento (S/N/A)	Link para descargar el formulario de servicios	Link para el servicio por Internet (en línea)	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 Ante- Bolívar González Suárez esquina	www.epaa.gov.ec	oficinas de la EPAA-AA	SI									
2	Servicio al Cliente	1. Cambio de Status por el subsidio de tercera edad	Ventanilla de atención al cliente	45 y + - 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 cédula y pasaporte de usuario. Copia del último impuesto predial y llevar el formulario de cambio de nombre	Inspección en el lugar de las nuevas instalaciones, dirección técnica para supevento de visita a ver instalados por agua potable y alcantarillado	0800 a 1700	Gratuito	15 minutos	Ciudadanía en general	Empresa Pública de Agua Potable y Alcantarillado de Antonio Ante- Bolívar González Suárez esquina	www.epaa.gov.ec	oficinas de la EPAA-AA	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	Ventanilla de atención al cliente.	2 días laborables																			
7. Información por valores de conexiones clandestinas, cambio de tarifa comercial, veintidós de los servicios de agua potable y alcantarillado																						
8. Controles suspensión voluntaria o definitiva del servicio de Agua potable																						
9. Solicitud de recompra de Servicio de Agua Potable por suspensión voluntaria																						
3	Censos y Facturación	1. Actualizaciones Catastrales a medidores no identificados	1- Ventanilla Cobranza y Emisiones.	1- Verificación mediante inspección ordenes de trabajo.	4- Inspección y verificación de medidores que tienen consumo O y cambio por proceso de cumplimiento de consumo	0800 a 1700	Gratuito	No depende a la solicitud	Empresa Pública de Agua Potable y Alcantarillado de Antonio Ante- Bolívar González Suárez esquina.	www.epaa.gov.ec	Área de catastro	No							1	1	100%	
		2. Categorizaciones y recategorizaciones de los usuarios.																	2- Inspección con el jefe de comercialización	5	30	90%
		3- Inspecciones domiciliarias sobre la actualización de datos catastrales.																	3- Verificación mediante inspección ordenes de trabajo.	5	5	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 O y cambio por proceso de cumplimiento de consumo	50	10	90%
		5- Satisfacción por equiparación de tomas de lecturas																	5- Inspección, Análisis y toma física de lectura proceso de campo. Refacturación	5	3	100%
		6- Notificaciones consumos Altos																	6- Notificación entrega lecturista	52	52	100%
		7- Cambio de Medidores Dañados																	7- Notificación entrega lecturista, inspección, orden de trabajo para su cambio	1	1	99%
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	0800 a 1700	Gratuito	1 día	Ciudadanía en general	Empresa Pública de Agua Potable y Alcantarillado de Antonio Ante- Bolívar González Suárez esquina.	www.epaa.gov.ec	Página Web, Oficinas de la EPAA-AA	SI									
		Comercio por deudas altas																			Revisión de cuentas Comercio de pago y Sistema de recuperación	
		Cuentas realizadas																				
		Reconexiones																				
Para ser llenado por las Instituciones que disponen de Portal de Trámites Ciudadanos (PTC)																						
FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN: 11/07/2023																						
MEDIOS DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN: MENSAJES																						
UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN: LITERAL: a) EPAA/UNA DE COMERCIALIZACIÓN EPAA-AA																						
RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL: a) Msc. Alexis Peltache																						
CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN: comercializacion@epaa.gov.ec																						
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN: (06) 2066-823 EXTENSIÓN 106																						