

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

g) 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 describen los requisitos que exige la obtención del servicio y dónde se obtienen)	Procedimiento interno que exige el servicio	Horario de atención al público (Días/hora los días de la semana y horarios)	Costo	Tiempo estimado de respuesta (Horas, Días, Semanas)	Tipo de beneficiarios o usuarios del servicio (Se detallan si es para ciudadanía en general, personas naturales, jurídicas, ONG, Personal Municipal)	Órgano y dependencias que ofrecen el servicio	Directorio y teléfonos de la oficina y dependencias que ofrecen el servicio (link para dirección a la página de inicio del caso web y/o descargas manual)	Tipo de canales disponibles de atención presencial (Detallar si es por ventanilla, oficina, brigada, página web como atención chat en línea, contact center, call center, etc)	Servicio Automatizado (SI/NO)	Link para descargar 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 espontáneamente	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	Órdenes de trabajo de inspección Órdenes 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 Antioquia- Bellavieja González Suárez equinora	www.epaa.gov.co	oficinas de la EPAA-AA	SI		80	200	100%	
															72	232	90%	
2	Servicio al Cliente	1. Cambio de Status por el subido de tercera edad 2. Cambio de Status por subido de discapacidad 3. Cambio de nombre 4. Contratos de nuevas instalaciones de agua potable y alcantarillado 5. Reubicación de acometidas domiciliarias 6. Información de costo para pago por concepto de inspecciones: para instalaciones de agua y/o alcantarillado 7. Información por valores de conexiones (domicilios), cambio de tarifas comerciales, no comerciales de los servicios de agua potable y alcantarillado. 8. Contratos, suspensión voluntaria o definitiva del servicio de Agua potable 9. Solicitud de recompra de Servicio de Agua Potable por suspensión voluntaria	Ventanilla de atención al cliente	1. Copia de solicitud. -Mener el formulario recortado 2. Copia de cédula o carnet del CONDUC. Llenar el formulario 3. Copia de Documento, Copia de la tarjeta y pasaporte de votación. Copia del último impuesto predial. y llenar el formulario de cambio de nombre 4.5 y/o -Solicitud de servicios varios (ventanilla), copia del permiso de construcción, Copia del contrato de canalización, copia del último cargo del impuesto predial, certificado de no adeudar (ventanilla), copia de la orden y pasaporte de votación. 7 y 8 -Órdenes de trabajo de inspección 9. Solicitud de servicios varios (ventanilla), Copia de cédula y pasaporte de votación. Copia de la última carta de pago del servicio de agua potable	Inspección en el lugar de las nuevas instalaciones, dirección técnica presupuestada de valores a ser cancelados por agua potable y alcantarillado Informe técnico técnico	Ventanilla de atención al cliente.	08:00 a 17:00	Gratuito	5 días laborables	Ciudadanía en general	Empresa Pública de Agua Potable y Alcantarillado de Antioquia- Bellavieja González Suárez equinora	www.epaa.gov.co	oficinas de la EPAA-AA	SI		27	68	100%
																3	7	100%
																24	63	100%
																42	183	100%
																3	35	100%
																70	274	100%
																1	14	100%
7	17	100%																
3	Catastro y Facturación	1. Actualizaciones Catastrales a medidores no identificados 2. Categorizaciones y recategorizaciones de los usuarios. 3. Inspecciones domiciliarias sobre la actualización de datos catastrales. 4. Análisis y diagnósticos de medidores y su cumplimiento de su vida útil de los medidores, presión lecturas 5. Refacturación por equipación de tomas de lecturas 6. Notificaciones consumos Altos 7. Cambio de Medidores Defectuos	1. Ventanilla Catastro y Cobranza	1. Documentación requerida. 2. Se procede a verificar mediante una inspección si posee actividad comercial o industrial o está en actividad Documentación requerida a inspeccionar 3. Verificación mediante inspección ordenes de trabajo. 4. Inspección y verificación de medidores que tienen consumo 0 y cambio por proceso de cumplimiento 5. Inspección, Análisis y toma física de lectura proceso de campo. 6. Notificación entrega lecturista. 7. Notificación entrega lecturista, inspección, orden de trabajo para su cambio	2. Inspección con el jefe de categorización 3. Inspección y actualización lecturas 4. Inspección informe técnico, documentación de inspección del estado del 5. Inspección, Análisis y toma física de lectura proceso de campo. Refacturación 6. Inspección, lectura proceso verificación 7. Inspección, lectura, verificación	08:00 a 17:00	Gratuito	Esto depende a valorado	Ciudadanía en general	Empresa Pública de Agua Potable y Alcantarillado de Antioquia- Bellavieja González Suárez equinora	www.epaa.gov.co	Área de catastro				20	75	99%
																1	8	100%
																23	88	99%
																4	9	100%
																22	119	100%
																24	29	100%
																0	1	100%
4	CARTERA Y COBRANZAS	Notificaciones de pago por deuda. Convenio por deudas altas Declaración realizadas Rememoraciones	Ventanilla de Cobranza y Recaudación	Órdenes de notificaciones en los domicilios, usuarios que adeudan. Copia de nómina de ciudadanía Reporte de Cartera Venida Convenios de la Deuda a acuerdo de pago	Ventanilla comercialización Revisión de cuentas Corriente de pagos y Sistema de notificación generado por Tesorería	08:00 a 17:00	Gratuito	1 día	Ciudadanía en general	Empresa Pública de Agua Potable y Alcantarillado de Antioquia- Bellavieja González Suárez equinora	www.epaa.gov.co	Página Web, Oficinas de la EPAA-AA	SI		20	83	100%	
															76	91	100%	
															1532			
															1229			

Para ser llenado por las Instituciones que disponen de Portal de Trámite Ciudadano (PTC)

FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:	21/03/2023
PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:	MESES/AN
UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN - LITERAL (g):	EMPRESA PÚBLICA DE COMERCIALIZACIÓN EPAA-AA
RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL (g):	Msc. Álvaro Pardo
CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:	info@epaa.gov.co
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:	(05) 2900-823 EXTENSIÓN 107