

Anexo 7 de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública (LOTAP)																	
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.	Descripción del servicio	Descripción del servicio	Cómo acceder al servicio	Requisitos para la obtención del servicio	Procedimiento interno que sigue el servicio	Horario de atención al público	Costo	Tiempo estimado de respuesta	Tipo de beneficios o usuarios del servicio	Oficinas y dependencias que ofrecen el servicio	Dirección y teléfono de la oficina de atención al servicio	Formas de contacto disponibles de atención al servicio	Servicio automatizado (SI/NO)	Link para el servicio (por Web)	Número de ciudadanos/usuarios que accedieron al servicio en el último período (mensual)	Número de ciudadanos/usuarios que accedieron al servicio acumulado	Porcentaje de satisfacción sobre el uso del servicio
1	Saludarse y reclamos	Información a los usuarios de los servicios públicos domiciliarios de agua potable y alcantarillado en la presentación de peticiones, quejas y reclamos procediendo oportuna.	Ventanilla de atención al cliente	Orden de trabajo de inspección	Ventanilla de atención al cliente	0800 o 1700	Gratuito	3 días laborables	Ciudadanía en general	Empresa Pública de Agua Potable y Alcantarillado de Antonio José Bolívar y González Suárez moquegua.	www.epasa.gov.ec	Oficinas de la EPA-AA	SI		654	2485	100%
		Orden de trabajo de trabajos		600											2124	100%	
2	Servicio al Cliente	1. Cambio de Status por el subido de hora de edad	Ventanilla de atención al cliente	1. Copia de todos. Leer el formulario respectivo	Ventanilla de atención al cliente	0800 o 1700	Gratuito	15 minutos	Ciudadanía en general	Empresa Pública de Agua Potable y Alcantarillado de Antonio José Bolívar y González Suárez moquegua.	www.epasa.gov.ec	Oficinas de la EPA-AA	SI		10	146	100%
		2. Cambio de Status por subido de discapacidad		2. Copia de cédula carnet del CONADEL. Leer el formulario respectivo											2	24	100%
		3. Cambio de nombre		3. Copia de Escritura, Copia de la cédula y papetería de notación, Copia del último impuesto predial y llevar el formulario de cambio de nombre											22	133	100%
		4. Contratos de nuevas instalaciones de agua potable y alcantarillado		4. Solicitudes de servicios nuevos (interior), copia del permiso de construcción, Copia del contrato de construcción, copia del último carta del impuesto predial, certificado de no subidas ventanillas, copia de la cédula y papetería de notación, Inspección de agua potable											61	490	100%
		5. Reubicación de acometidas domiciliarias		5. Solicitudes de servicios nuevos (interior), copia del permiso de construcción, Copia del contrato de construcción, copia del último carta del impuesto predial, certificado de no subidas ventanillas, copia de la cédula y papetería de notación, Inspección de agua potable											7	38	100%
		6. Información de costo para pago por concepto de inspecciones para instalaciones de agua (lo alcantarillado)		6. Inspección en el lugar de las nuevas instalaciones, dirección técnica presentación de planos con croquis para agua potable y alcantarillado											10 días laborables	638	100%
		7. Información por valores de conexiones domiciliarias, cambio de tarifas comerciales, reubicación de los servicios de agua potable y alcantarillado		7. Informe técnico técnico											1 día	17	100%
		8. Contratos suspensión voluntaria o definitiva del servicio de Agua Potable		8. Orden de trabajo de inspección											1 día	30	100%
		9. Solicitudes reanuncio de Servicio de Agua Potable por suspensión voluntaria		9. Solicitudes de servicios nuevos (interior), Copia de cédula y papetería de notación, Copia de la última carta de pago del servicio de Agua Potable											2 días laborables	14	100%
		3		Catastro y facturación											1. Actualizaciones Catastrales a medidores no identificados	1. Ventanilla Catastro y Emisiones.	1. Documentación requerida.
2. Categorización y reorganización de los usuarios.	2. Inspección con el jefe de comercialización		5		128	100%											
3. Inspecciones domiciliarias sobre la actualización de datos catastrales.	3. Inspección mediante inspección ordenes de trabajo		3. Inspección y actualización catastral		2	14	100%										
4. Análisis y diagnóstico de medidores y su cumplimiento de su vida útil de los mismos, emisiones lecturas	4. Inspección y verificación de medidores que tienen consumo 0 y no emiten lecturas por problema de cumplimiento de vida útil.		4. Inspección. Informe técnico, documentación de respaldo del estado del medidor.		20	146	100%										
5. Refacturación por expansión de tomas de lecturas	5. Inspección, Análisis y toma física de lectura proceso de campo		5. Inspección, Análisis y toma física de lectura proceso de campo y facturación		6	34	100%										
6. Notificación consumo Altos	6. Notificación entrega lecturas.		6. Inspección Lectura, proceso verificación		19	254	100%										
7. Cambio de Medidores Dúplex	7. Notificación entrega lecturas, Inspección orden de trabajo para su cambio		7. Inspección Lectura, verificación		23	96	100%										
4	CARTAS Y COBRANZAS	Notificaciones de pago por deuda.	Ventanilla de Cobranza y Recaudación	Envío de notificaciones en los domicilios, usuarios que solicitan.	Revisión de cuentas, Cuentas de pagos y Sistema de recaudación generado por Tesorería	0800 o 1700	Gratuito	1 día	Ciudadanía en general	Empresa Pública de Agua Potable y Alcantarillado de Antonio José Bolívar y González Suárez moquegua.	www.epasa.gov.ec	Página Web, y Oficinas de la EPA-AA		371	997	100%	
		Cuentas por deudas altas		Envío de notificaciones en los domicilios, usuarios que solicitan.										Ventanilla comercialización	18	238	100%
		Cuentas realizadas		Copia de cédula de ciudadanía										1824	9276	100%	
		Reconciliaciones		Reporte de Cuentas Verificadas										1399	3839	100%	

Para ser llenado por las instituciones que disponen de Portal de Trámites Ciudadanos (PTC)													
FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:													
PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:													
UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN: LITERAL (S)													
RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL (S)													
CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:													
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:													