

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 o el ciudadano 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 Físico)	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, etc.)	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	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.	7:45 a 13:00 13:45 a 16:30	Gratuito	15' minutos	ciudadanía en general	Empresa Pública de Agua Potable y Alcantarillado de Antonio Ante, Bolívar y Gonzales Suarez esquina.	Calle Bolívar y García Moreno Esq. Telf. 062 906823	Presencial	No			6	18	100%
		2. Cambio de Status por subsidio de discapacidad		2. Copia de cedula carnet del CONADIS. Llenar el formulario respectivo												0	1	100%
		3. Cambio de nombre		3. Copia de Escritura. Copia de la cedula y papeleta de votación. Copia del último impuesto predial y llevar el formulario de cambio de												31	54	100%
		4. Contratos de nuevas instalaciones de agua potable y alcantarillado		4. Solicitud de servicios varios (ventanilla), copia del permiso de construcción, Copia del contrato de canalización, copia del último carta del impuesto predial, certificado de no haber (ventanilla), copia de la cedula y papeleta de votación, inspección de agua potable												13	46	100%
		5. Reubicación de acometidas domiciliarias		7, 8 y 9 - Orden de trabajo de inspección												4	8	100%
		6. Información de costo para pagos por concepto de inspecciones: para instalaciones de aguas y/o alcantarillado		Ventanilla de atención al cliente.												38	71	100%
		7. Información por valores de: consumos clandestinos, cambio de tarifas comerciales, residenciales de los servicios de agua potable y alcantarillado.														0	0	0%
		8. Solicitud de reconexión de Servicio de Agua Potable por suspensión voluntaria														0	0	100%
		9. Información a los usuarios de los servicios públicos domiciliarios de agua potable y alcantarillado en la presentación de peticiones, quejas y reclamos atención oportuna.														209	541	
2	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	7:45 a 13:00 13:45 a 16:45	Gratuito	Esto depende a lo solicitado	Ciudadanía en general	Empresa Pública de Agua Potable y Alcantarillado de Antonio Ante, Bolívar y Gonzales Suarez esquina.	Calle Bolívar y García Moreno Esq. Telf. 062 906823	Área de catastro presencial	No			1	3	70%
		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												2	4	90%
		3. Inspecciones domiciliarias sobre la actualización de datos catastrales.		4.- Inspección informe técnico documentación de respaldo del estado del medidor.												0	0	100%
		4. Análisis y diagnóstico de medidores y su cumplimiento de su vida útil de los mismos.		5.- Inspección, Análisis y toma física de lectura, proceso de campo.												11	1206	100%
		5. Refacturación por equivocación de tomas de lecturas		6.- Inspección, Lectura, proceso Refacturación												3	4	100%
		6. Notificaciones consumos Altos		7.- Inspección, Lectura, verificación												50	139	100%
		7. Cambio de Medidores Dañados		5.- Notificación entrega lecturista.												7	13	95%
		7. Notificación entrega lecturista, inspección, orden de trabajo para su cambio																
3	CARTERA Y COBRANZAS	Notificaciones de pago por deuda.	Ventanilla de Cobranza y Recaudación	Entrega de notificaciones en los domicilios, usuarios que aplican.	Ventanilla comercialización	7:45 a 13:00 y de 13h:45 a 16:30	Gratuito	1 día	Ciudadanía en general	Empresa Pública de Agua Potable y Alcantarillado de Antonio Ante, Bolívar y Gonzales Suarez esquina.	Calle Bolívar y García Moreno Esq. Telf. 062 906823	Presencial oficinas de la Empresa	no			17	17	100%
		Convenios de pago		Revisión de cuentas. Convenio de pagos y Sistema de recaudación generado por Tesorería									no			17	39	3%
		Cortes realizados		Disolución de la deuda o acuerdo de pago									no			686	869	100%
		Reconexiones											no			100	235	26%
Para ser llenado por las instituciones que disponen de Portal de Trámites Ciudadanos (PTC)																Portal de Trámite Ciudadano (PTC)		
FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:																28/02/2018		
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):																Ing. Alberto Clavijo		
CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:																<a href="mailto:clavija@epaa-aq.ec">clavija@epaa-aq.ec</a>		
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:																(06) 2906-823 EXTENSIÓN 106		

