

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 Médico)	Oficinas y dependencias que ofrecen el servicio	Dirección y dependencia que ofrece el servicio (link para direccionar a la página de inicio del sitio web y/o descripción manual)	Tiempo de canales disponibles de atención presencial: (Detallar si es por ventanilla, oficina, brigada, página web, correo electrónico, chat en línea, contact center, call center, teléfono institución)	Servicio Automatizado (Si/No)	Link para descargar el formulario de servicios	Link para el servicio por internet (en 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	Gratis	15 minutos	ciudadanía en general	Empresa Pública de Agua Potable y Alcantarillado de Antonio Ambuliver y González Suarez equibia.	www.epaa.gov.bo 42906233	Página web y oficinas EPAA-AA	Si			4	37	100%	
		2.- Cambio de Status por subsidio de discapacidad		2.- Copia de cedula carnet del CONADIS. Llenar el formulario respectivo												1	3	100%	
		3.- Cambio de nombre		3.- Copia de Escritura, Copia de la cedula y papelita de votación, Copia del último impuesto predial y llenar el formulario de cambio de nombre												8	116	100%	
		4. Contratos de nuevas instalaciones de agua potable y alcantarillado		4,5 y 6 - Solicitud de servicios varios (ventanilla), copia del permiso de construcción, Copia del contrato de canalización, copia del última carta del impuesto predial, certificado de no adeudar (ventanillas), copia de la cedula y papelita de votación, Inspección de agua potable												5 días laborables	27	132	100%
		5.- Reubicación de acometidas domiciliarias		7, 8 y 9 - Orden de trabajo de Inspección												1 día	2	15	100%
		6. Información de costo para pagos por concepto de inspecciones : para instalaciones de aguas y/o alcantarillado		Inspección en el lugar de las nuevas instalación, dirección técnica presupuesto de valores a ser cancelados por agua potable y alcantarillado												3 días laborables	66	223	100%
		7. Información por valores de: conexiones clandestinas, cambio de tarifas comerciales, residenciales de los servicios de agua potable y alcantarillado.		Informe tecnico tecnico												0	2	100%	
		8.- Solicitud de reconexión de Servicio de Agua Potable por suspensión voluntaria		Ventanilla de atención al cliente.												414	1527	100%	
2	Catastro y Facturación	1.- Actualizaciones Catastrales a medidores no identificados	Ventanilla Catastro y Emisiones.	1.- Documentación requerida.	2.- Inspeccion con el jefe de comercialización	7:45 a 16:45	Gratis	Esto depende a lo solicitado	Ciudadanía en general	Empresa Pública de Agua Potable y Alcantarillado de Antonio Ambuliver y González Suarez equibia.	www.epaa.gov.bo 42906233	Area de catastro	No			4	23	90%	
		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 requerida e inspección												20	64	95%	
		3.- Inspecciones domiciliarias sobre la actualización de datos catastrales.		3.-Verificación mediante inspeccion ordenes de trabajo.												3.-inspeccion y actualización catastral	25	394	100%
		4.- Analisis y diagnostico de medidores y su cumplimiento de su vida útil de los mismos.		4.-inspeccion y verificación de medidores que tienen consumo 0 y cambio por proceso de cumplimiento de vida útil.												4.-inspeccion informe tecnico ,documentación de respaldo del estado del medidor.	30	1227	90%
		5.-Refacturación por equivocación de tomas de lecturas		5.-Inspección, Analisis y toma física de lectura.proceso de campo.												5.-inspeccion, Analisis y toma física de lectura.proceso de campo.Refacturación	4	63	100%
		6.- Notificaciones consumos Altos		6.-Notificación entrega lectorista.												6.-inspección,lectura,proceso verificación	30	269	100%
		7.- Cambio de Medidores Dañados		7.-Notificación entrega lectorista, inspección, orden de trabajo para su cambio												7.-inspección,lectura, verificación	46	101	90%
Para ser llenado por las instituciones que disponen de Portal de Trámites Ciudadanos (PTC)											Portal de Trámite Ciudadano (PTC)								
FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:											31/05/2018								
PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:											MENSUAL								
UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACION - 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:											info@epaa.gov.bo								
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:											(06) 2906-823 EXTENSIÓN 106								