

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 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)	Tipos 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 (on line)	Número de ciudadanos/ciudadanas que accedieron al servicio en el último período (mensual)		
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	Inspección en el lugar de las nuevas instalación, dirección técnica presupuesto de valores a ser cancelados por agua potable y alcantarillado	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 Arce-Bolívar y Gonzales Suarez esquina.	www.epaa.gob.ec	Página web y oficinas EPAA-AA	Si			11		
		2.- Cambio de Status por subsidio de discapacidad		2.- Copia de cedula carnet del CONADIS. Llenar el formulario respectivo												Informe tecnico tecnico	10 dias laborables	0
		3.- Cambio de nombre		3.- Copia de Escritura, Copia de la cedula y papeleta de votacion, Copia del ultimo impuesto predial y llevar el formulario de cambio de nombre												Ventanilla de atención al cliente.	5 dias laborables	20
		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 papeleta de votación, Inspección por agua potable												Ventanilla de atención al cliente.	1 día	14
		5.- Reubicación de acometidas domiciliarias		7, 8 Y 9 -.-Orden de trabajo de inspeccion												Ventanilla de atención al cliente.	3 dias laborables	4
		6. Información de costo para pagos por concepto de inspecciones : para instalaciones de aguas y/o alcantarillado																61
		7. Información por valores de: conexiones clandestinas, cambio de tarifas comerciales, residenciales de los servicios de agua potable y alcantarillado.																0
		8.- Solicitud de reconexión de Servicio de Agua Potable por suspensión voluntaria																2
		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.																286
2	Catastro y Facturación	1. Actualizaciones Catastrales a medidores no identificadas	1.- Ventanilla Catastro y Emisiones.	1.- Documentación requerida.	Inspección con el jefe de comercialización	7:45 a 13:00 13:45 a 16:30	Gratuito	Esto depende a lo solicitado	Ciudadanía en general	Empresa Pública de Agua Potable y Alcantarillado de Antonio Arce-Bolívar y Gonzales Suarez esquina.	epaa.gob.ec	Area de catastro	No			1		
		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 inspeccion												3.- Inspección y actualización catastral	3	
		3.- Inspecciones domiciliarias sobre la actualización de datos catastrales.		3.- Verificación mediante inspeccion ordenes de trabajo.												4.- Inspección y verificación de medidores que tienen consumo 0 y cambio por proceso de cumplimiento de vida útil.	15	
		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.												5.- Inspeccion, Analisis y toma fisica de lectura, proceso de campo. Refacturación	1	
		5.- Refacturación por equivocación de tomas de lecturas		5.- Inspeccion, Analisis y toma fisica de lectura, proceso de campo.												6.- Inspección, Lectura, proceso verificación	45	
		6.- Notificaciones consumos Altos		6.- Notificación entrega lecturista.												7.- Inspección, Lectura, verificación	9	
		7.- Cambio de Medidores Dañados		7.- Notificación entrega lecturista, inspección, orden de trabajo para su cambio														
3	CARTERA Y COBRANZAS	Notificaciones de pago por deuda.	Ventanilla de Cobranza y Resarcición	Entrega de notificaciones en los domicilios, usuarios que adeudan.	Ventanilla comercialización	7:45a13:h00 y de 13h:45 a	Gratuito	1 día	Ciudadanía en general	Empresa Pública de Agua Potable y Alcantarillado de Antonio Arce, Bolívar y	www.epaa.gob.ec	Pagina Web, y Oficinas de la	Si			1		
		Convenios por deudas altas		Copia de cédula de ciudadanía	Revisión de cuentas. Convenio											11		

	Cortes realizados	Reporte de Cartera Vencida	de pagos y Sistema de recaudación generado por Tesorería	16H30									556
	Reconexiones	Cancelacion de la Deuda o acuerdo de pago								EPAA-AA			167
Para ser llenado por las instituciones que disponen de Portal de Trámites Ciudadanos (PTC)								Portal de Trámite Ciudadano (PTC)					
FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:								30/09/2018					
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:								alavijos@cpasa.gob.ec					
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:								(06) 2906-823 EXTENSIÓN 106					

Número de ciudadanos/ciudadanas que accedieron al servicio acumulativo	Porcentaje de satisfacción sobre el uso del servicio
66	100%
7	100%
186	100%
259	100%
28	100%
434	100%
6	100%
28	100%
2721	100%
24	95%
87	98%
59	100%
1304	97%
16	100%
429	95%
140	98%
36	100%
110	

