

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)	Número de ciudadanos/ciudadanas que accedieron al servicio acumulativo	Porcentaje de satisfacción sobre el uso del servicio
		1. Cambio de		1.- Copia de cedula. Llenar el formulario respectivo												5	85	100%
		2.- Cambio de		2.- Copia de cedula carnet del CONADIS. Llenar el formulario respectivo				15' minutos								1	14	100%
		3.- Cambio de		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.											18	235	100%
		4. Contratos de nuevas instalaciones de agua potable y alcantarillado						5 días laborables								105	432	100%
		5.- Reubicacion de acometidas domiciliarias		4,5 y 6 .- Solicitud de servicios varios (ventanilla), copia del permiso de construcción, Copia del contrato de canalización, copia del última carta del	Inspección en el lugar de las nuevas											1	34	100%

1	Servicio al Cliente	6. Información de costo para pagos por concepto de inspecciones : para instalaciones de aguas y/o alcantarillado	Ventanilla de atención al cliente	impuesto predial, certificado de no adeudar (ventanillas), copia de la cedula y papeleta de votación, Inspección de agua potable	instalación, dirección técnica presupuesto de valores a ser cancelados por agua potable y alcantarillado	7:45 a 13h00 13h45 a 16h30	Gratuito	10 días laborables	ciudadanía en general	Empresa Pública de Agua Potable y Alcantarillado de Antonio Ante-Bolívar y Gonzales Suarez esquina. www.epaa.gob.ec 2906-823	Página web y oficinas EPAA-AA	Si	39	568	100%		
		7. Información por valores de: conexiones clandestinas, cambio de tarifas comerciales, residenciales de los servicios de agua potable y alcantarillado.		Informe técnico	1 día									0	7	100%	
		8.- Solicitud de reconexion de Servicio de Agua Potable por suspensión voluntaria		7, 8 Y 9 .-Orden de trabajo de inspeccion											0	29	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.		Ventanilla de atención al cliente.	3 días laborables										272	3743	100%
		1.- Actualizaciones Catastrales a medidores no identificadas		1.- Documentacion requerida.									1	27	100%		

2	Catastro y Facturación	2.- Categorizaciones y recategorizaciones de los usuarios.	1.- Ventanilla Catastro y Emisiones.	2.- Se procede a verificar mediante una inspección si posee actividad comercial o industrial o solo es residencial Documentacion requerida e inspeccion .	2.-Inspeccion con el jefe de comercializacion	7:45 a 16h45	Gratuito	Esto depende a lo solicitado	Ciudadanía en general	Empresa Pública de Agua Potable y Alcantarillado de Antonio Ante- Bolívar y Gonzales Suarez esquina.	epaa.gob.ec 2906	Area de catastro	No	3	93	100%
		3.- Inspecciones domiciliarias sobre la actualización de datos catastrales.		3.-Verificacion mediante inspeccion ordenes de trabajo.	3.-Inspeccion y actualizacion catastral									4	69	100%
		4.- Analisis y diagnostico de medidores y su cumplimiento de su vida util de los mismos.		4.Inspeccion y verificacion de medidores que tienen consumo 0 y cambio por proceso de cumplimiento de vida util.	4.-Inspeccion informe tecnico ,documentacion de respaldo del estado del medidor.									17	1358	98%
		5.-Refacturación por equivocación de tomas de lecturas		5.-Inspeccion, Analisis y toma fisica de lectura,proceso de campo.	5.-Inspeccion, Analisis y toma fisica de lectura,proceso de campo.Refacturación									2	21	100%
		6.- Notificaciones consumos Altos		6.-Notificación entrega letrurista.	6.- Inspección,Lectura, proceso verificación									30	549	90%
		7.- Cambio de Medidores Dañados		7.-Notificación entrega letrurista, inspección, orden de trabajo para su cambio	7.- Inspección,Lectura, verificación									40	254	90%
3	TERA Y COBRAN	Notificaciones de pago por deuda.	Ventanilla de Cobranza y Recaudacion	Entrega de notificaciones en los domicilios, usuarios que adeudan. Copia de cédula de ciudadanía Reporte de Cartera Vencida	Ventanilla comercialización Revisión de cuentas.Convenio de pagos y Sistema de recaudacion generado por	7:45a13:h00 y de 13h:45 a 16H30	Gratuito	1 día	Ciudadanía en general	Empresa Pública de Agua Potable y Alcantarillado de Antonio Ante- Bolívar y Gonzales Suarez esquina.	www.epaa.gob.ec	Pagina Web, y Oficinas de la EPAA-AA	SI	26	64	100%
		Convenios por Cortes realizad												1	115	
		Reconexiones												93	4284	100%
														37	1826	39.00%
Para ser llenado por las instituciones que disponen de Portal de Trámites Ciudadanos (PTC)										Portal de Trámite Ciudadano (PTC)						
FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:										31/12/2018						
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:										clavijo@epaa.gob.ec						
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:										(06) 2906-823 EXTENSIÓN 106						