

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)	Tiempo de canales disponibles de atención presencial: (Detallar si es por ventanilla, oficina, brigada o 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 periodo (mensual)	Número de ciudadanos/ciudadanas que accedieron al servicio acumulado	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	Inspección en el lugar de las nuevas instalaciones, dirección técnica presupuesto de valores a ser cancelados por agua potable y alcantarillado	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 Ante- Bolívar y Gonzales Suarez esquina.	www.epaa.gob.ec 2906-823	Página web y oficinas EPAA-AA	Si			2	25	100%
		2.- Cambio de Status por subsidio de discapacidad		2.- Copia de cedula carnet del CONADIS. Llenar el formulario respectivo												3	5	100%
		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												11	45	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 papeleta de votación, Inspección de agua potable												53	204	100%
		5.- Reubicación de acometidas domiciliarias		Informe tecnico tecnico												3	10	100%
		6. Información de costo para pagos por concepto de inspecciones : para instalaciones de aguas y/o alcantarillado		Ventanilla de atención al cliente.												81	237	100%
		7. Información por valores de: conexiones clandestinas, cambio de tarifas comerciales, residenciales de los servicios de agua potable y alcantarillado.														0	0	100%
		8.- Solicitud de reconexión de Servicio de Agua Potable por suspensión voluntaria		7, 8 Y 9 -Orden de trabajo de inspeccion												0	3	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.												333	1118	100%
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	7:45 a 16:45	Gratis	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 ; 2906-823	Área de catastro	No			2	2	100%
		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 Documentacion requerida e inspeccion .												5	5	100%
		3.- Inspecciones domiciliarias sobre la actualización de datos catastrales.		3.- Verificación mediante inspeccion ordenes de trabajo.												6	6	100%
		4.- Análisis y diagnóstico de medidores y su cumplimiento de su vida útil de los mismos, emision lecturas		4.- Inspeccion y verificación de medidores que tienen consumo 0 y cambio por proceso de cumplimiento de vida útil.												65	63	98%
		5.- Refacturación por equivocación de tomas de lecturas		5.- Inspeccion, Analisis y toma fisica de lectura, proceso de campo. Refacturación												2	2	100%
		6.- Notificaciones consumos Altos		6.- Notificación entrega lecturista.												80	70	90%
		7.- Cambio de Medidores Dañados		7.- Notificación entrega lecturista. Inspección, orden de trabajo para su cambio												32	30	95%
3	CARTERA Y COBRANZAS	Notificaciones de pago por deuda.	Ventanilla de Cobranza y Recaudación	Entrega de notificaciones en los domicilios, usuarios que adeudan.	Revisión de cuentas. Convenio de pagos y SISTEMA de recaudación generado por Tesorería	7:45a13:00 y de 13h:45 a 16H30	Gratis	1 día	Ciudadanía en general	Empresa Pública de Agua Potable y Alcantarillado de Antonio Ante- Bolívar y Gonzales Suarez esquina.	www.epaa.gob.ec	Página Web, y Oficinas de la EPAA-AA	Si			0	15	100%
		Convenios por deudas altas		Copia de cédula de ciudadanía												24	58	26%
		Cortes realizados		Reporte de Cartera Vencida												94	677	100%
		Reconexiones		CANCELACION de la Deuda o acuerdo de pago												44	363	47%

Para ser llenado por las instituciones que disponen de Portal de Trámites Ciudadanos (PTC)

Portal de Trámite Ciudadano (PTC)

FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:	31/03/2019
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:	clavijos@epaa.gob.ec
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:	(06) 2906-823 EXTENSIÓN 106