

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 ciudadana 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 (Incluya dirección 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, call center, teléfono institución)	Servicio Automatizado (S/No)	Link para descargar el formulario de servicios	Link para el servicio por internet (en línea)	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-Balvar y Gonzales Suarez esquina.	<a href="http://www.epapaa.gob.ec">www.epapaa.gob.ec</a> 2906-823	Página web y oficinas EPAA-AAA	Si		3	38	100%	
		2.- Cambio de Status por subsidio de discapacidad		2											9	100%		
		3.- Cambio de nombre		13											80	100%		
		4. Contratos de nuevas instalaciones de agua potable y alcantarillado		47											274	100%		
		5.- Reubicación de acometidas domiciliarias		2											14	100%		
		6. Información de costo para pagos por concepto de inspecciones : para instalaciones de aguas y/o alcantarillado		45											353	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.- Solicitudes de reconexión de Servicio de Agua Potable por suspensión voluntaria		7											10	100%		
2	Catastro y Facturación	1. Actualizaciones Catastrales a medidores no identificados	1.- Ventanilla Catastro y Emisiones.	1.- Documentación requerida.	2.- Inspección con el jefe de comercialización	7:45 a 16:45	Gratuito	Esto depende a lo solicitado	Ciudadanía en general	Empresa Pública de Agua Potable y Alcantarillado de Antonio Ante-Balvar y Gonzales Suarez esquina.	<a href="http://www.epapaa.gob.ec">www.epapaa.gob.ec</a>	Área de catastro	No		15	10	80%	
		2.- Categorización y recategorización de los usuarios.		10											54	92%		
		3.- Inspecciones domiciliarias sobre la actualización de datos catastrales		2											371	100%		
		4.- Análisis y diagnóstico de medidores y su cumplimiento de su vida útil de los mismos, emisión lecturas		26											1223	90%		
		5.- Refacturación por equivocación de tomas de lecturas		2											61	100%		
		6.- Notificaciones consumos Altos		50											289	100%		
		7.- Cambio de Medidores Dañados		26											81	90%		
		3		CARTERA Y COBRANZAS											Notificaciones de pago por deuda.	Ventanilla de Cobranza y Recaudación	Entrega de notificaciones en los domicilios, usuarios que adeudan.	Ventanilla comercialización
Convenios por deudas altas	20		127		4%													
Cortes realizados	521		2490		100%													
Reconexiones	198		949		38%													
Para ser llenado por las instituciones que disponen de Portal de Trámites Ciudadanos (PTC)															Portal de Trámite Ciudadano (PTC)			
FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:															31/05/2019			
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:clavijos@epapaa.gob.ec">clavijos@epapaa.gob.ec</a>			
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:															(06) 2906-823 EXTENSIÓN 106			

