

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 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 13h45 a 16h30	Gratuito	15' minutos	Ciudadanía en general	Empresa Pública de Agua Potable y Alcantarillado de Antonio Ante-Bolivar y González Suarez esquina.	www.epaa.gob.ec 2906.871	Página web y oficinas EPAA-AA	Si			5	48	100%
		2.- Cambio de Status por subsidio de discapacidad		2.- Copia de cedula carnet del CONADIS. Llenar el formulario respectivo												3	16	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												22	119	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												88	415	100%
		5.- Reubicación de acometidas domiciliarias		Inspección en el lugar de las nuevas instalaciones, dirección técnica presupuesto de valores a ser cancelados por agua potable y alcantarillado												4	25	100%
		6. Información de costo para pagos por concepto de inspecciones : para instalaciones de aguas y/o alcantarillado		Informe tecnico tecnico												42	443	100%
		7. Información por valores de: conexiones clandestinas, cambio de tarifas comerciales, residenciales de los servicios de agua potable y alcantarillado.		Ventanilla de atención al cliente.												0	0	100%
		8.- Solicitud de reconexión de Servicio de Agua Potable por suspensión voluntaria		7, 8 Y 9 .-Orden de trabajo de inspección												1	13	100%
2	Catastro y Facturación	1.- Actualizaciones Catastrales a medidores no identificadas	1.- Ventanilla Catastro y Emisiones.	1.- Documentación requerida.	3.- Inspección y actualización catastral de trabajo.	7:45 a 16h45	Gratuito	Esto depende a lo solicitado	Ciudadanía en general	Empresa Pública de Agua Potable y Alcantarillado de Antonio Ante-Bolivar y González Suarez esquina.	epaa.gob.ec 2906.871	Area de catastro	No			5	29	100%
		2.- Categorizaciones y recategorizaciones de los usuarios.		2.- Inspección con el jefe de comercialización												10	61	98%
		3.- Inspecciones domiciliarias sobre la actualización de datos catastrales.		3.- Inspección y verificación de medidores que tienen consumo D y cambio por proceso de cumplimiento de vida útil.												28	71	98%
		4.- Analisis y diagnostico de medidores y su cumplimiento de su vida útil de los mismos, emision lecturas		4.- Inspección, Analisis y toma física de lectura, proceso de campo. Refacturación												49	285	97%
		5.- Refacturación por equivocación de tomas de lecturas		5.- Inspección, Lectura, proceso de verificación												2	20	100%
		6.- Notificaciones consumos Altos		6.- Notificación entrega lecturista.												110	465	92%
		7.- Cambio de Medidores Dañados		7.- Notificación entrega lecturista, inspección, orden de trabajo para su cambio												25	207	95%
		3		CARTERA Y COBRANZAS												Notificaciones de pago por deuda.	Ventanilla de Cobranza y Resolución	Entrega de notificaciones en los domicilios, usuarios que adeudan.
Convenios por deudas altas	Copia de cédula de ciudadanía		Revisión de cuentas. Convenio		22	149	5%											

	Cortes realizados		Reporte de Cartera Vencida	de pagos y Sistema de recaudacion generado por Tesoreria	16H30		en general	Atenciones: Durivel y Gonzales Suarez esquina.	EPAA-AA				405	2895	100%
	Reconexiones		Cancelacion de la Deuda o acuerdo de pago										338	1287	83%
Para ser llenado por las instituciones que disponen de Portal de Trámites Ciudadanos (PTC)											Portal de Trámite Ciudadano (PTC)				
FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:											31/07/2019				
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:											clavijo@epaa.gob.ec				
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:											(06) 2906-823 EXTENSIÓN 106				