

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 13:45 a 16:30	Gratuito	15' minutos	Ciudadanía en general	Empresa Pública de Agua Potable y Alcantarillado de Antonio Arte-Bolívar y Gonzales Suarez esquina.	www.epaa.gob.ec 2926.821	Página web y oficinas EPAA-AA	Si		18	103	100%	
		2.- Cambio de Status por subsidio de discapacidad		2.- Copia de cedula carnet del CONADIS. Llenar el formulario respectivo											4	40	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											26	197	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 (ventanilla), copia de la cedula y papeleta de votación, Inspección de agua potable											23	577	100%	
		5.- Reubicación de acometidas domiciliarias		Inspección en el lugar de las nuevas instalación, dirección técnica presupuesto de valores a ser cancelados por agua potable y alcantarillado											3	46	100%	
		6. Información de costo para pagos por concepto de inspecciones : para instalaciones de aguas y/o alcantarillado		Informe tecnico tecnico											52	639	100%	
		7. Información por valores de: conexiones clandestinas, cambio de tarifas comerciales, residenciales de los servicios de agua potable y alcantarillado.		7, 8 Y 9 -Orden de trabajo de inspeccion											1	2	100%	
		8.- Solicitud de reconexion de Servicio de Agua Potable por suspensión voluntaria		Ventanilla de atención al cliente.											6	49	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.	662	4617	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	7:45 a 16:45	Gratuito	Esto depende a lo solicitado	Ciudadanía en general	Empresa Pública de Agua Potable y Alcantarillado de Antonio Arte- Bolívar y Gonzales Suarez esquina.	epaa.gob.ec 29	Area de catastro	No		2	42	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 Documentación requerida e inspeccion											5	89	100%	
		3.- Inspecciones domiciliarias sobre la actualización de datos catastrales.		3.-Verificación mediante inspeccion ordenes de trabajo.											22	162	100%	
		4.- Analisis y diagnostico de medidores y su cumplimiento de su vida util de los mismos, emision lecturas		4.-Inspeccion y verificación de medidores que tienen consumo 0 y cambio por proceso de cumplimiento de vida util.											120	650	98%	
		5.-Refacturación por equivocación de tomas de lecturas		5.-Inspeccion, Analisis y toma fisica de lectura,proceso de campo.											8	40	100%	
		6.- Notificaciones consumos Altos		6.-Notificación entrega lectorista.											150	944	98%	
		7.- Cambio de Medidores Dañados		7.-Notificación entrega lectorista, inspección, orden de trabajo para su cambio											60	391	95%	
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	7:45a13:00 y de 13h:45 a 16H30	Gratuito	1 día	Ciudadanía en general	Empresa Pública de Agua Potable y Alcantarillado de Antonio Arte- Bolívar y Gonzales Suarez esquina.	www.epaa.gob.ec	Pagina Web, y Oficinas de la EPAA-AA	Si		0	138	100%	
		Convenios por deudas altas		Revisión de cuentas.Convenio de pagos y Sistema de recaudación generado por Tesorería											25	250	90%	
		Cortes realizados		Reporte de Cartera Vencida											458	4397	100%	

