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	Solitudes y reclamos	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 atencion al cliente	Orden de trabajo de inspeccion	Ventanilla de atención al cliente.	08h00 a 17h00	Gratuito	3 dias laborables	Ciudadania en general	Empresa Pública de Agua Potable y Alcantarillado de Antonio Ante- Bolívar y Gonzales Suarez esquima.	www.epaa.gob.ec	oficinas de la EPAA-AA	si			38	3362	87%
				Orden de trabajo de liquiedas												451	4764	100%
2	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.	08h00 a 17h00	Gratuito	15' minutos	Ciudadania en general	Empresa Pública de Agua Potable y Alcantarillado de Antonio Ante- Bolívar y Gonzales Suarez esquima.	www.epaa.gob.ec	oficinas de la EPAA-AA	Si			18	292	100%
		2.- Cambio de Status por subsidio de discapacidad		2.- Copia de cedula carnet del CONADIS. Llenar el formulario respectivo												5	51	100%
		3.- Cambio de nombre		3.- Copia de Escritura, Copia de la cedula y papeleta de votación, Copia del ultimo impuesto predial y llevar el formulario de cambio de nombre												17	301	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	Inspección en el lugar de las nuevas instalación, dirección técnica presupuesto de valores a ser cancelados por agua potable y alcantarillado			5 dias laborables								87	1200	100%
		5.- Reubicación de acometidas domiciliarias														15	102	100%
		6. Información de costo para pagos por concepto de inspecciones : para instalaciones de aguas y/o alcantarillado						10 dias laborables								86	972	100%
		7. Información por valores de: conexiones clandestinas, cambio de tarifas comerciales, residenciales de los servicios de agua potable y alcantarillado.			Informe técnico técnico			1 dia								10	219	100%
		8.- Contratos suspensión voluntaria o definita del servicio de Agua potable		7 y 8 -Orden de trabajo de inspección				1 dia								8	117	100%
		9.- Solicitud de reconexión de Servicio de Agua Potable por suspensión voluntaria		9.- Solicitud de servicios varios (ventanilla), Copia de cedula y papeleta de votación. Copia de la ultima carta de pago del servicio de Agua Potable	Ventanilla de atención al cliente.			2 dias laborables								8	173	100%
3	Catastro y Facturación	1.- Actualizaciones Catastrales a medidores no identificadas	1.- Ventanilla Catastro y Emisiones.	1.- Documentacion requerida.		08h00 a 17h00	Gratuito	Esto depende a lo solicitado	Ciudadania en general	Empresa Pública de Agua Potable y Alcantarillado de Antonio Ante- Bolívar y Gonzales Suarez esquima.	www.epaa.gob.ec	Area de catasto	No			3	20	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 .	2.-Inspeccion con el jefe de comercializacion											0	44	100%
		3.- Inspecciones domiciliarias sobre la actualización de datos catastrales.		3.-Verificacion mediante inspeccion ordenes de trabajo.	3.-Inspeccion y actualizacion catastral											0	47	100%
		4.- Analisis y diagnostico de medidores y su cumplimiento de su vida util de los mismos, emicion lecturas		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.											11	122	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.Refacturacion											0	65	100%
		6.- Notificaciones consumos Altos		6.-Notificación entrega lecturista.	6.-Inspeción,Lectura,proceso verificación											42	678	97%
		7.- Cambio de Medidores Dañados		7.-Notificación entrega lecturista, inspección, orden de trabajo para su cambio	7.-Inspeción,Lectura, verificación											9	272	97%
4	CARTERA Y COBRANZAS	Notificaciones de pago por deuda.	Ventanilla de Cobranza y Recaudacion	Entrega de notificaciones en los domicilios, usuarios que adeudan.	Ventanilla comercialización	08h00 a 17h00	Gratuito	1 dia	Ciudadania en general	Empresa Pública de Agua Potable y Alcantarillado de Antonio Ante- Bolívar y Gonzales Suarez esquima.	www.epaa.gob.ec	Pagina Web, y Oficinas de la EPAA-AA	Si			286		100%
		Convenios por deudas altas		Copia de cédula de ciudadanía	Revisión de cuentas.Convenio de pagos y Sistema de recaudacion generado por Tesorería											35		100%
		Cortes realizados		Reporte de Cartera Vencida												1359		100%
		Reconexiones		Cancelacion de la Deuda o acuerdo de pago												1036		94%

Para ser llenado por las instituciones que disponen de Portal de Trámites Ciudadanos (PTC)	
FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:	31/10/2021
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):	Lcdo. Renato Andrade
CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:	avalos@epaa.gob.ec
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:	(06) 2906-823 EXTENSIÓN 106