

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 ciudadanía 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)	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 (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 atención al cliente	Orden de trabajo de inspección Orden de trabajo de liquidadas	Ventanilla de atención al cliente.	08H00 a 17H00	Gratuito	3 días laborables	Ciudadanía en general	Empresa Pública de Agua Potable y Alcantarillado de Antonio Ante- Bolívar y Gonzales Suarez esquina.	www.epaaa-b.us	oficinas de la EPAA-AA	si								
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	Inspección en el lugar de las nuevas instalaciones, dirección técnica presupuesto de valores a ser cancelados por agua potable y alcantarillado Informe técnico técnico Ventanilla de atención al cliente.	08H00 a 17H00	Gratuito	15' minutos	Ciudadanía en general	Empresa Pública de Agua Potable y Alcantarillado de Antonio Ante- Bolívar y Gonzales Suarez esquina.	www.epaaa-b.us	oficinas de la EPAA-AA	Si			14	133	100%			
		2.- Cambio de Status por subsidio de discapacidad		2.- Copia de cedula carnet del COMADIS, llenar el formulario respectivo												4	13	100%			
		3.- Cambio de nombre		3.- Copia de Escritura, Copia de la cedula y papeleta de votación, Copia del último impuesto predial y llenar el formulario de cambio de nombre												21	194	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												46	442	100%			
		5.- Reubicación de acometidas domiciliarias		7 y 8 -.-Orden de trabajo de inspección												2	55	100%			
		6. Información de costo para pagos por concepto de inspecciones para instalaciones de aguas y/o alcantarillado		9.- Solicitud de servicios varios (ventanilla), Copia de cedula y papeleta de votación. Copia de la última carta de pago del servicio de Agua Potable												72	587	100%			
		7. Información por valores de: conexiones clandestinas, cambio de tarifas comerciales, residenciales de los servicios de agua potable y alcantarillado.														0	8	100%			
		8.- Contratos suspensión voluntaria o definitiva del servicio de Agua potable														3	30	100%			
		9.- Solicitud de reconexión de Servicio de Agua Potable por suspensión voluntaria														24	100	100%			
3	Catastro y Facturación	1.- Actualizaciones Catastrales a medidores no identificadas	1.- Ventanilla Catastro y Emisiones.	1.- Documentación requerida.	2.- Inspeccion con el jefe de comercializacion 3.- Inspeccion y actualizacion catastral 4.- Inspeccion informe tecnico (documentación de regalado del estado del medidor. 5.- Inspeccion, Analisis y toma fisica de lectura, proceso de campo. Refacturación 6.- Inspección, Lectura, proceso verificación 7.- Inspección, Lectura, verificación	08H00 a 17H00	Gratuito	Esto depende a lo solicitado	Ciudadanía en general	Empresa Pública de Agua Potable y Alcantarillado de Antonio Ante- Bolívar y Gonzales Suarez esquina.	www.epaaa-b.us	Area de catastro	No			1	25	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 inspección .												15	680	100%			
		3.- Inspecciones domiciliarias sobre la actualización de datos catastrales.		3.- Verificación mediante inspeccion ordenes de trabajo.												3	22	100%			
		4.- Analisis y diagnostico 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.												18	163	99%			
		5.- Refacturación por equivocación de tomas de lecturas		5.- Inspeccion, Analisis y toma fisica de lectura, proceso de campo.												5	27	100%			
		6.- Notificaciones consumos Altos		6.- Notificación entrega lectorista.												15	618	100%			
		7.- Cambio de Medidores Dañados		7.- Notificación entrega lectorista, inspección, orden de trabajo para su cambio												5	143	99%			
4	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	08H00 a 17H00	Gratuito	1 día	Ciudadanía en general	Empresa Pública de Agua Potable y Alcantarillado de Antonio Ante- Bolívar y Gonzales Suarez esquina.	www.epaaa-b.us	Pagina Web, y Oficinas de la EPAA-AA	Si								
		Convenios por deudas altas		Copia de cédula de ciudadanía																	
		Cortes realizados		Reporte de Cartera Venida																	
		Reconexiones		Cancelación de la Deuda o acuerdo de pago																	
Para ser llenado por las instituciones que disponen de Portal de Trámites Ciudadanos (PTC)																					
FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:												1/10/2022									
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):												Msc. Alexis Paillacho									
CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:												paillachos@epaaa-b.us									
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:												(06) 2906-823 EXTENSIÓN 106									