

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 acumulado	Porcentaje de satisfacción sobre el uso del servicio
1	Solicitudes 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.	08:00 a 17:00	Gratuito	3 días laborables	Ciudadanía en general	Empresa Pública de Agua Potable y Alcantarillado de Antonio Ante- Bolívar y Gonzales Suarez esquina.	www.epaa.gob.ec	Oficinas de la EPAA-AA	si		143	343	100%	
															362	574	100%	
2	Servicio al Cliente	1. Cambio de Status por el subsidio de tercera edad 2.- Cambio de Status por subsidio de discapacidad 3.- Cambio de nombre 4. Contratos de nuevas instalaciones de agua potable y alcantarillado 5.- Reubicación de acometidas domiciliarias 6. Información de costo para pagos por concepto de inspecciones para instalaciones de aguas y/o alcantarillado 7. Información por valores de: conexiones clandestinas, cambio de tarifas comerciales, residenciales de los servicios de agua potable y alcantarillado. 8.- Contratos suspensión voluntaria o definitiva del servicio de Agua potable 9.- Solicitud de reconexión de Servicio de Agua Potable por suspensión voluntaria	Ventanilla de atención al cliente	1.- Copia de cedula. Llenar el formulario respectivo 2.- Copia de cedula carnet del COMADIS. Llenar el formulario respectivo 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 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 7 y 8 -.-Orden de trabajo de inspección 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	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.	08:00 a 17:00	Gratuito	15' minutos	Ciudadanía en general	Empresa Pública de Agua Potable y Alcantarillado de Antonio Ante- Bolívar y Gonzales Suarez esquina.	www.epaa.gob.ec	Oficinas de la EPAA-AA	si		0		100%	
								0								100%		
								0								100%		
								0								100%		
								43							226	100%		
								3							18	100%		
								89							363	100%		
								0							14	100%		
								0							17	100%		
								0							2	100%		
3	Catastro y Facturación	1.- Actualizaciones Catastrales a medidores no identificadas 2.-Categorizaciones y recategorizaciones de los usuarios. 3.- Inspecciones domiciliarias sobre la actualización de datos catastrales. 4.- Analisis y diagnostico de medidores y su cumplimiento de su vida útil. de los mismos, emision lecturas 5.-Refacturación por equivocación de tomas de lecturas 6.- Notificaciones consumos Altos 7.- Cambio de Medidores Dañados	1.- Ventanilla Catastro y Emisiones.	1.- Documentación requerida. 2.- Se procede a verificar mediante una inspección si posee actividad comercial o industrial o solo es residencial 3.-Verificación mediante inspeccion ordenes de trabajo. 4.Inspeccion y verificación de medidores que tienen consumo D y cambio por proceso de cumplimiento de vida util. 5.-Inspeccion, Analisis y toma fisica de lectura,proceso de campo. 6.-Notificación entrega lecturista. 7.-Notificación entrega lecturista, inspección, orden de trabajo para su cambio	2.-Inspeccion con el jefe de omecializacion 3.-Inspeccion y actualizacion catastral 4.-Inspeccion Informe tecnico ,documentacion de respaldo 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	08:00 a 17:00	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.epaa.gob.ec	Area de catastro				1	5	100%
								17								92	98%	
								0								8	100%	
								15								103	98%	
								3								12	100%	
								35								154	98%	
								12								41	100%	
4	CARTERA Y COBRANZAS	Notificaciones de pago por deuda. Convenios por deudas altas Cortes realizados Reconexiones	Ventanilla de Cobranza y Recaudacion	Entrega de notificaciones en los domicilios, usuarios que adeudan. Copia de cédula de ciudadanía Reporte de Cartera Venida Cancelacion de la Deuda o acuerdo de pago	Ventanilla comercialización Revisión de cuentas Convenio de pagos y Sistema de recudacion generado por Tesoreria	08:00 a 17:00	Gratuito	1 día	Ciudadanía en general	Empresa Pública de Agua Potable y Alcantarillado de Antonio Ante- Bolívar y Gonzales Suarez esquina.	www.epaa.gob.ec	Pagina Web. y Oficinas de la EPAA-AA	si		75	55	100%	
								54							54	100%		
								1126							2658	100%		
								908							2233	100%		
Para ser llenado por las instituciones que disponen de Portal de Trámites Ciudadanos (PTC)																		
FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:												31/04/2023						
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 INFORMACION DEL LITERAL d):												Msc. Alexis Paillachó						
CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:												paillachoa@epaa.gob.ec						
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:												(06) 2906-823 EXTENSIÓN 107						