

No.	Descripción del servicio	Descripción del servicio	Cómo acceder al servicio (Se describe el canal, el proceso que debe seguir la ciudadanía para la obtención del servicio)	Resultados para la obtención del servicio (Se describe el resultado que espera la obtención del servicio y cómo se obtiene)	Procedimiento interno que sigue el servicio	Horario de atención al público (Se describe el día de la semana y horario)	Costo	Tiempo estimado de respuesta (Días, Horas, Segundos)	Tipo de beneficiarios o usuarios del servicio (Se describe si es para ciudadanía en general, personas jurídicas, ONG, Personal Misionero)	Oficina y dependencias que ofrecen el servicio	Director y teléfono de la oficina y dependencias que ofrecen el servicio (Se describe el cargo para direccionar a la página de inicio del sitio web y dirección de correo electrónico)	Tipo de canales disponibles de atención presencial (Se describe si es por ventanilla, oficina, teléfono, página web, correo electrónico, chat en línea, correo postal, call center, videovoz, etc.)	Canal de atención (DNI)	Link para descargar el formulario de servicios	Link para el servicio por internet (en caso de ser necesario)	Número de ciudadanos/usuarios que accedieron al servicio en el último periodo (mensual)	Número de ciudadanos/usuarios que accedieron al servicio acumulado	Porcentaje de satisfacción sobre el uso del servicio	
1	Solicitudes y recibos	Información a los usuarios de los servicios públicos domiciliarios de agua potable y alcantarillado en la presentación de peticiones, quejas y reclamos de atención oportuna.	Ventanilla de atención al cliente	Orden de trabajo de inspección	Ventanilla de atención al cliente	0800 a 1700	Gratis	3 días laborables	Ciudadanía en general	Empresa Pública de Agua Potable y Alcantarillado de Arica Área Bólson y González Suárez esquina.	www.epap.gov.ec	oficina de la EPAA-AA	9		64	374	100%		
		Orden de trabajo de liquidados													370	3023	100%		
2	Servicio al Cliente	1. Cambio de Status por el subido de tarima a sold	Ventanilla de atención al cliente	1.- Copia de cédula. Llenar el formulario respectivo	Ventanilla de atención al cliente.	0800 a 1700	Gratis	15 minutos	Ciudadanía en general	Empresa Pública de Agua Potable y Alcantarillado de Arica Área Bólson y González Suárez esquina.	www.epap.gov.ec	oficina de la EPAA-AA	9		12	150	100%		
		2. Cambio de Status por subido de tarima a sold		2.- Copia de cédula, carnet del COMAND, llenar el formulario respectivo											3	29	100%		
		3. Cambio de nombre		3.- Copia de Escritura, Copia de la cédula y pasaporte de votación, copia del último año del impuesto predial, certificado de no haber presentado queja de la red y presencia de red para inspección de agua potable											24	196	100%		
		4. Contratos de nuevas instalaciones de agua potable y alcantarillado		4.5 y 5. - Solicitudes de servicios varios (ventanilla), copia del permiso de construcción, Copia del contrato de compraventa, copia del último año del impuesto predial, certificado de no haber presentado queja de la red y presencia de red para inspección de agua potable											70	632	100%		
		5. Reducción de aumentos domiciliarios		6. Información de cómo pagar por concepto de inspecciones para instalaciones de agua y/o alcantarillado											6	36	100%		
		6. Información de cómo pagar por concepto de inspecciones para instalaciones de agua y/o alcantarillado		7. Información por voz: conexión de conductores, cambio de tarifas comerciales, residencia de los servicios de agua potable y alcantarillado											49	751	100%		
		7. Información por voz: conexión de conductores, cambio de tarifas comerciales, residencia de los servicios de agua potable y alcantarillado		8. Contratos suspensión voluntaria o definitiva del servicio de Agua potable											2	19	100%		
		8. Contratos suspensión voluntaria o definitiva del servicio de Agua potable		9. Solicitudes de renovación de Servicio de Agua Potable por suspensión voluntaria											3	28	100%		
		9. Solicitudes de renovación de Servicio de Agua Potable por suspensión voluntaria		10. Solicitudes de servicios varios (ventanilla), Copia de cédula y pasaporte de votación. Copia de la última carta de pago del servicio de Agua Potable											0	15	100%		
		3		Catastro y facturación											1. Actualizaciones Catastrales a medidores no identificados	1. Ventanilla Catastro y Emisiones.	1. Documentación requerida.	2. Inspección con el fin de comercialización	0800 a 1700
2. Categorización y reconstrucción de los usuarios.	2. Se procede a verificar mediante una inspección si posee actividad comercial o industrial o solo es residencial. Documentación respectiva a inspección		100%																
3. Inspecciones domiciliarias sobre la actualización de datos catastrales.	3. Verificación mediante inspección orden de trabajo		3. Inspección y actualización catastral		100%														
4. Análisis y diagnóstico de medidores y su cumplimiento de su vida útil de los mismos, emisoras lecturas	4. Inspección y verificación de medidores que tienen consumo y cambio por proceso de cumplimiento de vida útil		4. Inspección. Informe técnico, documentación de estado del estado del medidor.		100%														
5. Refacturación por expansión de tomas de lecturas	5. Inspección, Análisis y toma física de lectura proceso de campo		5. Inspección, Análisis y toma física de lectura proceso de campo y facturación		100%														
6. Refacturaciones consumo Afiliados	6. Refacturación entrega lecturas.		6. Inspección Lectura proceso verificación		100%														
7. Cambio de Medidores Dudosos	7. Refacturación entrega lecturas. Inspección orden de trabajo para su cambio		7. Inspección Lectura, verificación		100%														
4	CARTERA Y COBRANCIAS	Notificaciones de pago por deuda.	Ventanilla de Cobranza y Recaudación	Entrega de notificaciones en los domicilios, usuarios que cobramos.	Revisión de cuentas. Consumo de agua y sistema de recaudación generado por Tesorería	0800 a 1700	Gratis	1 día	Ciudadanía en general	Empresa Pública de Agua Potable y Alcantarillado de Arica Área Bólson y González Suárez esquina.	www.epap.gov.ec	Página Web, y Oficin de la EPAA-AA					100%		
		Consumos por deudas afilias		Copia de cédula de ciudadanía													100%		
		Cortes realizados		Reporte de Cartera Inocua													100%		
		Resumen		Cancelación de la Deuda o acuerdo de pago													100%		

Para ser llenado por las instituciones que disponen de Portal de Trámites Ciudadanos (PTC)

FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:	2011/03/23
PERSONAL DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:	SEGOVAL
UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN - LITERAL d)	EFECTURA DE COMERCIALIZACIÓN EPAA-AA
RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL e):	Luis Peruta Andrade
CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:	info@epaa.gov.ec
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:	(02) 3906 453 EXTENSIÓN 107