

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	Solicitud de Acceso a la Información Pública	Listado de las instituciones que conforman la Función Ejecutiva años 2011, 2012 y 2013	1. Entregar la solicitud de acceso a la información pública en físico o a través de correo electrónico 2. Estar pendiente de que la respuesta de contestación se entregue antes de los 15 días dispuesto en el Art. 9 de la LOTAIP (10 días y 5 días con prórroga) 3. Retirar la comunicación con la respuesta a la solicitud según el medio que haya escogido (servicio en línea o retro en oficinas)	1. Llenar el formulario de la solicitud de acceso a la información pública; ó 2. Llenar la información si el servicio está disponible en internet (en línea). 3. Realizar el seguimiento a la solicitud hasta la entrega de la respuesta.	1. La solicitud de acceso a la información pública llega a la máxima autoridad de la institución. 2. Pasa al área que genera, produce o custodia la información. 3. Se remite a la máxima autoridad para la firma de la respuesta o a quien haya delegado oficialmente. 4. Entrega de la comunicación con la respuesta al o la solicitante	de lunes a viernes 08:00 a 17:00	Gratuito	8 días	Ciudadanos EpapaColi	Se atiende en oficina de EpapaColi	www.epapacoli.gob.ec	Página web y oficinas de atención al cliente	Si	solicitud de acceso a la informacion publica		N/A	N/A	N/A
2	Exoneración de consumo por tercera edad	Este servicio se otorga a los propietarios que cumplen lo establecido en la Ley Reformativa a la Ley del Anciano, en el Art 1 expresa " se exonera el valor del 50% del valor del consumo, o que acusare el uso de un medidor de agua cuyo consumo mensual sea de hasta 20 metros cúbicos "	El cliente presenta la C.C atencion al cliente	Copia de cedula del titular de la cuenta con la respectiva firma y haber cumplido 65 años, planilla de agua potable a nombre del solicitante	1.-Verifica la titularidad del cliente . 2.Verifica que la persona haya cumplido los 65 años. 3. Verifica que no exista otro beneficio ligado a la persona o a la cuenta (dando prioridad a la ley del anciano)	de lunes a viernes 08:00 a 17:00	Gratuito	inmediato	Ciudadanos EpapaColi	Se atiende en oficina de EpapaColi	www.epapacoli.gob.ec	Página web y oficinas de atención al cliente	Si	no hay formulario		N/A	N/A	N/A
3	Exoneración de consumo por discapacidad	El servicio de agua potable y alcantarillado sanitario tendrá una rebaja del 50% del valor del consumo mensual hasta por 10 metros cúbicos Art. 79 Ley de discapacidad	El cliente presenta la C.C atencion al cliente	Copia de cedula del titular de la cuenta con la respectiva firma y haber cumplido 65 años, planilla de agua potable a nombre del solicitante	1.- Verifica la titularidad del cliente. 2. Verifica la acreditación del certificado. 3. De no presentarse el discapacitado se verifica que habite en la vivienda	de lunes a viernes 08:00 a 17:00	Gratuito	inmediato	Ciudadanos EpapaColi	Se atiende en oficina de EpapaColi	www.epapacoli.gob.ec	Página web y oficinas de atención al cliente	Si	no hay formulario		N/A	N/A	N/A
4	Facilidades de Pago	El tramite de facilidades de pago es netamente regido en las normas legales que se dan en actos administrativos .	Copia de cedula del titular de la cuenta, copia de cedula de la persona que vaya a firmar el convenio y planilla de agua	Acto administrativo de cobro, facilita el pago de una deuda que mantiene con la empresa .	1.- Se verifica los valores adeudados . 2. Se verifica que la cuenta del usuario tiene títulos de créditos o juicios de coactiva . 3.- Se informa a usuarios el mínimo requerido de pago	de lunes a viernes 08:00 a 17:00	Gratuito	3 días	Ciudadanos EpapaColi	Se atiende en oficina de EpapaColi	www.epapacoli.gob.ec	Página web y oficinas de atención al cliente	Si	no hay formulario		N/A	N/A	N/A
5	Recaudación	La empresa emite aviso de cobro correspondiente por los servicios de agua potable y alcantarillado, la misma que es entregada en domicilio del usuario	El cliente debe presentar aviso de cobro o indicar sus apellidos y nombres	Ser usuario registrado de epapacoli	1.- Verifica valores facturados en el sistema . 2.Registra el pago ingresando la informacion al sistema . 3.- Se entrega un comprobante de pago al usuario con el respectivo sello de cancelado	de lunes a viernes 08:00 a 17:00	Gratuito	inmediato	Ciudadanos EpapaColi	Se atiende en oficina de EpapaColi	www.epapacoli.gob.ec	Página web y oficinas de atención al cliente	Si	no hay formulario		N/A	N/A	N/A
6	Solicitud de instalación de conexión iniciales de agua potable y alcantarillado	Este servicio se otorga cuando el cliente solicita por primera vez su conexión inicial de agua potable y alcantarillado	El usuario debe presentar los requisitos en la oficina de Epapa Coli	1.- Copia de Cedula y papeleta de votacion . 2.Certificado de no adeudar al municipio 3.- Copia de las escrituras	1.- Se verifica si el cliente es nuevo o si ya esta registrado que no mantenga deuda con la empresa 2.-El jefe de planta realiza la inspeccion para determinar la ubicación. 3.-El tramite es dirigido a la Ventanilla de Servicio al cliente para su posterior registro 4.- Se informa al usuario para la cancelacion y firma del contrato por el titular de la cuenta. - Se procede con la instalacion de la guia	de lunes a viernes 08:00 a 17:00	Tasa administrativa \$ 10.00 Costo de acometida de agua diametro : 1/2" = \$ 60.00	8 días	Ciudadanos EpapaColi	Se atiende en oficina de EpapaColi	www.epapacoli.gob.ec	Página web y oficinas de atención al cliente	Si	Solicitud de instalacion de guia nueva		N/A	N/A	N/A
7	Cambio de nombre	Este servicio se otorga cuando el usuario que adquirió un predio desea realizar el traspaso de dominio para aparecer como titular en la factura de agua	El usuario debe presentar los requisitos en la oficina de Epapa Coli	1.- Copia de Cedula y papeleta de votacion . 3.- Ultima planilla de pago	1.- Se verifica en el sistema la cuenta y direccion del predio . 2.- Se verifica en la escritura la titularidad del predio . 3.- Se verifica que el usuario no mantenga deuda con la empresa . 4.- Se procede con la actualizacion de datos	de lunes a viernes 08:00 a 17:00	Tasa administrativa \$ 2.00	inmediato	Ciudadanos EpapaColi	Se atiende en oficina de EpapaColi	www.epapacoli.gob.ec	Página web y oficinas de atención al cliente	Si	Solicitud de cambio de nombre		N/A	N/A	N/A
8	Certificado de no adeudar al municipio	Este servicio se otorga al usuario que realiza tramites con su predio en el Gad de Colimes	El usuario debe presentar los requisitos en la oficina de Epapa Coli	1.- Copia de Cedula y papeleta de votacion	1.- Se verifica en el sistema si tiene una cuenta registrada en sus nombre, y si esta al día en los	de lunes a viernes 08:00 a 17:00	Tasa administrativa \$ 3.00	inmediato	Ciudadanos EpapaColi	Se atiende en oficina de EpapaColi	www.epapacoli.gob.ec	Página web y oficinas de atención al cliente	Si	Certificado de no adeudar		N/A	N/A	N/A
9	Cierre definitivo	Este servicio se concede cuando el usuario no desea tener el servicio de agua	El usuario debe presentar los requisitos en la oficina de Epapa Coli	1.- Copia de cedula y papeleta de votacion , planilla de agua al día	1.- Se verifica que el usuario este al día . 2.- Se procede con el cierre definitivo . 3.- Se informa al usuario sobre el cierre e inactivacion de la cuenta	de lunes a viernes 08:00 a 17:00	Tasa administrativa \$ 10.00	3 días	Ciudadanos EpapaColi	Se atiende en oficina de EpapaColi	www.epapacoli.gob.ec	Página web y oficinas de atención al cliente	Si	Cierre definitivo		N/A	N/A	N/A

Para ser llenado por las instituciones que disponen de Portal de Trámites Ciudadanos (PTC)												Portal de Trámite Ciudadano (PTC)						
FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:												DD/MM/AAAA (31/05/2015)						
PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:												MENSUAL						
UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACION - LITERAL d):												GERENCIA						
RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL d):												ECO. HECTOR ROSADO OLIVO						
CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:												www.hotmail.com						
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:												42956240						