



Art. 7 de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública - LOTAIP

de 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 institucional)	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	Solicitud de acceso a la información pública.	Servicio orientado a la población en general que desea conocer la información que genera, produce o custodia (nombre completo de la entidad) que es reportada en cumplimiento con lo dispuesto en la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública (LOTAIP).	Los ciudadanos y ciudadanas ingresarán su solicitud de información pública y la presentarán a través del medio que escogen de nuestra física entidad) o a través de los medios digitales que disponga.	1. Llenar el requerimiento de información pública, o 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. 4. Entrega de la comunicación con la respuesta al o la solicitante.	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 en cumplimiento del Art. 13 del Reglamento a la LOTAIP. 4. Entrega de la comunicación con la respuesta al o la solicitante.	08h00 a 17h00	Gratuito	3 días plazo más 5 días de prórroga	Ciudadanía en general	Oficina de la empresa en ventanilla	Makón entre Vicente Rocafuerte y Rosendo Carbo	Oficinas a nivel local: presencial / ventanilla / sitio web institucional	No	www.epapacoli.gov.ec	www.epapacoli.gov.ec	0	0	No aplica
2	Exoneración de consumo por tenerse estád	Este servicio se otorga a los propietarios que cumplen con los requisitos establecidos en la Ley de Exoneración de Consumo de Agua Potable y Alcantarillado.	El cliente presenta la C.C. atención al cliente. Copia de cédula 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 tenga la cédula de ciudadanía que acredite ser mayor a 65 años. 3. Verifica que no exista otro beneficio ligado a la persona o a la cuenta (banda prioridad a la ley del adulto mayor) 4. Entrega de la comunicación con la respuesta al o la solicitante.	1. La solicitud llega a la máxima autoridad de la empresa. 2. Pasa al área financiera y técnica que emite un informe. 3. Se remite a gerencia para suscribir la aprobación de la exoneración legal. 4. Entrega de la comunicación con la respuesta al o la solicitante.	08h00 a 17h00	Gratuito	3 días plazo más 5 días de prórroga	Personas adultas mayores	Oficina de la empresa en ventanilla	Makón entre Vicente Rocafuerte y Rosendo Carbo	Oficinas a nivel local: presencial / ventanilla / sitio web institucional	No	www.epapacoli.gov.ec	www.epapacoli.gov.ec	2	4	"INFORMACIÓN NO DISPONIBLE", debido a que la entidad se encuentra desarrollando un mecanismo para medir el nivel de satisfacción ciudadana sobre los servicios que ofrece.
3	Exoneración de consumo por capacidades especiales	El servicio de agua potable y alcantarillado sanitario tendrá una rebaja del 50% del valor del consumo mensual hasta por 10 meses cúbicos Art. 79 Ley de discapacidad	El cliente presenta la C.C. y el carnet que acredite su capacidad especial, planilla de agua potable a nombre del solicitante.	1. Verifica la titularidad del cliente. 2. Verifica que la persona tenga el respectivo carnet de discapacidad. 3. Verifica que no exista otro beneficio ligado a la persona o a la cuenta (banda prioridad a la ley del adulto mayor) 4. Entrega de la comunicación con la respuesta al o la solicitante. De no presentarse el interesado se verifica que habite en la vivienda.	1. La solicitud llega a la máxima autoridad de la empresa. 2. Pasa al área financiera y técnica que emite un informe. 3. Se remite a gerencia para suscribir la aprobación de la exoneración legal. 4. Entrega de la comunicación con la respuesta al o la solicitante. De no presentarse el interesado se verifica que habite en la vivienda.	08h00 a 17h00	Gratuito	3 días plazo más 5 días de prórroga	Personas con capacidades especiales	Oficina de la empresa en ventanilla	Makón entre Vicente Rocafuerte y Rosendo Carbo	Oficinas a nivel local: presencial / ventanilla / sitio web institucional	Si	www.epapacoli.gov.ec	www.epapacoli.gov.ec	3	4	"INFORMACIÓN NO DISPONIBLE", debido a que la entidad se encuentra desarrollando un mecanismo para medir el nivel de satisfacción ciudadana sobre los servicios que ofrece.
4	Facilidades de Pago	regido en las normas legales que se dan en actos administrativos. Acto administrativo de cobro facilita el pago de una deuda que mantiene con la empresa.	Presentar en ventanilla la solicitud para suscribir un convenio de pago	Presentar copia de cédula del titular de la cuenta que usa el convenio y planilla de agua	1. Se verifica los valores adeudados. 2. Se verifica que la cuenta del usuario tiene títulos de créditos o juicios de cobranza. 3. Se informa al usuario el mínimo requerido de pago. 4. Se firma el convenio y planilla de agua	08h00 a 17h00	Gratuito	4 días plazo más 5 días de prórroga	Ciudadanía en general	Oficina de la empresa en ventanilla	Makón entre Vicente Rocafuerte y Rosendo Carbo	Oficinas a nivel local: presencial / ventanilla / sitio web institucional	No	www.epapacoli.gov.ec	www.epapacoli.gov.ec			"INFORMACIÓN NO DISPONIBLE", debido a que la entidad se encuentra desarrollando un mecanismo para medir el nivel de satisfacción ciudadana sobre los servicios que ofrece.
5	Recaudación	Acto administrativo mediante el cual los usuarios del sistema de agua potable y alcantarillado cumplen con la obligación de pagar por el servicio prestado de manera mensual	La empresa emite aviso de cobro correspondiente por los servicios de agua potable y alcantarillado, la misma que es entregada al usuario en su domicilio.	Acreditar a ventanilla de cobro portando la factura recibida	1. Se verifica los valores adeudados. 2. Se verifica que la cuenta del usuario tiene títulos de créditos o juicios de cobranza. 3. Se informa al usuario el mínimo requerido de pago. 4. Se firma el convenio y planilla de agua	08h00 a 17h00	Gratuito	5 días plazo más 5 días de prórroga	Ciudadanía en general	Oficina de la empresa en ventanilla	Makón entre Vicente Rocafuerte y Rosendo Carbo	Oficinas a nivel local: presencial / ventanilla / sitio web institucional	No	www.epapacoli.gov.ec	www.epapacoli.gov.ec	200	200	"INFORMACIÓN NO DISPONIBLE", debido a que la entidad se encuentra desarrollando un mecanismo para medir el nivel de satisfacción ciudadana sobre los servicios que ofrece.
6	Solicitud de instalación de conexión inicial de agua potable y alcantarillado	Este servicio se otorga cuando el cliente solicita por primera vez la conexión inicial de agua potable y alcantarillado	El usuario debe presentar los requisitos en la oficina de EpapaColi	1. Copia de Cédula y planilla de votación. 2. Certificado de no adeudar al municipio. 3. Copia de las escrituras.	1. Se verifica si el cliente es nuevo o si ya está registrado que no mantenga deuda con la empresa. 2. El jefe de planta realiza la inspección para determinar la ubicación. 3. El sistema se dirige a la Ventanilla de Servicio al Cliente para su posterior registro. 4. Se informa al usuario para la cancelación y firma del contrato por el titular de la cuenta. Se procede con la instalación de la guía	08h00 a 17h00	Tasa administrativa \$ 15,000 Costo de acomoda de agua diámetro: 1/2" x 5 08,00	8 días de plazo más 5 días de prórroga	Ciudadanía en general	Oficina de la empresa en ventanilla	Makón entre Vicente Rocafuerte y Rosendo Carbo	Oficinas a nivel local: presencial / ventanilla / sitio web institucional	No	www.epapacoli.gov.ec	www.epapacoli.gov.ec	300	500	"INFORMACIÓN NO DISPONIBLE", debido a que la entidad se encuentra desarrollando un mecanismo para medir el nivel de satisfacción ciudadana sobre los servicios que ofrece.
7	Cambio de nombre	Este servicio se otorga cuando el usuario que adquiere 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 Cédula y planilla de votación. 2. Copia de las escrituras. 3. Última planilla de pago	1. Se verifica en el sistema la cuenta y dirección 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 actualización de datos	08h00 a 17h00	Tasa administrativa \$ 3,00	Inmediato clientes de la empresa	Ciudadanía en general	Oficina de la empresa en ventanilla	Makón entre Vicente Rocafuerte y Rosendo Carbo	Oficinas a nivel local: presencial / ventanilla / sitio web institucional	No	www.epapacoli.gov.ec	www.epapacoli.gov.ec	300	500	"INFORMACIÓN NO DISPONIBLE", debido a que la entidad se encuentra desarrollando un mecanismo para medir el nivel de satisfacción ciudadana sobre los servicios que ofrece.
8	Certificado de no adeudar al municipio	Este servicio se otorga al usuario que desea tramitar con su predio en el caso de Cúchima	El usuario debe presentar los requisitos en la oficina de Epapa Coli	1. Copia de Cédula y planilla de votación	1. Se verifica en el sistema si tiene una cuenta registrada en su nombre y si el año en los pagos	08h00 a 17h00	Tasa administrativa \$ 2,00	Inmediato clientes de la empresa	Ciudadanía en general	Oficina de la empresa en ventanilla	Makón entre Vicente Rocafuerte y Rosendo Carbo	Oficinas a nivel local: presencial / ventanilla / sitio web institucional	No	www.epapacoli.gov.ec	www.epapacoli.gov.ec	5	10	"INFORMACIÓN NO DISPONIBLE", debido a que la entidad se encuentra desarrollando un mecanismo para medir el nivel de satisfacción ciudadana sobre los servicios que ofrece.
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 cédula y planilla de votación, planilla de agua	1. Se verifica que el usuario está al día. 2. Se procede con el cierre definitivo. 3. Se informa al usuario sobre el cierre e inactivación de la cuenta	08h00 a 17h00	Tasa administrativa \$ 10,000 ds	3 días clientes de la empresa	Ciudadanía en general	Oficina de la empresa en ventanilla	Makón entre Vicente Rocafuerte y Rosendo Carbo	Oficinas a nivel local: presencial / ventanilla / sitio web institucional	No	www.epapacoli.gov.ec	www.epapacoli.gov.ec	5	10	"INFORMACIÓN NO DISPONIBLE", debido a que la entidad se encuentra desarrollando un mecanismo para medir el nivel de satisfacción ciudadana sobre los servicios que ofrece.

Para ser llenado por las instituciones que disponen de Portal de Trámites Ciudadanos (PTC) "NO APLICA", debido a que (nombre completo de la entidad) no utiliza el Portal de Trámites Ciudadanos (PTC)

FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:	31/10/2022
PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:	MESESUAL
UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN - LITERAL d):	GERENCIA
RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL d):	ING. ZAMBRANO BRAVO JOSÉ FERNANDO
CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:	zbravo@epapacoli.gov.ec
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:	04-2956240