

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	REQUISITOS PARA LA OBTENCIÓN DEL SERVICIO	PROCEDIMIENTO INTERNO QUE SIGUE EL SERVICIO	HORARIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO	COSTO	TIEMPO ESTIMADO DE RESPUESTA (HORAS, DÍAS, SEMANAS)	TIPO DE BENEFICIARIOS O USUARIOS DEL SERVICIO	OFICINAS Y DEPENDENCIAS QUE OFRECEN EL SERVICIO	DIRECCIÓN Y TELÉFONO DE LA OFICINA Y DEPENDENCIA QUE OFRECE EL SERVICIO	TIPOS DE CANALES DISPONIBLES DE ATENCIÓN PRESENCIAL:	SERVICIO AUTOMATIZADO (S/N/O)	LINK PARA DESCARGAR EL FORMULARIO DE SERVICIOS	LINK PARA EL SERVICIO POR INTERNET (CON LINK)	NÚMERO DE CIUDADANOS/CIUDADANAS QUE ACCEDIERON AL SERVICIO EN EL ÚLTIMO PERÍODO	NÚMERO DE CIUDADANOS/CIUDADANAS QUE ACCEDIERON AL SERVICIO ACUMULATIVO	PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN SOBRE EL USO DEL SERVICIO
1	SOLICITUD DE GUAS NUEVAS	PROVEER DEL SERVICIO DE AGUA POTABLE A LOS USUARIOS	SOLICITANDO EN EL SERVICIO DE AGUA POTABLE EN SERVICIOS AL CLIENTE, ADJUNTANDO COPIAS DE LA DOCUMENTACIÓN QUE RESPALDA EL REQUERIMIENTO	1. COPIA DE CÉDULA DE VOTACIÓN 2. COPIA DE CERTIFICADO DE VOTACIÓN 3. COPIA DE ESCRITURA DE COMPRO DE HISTORIA DEL CLIENTE, ADJUNTANDO COPIAS DE LA DOCUMENTACIÓN QUE RESPALDA EL REQUERIMIENTO 4. COPIA DE PRECIOS URBANOS ACTUALIZADOS 5. SI ES SOLAR VACIO, PRECIO DE...	1. SE GENERA LA SOLICITUD, PREVIO A REVISIÓN DE DOCUMENTACIÓN PERTINENTE. 2. EL PERSONAL DE CAMPO REALIZA LA INSPECCIÓN PARA LA FACILITACIÓN DEL SERVICIO. 3. APRUEBA LA FACILITACIÓN DEL SERVICIO FIRMA CONTRATO DE SUMINISTRO DE AGUA POTABLE 4. CREACIÓN DEL PROCESO PARA EJECUCIÓN POR EL ÁREA DE OPERACIONES.	LUNES A VIERNES DE 08:00H HASTA 17:00H SABADO 08:00 A 14:00H	VARIA SEGÚN LOS MATERIALES A UTILIZAR	15 DÍAS LABORALES	CIUDADANÍA EN GENERAL	EDIFICIO MATRIZ CAC (CENTRO DE ATENCIÓN CIUDADANA) AGENCIA SANTA ELENA	(LINK PARA DIRECCIONAR A LA PÁGINA DE SERVICIO)	OFICINAS DEL EDIFICIO DANITA – BALCON DE SERVICIOS TELEFONO INSTITUCIONAL PÁGINA WEB	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	310	1590	N/A
2	RECLAMOS	RESOLUCIÓN A LA INSATISFACCIÓN DEL CLIENTE	PRESENTÁNDOSE A OFICINA MATRIZ INDICANDO SU INCONFORMIDAD AL ASISTENTE DE ATENCIÓN AL CLIENTE SE LE INDICA EL TIEMPO EN EL QUE SU RECLAMO ESTARÁ RESUELTO.	CEDULA DE CIUDADANÍA PARA ACTUALIZAR DATOS	1. REVISIÓN DE LA CUENTA DEL USUARIO 2. GENERACIÓN DE INFORMACIÓN SI SE AMERITA 3. SE ACUERDA AL INFORME SE REALIZA EL ANALISIS, TRAMITE (ORDENES TRABAJO) Y AJUSTA LA CUENTA. 4. SE ENVÍA INFORME AL CLIENTE	LUNES A VIERNES DE 08:00H HASTA 17:00H SABADO 08:00 A 14:00H	GRATUITO	20 DÍAS	CIUDADANÍA EN GENERAL	EDIFICIO MATRIZ CAC (CENTRO DE ATENCIÓN CIUDADANA) AGENCIA SANTA ELENA		OFICINAS DEL EDIFICIO DANITA – BALCON DE SERVICIOS TELEFONO INSTITUCIONAL PÁGINA WEB	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	1473	7549	N/A
3	INSPECCIÓN	REALIZAR INSPECCIÓN EN EL PRECIO POR INCONFORMIDADES	EL USUARIO PRESENTA EN SERVICIO AL CLIENTE SU SOLICITUD, EL EJECUTIVO DEL SAC INGRESA LA SOLICITUD EN EL SISTEMA COMERCIAL	CEDULA DE CIUDADANÍA PARA ACTUALIZAR DATOS	1. REALIZAR INSPECCIÓN DE ENTORNO INFORMAR DE INSPECCIÓN. 2. INFORMAR RESPUESTA AL USUARIO	LUNES A VIERNES DE 08:00H HASTA 17:00H SABADO 08:00 A 14:00H	GRATUITO	15 DÍAS	CIUDADANÍA EN GENERAL	EDIFICIO MATRIZ CAC (CENTRO DE ATENCIÓN CIUDADANA) AGENCIA SANTA ELENA			NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	474	3054	N/A
4	REPORTE DE FUGAS Y REBOSES	RECEPCIÓN DE QUEJAS RESPECTO A DAÑOS, DESABASTECIMIENTOS, AVERTAS POR SERVICIOS DE A.A.P.P. A.A.S.S.	EL CLIENTE SE ACERCA AL MÓDULO DE ATENCIÓN AL CLIENTE O LLAMA AL CALL CENTER INDICANDO LA NOTIFICACIÓN DE PROBLEMA	INDICAR LA UBICACIÓN DEL DAÑO	1. RECEPCIÓN DE LA NOVEDAD 2. SE DERIVA A LA DIRECCIÓN TÉCNICA PARA SU ATENCIÓN Y SOLUCIÓN	LUNES A VIERNES DE 08:00H HASTA 17:00H SABADO 08:00 A 14:00H	GRATUITO	1 DÍA	CIUDADANÍA EN GENERAL	EDIFICIO MATRIZ CAC (CENTRO DE ATENCIÓN CIUDADANA) AGENCIA SANTA ELENA		PRESENCIAL, CORREO ELECTRÓNICO, LLAMADAS TELEFÓNICAS	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	564	2969	N/A
5	SOLICITUD DE REAPERTURAS DE SERVICIO	HABILITAR EL SERVICIO DE AGUA POTABLE	REALIZANDO EL PAGO TOTAL, PARCIAL O DEUDA O SUSCRIPCIÓN DE CONVENIO POR EL VALOR ACORDANDO PARA REABRIR O REABRIR LA CUENTA	1. PAGO TOTAL, PARCIAL, DEUDA O SUSCRIPCIÓN DE CONVENIO. 2. COPIA DE CÉDULA DE VOTACIÓN PARA ACTUALIZAR DATOS	1. GENERACIÓN DE ORDEN DE REAPERTURA. 2. EL ÁREA DE OPERACIONES COMERCIALES EJECUTA EL TRABAJO Y EMITE SU INFORME. 3. SE ENVÍA INFORME AL CLIENTE	LUNES A VIERNES DE 08:00H HASTA 17:00H SABADO 08:00 A 14:00H	REAPERTURA DEL SERVICIO (CORTE CON TAPÓN NITRIL 5 O 10.35)	48 HORAS	CLIENTES DE AGUAEPEN EP	EDIFICIO MATRIZ CAC (CENTRO DE ATENCIÓN CIUDADANA) AGENCIA SANTA ELENA		PRESENCIAL	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	4660	18934	N/A
6	ATENCIÓN DE REQUERIMIENTO DE EMISIÓN DE FACTURA ELECTRÓNICA	IMPRESIÓN DE FACTURAS ELECTRÓNICAS SOLICITADAS POR EL USUARIO	EL CLIENTE PRESENTA SU SOLICITUD AL CLIENTE LEVANTAMIENTO DEL MEDIDOR	1. COPIA DE CÉDULA DE VOTACIÓN PARA ACTUALIZAR DATOS	1. GENERACIÓN DE ORDEN DE TRABAJO. 2. EJECUCIÓN DEL TRABAJO, EL ÁREA DE OPERACIONES COMERCIALES EMITE INFORME PARA SU LEVANTAMIENTO	LUNES A VIERNES DE 08:00H HASTA 17:00H SABADO 08:00 A 14:00H	GRATUITO	APROXIMADAMENTE 5 MINUTOS	CLIENTES DE AGUAEPEN EP O PERSONAS AUTORIZADAS POR EL TITULAR DE LA CUENTA	EDIFICIO MATRIZ CAC (CENTRO DE ATENCIÓN CIUDADANA) AGENCIA SANTA ELENA		OPCIÓN EN PRESENCIA DE LA EMPRESA, PRESENCIAL EN CLIENTES DE SERVICIO AL CLIENTE	NO APLICA	WWW.AGUAEPEN.COM.BS	0	0	N/A	
7	REUBRICACIÓN Y/O LEVANTAMIENTO DEL MEDIDOR	EL CLIENTE SOLICITA LA REUBRICACIÓN Y/O LEVANTAMIENTO DEL MEDIDOR	EL CLIENTE PRESENTA SU SOLICITUD POR ESCRITO A LA OFICINA GENERAL PARA SU APROBACIÓN, ADJUNTANDO EL PAGO TOTAL DE LA DEUDA (SI EXISTIERA)	1. COPIA DE CÉDULA DE VOTACIÓN PARA ACTUALIZAR DATOS	1. GENERACIÓN DE ORDEN DE TRABAJO. 2. EJECUCIÓN DEL TRABAJO, EL ÁREA DE OPERACIONES COMERCIALES EMITE INFORME PARA SU LEVANTAMIENTO	LUNES A VIERNES DE 08:00H HASTA 17:00H SABADO 08:00 A 14:00H	GRATUITO	15 DÍAS	CLIENTES DE AGUAEPEN EP	EDIFICIO MATRIZ CAC (CENTRO DE ATENCIÓN CIUDADANA) AGENCIA SANTA ELENA		EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL MANCOMUNAL AGUAEPEN EP / COLA CAROLINA SOLAR 5 MZ. 9 EDIFICIO DANITA	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	108	352	N/A
8	SOLICITUD DE CIERRE DEFINITIVO Y/O CIERRE TEMPORAL	CORTE TOTAL O TEMPORAL DEL SERVICIO DE AGUA POTABLE	EL CLIENTE PRESENTA SU SOLICITUD POR ESCRITO A LA OFICINA GENERAL PARA SU APROBACIÓN, ADJUNTANDO EL PAGO TOTAL DE LA DEUDA (SI EXISTIERA)	1. COPIA DE CÉDULA DE VOTACIÓN PARA ACTUALIZAR DATOS	1. GENERACIÓN DE ORDEN DE TRABAJO. 2. EJECUCIÓN DEL TRABAJO, EL ÁREA DE OPERACIONES COMERCIALES EMITE INFORME PARA SU LEVANTAMIENTO	LUNES A VIERNES DE 08:00H HASTA 17:00H SABADO 08:00 A 14:00H	CIERRE DEFINITIVO O CIERRE TEMPORAL	2 DÍAS O 3 DÍAS	CLIENTES DE AGUAEPEN EP	EDIFICIO MATRIZ CAC (CENTRO DE ATENCIÓN CIUDADANA) AGENCIA SANTA ELENA		PRESENCIAL	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	8914	32915	N/A
9	DENUNCIAS POR GUAS CLANDESTINAS, BY PASS	RECEPCIÓN DE DENUNCIAS	ACERCÁNDOSE A LAS OFICINAS DE AGUAEPEN INDICANDO LA DENUNCIA PUEDE SER ANÓNIMA	NO REQUIERE REQUISITOS, LEVANTAMIENTO E INFORME. SE ENCONTRARÁ EN EL SISTEMA COMERCIAL	1. SE GENERA INFORMACIÓN, 2. LA DIRECCIÓN TÉCNICA REALIZA LA REVISIÓN, LEVANTAMIENTO E INFORME. 3. SE ENCONTRARÁ EN EL SISTEMA COMERCIAL	LUNES A VIERNES DE 08:00H HASTA 17:00H SABADO 08:00 A 14:00H	GRATUITO	5 días	CLIENTES REGISTRADOS DE AGUAEPEN E.P.	EDIFICIO MATRIZ CAC (CENTRO DE ATENCIÓN CIUDADANA) AGENCIA SANTA ELENA		PRESENCIAL, VÍA TELEFÓNICA, CORREO.	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	130	268	N/A
10	ACTUALIZACIONES DE DATOS O CAMBIOS DE PROPIETARIOS.	CUANDO EL PRECIO CAMBIA DE PROPIETARIO SE REALIZA LA ACTUALIZACIÓN DE DATOS CORREGIENDO LA INFORMACIÓN QUE SE TIENE EN EL SISTEMA COMERCIAL DE LA FAMILIA.	ACERCÁNDOSE A LA OFICINA PRINCIPAL DE AGUAEPEN EP PARA LA ACTUALIZACIÓN DE DATOS CORREGIENDO LA INFORMACIÓN QUE SE TIENE EN EL SISTEMA COMERCIAL DE LA FAMILIA.	1. COPIA DE CÉDULA DE CIUDADANÍA 2. COPIA DE CERTIFICADO DE VOTACIÓN 3. COPIA DE ESCRITURAS 4. PRECIO URBANO ACTUALIZADO 5. HISTORIA DE DOMINIO 6. ESCRITURA DE COMPRO DE HISTORIA DEL CLIENTE	1. LLEVAREMOS COPIAS DE LOS DOCUMENTOS SOLICITADOS PARA SU REVISIÓN Y TRAMITE AL ASISTENTE DE ATENCIÓN AL CLIENTE. 2. VERIFICAR CON LA CÉDULA DE IDENTIDAD Y COPIA DEL PRECIO URBANO, SI CUMPLE CON LA LEY PARA APLICAR BENEFICIO.	LUNES A VIERNES DE 08:00H HASTA 17:00H SABADO 08:00 A 14:00H	GRATUITO	DE 10 A 15 MINUTOS	CLIENTES REGISTRADOS DE AGUAEPEN E.P.	OFICINA MATRIZ, EDIFICIO DANITA COLA COSTA DE ORO DIAGONAL AL CONJUNTO RESIDENCIAL LAS ARENAS	1. OFICINA MATRIZ, EDIFICIO DANITA COLA COSTA DE ORO DIAGONAL AL CONJUNTO RESIDENCIAL LAS ARENAS 2. AGENCIA BIENVENIDA 3. AGENCIA SAUNAS 4. AGENCIA CENTRO DE ATENCIÓN CIUDADANA 5. AGENCIA CEPEDA JACOME 6. AGENCIA SANTA ELENA	1. OFICINA MATRIZ, EDIFICIO DANITA COLA COSTA DE ORO DIAGONAL AL CONJUNTO RESIDENCIAL LAS ARENAS 2. AGENCIA BIENVENIDA 3. AGENCIA SAUNAS 4. AGENCIA CENTRO DE ATENCIÓN CIUDADANA 5. AGENCIA CEPEDA JACOME 6. AGENCIA SANTA ELENA	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	190	1338	N/A
11	ACTUALIZACIÓN DE DATOS POR TERCERA EDAD	ENHONORACIÓN DEL 20% SOBRE EL RUBRO DE AGUA POTABLE POR BENEFICIO DE TERCERA EDAD	ACERCÁNDOSE A LA OFICINA PRINCIPAL DE AGUAEPEN EP PARA LA APLICACIÓN DEL BENEFICIO.	1. COPIA DE CÉDULA DE IDENTIDAD QUE AVALICE EL BENEFICIO DE TERCERA EDAD. 2. COPIA DEL PRECIO URBANO	1. COPIA DE CÉDULA DE IDENTIDAD O LA PERSONA AUTORIZADA POR EL TITULAR PRESENTA SU REQUERIMIENTO EN ATENCIÓN A CLIENTES 2. SE VERIFICA CON LA CÉDULA DE IDENTIDAD Y COPIA DEL PRECIO URBANO, SI CUMPLE CON LA LEY PARA APLICAR BENEFICIO.	LUNES A VIERNES DE 08:00H HASTA 17:00H	GRATUITO	DE 10 A 15 MINUTOS	CLIENTES REGISTRADOS DE AGUAEPEN E.P.	OFICINA MATRIZ, EDIFICIO DANITA COLA COSTA DE ORO DIAGONAL AL CONJUNTO RESIDENCIAL LAS ARENAS	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	0	521	N/A
12	ACTUALIZACIONES DE DATOS POR DISCAPACIDAD	ENHONORACIÓN DEL 10% SOBRE EL RUBRO DE AGUA POTABLE POR BENEFICIO DE DISCAPACIDAD	ACERCÁNDOSE A LA OFICINA PRINCIPAL DE AGUAEPEN EP PARA LA APLICACIÓN DEL BENEFICIO.	1. COPIA DE CÉDULA DE IDENTIDAD. 2. COPIA DEL PRECIO URBANO 3. CARNET DEL CONADO QUE CERTIFIQUE DISCAPACIDAD	1. COPIA DE CÉDULA DE IDENTIDAD O LA PERSONA AUTORIZADA POR EL TITULAR PRESENTA SU SOLICITUD EN SERVICIO AL CLIENTE. 2. VERIFICAR CON LA CÉDULA DE IDENTIDAD, CARNET DEL CONADO Y COPIA DEL PRECIO URBANO, SI CUMPLE CON LA LEY PARA APLICAR BENEFICIO.	LUNES A VIERNES DE 08:00H HASTA 17:00H	GRATUITO	DE 10 A 15 MINUTOS	CLIENTES REGISTRADOS DE AGUAEPEN E.P.	OFICINA MATRIZ, EDIFICIO DANITA COLA COSTA DE ORO DIAGONAL AL CONJUNTO RESIDENCIAL LAS ARENAS	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	13	95	N/A
13	VENTA DE AGUA POR BOCATAMAS	VENTA DE AGUA EN BLOQUE A CARROS CISTERNAS PARA DISTRIBUCIÓN EN LOS SECTORES QUE NO CUENTAN CON RED DE DISTRIBUCIÓN.	1. PRESENTAR SOLICITUD DIRIGIDA AL GERENTE GENERAL PARA LA INSPECCIÓN (CUBICARJE) APROBACIÓN DEL TAPONADO, SI ES LA PRIMERA VEZ 2. COPIA DE CÉDULA DE IDENTIDAD 3. CARNET DEL CONADO QUE CERTIFIQUE DISCAPACIDAD	1. COPIA DE CÉDULA DE IDENTIDAD. 2. COPIA DEL PRECIO URBANO 3. CARNET DEL CONADO QUE CERTIFIQUE DISCAPACIDAD	1. PRESENTAR SOLICITUD DIRIGIDA AL GERENTE GENERAL PARA LA INSPECCIÓN (CUBICARJE) APROBACIÓN DEL TAPONADO, SI ES LA PRIMERA VEZ 2. COPIA DE CÉDULA DE IDENTIDAD 3. CARNET DEL CONADO QUE CERTIFIQUE DISCAPACIDAD	LUNES A VIERNES DE 08:00H HASTA 17:00H	GRATUITO	DE 10 A 15 MINUTOS	CLIENTES REGISTRADOS DE AGUAEPEN E.P.	OFICINA MATRIZ, EDIFICIO DANITA COLA COSTA DE ORO DIAGONAL AL CONJUNTO RESIDENCIAL LAS ARENAS	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	178	787	N/A
FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN: 30/06/2022																		
PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN: 30/06/2022																		
UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN: LITERAL d) DIRECCIÓN COMERCIAL, Ins. Yocenia Barerra																		
RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN: LITERAL d) DIRECCIÓN COMERCIAL, Ins. Yocenia Barerra																		
CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN: yocenia.barerra@aguaepen.gob.ec																		
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN: 2774949 EXTENSIÓN 406																		